



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería de la Unidad
Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Contador Público

AUTORES:

Carbonel Silva, Alicia (ORCID: 0000-0003-4569-7051)

Dávila Ramírez, María Elena (ORCID: 0000-0001-6005-4498)

ASESOR:

Dr. Villafuerte de la Cruz, Avelino Sebastián (ORCID: 0000-0002-9447-8683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Auditoría

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Sostenible, Emprendimiento y Responsabilidad Social

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis la dedico con tanta emoción y cariño a mi hija Alejandra Mishell y a mis nietos Mateo y Sebastián, quienes han sido mi mayor motivo para seguir superándome cada día y nunca rendirme en los estudios y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

Dedico este presente trabajo a mis hijos: Itzaé Leandro y Zabdiel Caleb, a mis papas: Hilmer y Jayro, por ser el motivo primordial para poder seguir cumpliendo mis metas y así demostrar que todo se puede cuando uno se lo propone.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la vida y por su fiel compañía a mi hija y mis queridos nietos quienes me acompañan cada día, a mi madre y hermanos quienes están siempre están apoyándome en todo.

Agradezco a mis papas, a mis hijos y demás familiares por su amor, comprensión y apoyo moral e incondicional que me brindan día a día, a Dios y a la Virgen de Guadalupe por guiarme y fortalecerme día a día en los buenos y malos momentos de mi vida.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis ...	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 Distribución de la población.....	21
Tabla 2 Instrumentos de evaluación.....	23
Tabla 3 Validez de los instrumentos.....	23
Tabla 4 Alfa de Cronbach.....	24
Tabla 5 Análisis descriptivo de la gestión de cuentas por cobrar y sus dimensiones	26
Tabla 6 Análisis descriptivo de la gestión de tesorería y sus dimensiones	28
Tabla 7 Prueba de normalidad	29
Tabla 8 Correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería	30
Tabla 9 Correlación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería	31
Tabla 10 Correlación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería	32
Tabla 11 Correlación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería	33

Resumen

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo general determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021. La estructura metodológica del estudio estuvo comprendida por un tipo de investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, con corte transversal y nivel correlacional. La población y la muestra estuvo integrada por 41 colaboradores, para la recolección de datos se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Conclusión: La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa, por cuanto, el nivel de significancia (0.001) está dentro de los criterios de aceptación, de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinó un valor positivo alto (0.854), lo cual se traduce que el registro oportuno y efectivo de facturas, la adecuada verificación de la información de cobranzas, la identificación apropiada de los deudores y la ejecución correcta de los procesos de cobranzas contribuyen que la gestión de tesorería se desarrolle de manera efectiva. Los resultados revelaron que en un 58.5% se cumplen con las actividades que demandan la gestión de cobranzas de la misma manera, en un 65.9% se desarrollan la gestión de tesorería.

Palabras claves: gestión; cuentas por cobrar; tesorería

Abstract

The general objective of this research is to determine the relationship between accounts receivable management and treasury management of the Executing Unit Hospital II-2 Tarapoto, 2021. The methodological structure of the study was comprised by a type of applied research, quantitative approach, non-experimental design, with cross-sectional and correlational level. The population and the sample consisted of 41 collaborators; the survey technique was used for data collection and the questionnaire was used as an instrument. Conclusion: The relationship between accounts receivable management and treasury management of the Executing Unit Hospital II-2 Tarapoto, 2021, is direct and significant, since the significance level (0.001) is within the acceptance criteria, in the same way, the Spearman's Rho correlation coefficient determined a high positive value (0.854), which means that the timely and effective registration of invoices, the adequate verification of the collection information, the proper identification of debtors and the correct execution of the collection processes contribute to an effective treasury management. The results revealed that 58.5% of the activities required for collection management were carried out and 65.9% of the activities required for treasury management were carried out.

Keywords: management; accounts receivable; treasury; accounts receivable management

I. INTRODUCCIÓN

Alrededor del mundo los hospitales públicos e instituciones del sector salud se enfrentan al reto de asegurar el buen aprovechamiento de sus bienes mediante procesos administrativos y financieros, con la finalidad de lograr el cumplimiento de sus metas y garantizar un servicio de calidad a la comunidad (Vásquez et al., 2021). No obstante, en la actualidad la mala gestión de las cuentas por cobrar representa uno de los principales problemas que manifiestan las entidades de salud, puesto que no le dan la debida importancia a mantener los fondos para cumplir adecuadamente con las necesidades u obligaciones financieras, económicas o materiales (Perea y Rojas, 2019). De modo que perjudica principalmente la gestión de tesorería, que es la responsable de administrar y asegurar los recursos financieros para satisfacer las necesidades y valores establecidos por los hospitales para garantizar una prestación óptima del servicio a los asegurados (Paltán-Angumba et al., 2020) .

En América Latina, específicamente en los hospitales de Venezuela se evidencia que sus recursos económicos no están siendo empleados efectivamente por lo que la calidad de los servicios, el cumplimiento de sus obligaciones con terceros y el logro de sus objetivos estratégicos se han visto afectados (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2020). Además, no llevan un buen control para la recuperación de sus cuentas por cobrar en donde más del 40% se refleja en una mala administración de la tesorería ya que presentan poca disponibilidad de efectivo (Parra y Ferrer, 2020). De manera similar, Panchana et al. (2020) señalan que en Ecuador las empresas estatales prestadoras de servicios de salud necesitan fortalecer los mecanismos y políticas para consolidar una competente administración de tesorería dado que las cuentas pendientes o por cobrar no son recuperadas en el tiempo establecido, sobre todo las que provienen de convenios con entidades aseguradoras, sumándole que más del 80% no tienen un sistema de cobro centralizado, impidiendo la realización de un seguimiento y registro de los servicios que fueron a crédito; además los encargados de tesorería no desarrollan adecuadamente el control de disponibilidad de fondos, perjudicando principalmente

a los hospitales en el cumplimiento de sus operaciones, la adquisición de insumos y el pago a sus proveedores.

En el caso del Perú, Latorre et al. (2021) mencionan que diversos centros de salud de Lima presentan problemas en cuanto a su recaudación por la ineficiencia en el cobro de sus cuentas afectando principalmente la adquisición de medicinas, insumos de limpieza y seguridad, materiales de oficina, el cumplimiento puntual de pago a los proveedores y a los propios colaboradores. A todo ello se suma la mala gestión de tesorería ya que en su mayoría desconocen la base económica de las organizaciones y no realizan ordenadamente un control y verificación de la documentación física en la contabilización de los ingresos y gastos (Arteta, 2018). Así también, Nolzco et al. (2020) explican que las empresas de servicios médicos en los últimos años se han caracterizado por un alto índice de cuentas por cobrar a los asegurados, que es explicado generalmente por la falta de políticas adecuadas de cobranza que posteriormente les genera problemas de liquidez, insostenibilidad financiera y un nivel alto de endeudamiento para cancelar las obligaciones laborales, financiera y de los proveedores; por otra parte, indican que cambian constantemente los encargados del área de tesorería, situación que perjudica los márgenes de recaudación de los recursos propios e incide negativamente en el desempeño de las instituciones, la prestación de los servicios de salud y la atención oportuna a los usuarios. Cabe señalar que es importante ejecutar una eficiente verificación de las cuentas pendientes a fin de lograr un adecuado manejo de los recursos monetarios (Aguilar et al., 2020).

En el ámbito local, el trabajo científico se enfoca en la ciudad de Tarapoto en la Unidad Ejecutora del Hospital-II-2, que es un nosocomio público de Mediana Complejidad que pertenece a la Dirección Regional de Salud de San Martín y constituye la Red Nacional Asistencial de Salud cuya finalidad es ofrecer una atención integral especializada en los diversos servicios de salud de segundo nivel a la población en general. Cabe mencionar que la institución se financia en más del 80% con recursos del tesoro público y el porcentaje restante, corresponde a la venta de servicios asistenciales a personas no aseguradas, ingresos de capital, ingresos

financieros o resultados de ejercicios anteriores, los mismos que han presentado un comportamiento decreciente en los últimos años, exponiendo la incapacidad de la unidad ejecutora para generar eficientemente recursos, administrar los ingresos y gestionar adecuadamente las cuentas por cobrar, representando un problema que limita el desempeño de la entidad.

Las cuentas por cobrar han ido incrementándose sobre todo por los convenios con aseguradoras como el Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito (SOAT) y por la falta de políticas de crédito y cobranza bien definidas, convirtiéndose en factores que retrasan el cobro de las cuentas por cobrar y por lo tanto dificultan la capacidad para mantener efectivo y niveles óptimos de liquidez. Otra de las deficiencias que se puede mencionar es que existe cierto desconocimiento de los registros de los usuarios pues a pesar de que se realiza una buena inscripción, no se efectúa un control oportuno, provocando que mucho de los expedientes no sean encontrados con facilidad lo cual produce inconvenientes al momento de querer calcular las valorizaciones totales de las prestaciones ofrecidas.

Además, como la institución cuenta con un presupuesto asignado no se ven en la obligación ni en la necesidad de producir medios financieros, es por ello que no pueden mantener el balance económico porque se enfocan en el presupuesto asignado e ignoran el nivel de aumento de los ingresos; como resultado la multiplicación de cuentas por cobrar genera la ejecución descontrolada de procesos, el desabasto de medicamentos, la compra inadecuada de insumos, entre otros, que incrementan la insatisfacción en los usuarios. Por estas razones, nace el interés de desarrollar la presente investigación con el propósito de conocer la vinculación entre la gestión de las cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 en Tarapoto.

En base a la realidad expuesta se formuló como problema general: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021? Como problemas específicos se planteó: ¿Cuál es la relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021?, ¿Cuál es la relación entre las

prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021? y ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021?.

Por otro lado, la investigación se justificó por su conveniencia ya que permitió obtener información relevante sobre la realidad que se viene presentando en la Unidad Ejecutora del Hospital II-2 en Tarapoto, respecto a la gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería con la finalidad de proponer alternativas o sugerencias a favor de la optimización del manejo de sus recursos y sus actividades de administración financiera. Asimismo, se caracterizó por poseer relevancia social ya que los resultados mostraron a los colaboradores y administrativos la importancia de realizar adecuadamente la gestión de cuentas por cobrar garantizando por consiguiente una buena administración de tesorería, lo cual contribuye a una mejora de los registros de los ingresos o gastos y de esa manera podrán mejorar el desenvolvimiento de la institución en general y conseguir brindar un mejor servicio y atención a los pacientes o usuarios. Igualmente, el estudio tuvo implicancia práctica debido a que en función a los resultados los encargados de las finanzas de la organización podrán plantear y diseñar estrategias o planes de acción direccionados a asegurar una eficiente gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería.

Así también, se justificó por su valor teórico puesto que con la finalidad de que la investigación cuente con sustento o fundamentación bibliográfica fue indispensable tomar en cuenta diversas teorías y aportes de múltiples autores, los mismos que posibilitaron la evaluación de cada una de las variables. Por último, demostró utilidad metodológica en vista que para la ejecución de la investigación se utilizaron métodos, procedimientos y técnicas, considerando también el diseño de cuestionarios que fueron previamente validados y facilitaron la recolección de datos asociados a la gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería.

En tal sentido, considerando la problemática se planteó como objetivo general: Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021. Por otro lado se señala como objetivos específicos: Determinar la relación entre el registro de los usuarios y la

gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021; determinar la relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021; y determinar la relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021.

Por último, se formuló como hipótesis general: La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa. Así también se planteó como hipótesis específica: H1: La relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa; H2: La relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa y H3: La relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.

II. MARCO TEÓRICO

Para reforzar el marco teórico de la investigación fue preciso reunir estudios realizados por otros autores que están relacionados con las variables de estudio; en ese sentido se tiene a nivel internacional Rojas et al. (2020) en el artículo denominado *Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en los hospitales públicos nivel 2, departamento de Antioquia (Colombia)*. Tuvo a bien analizar la incidencia en ambas variables estudiadas. Se caracterizó por emplear un método analítico - exploratorio, no experimental, los elementos muestrales lo conformaron el análisis de documentación, el medio para la obtención de evidencias fue la guía de análisis documental. Resultados: se revela que la empresa no genera adecuados flujos de caja, la rotación de las cuentas por cobrar es baja en un 58%, además la liquidez es ineficiente con un total de 5,79%. Conclusión: De acuerdo con las evidencias se encuentra un vínculo significativo en ambos temas estudiados del 39%, puesto que los resultados de la liquidez son bajos demostrando que no existe una adecuada administración de dichas cuentas en los hospitales.

