



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios
de una entidad de salud - Lambayeque

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bazan Garcia, Eveling del Carmen (orcid.org/0000-0002-2080-9056)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (orcid.org/0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento.

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta investigación fue realizada con mucho esfuerzo y dedicación, es por ello que se la dedico a mi pequeña hijita, Raphaelita, y a mi amado compañero de vida Yampier, siendo ellos mi motor y motivo por el cual deseo y anhelo en la vida llegar muy lejos, siendo de superación y éxito en la vida a base de empeño y disciplina, la misma que será de inspiración y orgullo para mi familia.

Agradecimiento

Me siento muy agradecida con Dios, mi padre todo poderoso, quien me ha dado salud, trabajo y amor para poder culminar mi tesis de investigación.

Agradecida con mi hogar que siempre estuvo ahí alentándome en cada amanecida que hacía para poder estudiar, por el esfuerzo que ha hecho mi compañero de vida para poder lograr este objetivo.

Agradezco a mis padres que siempre están a mi lado orientándome y apoyándome a seguir luchando por mis sueños y no desistir nunca, ellos son mi soporte en mis momentos de batalla.

A mi sobrinita Ariana y mi prima hermana Denisse que durante este tiempo me han apoyado cuidando a mi tesorito para poder estar atenta a las clases.

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS (las tablas están muy anchas, reducirlas)	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. PROPUESTA (una sola explicación en prosa en dos paginas).....	31
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Distribución de la muestra	18
Tabla 2. Fases	18
Tabla 3. Tipos de crédito	19
Tabla 4. Gestión de cobranza.....	19
Tabla 5. Seguimiento de cobranza	20
Tabla 6. Estrategias de cobranza	20
Tabla 7. Transacciones electrónicas	21
Tabla 8. Estrategias para mejorar recaudación.....	21
Tabla 9. Recaudación por servicios.....	22

Índice de figuras

Figura 1. Las cinco c del crédito	9
---	---

Resumen

El objetivo general de la pesquisa fue determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la recaudación por servicios a los usuarios de un centro de salud, desarrollando una metodología de tipo básica con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, con una muestra igual a 112 colaboradores, quienes respondieron a dos cuestionarios para la medición de las variables. Con los resultados se encontró una valoración media en las dimensiones fases, tipos de crédito y seguimiento de cobranza, conformando a la variable estrategias de cobranza en un nivel medio según las calificaciones dadas por el 49% de colaboradores, seguido por un nivel alto en un 38% y uno bajo en un 13%; en tanto para la variable Recaudación por servicios una dimensión alcanzó un nivel alto con el 60% y la segunda con un nivel medio por el 48%, de forma que la cuantificación general de la variable fue en un nivel medio por el 45% de encuestados, seguido con un nivel alto con el 41% y el nivel bajo con el 14%. Se concluyó en diseñar tres estrategias: implementar el uso de herramientas con soporte tecnológico, manejo de canales de comunicación eficientes y generación de información actualizada y completa.

Palabras clave: finanzas, tratamiento de la información documental, autosuficiencia, desarrollo sostenible, economía.

Abstract

The general objective of the research was to determine the influence of collection strategies on collection for services to users of a health center, developing a basic type methodology with a quantitative approach and non-experimental design, with a sample equal to 112 collaborators, who answered two questionnaires to measure the variables. With the results, an average assessment was found in the dimensions phases, types of credit and collection follow-up, conforming the collection strategies variable to a medium level according to the qualifications given by 49% of collaborators, followed by a high level in a 38% and one under 13%; while for the variable Collection for services, one dimension reached a high level with 60% and the second with a medium level of 48%, so that the general quantification of the variable was at a medium level by 45% of respondents. , followed by a high level with 41% and a low level with 14%. It was concluded to design three strategies: implement the use of tools with technological support, management of efficient communication channels and generation of updated and complete information.

Keywords: finances, treatment of documentary information, self-sufficiency, sustainable development, economy

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad debido a la crisis de salud mundial las personas se encuentran en alerta y toman medidas de precaución para prevenir el incremento de los contagiados de este virus mortal, por lo que los pacientes prefieren realizar transferencias bancarias con el fin de evitar el contacto, siendo imperativo que la entidad u organización que brinda el servicio de salud cuente con infraestructura tecnológica para generar medios de pagos electrónicos, ante ello en el contexto internacional, Kutzin y Yipycheryl (2016) señalan el imperativo de contar con estrategias de financiamiento que sean capaces de dar una cobertura de calidad en salud para conllevar a una recaudación eficiente, para Yang et al. (2016) lo anterior es importante pues vela por el eficiente estado de la salud pública, ante lo cual Sieverink et al. (2017) y Pramanik et al. (2017) indican que las estrategias que se opten deben incluir el uso de bases de datos actualizadas que significan transacciones electrónicas con soporte que lleven a un posterior análisis e interpretación, por lo que Palmer et al. (2017) refieren que la identificación de estos procesos coadyuva a una mejor atención en el servicio de salud, siendo la denominada salud inteligente, según Daojing et al. (2018), la que aportará con una mejor gestión contable y financiera de la entidad.