También, Restrepo et al. (2020) en el artículo denominado *Diversificación del riesgo para empresas proveedoras de las EPS del sector salud en Colombia*, cuyo propósito fue analizar las medidas de liquidez y la rotación de las cuentas por cobrar. El método fue de tipo básica – descriptivo, no experimental, la unidad muestral fue la revisión de los estados financieros, de acuerdo con ello se ejecutó una guía de análisis documental para la recopilación de las evidencias. En los resultados se muestra que las medidas de liquidez tomadas por las entidades es regular en un 19,8% y el monitoreo de las cuentas por cobrar es baja en un 26%. Los autores concluyeron que la ineficiente varianza de las cuentas de cobranza repercute de forma negativa en la gestión de tesorería de las instituciones de salud, puesto que los índices de liquidez no superan el 58%.

Asimismo, Passos et al. (2020) en la investigación *Facturación y cuentas médicas en el sector público: Información contable en un hospital público*, el objetivo se centró en analizar la gestión de las cuentas por cobrar, el método empleado fue

descriptivo, los participantes fueron los colaboradores del área contable de la institución, donde se tuvo que ejecutar un guía de análisis documental y el cuestionario. Resultados: El 40% indicó que el control de las cuentas por cobrar es regular, donde el 60% afirmó que algunas veces se realizan auditorías en las cuentas médicas y de la misma manera la verificación de las facturas. Los autores concluyeron que las ineficiencias en la administración por la falta de conocimiento de los encargados y mecanismos de control tienen un efecto negativo en la administración de la tesorería de la entidad.

De igual modo, Farias & Sabando (2019) en el artículo *Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez*. Buscó determinar las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez, las características metodológicas fueron mixtas, no experimentales, la unidad de estudio fueron el estado financiero y se ejecutó la guía de análisis documental para recolectar los datos. En los resultados se muestra que las cuentas por cobrar ascienden a \$238.354,22, en un total de 240 deudores, al aplicar el método de administración de cuentas por cobrar este se redujo a \$47.670,84 recuperando un 80%, por lo cual los autores llegaron a concluir que hay un vínculo importante en ambos temas estudiados, puesto que una adecuada administración y ejecución de las cuentas por recibir o cobrar tendrá un efecto en la liquidez de la organización.

Por su parte, Farias & Sabando (2019) en el estudio *Control en la administración de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa Globalolimp S.A. de la ciudad de Guayaquil*. El propósito fue establecer la incidencia en ambos temas presentados, tuvo un enfoque descriptivo – correlacional, no experimental, los elementos de estudio fueron el análisis del estado financiero y los colaboradores de la entidad, se ejecutó una guía de análisis documental y un cuestionario. Los resultados pusieron en evidencia que el nivel de monitoreo de las cuentas por cobrar es bajo en un 50%, en cuanto a la liquidez de la misma manera presenta niveles bajos del 50%. Los autores concluyeron que el nivel de relación es de un 40% ($r = ,582$), puesto que se obtuvo un p valor menor de 0.05.

Por otro lado, a nivel nacional, Insapillo et al. (2021) en su trabajo *Convergencia entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en una Clínica Privada*. La finalidad fue establecer la asociación entre las dos variables. Presentó un enfoque cuantitativo, no experimental, con alcance correlacional, la unidad muestral se compuso por 10 trabajadores, se ejecutó un cuestionario y la guía de análisis documental para recoger la información. Resultados: Los colaboradores mencionaron que la conducción de las cuentas por cobrar es regular en un 60% y la liquidez corriente presenta un índice de 2,77, los autores concluyeron que el nivel de incidencia es del 34%, ya que se logró una significancia igual a 0.001 y un valor $\rho = ,584$. Es preciso mencionar que la eficiente conducción de las cuentas por cobrar es reflejada en el flujo de efectivo de la institución.

Además, Nuñez (2021) en su estudio denominado *Análisis de las cuentas por cobrar de la unidad ejecutora hospital Dr. Hidalgo Atoche López del Distrito de Chancay, 2019 - 2020*, buscó determinar en qué consiste el análisis de las cuentas por cobrar del hospital, el método aplicado fue cuantitativo – descriptivo, no experimental, la unidad de estudio fue el estado financiero y la gestión de la institución, por lo que se ejecutó una guía de análisis documental para recoger los datos. Resultados: La entidad maneja de manera deficiente las políticas de cobranza en un 77%, donde además se pone en manifiesto que las cuentas por cobrar de los proveedores representa el 18,7%, en cuanto a la gestión de la unidad encargada de tesorería es bajo en un 53%, por lo tanto el autor concluye que hay una asociación relevante del 61% en cuanto al manejo de las cuentas que tengan por percibir y la gestión que desarrolla la unidad encargada, ya que se ve afectado los recursos económicos recaudados por la institución.

En el caso de Diaz & Guevara (2020) la investigación denominada *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018 – Rioja*. La meta fue examinar el efecto entre ambas variables del estudio. Fue de tipo aplicada – descriptivo, no experimental, correlacional, los elementos muestrales fueron 7 trabajadores, para recolectar los datos se aplicó un cuestionario. Resultados: el 71,0% de los

participantes mencionó que la gestión de cuentas por cobrar es regular, de la misma manera la recaudación de los ingresos es regular en un 57%. Conclusión: Se encontró un nivel de asociatividad positiva muy fuerte del ,981 (Pearson) y una significancia de 0.000, es decir, la falta de administración y control en las cuentas por cobrar dentro de la institución trae consigo ineficiencias en la gestión de tesorería, puesto que no garantizan fondos suficientes para los pagos y actividades correspondientes.

Igualmente, Mantilla & Huanca (2020) en el artículo de nombre *Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios*. Buscó analizar el vínculo existente entre los dos temas en cuestión. El enfoque fue cuantitativo, descriptivo, no experimental, correlacional, la unidad de estudio fue 36 estados de cuentas de la empresa, por lo cual fue apropiado realizar un guía de análisis documental para el recojo de material informativo. Resultados: se encontró que la supervisión de las cuentas por cobrar es regular en un 60% donde el índice de liquidez también es regular en un 58%, de acuerdo con ello los autores concluyeron que existe un vínculo positivo igual a $r = ,609$ y un valor $p < 0.05$, es decir, a mayor monitoreo de las cuentas por cobrar mayores serán los resultados en el efectivo en la unidad ejecutora de la entidad.

Por último, Quiroz et al. (2019) en su artículo *Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 200, Tarapoto*, donde pretendieron determinar la asociatividad en las dos variables, el método fue de tipo cuantitativo – correlacional, no experimental de corte transversal, los participantes fueron 43 colaboradores y se les ejecutó un cuestionario para recolectar la información. Resultados: El grado de gestión de las cuentas por cobrar de acuerdo a los participantes se evidenció que es regular en un 63%, con respecto a las dimensiones el 86% indicó que siempre se realizan la previsión y cobranza en un 86%, y la recuperación y extinción de deuda se lleva a cabo a veces en un 42%, sin embargo la liquidez es regular en un 60%, según su dimensión capacidad de pago el 84,1% menciona que se da casi siempre, el cumplimiento del pasivo en un 42% (casi siempre) y las obligaciones financieras en un 86% (a veces). Por lo tanto, concluyó

que el nivel de vinculación es positiva baja de $r=,391$ y p valor menor de 0.05, por lo que es preciso señalar que la gestión de cuentas por cobrar no es determinante en la liquidez.

En cuanto a las bases teóricas de la investigación, estas se constituyeron por los aportes e información bibliográfica tomada de múltiples autores. Comenzando con la variable *gestión de cuentas por cobrar*, el Ministerio de Salud (2016) indica que involucra un conjunto de procedimientos asociados a la administración financiera del capital de trabajo que se desarrollan con la intención de incrementar el patrimonio y minimizar la posibilidad de presentar problemas de liquidez a través de un adecuado manejo de normativas o métodos de crédito y cobranza. De igual manera, Aliu et al. (2018) sostienen que se refiere a los procesos y actividades que son ejecutadas para hacer un seguimiento a las cuentas por cobrar con la finalidad de recuperarlas dentro de un periodo de tiempo o a la fecha de vencimiento establecido. Asimismo, Munene & Yugi (2018) la conceptualizan como la forma en la que una determinada empresa o institución diseña y aplica políticas de cobro para asegurar el cumplimiento de los derechos exigibles a terceros concerniente a la venta de propiedades, suministro de servicios, o financiamiento otorgado. También Kipkirui & Yugi (2019), revelan que implica la administración del crédito y busca el balance en cuanto al incremento de las ventas a crédito de una institución con la limitación de sus pérdidas por cuentas que no se pueden cobrar (cuentas incobrables).

Es importante mencionar que las cuentas por cobrar son expresadas por Widyantari et al. (2019) como deudas a créditos que un usuario o cliente que adquiere con un proveedor o vendedor por el concepto de la adquisición de un servicio, la misma que puede ser cancelada en el corto o largo plazo. Igualmente, Aziz (2020) señala que son cantidades monetarias que unos clientes adeudan a una empresa representando resultados de operaciones realizadas. Al mismo tiempo Yoon & Lee (2021) indican que las cuentas por cobrar se refieren a las reclamaciones de una entidad por el pago de bienes o servicios que un cliente ha pedido pero no pagado y son exigibles legalmente. Por su parte, Yao & Deng (2018) fundamentan que son subcuentas que simbolizan derechos de cobro de terceros obtenidos de

transacciones realizadas por una empresa o entidad. En ese sentido, desde una perspectiva contable Owuor et al. (2021) sintetizan que son activos circulantes que en un periodo corto de tiempo podrán ser convertidos en efectivo o inversión.

Las características de las cuentas por cobrar son presentadas por Mirzaev (2018): i) Deben ser computadas en función al valor pactado inicialmente. ii) Las cuentas por cobrar en divisas extranjeras tienen que ser valuadas en base al tipo de cambio bancario a la fecha en vigor de los estados financieros. iii) Se clasifican de acuerdo con su disponibilidad como a corto plazo, largo plazo y de exigencia inmediata. iv) En cuanto a su origen se categorizan como a responsabilidad de clientes y otros deudores como en el caso de ser socios o colaboradores. Si su importancia lo requiere, los montos por acreedores o los saldos de estos de estos son clasificadas como cuentas por pagar. De manera análoga, Sindani (2019) menciona como elementos y características de la administración de cuentas por cobrar al plazo de cobro o fecha de vencimiento, monto de la cuenta, formas de pago y el registro de los datos de los clientes o usuarios.

Acerca de los hechos que dificultan el restablecimiento de las cuentas por cobrar Alizo et al. (2019) precisa que son las siguientes: i) Inconvenientes del comprador, por ello el jefe del departamento de crédito y cobranzas debe conocer, con base en la experiencia histórica, si la dificultad es temporal o severa, por lo que es necesario evaluar la estimación probable de castigos de insolvencias. ii) Impago o insatisfacción con la voluntad del deudor por una deficiente interpretación de los estados o formas de venta. iii) Carencia de intención de pago, siendo un caso muy delicado debido a que puede ser visto como un fraude a la empresa y debe ser resuelto como caso judicial. iv) Olvido o descuido por parte del comprador. v) Mal manejo del área de cobranza, falta de envío de extractos y recordatorios de pago a los clientes.

Respecto a las ventajas de asegurar una buena gestión de cuentas por cobrar Edmonds et al. (2019) determina que proporciona a una organización contar con medios económicos a futuro para propiciar y lograr cumplir con mayores responsabilidades, permitiendo la sostenibilidad de su actividad económica; también

facilita la planificación de actividades necesarias para el logro de objetivos institucionales aunque la efectividad del grado de liquidez se vea limitado. Asimismo, Leontieva et al. (2019) opinan que favorece el incremento del rendimiento económico para una óptima ejecución de las operaciones y un buen desempeño organizacional en general. De acuerdo con Arroba et al. (2018) asegurar una eficiente gestión de cuentas por cobrar es relevante, puesto que facilita a las áreas de tesorería contar con un sistema efectivo y ágil para planear adecuadamente la entrada de efectivo, el nivel de liquidez y sobre todo definir acertadamente políticas y procedimientos de cobro, considerando plazos y formas de cancelación o sanciones por falta de pago.

Según Morales & Carhuancho (2020) los aspectos básicos que se deben tomar en cuenta en la administración de las cuentas de cobranza son: i) La capacidad económica del cliente, ya que las empresas deben garantizar el restablecimiento de los recursos monetarios, por lo cual es pertinente analizar y evaluar las carteras de clientes y limitar la participación de aquellos con morosidad. ii) Sistema de registro, porque la organización debe disponer de un sistema para recordar el vencimiento del pago de sus clientes, que pueda predecir la estrategia de cobro y evitar el posible impacto grave del impago. iii) Términos de cobranza, es fundamental que las empresas proveedoras de servicios o productos establezcan términos en los contratos legales, siempre que el monto sea significativo, para reforzar el compromiso del cliente.

En la evaluación de la gestión de cuentas por cobrar el Ministerio de Salud (2016) refiere que se debe considerar como primer componente al *registro de los usuarios*, el cual consiste en inscribir y apuntar todas las acciones que fueron causadas por deudas de los pacientes o usuarios mediante facturas, letras, pagarés y otro tipo de documentos por cobrar, originarios de las provisiones de servicios de salud, por ello es fundamental que la institución controle que no pierdan su capacidad para transformar en efectivo y además realice adecuadamente todos los movimientos asociados a esos documentos por constituir parte de su activo. Sus indicadores son: a) *Acción de registro*: Hace referencia a la anotación de los usuarios que desean pagar sus servicios a crédito, teniendo en cuenta el registro de toda su información

personal, así como también el plazo y fecha de vencimiento del cobro, monto de la deuda y las modalidades de pago. *b) Facturación:* Implica todos aquellos procesos asociados a la elaboración, registro, envío y cobro de las facturas de una organización. *c) Mejora de procedimientos:* Comprende todas aquellas actividades que son efectuadas para garantizar el correcto desarrollo de la gestión de cuentas por cobrar como por ejemplo la actualización, control y custodia de los documentos, realización de informes, entre otros.

La segunda dimensión corresponde a las *prácticas de cobranza*, que involucra diversos procedimientos por medio de los cuales se tramita un determinado cobro de una deuda vencida o por vencer, que fue consumada por motivo de la prestación de un servicio. Es decir, incluye acciones referidas al reconocimiento y cobranza de la deuda, incluyendo también el cobro de intereses moratorios, análisis de términos de condiciones y administración de la cartera de pacientes. Tiene como indicadores a: *a) Identificación del paciente:* Consiste en el reconocimiento de aquellos pacientes o usuarios que realizaron prestaciones asistenciales de salud y están sujetos a cobranza. *b) Evaluación de capacidad de pago,* la entidad debe contar con información de los ingresos monetarios que tiene los pacientes, con el propósito de estimar su responsabilidad de pago para la consignación crediticia que le brindaron por el servicio; por ello es necesario contar con un historial de créditos, análisis del entorno o estado financiero, nivel de ingresos, etc. *c) Determinación de la deuda:* Es el cálculo del monto de la cuenta por cobrar al paciente, más los intereses agregados por retraso o vencimiento en el pago de ser el caso. *d) Notificación y cobranza de la deuda:* La institución debe poseer gestores de cobranzas, así mismo, tienen que dar seguimiento a los pagos del cliente en un cronograma correspondiente para prevenir deudas incobrables.

Como tercera dimensión, la *eficiencia y eficacia del personal* se refiere a la capacidad de los colaboradores para conseguir resultados satisfactorios conforme a objetivos planteados empleando una cantidad determinada de recursos. Cabe destacar que en toda empresa u organización las cuentas por cobrar son una fuente de financiamiento para su negocio, permitiéndoles obtener bienes y servicios de

terceros por ello es necesario que los colaboradores del área de finanzas aseguren mediante sus funciones el correcto desarrollo de las acciones de la gestión de cuentas por cobrar. Presenta los siguientes indicadores: a) *Aplicación de políticas*: Consiste en dar cumplimiento por parte de los colaboradores las normas o reglas estipulas para las políticas de cobranza garantizando la ejecución de cada uno de los procedimientos en beneficios de la recuperación de las cuentas por cobrar. b) *Productividad y rendimiento laboral*: Es la relación entre el trabajo desempeñado con los recursos empleados para obtener ciertos resultados, es decir es una medida de eficiencia. También se entiende como el resultado o el producto del trabajo de un empleado o grupo de empleados. c) *Evaluación del desempeño*: Conjunto de acciones efectuadas con el fin de conocer o analizar el nivel de desenvolvimiento y cumplimiento de tareas que realizan los trabajadores y se están contribuyendo al logro de objetivos organizacionales.

Con relación a la *gestión de tesorería*, Andía et al. (2020) refieren que está basada en el adecuado control del nivel de efectivo y la buena administración de la liquidez de una organización con el fin de cerciorarse de la disposición de recursos necesarios para responder adecuadamente con sus responsabilidades financieras. Igualmente, Birrer & Schreiber (2020) sostiene que busca direccionar óptimamente el efectivo y los activos; es decir, se trata de administrar todos los activos que tienen la misma liquidez que el efectivo y las diferentes monedas que se mantienen en cuentas bancarias. Además, Agrawal et al. (2019) explican que la gestión de tesorería es un sistema que permite a una determinada organización minimizar fondos no rentabilizados y efectuar todos los pagos a tiempo. Por su parte, Polak et al. (2019) determinan que comprende un conjunto de técnicas y proceso direccionados a gestionar efectivamente los recursos monetarios de una institución. Así también, Huang (2019) considera que la gestión de tesorería involucra la administración de los fondos monetarios de una empresa, enfocándose en el flujo del dinero y el grado de liquidez, independientemente del servicio o producto que ofrece.

También, es preciso señalar que el término tesorería es definido por Solms & Langerman (2020) como una área específica de una empresa o entidad en donde se

planean las acciones asociadas con todas las operaciones de flujos de efectivo involucrando gestiones bancarias y la administración de la caja. A parte de ello, Trampusch (2018) asegura que consiste en un grupo de actividades y procesos enfocados a la administración del dinero de una organización en particular. En función a esos conceptos, Mavila et al. (2021) alude que la gestión de tesorería tiene como objetivo garantizar la disponibilidad de efectivo para cancelar las obligaciones comerciales, financieras o institucionales de una organización, razón por la cual debe manejar eficientemente las cuentas por cobrar, el pago a proveedores, trabajadores y el financiamiento bancario.

Las principales actividades de la gestión de tesorería son presentadas por Apaza y Barrantes (2020), las cuales son: i) Control de cobros: Los departamentos o encargados de la tesorería realizan esta tarea por medio de métodos específicos. No obstante, básicamente consiste en controlar de manera estricta qué se cobra, cómo se cobra y hacer un seguimiento de los cargos pendientes por reclamos. ii) Administración de pagos: A diferencia de la gestión de cobros, en este punto se debe monitorear la financiación que reciben los proveedores. Asimismo, se deben cumplir todos los compromisos de pago pactados, solo así se puede garantizar el óptimo funcionamiento de una institución a nivel financiero. iii) Gestión de los riesgos: Como los de tipos de interés y cambio si la organización realiza operaciones en el exterior. iv) Evaluación de productos financieros adquiridos para darles seguimiento y asegurar su correcta ejecución.

Por otra parte Ponce et al. (2019) señala que la gestión de tesorería se encarga de rentabilizar e identificar el excedente monetario de una organización para evitar la aparición de fondos ociosos; también de disponer de la liquidez para que la empresa pueda desarrollar sus actividades económicas, por lo que es fundamental que los jefes de tesorería realicen un control exhaustivo y continuo con la finalidad de que los movimiento financieros y operaciones puedan ser cubiertos sin poner en riesgo la sostenibilidad de la empresa. Asimismo Huang et al. (2021), afirma que es una herramienta clave en la organización puesto que les permite ser viable económica y financieramente y contribuye a la buena toma de decisiones con el

propósito de evitar problemas de liquidez en el futuro; en pocas palabras involucra todos aquellas acciones, procedimientos y decisiones que deben ser ejecutadas para que una empresa tenga suficiente solvencia.

En cuanto a los beneficios que brinda una adecuada gestión de tesorería Grajales-Gaviria y Castellanos-Polo (2018) mencionan lo siguiente: i) Evita la aparición de descubiertos y da una imagen de transparencia, tranquilidad e imagen frente a clientes, proveedores o entidades financieras. ii) Ahorro de gastos financieros al mejorar la vinculación con todos los intermediarios de las operaciones que se efectúan en la organización. iii) Disminución de fondos ociosos para optimizar el conocimiento de pagos, movimientos y cobros previstos. iv) Permite el aumento del cobro de intereses, recuperación de intereses, comisiones, gastos, entre otros. v) Mejor distribución y organización de carga de trabajo para las áreas de contabilidad, finanzas o administración. vi) Simplificación de funciones y tareas.

Para evaluar la gestión de tesorería Andía (2020) precisa tres componentes fundamentales que se describen a continuación: En primer lugar la *administración de fondos* se refiere al establecimiento de lineamientos y regulaciones con respecto a operaciones, procedimientos o registros para permitir la certificación oportuna de los fondos. Es decir, sus indicadores son: a) *Gestión de los ingresos*: Involucra aquellas acciones realizadas por el área de tesorería para el óptimo manejo de los recursos que se deben emplear para desarrollar las actividades institucionales y cumplir con cada una de sus obligaciones monetarias. b) *Determinación de los fondos*: Mediante esta acción se estima con precisión el concepto, el monto, oportunidades y el sujeto natural o jurídico obligado a cancelar la deuda. c) *Recaudación de los ingresos*: Es la percepción de los ingresos y forma parte de la cadena de ejecución financiera, constituyendo la captación de recursos monetarios de forma efectiva. d) *Economicidad*: Consiste en el manejo y disposición de los ingresos orientándolos a su adecuada aplicación.

En segundo lugar, se considera como dimensión a las *fluctuaciones de la caja*, la cual representa el comportamiento de los ingresos y gastos en un tiempo específico, analizando un conjunto de cambios constantes o sucesivos en sus

niveles. También, involucra la gestión de la liquidez con el objetivo de garantizar los fondos para cumplir con las obligaciones contraídas. Tiene como indicadores: a) *Disponibilidad de los fondos*: Se define como la disposición de recursos con las que cuenta una institución o entidad para responder con sus responsabilidades económicas, así como su capacidad para transformar sus activos en dinero líquido. b) *Unidad de caja*: Es una herramienta financiera para la gestión de liquidez que hace posible la recaudación y administración de los fondos. c) *Cuenta Única de Tesoro*: Su finalidad es consolidar los fondos públicos, independientemente de su fuente de financiación del presupuesto del sector público, en una única cuenta bancaria. d) *Programación y seguridad*: Principios que permiten la presentación y organización de los flujos de efectivo, identificando sus posibles magnitudes y previniendo probables riesgos.

Finalmente, como tercera dimensión se menciona a los *procedimientos de ejecución del gasto*, que implica aquellos procesos y actividades que se ejecutan para efectuar erogaciones y manejar el pago de las obligaciones mediante los fondos públicos. Se sujeta al gasto fiscal de los procesos de ejecución presupuestal y financiera. Presenta como indicadores: a) *Gestión de pagos*: Hace referencia a la administración de las transacciones monetarias que una unidad ejecutora realiza. b) *Devengado*: Es una fase de la ejecución del gasto en donde se registra la obligación del pago después de haber verificado la conformidad de un bien adquirido o una prestación de servicio. c) *Girado*: Etapa en la que se registra toda la documentación y datos que sostienen el pago o la cancelación de un bien o servicio con el gasto devengado previamente determinado. d) *Pagado*: Corresponde a la etapa en que la unidad ejecutora cancela la obligación. Es registrada dentro de las operaciones que comprenden el tesoro público.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

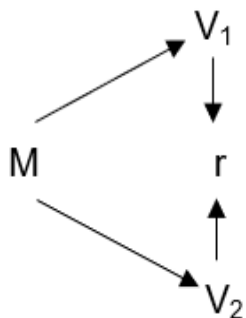
El trabajo de investigativo se caracterizó por ser de tipo aplicada puesto que se orientó en la búsqueda de información y teorías asociadas a la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería con la finalidad de plantear alternativa de solución frente a la problemática evidenciada en la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto. Como refiere Ñaupas et al. (2018) las investigaciones aplicadas se centran en la generación de conocimiento implementando directamente los resultados y análisis obtenidos en determinados fenómenos o problemas de la sociedad.