De acuerdo con Qiong et al. (2019) lo mencionado anteriormente permite optimizar el servicio que se brinda, más aún, de acuerdo con Sittig y Singh (2020) dada la coyuntura sanitaria donde la necesidad de infraestructura en tecnología se ha hecho presente. En ese sentido, Yin et al. (2019) manifiestan que tener un perfil del usuario es relevante toda vez que no solo permite conocer su estado de salud sino conectar esa información con otros aspectos vinculados a los pagos que este realiza por el servicio y satisfacción con el mismo, al respecto Ribeiro-Navarrete et al. (2021) indican que la privacidad en el manejo de esta información debe ser muy cuidada y protegida en favor del usuario, ante ello para Pkemoi (2020) se debe profundizar en los desafíos que involucra a las entidades de salud en la prestación del servicio y así conocer la influencia del control de la gestión financiera que incluye la presencia de reglamentos y normas claras para la técnica de recaudación.

En el panorama nacional, Figueroa (2021) señala que al no aplicarse estrategias de cobranza se afecta la liquidez de las empresas, perjudicando la contratación de capital humano y la infraestructura de las organizaciones, limitando las inversiones a futuro, por otro lado Rojas (2018) afirmó que, al no contarse con una gestión de cobranza eficiente se afecta el cumplimiento de pago inmediato con los proveedores y en el caso de los centros de salud son los servicios básicos como luz, agua, vigilancia y limpieza, determinando así que las empresas no tienen facultad de liquidar sus obligaciones y capacidad de cumplir con sus compromisos y producir el capital para su crecimiento, según la Bustios y Chacón (2018) el área de créditos y cobranzas debe contar con mayor independencia y prevenir entrometimiento de áreas externas, y limitar la atención a los usuarios con deuda en la entidad, teniendo claro que el propósito del área es producir dinero en base a la recaudación del día a día y la misión del hospital es generar atención de calidad, por otra parte, enriquecer la comunicación genera una óptima relación con las distintas áreas como la de facturación y tesorería permitiendo un trabajo eficiente, respecto al tema Díaz y Guevara (2020) propuso que la institución elabore un proyecto que le permita efectuar seguimiento permanente del desempeño de las personas en los procesos y problemas ligados al área, detallando que el personal cuenta con problemas para efectuar las verificaciones mensuales de las condiciones del cliente-paciente, la cual identifica los montos recaudados por ingresos propio, recomendando la creación de un sistema de gestión, almacenamientos y registro detallado de los deudores.

En contexto local, Fernández (2021) en su trabajo de investigación planteó que debería establecerse el pago de intereses para aquellas deudas que se encuentran vencidas, planteando la ejecución de procesos de conciliación con los usuarios deudores, para así llegar a un acuerdo, así como una reorganización de procesos, para ello Vásquez (2020) propuso un convenio institucional con alguna entidad bancaria, con la finalidad de que sea el banco quien se encargue de cobrar las deudas de los pagarés que firman los pacientes al retirar a sus familiares atendidos y que hasta la fecha no han cancelado el total de los servicios prestados, por otro lado Coronado y Garcés (2019) señalaron el imperativo de establecer políticas de cobranzas, así como la instalación de un software de cobranza, pues el sistema de recaudación, actualmente es muy

restringido y presenta una serie de errores y deficiencias, las cuales deben adaptarse a las nuevas regularizaciones legales que emite el estado; en la entidad de salud en estudio se recalca que no existen políticas o reglamentos para incrementar la cobranza, el presente trabajo pretende establecer estrategias de cobranza que le permita a la entidad mejorar la recaudación por los servicios que actualmente ofrece a los usuarios y que se comprometieron a pagar, ante ello se postula como interrogante como formular estrategias de cobranza en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud, para lo cual se formulan como específicos, el primero, conocer el nivel de estrategias en función a las fases, el tipo de crédito, gestión de cobranza y seguimiento de cobranza; y como segundo conocer el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud en el contexto Lambayecano.

La justificación del estudio se enfocó en la recaudación de ingresos por los servicios brindados en el nosocomio, permitiendo el desarrollo de las distintas actividades que se efectúan en la entidad, actualmente la restricción de la recaudación fue uno de los principales problemas de investigación, así como el cobro de los pagare que firman los usuarios al momento de adquirir una deuda por los diferentes servicios que se les brinda, ocasionando con esto una disminución en la recaudación y así limitando el desarrollo de la entidad, así mismo proponer estrategias de cobranza que generen un impacto positivo para la recaudación del centro de salud en beneficio del usuario final.

Como hipótesis se omite pues el nivel descriptivo de la pesquisa lo exime, siendo el objetivo general que se planteó en la investigación fue diseñar estrategias de cobranza para la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud, para lo cual se formularon los siguientes objetivos específicos: Identificar el nivel de estrategias, e Identificar el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de la entidad del sector salud, todo ello dentro del contexto de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo del estudio se revisaron las investigaciones del ámbito, internacional, nacional y local, tomando como referencia las variables de investigación, asimismo, se presenta una construcción de conceptos y/o definiciones vinculadas a las variables y sus respectivas dimensiones, lo cual ha permitida delimitar el enfoque para la medición de las variables de interés.