Diseño de investigación

El estudio contó con un diseño no experimental con corte transversal, ya que la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería fueron evaluados tal como se manifiestan dentro de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto en el periodo 2021, sin necesidad de recurrir a la variación de estas. Según Arbaiza (2019), las investigaciones de diseño no experimental son aquellas en las que las variables son analizadas como son en su contexto real sin necesidad de manipularlas o cambiarlas; además refiere que los estudios transversales son realizados en un periodo o intervalo específico de tiempo.

De igual modo, el estudio tuvo un nivel correlacional en vista que se estimó el nivel de vinculación estadística que existe entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería. Tal como explica Baena (2017), las investigaciones de alcance correlacional son aquellas en la que se analiza el comportamiento de las variables y se calcula su grado de asociación o relación.

En base a lo anteriormente expuesto, el esquema de investigación fue el siguiente:



Dónde:

V₁ = Gestión de cuentas por cobrar

V₂ = Gestión de tesorería

M = Muestra

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Definición conceptual: Conjunto de procedimientos asociados a la administración financiera del capital de trabajo que se desarrollan con la finalidad de maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de presentar problemas de liquidez a través de un adecuado manejo de políticas de crédito y cobranza. (Ministerio de Salud, 2016)

Definición operacional: La gestión de cuentas por cobrar fue evaluada con un cuestionario basado en tres dimensiones: registro de usuarios, prácticas de cobranza y eficiencia y eficacia del personal. De igual modo, la fuente de información han sido 41 colaboradores pertenecientes a las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto. La escala empleada del instrumento es Likert.

Indicadores: Acción de registro, facturación, mejora de procedimientos, identificación del paciente, evaluación de capacidad de pago, determinación de la

deuda, notificación y cobranza de la deuda, aplicación de políticas, productividad y rendimiento laboral y evaluación del desempeño.

Escala de medición: Ordinal

Variable 2: Gestión de tesorería

Definición conceptual: Está basada en el adecuado control del nivel de efectivo y la buena administración de la liquidez de una empresa o institución con la finalidad de asegurar la existencia de recursos suficientes para responder con las obligaciones financieras. (Andía, 2020)

Definición operacional: La evaluación de la gestión de tesorería fue efectuada a través de un cuestionario dimensionado en tres componentes: administración de fondos, fluctuaciones de la caja y procedimientos de ejecución del gasto. De igual manera, la fuente de información han sido 41 colaboradores pertenecientes a las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto. La escala empleada del instrumento es Likert.

Indicadores: Gestión de los ingresos, determinación de los fondos, recaudación de los ingresos, economicidad, disponibilidad de los fondos, Unidad de Caja, Cuenta Única de Tesoro, programación y seguridad, gestión de pagos, devengado, girado y pagado.

Escala de medición: Ordinal

3.3. Población (criterios de selección), muestra y muestreo, unidad de análisis

Población

La población de investigación se constituyó por 41 colaboradores de los departamentos de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y el área de SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto en el año 2021. De acuerdo con Rivero (2018), la

población puede constituirse de sujetos, objetos o elementos respecto a los cuales un individuo desea realizar un estudio para conseguir una conclusión general considerando que todos los integrantes comparten similares características o cualidades.

Tabla 1

Distribución de la población

Área o departamento	Número de colaboradores
Contabilidad	5
Presupuesto	7
Tesorería	9
SIS	20
Total	41

Criterios de inclusión: Se consideró a los colaboradores que se encuentran laborando en el nosocomio en un periodo mayor a seis meses y solo a aquellos que pertenecen a las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y SIS. Asimismo, se incluyó solo a los trabajadores que desearon formar parte del estudio de manera voluntaria.

Criterios de exclusión: No se tuvo en cuenta a los trabajadores que están laborando en la entidad hace menos de seis meses, como aquellos que pertenecen a otras áreas o departamentos. Tampoco se consideró a quienes no decidieron participar del estudio voluntariamente.

Muestra

Los participantes del estudio se conformaron por un total de 41 colaboradores pertenecientes a las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto en el año 2021. Por lo que refiere Robles (2019) la muestra es un grupo representativo de la población cuyos participantes brindan información relevante para la ejecución de una investigación.

Muestreo

Se aplicó un muestreo no probabilístico censal por conveniencia, ya que de acuerdo con lo expresado por Otzen & Manterola (2017) en esta clase de muestreo todos los integrantes de la población son considerados para la muestra de acuerdo al criterio del propio investigador, excluyendo la utilización de fórmulas matemáticas.

Unidad de análisis

Un colaborador de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En el trabajo investigativo se empleó la técnica de la encuesta con el fin de conocer y recopilar todos los datos relevantes de las variables. Como asegura Hernández-Sampieri & Mendoza (2018) es una herramienta de investigación que permite de manera directa, simple y rápida recoger datos sobre un tema o problemática en particular, de un grupo o conjunto de individuos que vendrían a ser los encuestados.

Instrumento

Para el desarrollo de la investigación se ejecutó como instrumento el cuestionario, considerando uno para cada variable, cuyas respuestas estuvieron en función a la Escala de Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

En el caso de la gestión de las cuentas por cobrar, su cuestionario estuvo compuesto por 17 interrogantes y para la variable gestión de tesorería contó un total de 17 preguntas, siendo ambos instrumentos estructurados en tres dimensiones como se detalla en la siguiente tabla:

Tabla 2*Instrumentos de evaluación*

Variable	Dimensiones	N° de ítems
Gestión de cuentas por cobrar	Registro de usuarios	1-6
	Prácticas de cobranza	7-14
	Eficiencia y eficacia del personal	15-17
Gestión de tesorería	Administración de fondos	1-6
	Fluctuaciones de la caja	7-11
	Procedimientos de ejecución del gasto	12-17

Validez

Para brindar validez a los cuestionarios diseñados fue indispensable someterlos al juicio de tres expertos con el objetivo de asegurar la coherencia y pertinencia de los instrumentos.

Tabla 3*Validez de los instrumentos*

Variable	Experto o especialista	Opinión del experto
Gestión de cuentas por cobrar	Metodólogo	Aplicable
	Especialista	Aplicable
	Especialista	Aplicable
Gestión de tesorería	Metodólogo	Aplicable
	Especialista	Aplicable
	Especialista	Aplicable

Confiabilidad

Para estimar la fiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto y los resultados fueron empleados para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach:

Tabla 4*Alfa de Cronbach*

Variable	Estadísticas de fiabilidad	
	Alfa de Cronbach	N de ítems
Gestión de cuentas por cobrar	0.901	17
Gestión de tesorería	0.926	17

Con los resultados se confirma la aplicabilidad de los dos cuestionarios puesto que en ambos casos obtuvieron un índice mayor a 0.750, siendo igual a .901 para el instrumento de la gestión de cuentas por cobrar y .926 para el instrumento de gestión tesorería.

3.5. Procedimientos

Para empezar a desarrollar la investigación, se hizo un análisis de la problemática manifestada en la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto y de ese modo se identificó las principales falencias de la institución respecto a su gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería. Después se realizó la búsqueda y selección de información bibliográfica asociada a las variables de estudio, lo cual permitió la determinación de las dimensiones e indicadores para el diseño de los cuestionarios de evaluación. Luego se solicitó la autorización correspondiente al centro de salud para poder ejecutar la encuesta y aplicar los instrumentos a los colaboradores seleccionados. Una vez obtenida la información, se procedió a ordenar, tabular, codificar y procesar los datos para la elaboración de resultados y en base a ellos finalmente exponer las conclusiones y recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para realizar el análisis de datos se utilizó en primera instancia la estadística descriptiva, la cual permitió conocer el comportamiento y nivel de cada una de las variables; además por medio del programa Microsoft Excel se pudo organizar y presentar los resultados obtenidos en tablas y figuras. En segundo lugar, la

estadística inferencial hizo posible el desarrollo de los objetivos, calculando así el nivel de correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería gracias al software SPSS 28. No obstante, antes de ello se tuvo que realizar la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk porque la muestra fue menor a 50 integrantes, con la intención de determinar el estadígrafo a emplear para probar la hipótesis de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

Para ejecutar el estudio fue preciso seguir completamente los lineamientos de investigación de la Universidad César Vallejo; asimismo se citó correctamente las Normas Apa 7^a edición con la finalidad de respetar todos los aportes teóricos de los autores señalados a lo largo del trabajo investigativo. De manera análoga, se cumplió con principios éticos como el de autonomía, puesto que los colaboradores fueron anticipadamente informados sobre el propósito de la investigación y optaron por colaborar voluntariamente.

Además, el principio de beneficencia ya que los resultados hicieron posible el planteamiento de recomendaciones para la mejora de los procedimientos o actividades concernientes a la gestión de cuentas por cobrar y tesorería asegurando una óptima administración de los recursos de la entidad y garantizando mejores niveles de atención a los asegurados y pacientes. Así también se cumplió con el principio de no maleficencia porque el estudio fue efectuado sólo con intención investigativas y académicas sin querer causar algún tipo de perjuicio o afectar a la institución de salud. Asimismo, el principio de justicia debido a que todos los encuestados fueron tratados respetuosamente de manera equitativa y sin algún tipo de discriminación. Finalmente, cabe señalar que se ha tenido en consideración el consentimiento informado de los involucrados en el estudio a partir de la formulación de la interrogante, donde los participantes aceptaron pertenecer a la investigación y proporcionar los datos requeridos para el desarrollo de este.

IV. RESULTADOS

Para iniciar con la presentación de los resultados, es fundamental realizar el análisis descriptivo de los mismos, tal como se observa en las siguientes tablas:

Tabla 5

Análisis descriptivo de la gestión de cuentas por cobrar y sus dimensiones

Variable / Dimensiones	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de cuentas por cobrar	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	3	7.3%
	A veces	11	26.8%
	Casi siempre	24	58.5%
	Siempre	2	4.9%
	Total	41	100.0%
Registro de usuarios	Casi nunca	4	9.8%
	A veces	12	29.3%
	Casi siempre	21	51.2%
	Siempre	4	9.8%
	Total	41	100.0%
Prácticas de cobranza	Nunca	2	4.9%
	Casi nunca	1	2.4%
	A veces	7	17.1%
	Casi siempre	28	68.3%
	Siempre	3	7.3%
	Total	41	100.0%
Eficiencia y eficacia del personal	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	3	7.3%
	A veces	13	31.7%
	Casi siempre	21	51.2%
	Siempre	3	7.3%
	Total	41	100.0%

Interpretación

La tabla anterior permite conocer los resultados descriptivos asociados a la gestión de cuentas por cobrar, donde el 58.5% de los colaboradores encuestados refieren que casi siempre las actividades de esta gestión son desarrolladas de manera pertinente y esto favorece en gran medida a la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto porque asegura la disponibilidad continua de recursos patrimoniales suficientes y reduce significativamente la presencia de contingencias e irregularidades económicas, así como financieras, que puedan representar un riesgo para su buen funcionamiento.

Respecto a la dimensión registro de usuarios, el 51.2% señalan que casi siempre las actividades se realizan de forma adecuada por cuanto el proceso de facturación por el concepto de la prestación del servicio médico se realiza apropiadamente y en el momento preciso, esto con la finalidad de prever errores o contingencias. Así también, es necesario enfatizar además sobre la oportunidad pues es una de las cualidades más relevantes que caracterizan a esta gestión porque los usuarios de los servicios de salud son atendidos de forma inmediata desde su ingreso a las distintas áreas.

Por otro lado, en lo que refiere a la dimensión prácticas de cobranza, el 68.3% infieren que casi siempre las actividades se llevan a cabo correctamente puesto que se revisa de forma detallada y minuciosa si los usuarios de los servicios médicos cuentan con el seguro SIS activado; asimismo, se analiza detalladamente su información financiera y se tuvo que utilizar herramientas y recursos idóneos que favorecieron la evaluación de la capacidad de pago dado que facilitaron la consecución de ciertos procedimientos y aseguraron el pago de los servicios médicos adquiridos.

Para terminar, en cuanto a la dimensión eficiencia y eficacia del personal, el 51.2% menciona que casi siempre las actividades se ejecutan de manera adecuada porque los colaboradores aplican correcta y efectivamente las políticas de cobranza que rigen esta gestión y se evalúa de manera permanente la calidad profesional del talento humano responsable de administrar y recuperar las cuentas morosas, esto permite asegurar una óptima gestión y contribuye con la reducción del importe de las cuentas pendientes de pago.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la gestión de tesorería y sus dimensiones*

Variable / Dimensiones	Escala	Frecuencia	Porcentaje
Gestión de tesorería	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	2	4.9%
	A veces	9	22.0%
	Casi siempre	27	65.9%
	Siempre	2	4.9%
	Total	41	100.0%
Administración de fondos	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	3	7.3%
	A veces	4	9.8%
	Casi siempre	26	63.4%
	Siempre	7	17.1%
	Total	41	100.0%
Fluctuaciones de la caja	Nunca	1	2.4%
	Casi nunca	2	4.9%
	A veces	10	24.4%
	Casi siempre	23	56.1%
	Siempre	5	12.2%
	Total	41	100.0%
Procedimientos de ejecución del gasto	Casi nunca	2	4.9%
	A veces	8	19.5%
	Casi siempre	22	53.7%
	Siempre	9	22.0%
	Total	41	100.0%

Interpretación

La tabla anterior permite evidenciar los resultados descriptivos sobre la gestión de tesorería, donde el 65.9% de los colaboradores encuestados refieren que casi siempre las acciones que integran esta gestión se desarrollan de forma efectiva debido a que se controla y administra correctamente el efectivo de la Unidad Ejecutora Hospital II-

2-Tarapoto, por lo cual se logra asegurar la disponibilidad de fondos para hacer frente a los compromisos financieros con terceros.

En lo que respecta a la dimensión administración de fondos, el 63.4% manifiestan que casi siempre las acciones se efectúan adecuadamente porque el talento humano busca realizar evaluaciones continuas sobre sus aptitudes, se registra detalladamente cada uno de los ingresos para determinar los recursos disponibles.

Por otra parte, referente a la dimensión fluctuaciones de la caja, el 56.1% indican que casi siempre las acciones son aplicadas eficientemente porque se controla y monitorea constantemente la capacidad de conocer la cantidad de fondos suficientes para operar correctamente y pagar todas las obligaciones.

En último lugar, sobre la dimensión procedimientos de ejecución del gasto, el 53.7% sostienen que casi siempre las acciones se desarrollan convenientemente puesto que, en la mayoría de los casos, el devengado es formalizado después de la prestación del servicio, se cuenta con un registro ordenado y actualizado sobre la documentación pendientes de giro, buscando cumplir en todo momento las disposiciones del MEF.

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Shapiro -Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
V1. Gestión de cuentas por cobrar	.860	41	<.001
D1. Registro de usuarios	.949	41	.065
D2. Prácticas de cobranza	.863	41	<.001
D3. Eficiencia y eficacia del personal	.956	41	.110
V2. Gestión de tesorería	.877	41	<.001

Interpretación

En la tabla anterior, la prueba de Shapiro-Wilk expuso que los datos de la variable Gestión de cuentas por cobrar y sus dimensiones (Registro de usuarios, Prácticas de cobranza, Eficiencia y eficacia del personal), y sobre la variable Gestión de tesorería,

no fueron distribuidos con normalidad porque la Sig. fue mayor a 0.05. Por tanto, se tendrá que utilizar el Rho de Spearman para determinar la relación entre las variables.

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.

Ho: La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, no es directa y significativa.

Regla de decisión

- ✓ Si p-valor ≥ 0.05 , se acepta Ho y rechaza Hi.
- ✓ Si p-valor < 0.05 , se rechaza Ho y acepta Hi.

Tabla 8

Correlación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería

			Gestión de cuentas por cobrar	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Gestión de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	1.000	.854**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	41	41
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	.854**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	41	41

Interpretación

La tabla anterior demuestra que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería porque la Sig. (bilateral) fue menor a 0.05 (p-valor = <.001). Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo alto (rho=.854),

lo cual permitió demostrar que ambas variables se relacionan en un 72.93%. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 1

Hi: La relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.

Ho: La relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, no es directa y significativa.

Regla de decisión

- ✓ Si $p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta Ho y rechaza Hi.
- ✓ Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza Ho y acepta Hi.

Tabla 9

Correlación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería

			Registro de los usuarios	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Registro de los usuarios	Coeficiente de correlación	1.000	.703**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	41	41
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	.703**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	41	41

Interpretación

La tabla anterior demuestra que existe relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería porque la Sig. (bilateral) fue menor a 0.05 ($p\text{-valor} = <.001$). Así también, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo alto ($\rho = .703$),

lo cual permitió demostrar que ambos componentes se relacionan en un 49.42%. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 2

Hi: La relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.

Ho: La relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, no es directa y significativa.

Regla de decisión

- ✓ Si $p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta Ho y rechaza Hi.
- ✓ Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza Ho y acepta Hi.

Tabla 10

Correlación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería

			Prácticas de cobranza	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Prácticas de cobranza	Coeficiente de correlación	1.000	.771**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	41	41
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	.771**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	41	41

Interpretación

La tabla anterior demuestra que existe relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería porque la Sig. (bilateral) fue menor a 0.05 ($p\text{-valor} = <.001$). De la misma forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo alto ($\rho = .771$), lo cual permitió demostrar que ambos componentes se relacionan en un 59.44%. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Prueba de hipótesis

Hipótesis específica 3

Hi: La relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.

Ho: La relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, no es directa y significativa.

Regla de decisión

✓ Si $p\text{-valor} \geq 0.05$, se acepta Ho y rechaza Hi.

✓ Si $p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza Ho y acepta Hi.

Tabla 11

Correlación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería

			Eficiencia y eficacia del personal	Gestión de tesorería
Rho de Spearman	Eficiencia y eficacia del personal	Coeficiente de correlación	1.000	.535**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	41	41
	Gestión de tesorería	Coeficiente de correlación	.535**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	41	41

Interpretación

La tabla anterior demuestra que existe relación entre la eficiencia y eficacia del personal con la gestión de tesorería porque la Sig. (bilateral) fue menor a 0.05 ($p\text{-valor} = <.001$). Del mismo modo, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo moderado ($\rho = .535$), lo cual permitió demostrar que ambos componentes se relacionan en un 28.62%. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

Para responder a cada objetivo planteado por los investigadores ha sido fundamental aplicar el instrumento del cuestionario a los 41 colaboradores de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto. De igual manera, se ha tenido en cuenta la teoría expuesta por el Ministerio de Salud (2016) que lo define como el conjunto de procedimientos asociados a la administración financiera del capital de trabajo que se desarrollan con la finalidad de maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de presentar problemas de liquidez a través de un adecuado manejo de políticas de crédito y cobranza. Asimismo, dimensionó la variable gestión de cuentas por cobrar en el registro de usuarios, prácticas de cobranza, eficiencia y eficacia del personal.

También, se ha tenido en cuenta la teoría expuesta por Andía (2020) quien señala que está basada en el adecuado control del nivel de efectivo y la buena administración de la liquidez de una empresa o institución con la finalidad de asegurar la disponibilidad de fondos suficientes para cumplir con las obligaciones financieras. Asimismo, dimensionó la variable gestión de tesorería en administración de fondos, fluctuaciones de la caja y procedimientos de ejecución del gasto.

Primero, se dio a conocer el análisis descriptivo del estudio, donde se obtuvo los siguientes resultados: En la gestión de cuentas por cobrar el 58.5% de los colaboradores refieren que casi siempre las actividades son desarrolladas y esto favorece en gran medida a la entidad porque asegura la disponibilidad continua de recursos patrimoniales y minimiza la presencia de irregularidades económicas y financieras, que puedan representar un riesgo. En la dimensión registro de usuarios, el 51.2% señalan que casi siempre el proceso de facturación por el concepto de la prestación del servicio médico es desarrollado a tiempo a fin de prever errores. En la dimensión prácticas de cobranza, el 68.3% infieren que casi siempre se revisa a detalle si los usuarios de los servicios médicos cuentan con el seguro SIS, asimismo, se analiza su información financiera y se emplea herramientas y recursos que favorecieron la evaluación de la capacidad de pago de los servicios médicos adquiridos. Para terminar, en la dimensión eficiencia y eficacia del personal, el 51.2% menciona que casi siempre los colaboradores aplican de modo correcto las políticas

de cobranza y se evalúa de manera permanente la calidad profesional del talento humano responsable de administrar y recuperar las cuentas morosas. El estudio realizado por Rojas et al. (2020) tiene poca similitud con el resultado obtenido por los investigadores debido a que concluyeron que las deficiencias encontradas en hospitales públicos en Colombia evidenciaron que las cuentas por cobrar no tienen una apropiada gestión, mostrando un nivel de ejecución bajo en un 58% por falta de una adecuada gestión de cobranzas. Ambos estudios muestran la importancia de llevar a cabo una adecuada gestión de cuentas por cobrar porque logra el manejo eficiente de las cuentas pendientes de cobro de las organizaciones.

La variable gestión de tesorería presentó los siguientes resultados: El 65.9% de los colaboradores refieren que casi siempre se controla y administra correctamente el efectivo, por lo cual se logra asegurar la disponibilidad de fondos y cumplir con compromisos financieros con terceros. En la dimensión administración de fondos, el 63.4% manifiestan que casi siempre buscan realizar evaluaciones continuas sobre sus aptitudes del talento humano, se registra cada uno de los ingresos para determinar los recursos disponibles. Por otra parte, en la dimensión fluctuaciones de la caja, el 56.1% indican que casi siempre controlan y monitorean la capacidad de conocer la cantidad de fondos suficientes para operar correctamente y pagar todas las obligaciones. En último lugar, en la dimensión procedimientos de ejecución del gasto, el 53.7% sostienen que casi siempre el devengado es formalizado después de la prestación del servicio, se cuenta con un registro ordenado de documentos pendientes de giro, buscando cumplir en todo momento las disposiciones del MEF. El resultado tiene similar parecido con el estudio efectuado por Passos et al. (2020) quien concluyó que las prácticas inadecuadas en la administración a falta de conocimientos de los responsables de un hospital repercuten en la administración de tesorería. Los estudios comparados demuestran que la mala praxis del control de las cuentas de cobranza tiene repercusión en la gestión de tesorería.

Por otro lado, en el estudio se demostró que existe asociación significativa entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería porque la significancia fue (p -valor = $<.001$). De igual manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo

alto ($\rho=.703$), lo cual demostró que ambos componentes se asocian en un 49.42%. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El trabajo investigativo de Farias & Sabando (2019) tiene similar relación por cuanto concluyó que el control de las cuentas de cobros tiene asociación con la liquidez porque la significancia obtenida fue 0.000 y el grado de relación fue el 40% (0.582). En ese sentido, se demuestra que las falencias en las cuentas por cobrar inciden en la gestión de tesorería. Asimismo, se recalca que la supervivencia de las organizaciones depende de una apropiada administración de los recursos monetarios que este dispone.

De igual manera, existe vínculo entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería porque la significancia bilateral fue menor ($p\text{-valor} = <.001$). De la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo alto ($\rho=.771$), lo cual ha demostrado que ambos componentes se asocian en un 59.44%. Por tal motivo, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El estudio desarrollado por Insapillo et al. (2021) tiene resultados parecidos debido a que la administración de cuentas por cobrar de una clínica se relaciona con la liquidez de la organización en vista de que la significancia bilateral obtenida fue 0.001 y la correlación de Rho de Spearman fue 0.584. Es preciso indicar que la cobranza a tiempo permite que la empresa tenga suficiente liquidez para cumplir con sus compromisos a corto tiempo.