En Colombia, Valencia (2021) en la publicación de su artículo planteó las ventajas que ofrecen los pagos digitales en las organizaciones siendo una estrategia de cobranza que mejora la recaudación en las entidades que se encuentran haciendo uso de este medio de pago, teniendo como objetivo que más usuarios prefieran hacer compras mediante pagos sin contacto, concluyendo que este tipo de pagos digitales ha sido la solución para que las medianas y pequeñas empresas mejoren sus ventas, ya que se vieron afectadas por la pandemia, es haciendo alusión de ello para el desarrollo de la investigación ya que nos muestra que es de ventaja la implementación de este medio de pago en la organización.

En Ecuador, Abad (2019) en su trabajo de investigación, y tomando la variable estrategias de cobranza, el objetivo principal fue la creación de un diseño de cobranza extrajudicial para las entidades bancarias y así recuperar la cartera vencida de los créditos, se aplicó la metodología de investigación Cuantitativa, cuyo tipo de estudio fue descriptivo-exploratorio, y se encontró como resultado que el software que aplicaban no era el adecuado ya que alteraba los resultados otorgando así créditos a personas que no calificaban, concluyendo que la solución no es solo la implementación de un software de cobranza, si no también, realizar un control detallado y continuo para poder tener resultados.

En España Klapper (2017) concluyó que la utilización de pagos digitales es usual en los países con mayor desarrollo, ya que es un instrumento comercial que brinda mejores beneficios a las organizaciones, el presente estudio es relevante para el desarrollo de la investigación ya que a raíz de la pandemia el país dio un giro y las atenciones se vieron afectadas porque no existían medios de pagos digitales, surgiendo un gran problema al cual el autor propone incentivar el uso de los pagos digitales en los sectores público y privado, mejorando el acceso al sistema financiero formal.

En México Granados (2017) en su pesquisa planteó como objetivo general una plataforma de comercio electrónico, incorporándolo como estrategia para el aumento de las ventas, el tipo de investigación fue exploratoria explicativa y no experimental, el diseño de la investigación fue aplicando un modelo de encuesta, concluyendo que el desarrollo de la propuesta demostró que es un éxito económico y además tomando en consideración que la tecnología es la parte esencial de nuestro entorno y sociedad, siendo una herramienta que rompe con las barreras de tiempo y distancia, representando grandes beneficios hacia los consumidores, esta investigación proporciona información relevante en cuanto a factores que deben contemplarse para la aplicación de esta plataforma.

Para iniciar el contexto nacional se tiene la investigación realizada en Huancayo por Sáenz (2021) en su investigación el objetivo fue definir la afinidad que guardan las estrategias de cobranza con la reducción de la morosidad dentro de la empresa y para ello utilizó el método descriptivo, con el tipo de investigación aplicada – correlacional, donde obtuvo como resultados que, a mejor nivel de estrategias de cobranza, menor será la cartera de morosos concluyendo que la relación es directamente alta, porque al utilizar el método de Rho Spearman se obtuvo como resultado que los métodos aplicados en las estrategias de cobranza influyeron en la disminución de la morosidad de los clientes de la organización.

En Trujillo Chuquipoma (2020) en su trabajo empleó la metodología no experimental - transversal, diseño descriptivo simple, y trabajó la variable recaudación, y plasmó como objetivo general el impacto de gestión de cobranza morosa de prestaciones asistenciales en el área de finanzas del nosocomio, encontrando como resultado una deficiencia en el área y no existe la prevención de deuda , no existiendo facilidades de pago, concluyendo que existe un alto nivel de deficiencia en la cobranza y al no presentar facilidades de pago a los usuarios morosos, estos no cumplirían con cancelar su deuda, disminuyendo la recaudación de estos ingresos.

En Lima, en la ciudad del Callao, Miranda (2018) en su investigación consideró como objetivo principal diagnosticar la relación entre las estrategias de cobranza y la morosidad de los clientes, empleando el diseño de investigación no experimental de tipo correlacional transversal, utilizando la variable estrategias de

cobranza concluye que para reducir la cartera de morosidad se debe negociar las garantías firmadas por los usuarios, así como la capacitación del personal y actualización de las políticas de créditos y cobranzas, afectando directamente en la liquidez de la empresa, y se encontró como resultado al personal con baja capacidad de análisis, políticas de cobranza ambiguas, partiendo de ahí para estudiar la variable estrategias de cobranza ya que una de ellas sería la capacitación a los trabajadores del área de cobranzas de la entidad repercutiendo en la liquidez de la entidad.

En Huacho de la investigación de Rojas (2018) consideró como variable de estudio estrategias de cobranza donde definió como objetivo principal determinar si las estrategias de cobranza guardan relación con las deudas de los usuarios aplicando el tipo de investigación básica o teórica, nivel correlacional, diseño no experimental, para lo cual los resultados del estudio manifiestan que las estrategias de cobranza que aplican en la entidad son regular, existiendo una relación inversa y significativa entre la estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios, concluyendo que las estrategias de cobranza si se relacionan con la reducción de la morosidad en las entidades.