También, se demostró que existe asociatividad entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería porque la significancia bilateral fue ($p\text{-valor} = <.001$). De la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo moderado ($\rho=.535$), asimismo, el resultado demostró que ambos componentes se relacionan en un 28.62%. Por tal razón, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El resultado tiene similitud con la investigación realizada por Diaz & Guevara (2020) quien llegó a concluir que el grado de asociatividad entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de los ingresos de un centro de salud en la ciudad de Moyobamba. Asimismo, la significancia bilateral fue 0.000 y la relación de Pearson fue positiva muy fuerte del ,981, es decir, la falta de administración y control en las

cuentas por cobrar dentro de la entidad ha traído consigo ineficiencias en la gestión de tesorería, puesto que no garantizan fondos suficientes para los pagos y actividades correspondientes. Cabe indicar que el trabajo desarrollado por los responsables de la entidad es fundamental para la administración eficiente de los ingresos y egresos de una empresa.

En el resultado general se demostró que existe relación entre la variable gestión de cuentas por cobrar y la variable gestión de tesorería porque la significancia bilateral fue (p -valor = $<.001$). Además, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman fue positivo alto ($\rho=.854$), el mismo que ha permitido demostrar que ambas variables se asocian en un 72.93%, es decir, las deficiencias de las cuentas por cobrar repercuten en la gestión de tesorería, el porcentaje restante se debe a otros factores. En ese sentido, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. El estudio realizado por Mantilla & Huanca (2020) tiene similitud en vista de que llegaron a concluir que se encontró que el control de las cuentas por cobrar ha sido regular en un 60% donde el índice de liquidez ha tenido un resultado regular en un 58%, Asimismo, existe un vínculo positivo igual a $r= ,609$ y un valor $p <0.05$, es decir, a mayor monitoreo de las cuentas por cobrar mayores serán los resultados en la liquidez en la unidad ejecutora de la entidad.

Cabe indicar que una apropiada administración de cuentas por cobrar permite que el capital de trabajo de una organización se incremente, el flujo de efectivo queda libre de deuda. Del mismo modo, la gestión de tesorería permitirá a las organizaciones ser viable económicamente y tomar decisiones futuras de manera adecuada con el propósito de evitar futuros problemas de solvencia. Es así como la idea de obtener recursos monetarios es ubicar los fondos y destinarlos a cualquier producto financiero que pueda funcionar de manera eficiente sin riesgo.

VI. CONCLUSIONES

Con la solución de los objetivos se concluye:

- 6.1. La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa, por cuanto, el nivel de significancia (0.001) está dentro de los criterios de aceptación, de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinó un valor positivo alto (0.854). A nivel contable, se comprobó que el registro oportuno y efectivo de facturas, la adecuada verificación de la información de cobranzas, la identificación apropiada de los deudores y la ejecución correcta de los procesos de cobranzas contribuyen que la gestión de tesorería se desarrolle de manera efectiva.
- 6.2. La relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa, debido a que se constató que el nivel de significancia tiene un valor menor al 0.05, de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinó un valor positivo alto (0.703). A nivel contable, se comprobó que el eficiente control y llenado de los registros y documentos de facturación y la constante verificación de la información expuesta en los registros permiten que la gestión de tesorería administre de manera efectiva los fondos.
- 6.3. La relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa, debido a que el nivel de significancia (0.001) está dentro de los criterios de aceptación, de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinó un valor positivo alto (0.771). A nivel contable se constató que la identificación oportuna de las deudas vencidas, la evaluación de la capacidad económica de los usuarios y la disposición de registros actualizados facilitan la protección de los fondos como parte de la gestión de tesorería.

6.4. La relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa por cuanto, el nivel de significancia (0.001) está dentro de los criterios de aceptación, de la misma manera, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman determinó un valor positivo alto (0.854). A nivel contable, se constató que la aplicación de políticas de cobranzas, la evaluación y seguimiento del personal encargado de los registros de cobranzas, contribuyen a que se efectúe una óptima gestión y previsiones de los fondos públicos.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Con la finalidad de lograr una gestión de cobranza con resultados positivos en la administración de los fondos, se sugiere al jefe de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto, implementar un registro de control de actividades donde se expongan las acciones a ejecutar juntamente con los lineamiento y resultados obtenidos a fin de evaluar los impactos y la eficacia de estas.
- 7.2. Por otro lado, se sugiere al jefe de contabilidad de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto, que los registros de cobranzas se actualicen diariamente y exista un control eficaz de los deudores de esa manera clasificarlos según el tiempo de la deuda y establecer sanciones que limite el crecimiento de la cartera de morosos. También es importante que la documentación existente en el área, se codifique y se resguarde en lugares que permita preservar la calidad de estos.
- 7.3. Así también, se sugiere al jefe de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto, optar por nuevos mecanismos y estrategias de control en las cobranzas, como la implementación de políticas orientadas a evaluar la capacidad económica de los usuarios o la estimación del récord de pago en las diferentes entidades, esto con la finalidad de evitar el crecimiento de las cuentas por cobrar.
- 7.4. Para lograr que las actividades efectuadas por los colaboradores, contribuyan en la gestión de tesorería, se sugiere al jefe de recurso humanos de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto, implementar políticas y estrategias de control de la efectividad de las cobranzas, que sean medidos por indicadores de tiempo y efectividad, esto permitirá minimizar los errores en el área de tesorería y contabilidad.

REFERENCIAS

- Agrawal, A., Gans, J., & Goldfarb, A. (2019). Artificial Intelligence: The Ambiguous Labor Market Impact of Automating Prediction. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(11), 9-14. <https://doi.org/10.3386/W25619>
- Aguilar, C., Palomino, G., & Suarez, H. (2020). Calidad de gestión administrativafinanciera en las municipalidades,2020. *Ciencia Latina*, 4(2), 613-634. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/104/90>
- Aliu, B., Ismaili, L., & Osmani, Z. (2018). Accounts Receivable Management to Medium Enterprises in Accounts Receivable Management to Medium Enterprises in Kosovo Kosovo Accounts Receivable Management to Medium Enterprises in Kosovo. *UBT International Conference*, 10(27), 1-8. <https://knowledgecenter.ubt-uni.net/cgi/viewcontent.cgi?article=1897&context=conference>
- Alizo, S., Gonzáles, M., Montilla, M., Paredes, Y., & Betancourt, L. (2019). Evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: «Asociación Civil Unión de Conductores». *Sapienza Organizacional*, 6(11), 23-47. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066143003/html/>
- Andía, W. (2020). *Manual de gestión pública. Pautas para la aplicación de los Sistemas Administrativos*. Ediciones Arte y Pluma.
- Andía, W., Marín, O., & Lara, M. (2020). Investment projects: definition from the process perspective. *Cuadernos de Administración*, 36(66), 161-171. <https://doi.org/10.25100/CDEA.V36I66.7221>
- Apaza, M., & Barrantes, E. (2020). *Administración financiera*. Pacífico Editores.
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Colombia: Esan Ediciones.
- Arroba Salto, J. E., Morales Anguieta, J. A., & Villavicencio Peñaranda, E. J. (2018). Cuentas por cobrar y su relevancia en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 9, 1-11. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/09/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Arteta, M. (2018). *El control interno y su incidencia en la gestión de tesorería de las universidades públicas de la región Puno* [Universidad Nacional del Altiplano].

- <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9557>
- Aziz, M. (2020). An Analysis of accounts receivable management (A study) on CV Arjuna creative, service industry. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa* , 9(1).
<https://jimfeb.ub.ac.id/index.php/jimfeb/article/view/7222>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.^a ed.). Grupo Editorial Patria.
[http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia de la investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Birrer, T., & Schreiber, F. (2020). Digitalisierung im Corporate Treasury Management. *Controlling & Management Review*, 64(5), 62-67.
[https://www.proquest.com/openview/d2921c678cc0be42f7c4a91a8a10d643/1?q-origsite=gscholar&cbl=1456351](https://www.proquest.com/openview/d2921c678cc0be42f7c4a91a8a10d643/1?pq-origsite=gscholar&cbl=1456351)
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Informe COVID-19: La prolongación de la crisis sanitaria y su impacto en la salud, la economía y el desarrollo social*.
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47301/1/S2100594_es.pdf
- Díaz, L., & Guevara, L. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018* [Universidad Nacional de San Martín].
[https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3772/CONTAB. RIOJA-Llenifer Díaz Navarro %26 Lesly Judith Guevara Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unsm.edu.pe/bitstream/handle/11458/3772/CONTAB.%20RIOJA-Llenifer%20Diaz%20Navarro%20%26%20Lesly%20Judith%20Guevara%20Tineo.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Edmonds, M., Miller, T., & Savage, A. (2019). Accounts receivable: An audit simulation. *Journal of Accounting Education*, 47, 75-92.
<https://doi.org/10.1016/J.JACCEDU.2019.04.001>
- Farias, G., & Sabando, B. (2019). Las cuentas por cobrar y su impacto en la liquidez. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, abril.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2019/04/cuentas-cobrar-liquidez.html>
- Grajales-Gaviria, D., & Castellanos-Polo, O. (2018). Evaluación del control interno en el proceso de tesorería de las pequeñas y medianas empresas de Medellín. *Revista CEA*, 4-7. <https://doi.org/10.22430/24223182.760>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas*

cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill Education.

- Huang, S., Jiang, W., Liu, X., & Liu, X. (2021). Does Liquidity Management Induce Fragility in Treasury Prices: Evidence from Bond Mutual Funds. *SSRN Electronic Journal*, 12(30), 1-65. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3689674>
- Huang, W. (2019). Treasury Management. *Built on Value*, 347-362. https://doi.org/10.1007/978-981-13-7507-1_13
- Insapillo, N., Contreras, J., & Vásquez, C. (2021). Convergencia entre la gestión de cuentas por cobrar y la liquidez en una clínica privada. *SCIÉENDO*, 24(3), 185-187. <https://doi.org/10.17268/SCIENDO.2021.024>
- Kipkirui, S., & Yugi, C. (2019). Accounts receivable management and financial performance of Kericho water and sanitation company limited, Kericho, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance*, 3(3), 1-17. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i3_1_17.pdf
- Latorre, M., Rosas, C., Urbina, M., & Vidaurre, W. (2021). Estudio sobre la gestión de cuentas por cobrar y su influencia en la liquidez. *UCV Hacer*, 10(2), 53-58. <https://doi.org/10.18050/REVUCVHACER.V10I2.572>
- Leontieva, J., Klychova, G., Zakirova, A., Zaugarova, E., Maletskaya, I., & Khamidullin, Z. (2019). Formation of the credit rating of buyers for the preventive control of accounts receivable. *E3S Web of Conferences*, 110. <https://doi.org/10.1051/E3SCONF/201911002016>
- Mantilla, J., & Huanca, B. (2020). Cuentas por cobrar y liquidez en una empresa de servicios. *SCIÉENDO*, 23(4), 259-263. <https://doi.org/10.17268/SCIENDO.2020.030>
- Mavila, J., Rodríguez, G., Miguel, J., Garay, L., & Carlo, H. (2021). La gestión de tesorería en el sector público: alcances y retos para lograr la eficiencia en Latinoamérica. *Ciencia Latina*, 5(5), 1. https://redib.org/Record/oai_articulo3432043-la-gestión-de-tesorería-en-el-sector-público-alcances-y-retos-para-lograr-la-eficiencia-en-latinoamérica
- Ministerio de Salud. (2016). *Informe sobre la Cartera de Cobranzas*. https://www.minsa.gob.pe/Recursos/OTRANS/13InformacionAdicional/evaluacion/008_auditoria-2017-MINSA.pdf

- Mirzaev, O. (2018). Accounts Receivable Management in Selected Enterprises of Uzbekistan: Financial Stability Analysis. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 4(5), 51-55. <https://doi.org/10.18775/IJMSBA.1849-5664-5419.2014.45.1006>
- Morales, K., & Carhuacho, I. (2020). Estrategias Financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la Compañía Aquasport SAC. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(2), 21-40. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n2.2020.195>
- Munene, F., & Yugi, C. (2018). Accounts receivable management and financial performance of embu water and sanitation company limited, Embu County, Kenya. *International Academic Journal of Economics and Finance* |, 3(2), 216-240. http://www.iajournals.org/articles/iajef_v3_i2_216_240.pdf
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5.^a ed.). Ediciones de la U.
- Nolazco, F., Ortiz, I., & Carhuacho, I. (2020). Las Cuentas por cobrar en una Empresa de Servicios, Lima 2018. *Espí-ritu Emprendedor TES*, 4(1), 13-27. <https://doi.org/10.33970/eetes.v4.n1.2020.189>
- Núñez, J. (2021). Análisis de las cuentas por cobrar de la unidad ejecutora hospital Dr. Hidalgo Atoche López del Distrito de Chancay, 2019 - 2020 [Universidad César Vallejo]. En *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/75740>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Owuor, G. O., Agusioma, N., & Wafula, F. (2021). Effect of Accounts Receivable Management on Financial Performance of Chartered Public Universities in Kenya. *International Journal of Current Aspects in Finance, Banking and Accounting*, 3(1), 73-83. <https://doi.org/10.35942/IJCFA.V3I1.182>
- Paltán-Angumba, A., Erazo-Álvarez, J., & Narváez-Zurita, C. (2020). *Centro de Costeo para prestaciones de los Hospitales de la ciudad de Cuenca - Ecuador*. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía.

- <https://www.redalyc.org/journal/5768/576869215023/576869215023.pdf>
- Panchana, M., Cochea, H., Tigrero, F., & Tomalá, L. (2020). Auditorías a las cuentas de activo: efectivo y cuentas por cobrar. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 4(1), 1-21. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573667940026>
- Parra, M., & Ferrer, M. (2020). Gestión de Tesorería en Hospitales privados del estado Zulia, Venezuela. *Telos*, 22(2), 281-293. <https://doi.org/10.36390/telos222.03>
- Passos, E., Arias, F., Batista, A., & Guacari, W. (2020). Facturación y cuentas médicas en el sector público: Información contable en un hospital público. *Panorama Económico*, 28(1), 40-55. <https://doi.org/10.32997/PE-2020-2669>
- Perea, L., & Rojas, I. (2019). Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 18(36), 1-14. [https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36 \(2019-I\)/54559086013/](https://revistas.javeriana.edu.co/files-articulos/RGPS/18-36%20(2019-I)/54559086013/)
- Polak, P., Nelischer, C., Guo, H., & Robertson, D. (2019). "Intelligent" finance and treasury management: what we can expect. *AI & SOCIETY*, 1-12. <https://link.springer.com/article/10.1007/s00146-019-00919-6>
- Ponce, O., Morejón, E., & Salazar, G. (2019). *Introducción a las finanzas* (Vol. 50). Área de Innovación y Desarrollo, S.L. https://books.google.com.pe/books?id=E46sDwAAQBAJ&printsec=frontcover&q=toma+de+decisiones+financieras+en+las+empresas,+libros&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi5tsjv5JP0AhX9IbkGHZMEB_cQ6AF6BAgKEAI#v=onepage&q&f=false
- Quiroz, D., Barrios, R., & Villafuerte, A. (2019). Gestión de cuentas por cobrar y liquidez en la Asociación Educativa Adventista Nor Oriental, 2020. *BALANCES: Revista de Investigación del Departamento Académico de Ciencias Contables*, 7(10). <https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/183/169>
- Restrepo, M., Arroyave, E. T., Fernández, H., & Marín, N. (2020). Diversificación del riesgo para empresas proveedoras de las EPS del sector salud en Colombia. *Revista ESPACIOS*, 41(03). <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/20410325.html>
- Robles, B. (2019). Población y muestra. *Pueblo Continente*, 30(1), 245-247. <https://doi.org/10.22497/PuebloCont.301.30121>

- Rojas, F. S., Ramirez, D. A., & Chamorro, C. L. (2020). Análisis del ciclo de liquidez, ciclo de caja y el capital de trabajo neto operativo en los hospitales públicos nivel 2, departamento de Antioquia (Colombia). *Revistas Espacios*, 41. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n08/a20v41n08p28.pdf>
- Sindani, M. (2019). The Moderating Effect of Financial Literacy on the Relationship between Accounts Receivable Management Practices and Growth of SMEs in Kenya. *Expert Journal of Finance*, 7(1), 1-7. <https://finance.expertjournals.com/23597712-701/>
- Solms, J., & Langerman, J. (2020). Risks and Threats Arising from the Adoption of Digital Technology in Treasury. *Communications in Computer and Information Science*, 13(39), 1-19. https://doi.org/10.1007/978-3-030-66039-0_1
- Trampusch, C. (2018). The financialization of the state: Government debt management reforms in New Zealand and Ireland: *Competition & Change*, 23(1), 3-22. <https://doi.org/10.1177/1024529418800778>
- Vásquez, C., Terry, O., Jhosmit, M., & Cerna, C. (2021). Ratios de liquidez y cuentas por cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la bolsa de valores de Lima. *Visión de futuro*, 25(2), 195-214. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7900910>
- Widyantari, P., Sugiarta, K., & Hudiananingsih, P. (2019). Analysis of the Effectiveness of Accounts Receivable Management on the Risk of Uncollectible Accounts at Four Seasons Resort Bali at Jimbaran Bay. *Journal of Applied Sciences in Accounting, Finance, and Tax*, 2(2), 149-154. <https://doi.org/10.31940/JASAFINT.V2I2.1546>
- 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/FULL/XML>
- Yoon, T., & Lee, D. (2021). A Study on the Effect of Representative Competency of SMEs on Accounts Receivable Management and Management Performance. *Journal of Digital Convergence*, 19(1), 107-115. <https://doi.org/10.14400/JDC.2021.19.1.107>

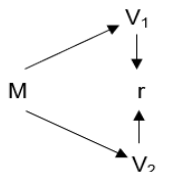
ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Gestión de cuentas por cobrar	Conjunto de procedimientos asociados a la administración financiera del capital de trabajo que se desarrollan con la finalidad de maximizar el patrimonio y reducir el riesgo de presentar problemas de liquidez a través de un adecuado manejo de políticas de crédito y cobranza. (Ministerio de Salud, 2016)	La gestión de cuentas por cobrar fue evaluada con un cuestionario basado en tres dimensiones: registro de usuarios, prácticas de cobranza y eficiencia y eficacia del personal.	Registro de usuarios	- Acción de registro - Facturación - Mejora de procedimientos	Ordinal
			Prácticas de cobranza	- Identificación del paciente - Evaluación de capacidad de pago - Determinación de la deuda - Notificación y cobranza	
			Eficiencia y eficacia del personal	- Aplicación de políticas - Productividad y rendimiento laboral - Evaluación del desempeño	
Gestión de tesorería	Está basada en el adecuado control del nivel de efectivo y la buena administración de la liquidez de una empresa o institución con la finalidad de asegurar la disponibilidad de fondos suficientes para cumplir con las obligaciones financieras. (Andía, 2020)	La evaluación de la gestión de tesorería fue efectuada a través de un cuestionario dimensionado en tres componentes: administración de fondos, fluctuaciones de la caja y procedimientos de ejecución del gasto.	Administración de fondos	- Gestión de los ingresos - Determinación de los fondos - Recaudación de los ingresos - Economicidad	Ordinal
			Fluctuaciones de la caja	- Disponibilidad de los fondos - Unidad de Caja - Cuenta Única de Tesoro - Programación y seguridad	
			Procedimientos de ejecución del gasto.	- Gestión de pagos - Devengado - Girado - Pagado	

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de cuentas por cobrar y gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto, 2021.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnica e Instrumentos									
<p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021? ¿Cuál es la relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021. Determinar la relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021. Determinar la relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021.</p>	<p>Hipótesis general La relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa</p> <p>Hipótesis específicas H1: La relación entre el registro de los usuarios y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa H2: La relación entre las prácticas de cobranza y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa H3: La relación entre la eficiencia y eficacia del personal, y la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto, 2021, es directa y significativa.</p>	<p>Técnica Encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p>									
<p>Diseño de investigación Investigación aplicada, de diseño no experimental transversal, con nivel correlacional</p>  <p>Donde: V1 = Gestión de cuentas por cobrar V2 = Gestión de tesorería M = Muestra r = Relación</p>	<p>Población y muestra</p> <p>Población Estuvo conformada por el personal de los departamentos de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y el área de SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto en el año 2021.</p> <p>Muestra Integrada por un total de 41 colaboradores pertenecientes a las áreas de Contabilidad, Presupuesto, Tesorería y SIS de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto en el año 2021.</p>	<p>Variables y dimensiones</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Gestión de cuentas por cobrar</td> <td>Registro de usuarios</td> </tr> <tr> <td>Prácticas de cobranza</td> </tr> <tr> <td>Eficiencia y eficacia del personal</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Gestión de tesorería</td> <td>Administración de fondos</td> </tr> <tr> <td>Fluctuaciones de la caja</td> </tr> <tr> <td>Procedimientos de ejecución del gasto.</td> </tr> </tbody> </table>		Variable	Dimensiones	Gestión de cuentas por cobrar	Registro de usuarios	Prácticas de cobranza	Eficiencia y eficacia del personal	Gestión de tesorería	Administración de fondos	Fluctuaciones de la caja
Variable	Dimensiones											
Gestión de cuentas por cobrar	Registro de usuarios											
	Prácticas de cobranza											
	Eficiencia y eficacia del personal											
Gestión de tesorería	Administración de fondos											
	Fluctuaciones de la caja											
	Procedimientos de ejecución del gasto.											

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO – GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

El presente cuestionario fue elaborado con fines académicos; específicamente para conocer sobre la gestión de cuentas por cobrar en la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto.

¿Está usted de acuerdo en apoyar con el consentimiento de llenar este cuestionario?

Si ()

No ()

Instrucciones: Lea detalladamente cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente, según las respuestas preestablecidas que se presentan a continuación:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	Respuesta				
		1	2	3	4	5
1.	La acción de registro de los usuarios y pacientes se realiza oportunamente desde el momento que ingresan a las instalaciones de la Unidad Ejecutora del Hospital II-2-Tarapoto					
2.	Los encargados de la acción de registro verifican la información de los pacientes antes de guardarlos en el sistema					
3.	Se realiza un adecuado control de los documentos emitidos en la facturación para asegurar la organización de las cuentas por cobrar					
4.	La facturación de los servicios médicos asistenciales es efectuada el mismo día de la prestación					

5.	Se establece procesos efectivos de facturación con la finalidad de prevenir errores y fallas al determinar precios, conceptos y datos personales de los pacientes					
6.	En la Unidad Ejecutora del Hospital II-2-Tarapoto se trabaja constantemente en estrategias para asegurar la mejora de los procedimientos de la gestión de cuentas por cobrar desde el registro de los usuarios					
	D2: Prácticas de cobranza	1	2	3	4	5
7.	Se emplea adecuadamente mecanismos para la identificación de los pacientes con deudas vencidas					
8.	Para la identificación del paciente, los colaboradores revisan minuciosamente si los usuarios tienen activo el seguro SIS					
9.	Se realiza efectivamente la evaluación de capacidad de pago para garantizar la recuperación de las cuentas por cobrar					
10.	Se revisa el historial crediticio y se verifica los ingresos económicos de los usuarios para la evaluación de capacidad de pago					
11.	Los colaboradores ejecutan correctamente los procedimientos a seguir para la determinación de la deuda de los usuarios por la prestación de los servicios médicos					
12.	La notificación y cobranza de la deuda permiten minimizar la cuentas por cobrar vencidas					
13.	Se cuenta con gestores o colaboradores para realizar la notificación y cobranza a usuarios morosos					
14.	Se tiene un registro actualizado de las cuentas por cobrar y las deudas vencidas para un correcto desarrollo de la notificación y cobranza					
	D3: Eficiencia y eficacia del personal	1	2	3	4	5
15.	Se verifica la correcta aplicación de las políticas de cobranza para optimizar la gestión de cuentas por cobrar					
16.	Se aplican medidas estratégicas para optimizar la productividad y el rendimiento laboral de los colaboradores					
17.	Se realiza la evaluación del desempeño del personal encargado de la administración y recuperación de las cuentas por cobrar					



CUESTIONARIO – GESTIÓN DE TESORERÍA

El presente cuestionario fue elaborado con fines académicos; específicamente para conocer sobre la gestión de tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto.

¿Está usted de acuerdo en apoyar con el consentimiento de llenar este cuestionario?