En Puno, donde Chino (2017) en su investigación cuyo fin principal fue determinar la cartera morosa de los usuarios del servicio eléctrico y de qué forma repercutió en la rentabilidad de la entidad, aplica el tipo de investigación no experimental bajo el modelo cuantitativo y probatorio, considerando el método descriptivo, analítico y deductivo se identificaron que los resultados de la investigación fueron que no se ha realizado de manera efectiva la cobranza de la cartera morosa llegando a la conclusión de que la recaudación es limitada a consecuencia de la carencia de un área de gestión de cobranza y la utilización de tecnología moderna, es por ello que tomamos la variable de estudio a la recaudación ya que se consideró que aplicando la tecnología de forma adecuada con el respectivo control, se podrá aumentar la recaudación de la cartera morosa que tienen los usuarios de la entidad.

A nivel local, en el distrito de Ferreñafe, Nole (2017) aplicó el tipo de investigación básica – descriptiva, tipo descriptiva, diseño cuantitativo, describiendo al objetivo principal la relación de las estrategias de cobranza y la morosidad de pagos de servicios, obteniendo como resultado de la variable

independiente estrategias de cobranza, que resultó positivo para la empresa la creación un software que disminuya la cartera morosa, brindando seguridad de pago con respecto a las deudas vencidas, evitar incrementar la morosidad ejecutando cortes de servicio, segmentando la lista de los deudores, creando programas para incentivar el pago oportuno, con el fin de aumentar la recaudación.

Considerando teorías vinculadas a la temática abordada en la pesquisa, se tiene en torno a la cobranza y recaudación, teorías desde una perspectiva del ámbito financiero, dentro de estas Díaz y Flores (2019) mencionan que esta parte de la concepción de una economía capitalista que busca acumular riqueza, es decir, financiar, por lo que cuanto mejor y más rápido se lleve a cabo el financiamiento, el crédito también podrá incrementarse, siempre que se cuente con políticas de conversión de efectivo correctamente formuladas y efectuadas, con lo cual se tenga conocimiento de cómo gestionar la cobranza, teniendo según Dev (2022) que en la medida en que ésta se realiza óptimamente los niveles de morosidad serán mínimos, siendo sinónimo de una adecuada recaudación.

Partiendo de los constructos teóricos, en cuanto a la variable Estrategia de cobranza, Barreto (2011) en su libro La Crisis Financiera internacional definió la estrategia de cobro de deudas como el incremento de acciones y estrategias para lograr el objetivo de cobrar las cuentas y, para su efectividad, se debe tener en cuenta el trato, la comunicación y el ambiente empresarial, estos datos generan información que debe ser bien gestionada y transmitida eficientemente en todas las actividades de gestión empresarial, de acuerdo con Danstun y Harun (2019) se interpreta como el conjunto de mecanismos, estrategias o diseños que se deben combinar con aptitud de negociación e ingenio para conseguir que el usuario efectúe con sus obligaciones de pago, de esta manera se puede evitar el cambio de cuentas por cobrar irrecuperables y que causan una pérdida significativa para la empresa al afectar negativamente el flujo de efectivo y, por lo tanto, afectar la liquidez, como se mencionó, la gestión de ingresos.

En ese sentido, dentro de la variable conceptualizada, se considera como primera dimensión fases, misma que según Morales y Morales (2014) se compone a su vez de etapas, la primera es la prevención que es la utilización de medios para

evitar la falta de pago, la segunda la cobranza, la tercera la extinción, la cuarta es judicial y es aquella que se da cuando el deudor no cumple con la organización llevándolo a la actividad judicial.

Dentro de la segunda dimensión, Morales y Morales (2014), en su publicación describió que existen tipos de crédito los cuales se clasifican con la finalidad de realizar un conjunto de estrategias adecuadas para cada situación, y entre ellos tenemos la clasificación en relación con la garantía: crédito hipotecario cuando se especifica la propiedad o escritura de crédito, letra de cambio, pagaré, bono, garantía, crédito prendario aplicado cuando se señala un bien mueble o se endosa en garantía un título de crédito, letra de cambio, pagaré, bonos, cédula y crédito documentario que se aplica en el proceso de emisión a favor del titular de la garantía de crédito, y puede ser una letra de cambio o un pagaré. Al respecto, Kipkirui y Omagwa (2018) manifiestan que las prácticas de gestión de crédito son claves. En esa línea, Morales y Morales (2014) señalan que el crédito se compone de cinco elementos claves como lo son la conducta que incluye evidencia de información, la experiencia y la propia estructura de la entidad, la segunda se refiere a la capacidad de pago histórica que incorpora la operación y el flujo neto que dentro de un lapso específico viene demostrando la organización, la tercera consiste en la capacidad de endeudamiento que considera la liquidez, apalancamiento y rentabilidad y eficacia, la cuarta en las condiciones macroeconómicas que si bien no depende de la organización pero si condicionan su operatividad, entendido como variables que pueden condicionar su acciones internamente así como en lo vinculado con sus clientes o usuarios, y por último, la quinta sostiene la capacidad de pago proyectada donde se tiene las fuentes garantizar que podrá asumirlo, respondiendo oportunamente a las obligaciones que ha aceptado y solicitado. Considerando la tercera dimensión, Morales y Morales (2014) indican que la gestión de cobranza se refiere como la acción que realiza una entidad con lo cual genera cultura de pago en los deudores y de esta manera generar un proceso que conlleve a generar un ciclo para volver a prestar nuevamente el servicio, aquí el concepto de morosidad toma relevancia pues que representa una consecuencia de obtener resultados negativos al efectuar la cobranza, la cual inicia cuando el garante de la deuda incumple la obligación de

pago que suscribió originalmente, e incluye los siguientes subprocesos: promoción que es el crédito otorgado al usuario del servicio prestado y/o al garante de dichas deudas que no hayan sido debidamente tasadas por el área de cobranza por razón de población vulnerable o persona que necesite condonación de las deudas anteriores ya sea por condiciones de vida u otras circunstancias excepcionales.

Asimismo, de acuerdo con Mogollón (2021) y Poot (2020) la gestión de cobranza implica medir y mejorar la cobranza entendido como la identificación de los procesos limitantes o deficientes que impiden un correcto cumplimiento de los objetivos y generación de políticas efectivas, explicado de acuerdo con Lakshmikanth (2022) y Mwirikia et al. (2021) por la materialización de riesgos que contravienen con las operaciones internas de la entidad, principalmente porque representa la posible ausencia de ingresos y con ello de liquidez que permita cumplir con sus obligaciones, dentro de ellas el prever contar con los recursos de todo tipo y necesarias para responder a las demandas de los usuarios o clientes. En consecuencia, la importancia o relevancia de la gestión de cobranza, explicado por Aguilar y Remy (2018, citado por Díaz y Flores, 2019) responde a poder contar con la solución de problemas que involucra a organizaciones e instituciones en sus actividades diarias.

Barreto (2011) en su libro denominado Crisis Financiera conceptualizó la gestión de cobranza como un conjunto de actividades organizadas en tiempo y forma para que el cliente recupere los créditos otorgados, debiendo tomar en cuenta el importe a financiar, tiempo, total de servicio, evaluar el mejor tiempo para la recuperación de la deuda, generar en los usuarios cultura de pago, creación de nuevas alternativas de pago ya sea vía internet, agentes y redes, que la documentación de los datos personales sea completa y verídica, informar la fecha de vencimiento de los pagaré y/o cuotas pactadas, informar si el usuario estuvo satisfecho con el servicio prestado, estrategia oportuna de un cronograma de pago a los usuarios, y cuando se refiere a estrategias de cobranza lo conceptualiza como el conjunto de actividades organizadas con habilidades tácticas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorando la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado.

Seguido de lo anterior, se debe contar con el seguimiento de cobranza, cuarta dimensión, el cual en función a lo señalado por Loaiza et al. (2021) consiste en la incorporación de técnicas que coadyuven a adaptar las actividades que se vienen realizando dentro de la entidad para con ello poder examinar y verificar el acatamiento correcto de lo establecido por la misma, estos permitirá sobre todo identificar los errores o deficiencias, esto se genera cuando existe un error en la correcta aplicación de la metodología (acceso al historial crediticio de la persona que firmará el cobro) del crédito y el origen es cuando el crédito está fuera de los medios de la persona quien lo consiguió, aprobación es una decisión personal porque depende de la confianza y / o de las necesidades de los usuarios del servicio, desembolso ocurre sin análisis de objetivos y el servicio se proporciona sin formato previa. En consecuencia, en función con Danstun y Mapesa (2018) los efectos de la política de cobro condicionan el estado de la cartera de los clientes. Dentro de los constructos teóricos respecto a la variable recaudación se toma como referencia a Pérez y Merino (2022) quienes lo definieron como el acto de recaudar, obtener o recibir dinero o recursos, en tanto Pedrosa (2022) lo conceptualizó como conjunto de recursos monetarios y custodia de los mismos hasta satisfacer una obligación, es decir, como el proceso de recolectar ya sea artículos u objetos con el propósito de otorgarlos a los gobernantes directos y quienes deberán manejarlos en representación del pueblo, en ese sentido las ventajas de aceptar medios de pago electrónicos generan competitividad, aumentando las ventas y reduce los pagos con pagaré, lo que genera más satisfacción, seguridad y comodidad para los usuarios en el uso del servicio. Asimismo, Díaz y Flores (2019) señala que la recaudación representa la manifestación de la función principal dentro de la gestión de cobros, la cual, a su vez incorpora responsabilidades administrativas y financieras cuyo propósito es obtener recursos económicos que son resultado de las operaciones o transacciones que son realizadas por la organización, en esa línea se tiene que la recaudación podrá tener problemas y con ello condicionarse de forma negativa, cuando se carezca de un sistema de procedimientos que coadyuven a un control efectivo y permanente de la recaudación. Granados (2017) concibe a las transacciones electrónicas como la provisión de información, productos, servicios o pagos a través de determinados medios

electrónicos, y la aplicación de la tecnología a la automatización de las transacciones comerciales, como una herramienta del gobierno para reducir costos, y mejorar la calidad del servicio, las características esenciales de las transacciones electrónicas son: fácil de usar, que permita consienta pagos de importes diferentes, óptimo nivel de seguridad y proporcione garantía de pago.