Si ()

No ()

Instrucciones: Lea detalladamente cada uno de los enunciados formulados y responda marcando con un aspa en el recuadro que considere pertinente, según las respuestas preestablecidas que se presentan a continuación:

Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

N°	GESTIÓN DE TESORERÍA	Respuesta				
	D1: Administración de fondos	1	2	3	4	5
1.	Se evalúa los conocimientos de los colaboradores del área de tesorería, con la finalidad de asegurar una adecuada gestión de los ingresos					
2.	El área de tesorería efectúa un adecuado control y custodia de los documentos para garantizar una óptima gestión de los ingresos					
3.	Se lleva un buen registro de los ingresos para realizar acertadamente la determinación de los fondos disponibles					
4.	El personal del área de tesorería recibe continuamente capacitaciones para asegurar una buena ejecución de los procedimientos y la correcta determinación de los fondos					

5.	Las actividades asociadas a la recaudación de los ingresos se desarrollan de manera eficiente para garantizar una adecuada gestión de tesorería					
6.	Se asegura la economicidad a través de un adecuado manejo y disposición de los fondos para viabilizar su óptima aplicación					
	D2: Fluctuaciones de la caja	1	2	3	4	5
7.	Se verifica continuamente la disponibilidad de los fondos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones financieras y el desarrollo de las actividades institucionales planificadas					
8.	La unidad de caja permite la recaudación de los ingresos y atender las erogaciones que demanda la institución					
9.	Los colaboradores del área de tesorería realizan de manera óptima, el análisis de los montos consolidados en la Cuenta Única de Tesoro					
10.	Se cumple con los principios de programación y seguridad para presentar el estado y los flujos de los ingresos y gastos					
11.	Los principios de seguridad y programación se cumplen con la finalidad de prevenir contingencias y riesgos en el manejo de los fondos					
	D3: Procedimientos de ejecución del gasto	1	2	3	4	5
12.	Para garantizar una óptima gestión de pagos los colaboradores del área de tesorería ejecutan adecuadamente las tareas de administración, control y envío de las operaciones monetarias					
13.	Las actividades de gestión de pagos se desarrollan óptimamente para cumplir con las obligaciones financieras, la prestación de servicios y la adquisición de bienes					
14.	La fase de devengado se formaliza luego de haberse verificado las condiciones básicas de recepción, prestación y cumplimiento de términos contractuales					
15.	Los colaboradores del área de tesorería realizan un registro de datos e información para efectuar un seguimiento de los documentos pendientes de giro					
16.	El tesorero de la Unidad Ejecutora Hospital II-2-Tarapoto realiza la verificación de los datos de los gastos girados registrados y transmitidos mediante el SIAF-SP					
17.	La fase de pagado se cumple de acuerdo con los lineamientos establecidos por el MEF y respetando el cronograma establecido					

Anexo 4: Índice de confiabilidad

Variable 1: Gestión de cuentas por cobrar

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	41	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.901	17

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	56.51	122.956	.530	.896
P2	56.76	120.739	.585	.894
P3	56.66	119.180	.721	.890
P4	56.41	119.349	.644	.892
P5	56.51	116.256	.737	.889
P6	56.93	125.920	.356	.901
P7	56.51	118.856	.655	.892
P8	56.44	116.452	.654	.892
P9	56.54	119.405	.615	.893
P10	56.44	120.952	.532	.896
P11	56.68	121.622	.518	.896
P12	56.54	117.605	.663	.891
P13	56.73	122.601	.529	.896
P14	56.66	126.780	.323	.902
P15	56.66	127.280	.363	.901
P16	56.71	122.012	.514	.896
P17	56.66	122.430	.549	.895

Variable 2: Gestión de tesorería

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	41	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	41	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	17

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	59.20	134.911	.613	.922
P2	59.61	128.994	.739	.919
P3	59.46	131.305	.596	.923
P4	59.51	134.156	.602	.922
P5	59.39	130.194	.742	.919
P6	59.49	129.706	.732	.919
P7	59.37	134.888	.555	.923
P8	59.34	135.580	.514	.924
P9	59.46	130.555	.715	.919
P10	59.46	132.405	.634	.922
P11	59.54	130.455	.612	.922
P12	59.37	137.188	.482	.925
P13	59.51	133.306	.623	.922
P14	59.22	134.026	.593	.923
P15	59.27	134.101	.610	.922
P16	59.44	128.452	.756	.918
P17	59.32	134.822	.523	.924

Anexo 5 : Base de datos de las respuestas de los cuestionarios

	V1: GESTION DE CUENTAS POR COBRAR																	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
Participante 1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	2	3	4	4	73
Participante 2	4	4	3	4	3	3	3	4	5	5	3	3	4	3	4	2	3	60
Participante 3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	61
Participante 4	3	2	3	5	3	2	3	4	4	2	4	5	4	2	4	3	4	57
Participante 5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	4	3	68
Participante 6	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	82
Participante 7	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	64
Participante 8	3	4	3	5	4	2	3	5	4	2	2	3	2	4	4	3	1	54
Participante 9	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4	70
Participante 10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	3	3	3	65
Participante 11	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	72
Participante 12	4	3	3	4	5	3	5	5	4	3	3	5	3	5	3	5	4	67
Participante 13	5	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	3	3	3	4	4	63
Participante 14	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3	59
Participante 15	4	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	2	3	4	4	4	4	60
Participante 16	5	4	5	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4	5	67
Participante 17	5	3	3	4	3	3	2	4	4	5	4	4	5	2	3	4	4	62
Participante 18	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	2	3	67
Participante 19	4	3	5	5	4	3	5	5	4	5	3	3	3	4	4	5	4	69
Participante 20	5	3	4	5	5	5	5	5	5	3	2	4	5	4	4	5	3	72
Participante 21	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	5	58
Participante 22	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	3	5	4	68
Participante 23	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	24
Participante 24	3	5	3	3	5	3	5	4	2	5	5	2	3	4	2	1	4	59
Participante 25	3	4	3	2	4	2	4	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	61
Participante 26	2	3	2	3	2	1	3	2	3	2	1	2	3	4	4	3	2	42
Participante 27	2	4	3	5	4	3	4	5	3	2	3	4	2	5	3	3	2	57
Participante 28	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3	2	1	2	3	3	2	2	32
Participante 29	2	2	1	1	1	5	2	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	29
Participante 30	4	3	4	3	3	2	5	3	3	4	4	5	4	2	3	4	4	60
Participante 31	3	5	5	5	4	3	2	4	2	3	5	4	3	3	2	2	4	59
Participante 32	3	3	4	3	5	5	4	2	3	2	3	3	4	2	5	2	4	57
Participante 33	4	2	3	5	4	5	5	2	5	4	3	3	2	3	4	3	4	61
Participante 34	4	2	3	3	2	3	4	3	2	4	5	3	4	5	4	3	3	57
Participante 35	5	3	2	5	5	2	2	5	4	3	3	2	5	5	5	5	2	63
Participante 36	2	2	4	5	5	2	3	2	2	4	5	4	3	4	5	3	4	59
Participante 37	2	3	3	4	3	3	4	5	3	5	3	5	4	3	3	5	3	61
Participante 38	5	5	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	5	5	5	4	5	77
Participante 39	3	3	4	4	3	2	3	4	4	5	2	4	3	4	5	3	5	61
Participante 40	2	5	3	4	3	3	5	5	2	4	4	5	3	2	5	5	4	64
Participante 41	4	2	3	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	45

	V2: GESTION DE TESORERIA																	Total
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	
Participante 1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	81
Participante 2	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	67
Participante 3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	62
Participante 4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	66
Participante 5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	76
Participante 6	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	75
Participante 7	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	58
Participante 8	4	2	2	3	3	2	4	2	3	4	5	4	4	4	5	4	5	60
Participante 9	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	76
Participante 10	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	69
Participante 11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	74
Participante 12	4	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	74
Participante 13	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	4	69
Participante 14	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3	66
Participante 15	5	3	2	4	4	4	4	4	4	5	3	5	3	2	4	4	4	64
Participante 16	5	5	5	5	5	5	3	3	4	4	5	4	3	5	5	4	5	75
Participante 17	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	5	3	3	71
Participante 18	4	5	5	5	5	3	3	2	4	5	4	3	4	4	3	3	5	67
Participante 19	4	4	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	74
Participante 20	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	3	5	69
Participante 21	5	4	4	4	4	5	5	4	3	4	1	3	4	4	4	3	4	65
Participante 22	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	76
Participante 23	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	23
Participante 24	4	3	4	5	3	4	4	3	4	4	2	3	4	3	5	4	2	61
Participante 25	4	3	3	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	63
Participante 26	4	4	5	4	2	2	4	5	4	3	2	4	5	3	3	3	2	59
Participante 27	4	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	3	3	2	3	54
Participante 28	2	3	1	2	1	2	3	2	1	2	1	3	3	2	3	1	3	35
Participante 29	2	1	2	3	1	2	3	2	1	1	1	2	2	3	2	2	3	33
Participante 30	3	2	5	4	4	3	3	5	2	2	5	2	4	5	4	5	4	62
Participante 31	5	3	5	2	3	3	2	3	5	3	4	2	3	5	2	3	2	55
Participante 32	4	3	4	3	5	2	3	4	3	3	4	5	3	2	3	2	2	55
Participante 33	4	2	2	4	5	4	5	5	3	4	3	5	4	3	4	4	3	64
Participante 34	4	3	5	2	4	3	3	2	3	2	4	5	4	5	2	3	5	59
Participante 35	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	3	3	2	4	2	66
Participante 36	2	4	4	3	4	4	2	4	3	2	5	3	3	4	4	3	4	58
Participante 37	5	4	3	4	3	5	5	3	3	2	4	3	2	5	4	5	5	65
Participante 38	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	78
Participante 39	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	3	58
Participante 40	3	4	3	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3	4	4	4	3	63
Participante 41	3	1	2	1	3	1	2	4	3	3	2	3	1	4	4	3	3	43

Anexo 6: Validación de juicio de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Tarapoto, 07 de marzo de 2022

Apellidos y nombres del experto: *García Sinti Lenin Eusebio*

DNI: *71258858*

Teléfono: *944498030*

Título/grados: *Maestro en Gestión Pública*

Cargo e institución en que labora: *Rosp Gestión de la Incorporación*

Instrumento a evaluar:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____



Lenin Eusebio García Sinti
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

Nombre, Firma y Sello



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Tarapoto, 07 de marzo de 2022

Apellidos y nombres del experto: GARCIA MENDOZA JAVIER
 DNI: 01073575
 Teléfono: 944928515
 Título/grados: Mg. CPC.
 Cargo e institución en que labora: RESPONSABLE OFICINA PATRIMONIO U.E. HOSPITAL II-2 TPTO.
 Instrumento a evaluar:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X		

SUGERENCIAS: _____

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
DIRECCIÓN REGIONAL DE EDUCACIÓN
U.E. HOSPITAL II-2 TPTO.

Mg. C.P.C. Javier García Mendoza

Nombre | Firma y Sello



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Tarapoto, 07 de marzo de 2022

Apellidos y nombres del experto: *García Villanueva Katherine.*

DNI: *41345933*

Teléfono: *914474782*

Título/grados: *Contador Público Colegiado Certificado / Mg. Auditoría Integral*

Cargo e institución en que labora: *Asesor técnico de la Dirección y Dirección Adm.*

Instrumento a evaluar:

Mediante la tabla de evaluación de expertos, Usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

Nº	Ítem	Si	No	Observaciones
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

SUGERENCIAS: _____



Katherine García Villanueva
Mg. CPCC. Katherine García Villanueva
Auditor Independiente
Registro N° 022

Nombre, Firma y Sello

Tarapoto, 09. de febrero de 2022

Señores
Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad César Vallejo – Campus- Tarapoto

A través del presente, la CPCC, Rosenda Milagros Saldaña Angulo, identificado (a) con DNI N° 42347185 representante de la Unidad Ejecutora Hospital II-2 Tarapoto con el cargo de Director de Planificación Gestión Financiera -Administración, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que las siguientes personas:

- a) Alicia Carbonel Silva.
- b) María Elena Dávila Ramírez

Están autorizadas para:

- a) Recoger y emplear datos de nuestra organización a efecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "Gestión de Cuentas por Cobrar y Gestión de Tesorería de la Unidad Ejecutora Hospital II -2-Tarapoto"

Si No

- b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de los interesados.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL SAN MARTÍN
OGES-S ESPECIALIZADA

CPCC Rosenda Milagros Saldaña Angulo
DIRECTOR DE PLANIFICACIÓN
GESTIÓN FINANCIERA ADMINISTRACIÓN