Según Mora (2016) los medios de pago que se utilizaron en las transacciones electrónicas son: Paypal, pago con tarjeta online, transferencia bancaria y pago móvil online, Albornoz et al. (2017) en su tesis de investigación desarrollada en Lima, impulsó la tecnología móvil, y mencionó cinco modelos de pagos relacionados los cuales son: el contactless, que utilizará chips instalados en los celulares para hacer pagos directos en el establecimiento de compra; las aplicaciones móviles, los SMS, la web y el USSD, los cuales son similares a los SMS pero más rápidos y tiene comandos preestablecidos, así como también explicó que el crecimiento de las transacciones en los negocios se debió a que las personas preferían tener más comodidad a la hora de adquirir sus productos y sobre todo ahorrar el mayor tiempo posible, y aunque se puede decir que el pueblo peruano sigue protestando por la falta de seguridad se ha informado que la confianza en las plataformas de pago aumenta el consumo en el comercio electrónico.

Oropeza (2018) en su libro describió las ventajas que tiene las transacciones electrónicas dentro del mundo global, entre ellas planteó un aumento de ventas, reducción de tiempo a los usuarios, reducción de costos en mano de obra, atención rápida, aunado a ello el autor mencionado al igual que Afolabi (2021) señala que dentro de la recaudación las estrategias que se emplean para mejorarla deben implicar la generación de acciones claramente definidas, lo cual debe incorporar Unidad Interna de cobranza, Compañía especializada, Información de calidad, Políticas, Segmentación de clientes, Incentivar pagos, Diferentes opciones de pago, Software de facturación, teniendo como objetivo el autoservicio, concluyendo que este tipo de comercio representa una oportunidad de crecimiento para el país, resultó de vital importancia para la presente investigación porque fue tomado como un referente para su aplicación en la entidad.

METODOLOGÍA

Perez (2021) conceptualizó a la metodología como el conjunto de herramientas o procedimientos lógicos, utilizados para alcanzar un objetivo, o grupo de objetivos que encabeza una investigación científica, en este capítulo se detallará la metodología empleada para adquirir la información necesaria para la realización del presente proyecto de investigación, especificando los elementos e instrumentos esenciales con el fin de llevar a cabo el análisis de las estrategias de cobranza en la recaudación.

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: de acuerdo al tipo de investigación científica Mejía (2005) lo clasificó según el tipo de pregunta que plantea el problema, como una investigación teórica porque pretende dar la base teórica y conceptual del problema que nos formula. La investigación práctica, también conocida como investigación tecnológica, investigación aplicada, es aquella que se realiza con el objetivo de transformar la realidad y adaptarla a las necesidades de la vida humana, en base a ello la investigación se definió como una investigación de tipo básica, con enfoque cuantitativo.

3.1.2 Diseño de Investigación: respecto al diseño de investigación Hernández - Sampieri (2014), el término diseño se refiere al plan o estrategia desarrollado para obtener la información requerida y así responder al planteamiento de un problema, en base a ello se determinó que el siguiente estudio fue de diseño no experimental, transversal, descriptivo simple, propositivo.

• **Diseño no experimental :** de acuerdo con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) describieron que la investigación es no experimental porque se realizó sin manipular deliberadamente las variables, es decir, es una investigación donde no hicieron variar intencionalmente las variables independientes, lo que se realizó fue observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos, siendo a su vez descriptiva ya que se observaron los valores donde se presentaron una o más variables para que al obtener los datos, se realice una descripción de ellos, siendo la tesis de

investigación de tipo no experimental transversal descriptivo simple, longitudinal y propositiva.

3.2 Variables y Operacionalización

De acuerdo al trabajo de investigación, expresa Hernández (2014) una variable es una propiedad que se atribuye a fenómenos o eventos que en realidad son capaces de tomar dos o más valores, es decir, una variable tal que se puede cambiar, y el autor menciona que para una mejor comprensión es mejor clasificarla de acuerdo a distintos criterios, por la función que cumplen en la hipótesis, donde describe que las variables son elementos impredecibles y estas pueden ser: independientes, dependientes e intervinientes, en este sentido las variables que se tomaron en la pesquisa fueron dos, la primera estrategias de cobranza, y como variable dos recaudación.

- **Definición conceptual:** se enumeran las propiedad de interés inmediato para la investigación y se postulan las relaciones entre ellas, según Barreto (2011) en su libro Crisis Financiera conceptualiza la variable estrategia como el conjunto de actividades organizadas con habilidades tácticas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorando la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado; mientras que para la segunda variable, Pedrosa (2022) define recaudación como el acto de juntar o recolectar elementos monetarios con la finalidad de satisfacer una obligación o prestación.
- **Definición operacional:** el análisis debe establecer las asociaciones o correlaciones existentes entre variables tal como se dan en los datos observados y se verifica si esas relaciones se apegan al modelo conceptual. Del mismo modo, la definición operacional de estrategias de cobranza, se realizó identificando las fases de la cobranza con el tipo de crédito adecuado, y así lograr una adecuada gestión de cobranza, realizando un apropiado seguimiento de cobranza. Concerniente a la definición operacional de Recaudación, se constituyó partiendo de que los ingresos se incrementarán con la implementación de transacciones electrónicas utilizando estrategias de mejora.

- **Indicadores:** Alesina et al (2011) menciona que los indicadores se pueden lograr de diferentes maneras, según el método de recopilación de datos elegido por el diseño del estudio, y se consideró dentro del de la investigación los indicadores de la variable estrategias de cobranza: promoción, evaluación, aprobación y desembolso, emisión de factura, canales de comunicación, medir y mejorar la cobranza, segmentación clientes y herramientas informáticas, documentarios, prendario, hipotecario, y notificación por escrito, cobranza personal, notificación legal, resolución coactiva; en tanto para la variable recaudación fueron: aplicativos de pago, pago tarjeta online, transferencia bancaria, pago móvil online, unidad interna de cobranza, compañía especializada, información de calidad, políticas, segmentación de clientes, incentivar pagos, diferentes opciones de pago, software de facturación.
- **Escalas de medición:** es el conjunto de posibles valores que puede tomar una determinada variable. Es un continuo de valores ordenados interconectados, asumiendo origen y destino. El grado en que se puede medir una variable determina las propiedades medibles de la variable, el tipo de operaciones que se pueden usar apropiadamente en esa medida y las fórmulas y procedimientos estadísticos que se usan para analizar datos y probar supuestos teóricos y se utilizan para medir variables o atributos, generalmente son cuatro: nominal, ordinal, intervalos y proporción, partiendo de esta definición se afirma que la investigación empleó una escala ordinal según Domínguez (2017) permite clasificaren función a un orden o jerarquía e intensidad.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: tal como lo indica Pineda et al (1994) es un grupo de personas o cosas sobre las que desea saber algo en una investigación. El universo o población puede consistir en personas, animales, registros médicos, nacimientos, muestras de laboratorio, accidentes de tránsito y más y estuvo compuesta por todos los colaboradores de la entidad de salud, siendo un total de 112 personas.

- **Criterios de inclusión:** según Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) los criterios de inclusión se refieren a las características de la población que la hacen elegible para participar en el estudio. En la investigación se tomó el criterio de inclusión a los colaboradores de las áreas inmersas a tesorería, administración, informática y admisión, que actualmente se encuentren laborando en la institución.
- **Criterios de exclusión:** para Hernández-Sampieri y Mendoza, (2018) estos criterios se refieren al caso contrario, es decir, las características específicas de la población que la hacen inelegible para su estudio, los criterios de exclusión utilizados en la investigación están enfocados en los colaboradores que no se encuentren activamente trabajando por motivo de vacaciones, descanso médico, condiciones laborales, suspendidos por procesos administrativos, entre otros.

2.3.2. Muestra: así como lo argumenta López (2004), es un subconjunto o parte del universo o población en la que se realizará la encuesta. Existen procedimientos para obtener la cantidad de componentes de la muestra como fórmulas, lógica, etc. que veremos más adelante. La muestra es la parte representativa de la población y está compuesta por 100 colaboradores de la entidad.

2.3.3. Muestreo: según Hernández – Sampieri (2014) lo define como es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población.

2.3.4. Unidad de análisis: según Miles (2019), se refiere al parámetro principal que está investigando en su proyecto o estudio de investigación.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Gallardo (2017) en su libro define a las técnicas de investigación son el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se utilizan de acuerdo a los protocolos establecidos en una metodología de investigación determinada, siendo el instrumento de recolección de datos el cuestionario que se define como un conjunto de preguntas preparadas con el fin de obtener información respecto del fenómeno o variable que se investiga. Al respecto, el instrumento fue realizado de forma virtual y sirvió para demostrar la veracidad de los objetivos de la investigación, donde se sabe que el cuestionario debe ser diseñado cuidadosamente, según Hammond (2022) utilizando un cuestionario en la escala de Likert definiéndolo como es un método de investigación de campo que permite medir la opinión de un individuo sobre un tema a través de un cuestionario, que identifica la frecuencia con la que el cliente realiza una actividad, la dificultad que tiene para llevar a cabo una tarea, el grado de importancia que le atribuye a un aspecto, la probabilidad de que realice una acción a futuro, entre otras cosas, utilizando la escala de Likert de frecuencia con sus alternativas: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre.

3.5 Procedimientos

Gallardo (2017) según el autor se refiere a los pasos a seguir en cada una de las técnicas de cómo se va a realizar y trabajar el planteamiento de instrumentos de medición, entrevista.

Se elaboró un cuestionario en relación a las variables estrategias de cobranza y recaudación, la cual fue aplicado a los colaboradores de una entidad de salud, en la cual se midió la reacción ante las interrogantes planteadas.

3.6 Método de análisis de datos

Zúñiga y Adasme (2020), en su artículo define que el análisis cuantitativo de datos corresponde a un elemento constitutivo del método estadístico para: recolectar, organizar, resumir, presentar y analizar datos requeridos mediante método científico; y para la obtención de inferencias a partir de un volumen de datos cuando se observa sólo una parte de este, pudiendo de este modo disminuir la incertidumbre con respecto a un problema de investigación. De este modo se obtuvieron conclusiones válidas y tomaron decisiones razonables con base en este análisis, utilizando el Software informático SPSS como instrumento de análisis de datos.

3.7 Aspectos éticos

La investigación tomó los lineamientos fijados por la prestigiosa Universidad César Vallejo según el Código de ética N°0340-2021 con el objetivo de fomentar la integridad de las investigaciones que son llevadas a cabo por los alumnos, respetando el rigor científico respetando la propiedad intelectual de las investigaciones consideradas como antecedentes y referentes para la presente investigación, el principio de honestidad , considerando la Norma APA 7ma edición al momento de citar y referenciar las investigaciones existentes.

Asimismo se consideraron dentro del estudio los cuatro principios fundamentales a seguir en cumplimiento de la ética investigativa como lo son la beneficencia, autonomía y justicia, donde el primero refiere a garantizar el bienestar integral de todo los participantes en la indagación, el segundo a respetar la libertad de decisión de quienes decidieron involucrarse como unidades de análisis previo consentimiento informado, y el tercero a realizar un empleo óptimo de los recursos materiales e inmateriales que se requirieron dentro de la formulación y ejecución de la pesquisa (Owonikoko, 2013).

III.RESULTADOS

A continuación, se mostrarán los resultados hallados en la investigación, después de haber aplicado la encuesta que estaba conformada por 41 preguntas, de las cuales 23 corresponden a la variable estrategias de cobranza, y 18 corresponden a la variable recaudación.

La dimensión de la variable estrategias de cobranza las fases con la que deben contar las estrategias para mejorar la recaudación las cuales están conformadas por la prevención, es decir, si la institución cuenta con la información adecuada para realizar seguimiento a la programación de las cuentas por pagar antes de su vencimiento y en función a ello ejecutar la cobranza antes de pasar a la vía judicial o la exoneración de la misma.

Tabla 1. Fases

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	44	39%
Nivel Medio	52	46%
Nivel Alto	16	14%
TOTAL	112	100%

Nota: De acuerdo a lo que se percibe de los datos procesados se observa que las fases como estrategias de cobranza se aplican a un nivel medio según el 46% de la población encuestada, por la tanto la propuesta que la investigación está presentando servirá de mejora para las cobranzas en la institución.

La dimensión que señala los tipos de crédito que la entidad otorga a los usuarios que se les brindó el servicio y no disponen de dinero en efectivo para cancelar, y es por ello que se planteó que la entidad debería contar con documentos o formularios que se respalden en normas legales para poder ejecutar la cobranza a futuro, así como también los créditos prendarios donde dejen una prenda o bien como medio de pago y el crédito hipotecario que se daría cuando la deuda ostente los montos mayores a determinados importes.

Tabla 2. Tipos de crédito

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	40	36%
Nivel Medio	58	52%
Nivel Alto	14	13%
TOTAL	112	100%

Nota: tal como se muestra en la figura número 02, del 100% de los encuestados, el 52% se encuentra en el nivel medio referente a los tipos de crédito, acercándose al 36% que es el nivel bajo, lo que significa que en la entidad no aplican ningún tipo de cobranza y es por ello que la cartera morosa actualmente se encuentra en un nivel muy alto.

La gestión de cobranza que se debería aplicar en la entidad comenzando al momento de la emisión de la factura, identificando cuales son canales de comunicación utiliza la entidad para informar las deudas que adquieren los usuarios al recibir un servicio, y así de forma ver si existe la manera de realizar una segmentación de clientes de acuerdo a su condición económica o a la deuda contraída mediante la utilización de indicadores de cobranza con el objetivo de mejorar los ingresos en la entidad

Tabla 3. Gestión de cobranza

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	15	13%
Nivel Medio	45	40%
Nivel Alto	52	46%
TOTAL	112	100%

Nota: para la figura número 03 el nivel de tendencia para aplicar gestión de cobranza en la entidad es muy alto y está representado por el 46% del total de la población encuestada, y esto va de acuerdo con la propuesta que la investigación ha presentado para el desarrollo de la misma.

Para la siguiente dimensión se trataron temas relacionados con el seguimiento de la cobranza, identificando si actualmente la entidad realiza notificaciones por escrito, cobranzas personales, notificaciones legales o emite resoluciones coactivas con la intención de efectuar la cobranza de la cartera morosa.

Tabla 4. Seguimiento de cobranza

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	29	26%
Nivel Medio	47	42%
Nivel Alto	36	32%
TOTAL	112	100%

Nota: describiendo la figura 04 nos muestra que el 74% de población está de acuerdo que se efectúa un seguimiento de cobranza a través de los indicadores que se muestran en la dimensión 04, para así dar veracidad con los objetivos que se plantearon en la investigación.

Para la dimensión de la presente tabla se abordarán de manera general temas relacionados con la aplicación de estrategias de cobranza, para los cuales se describieron en cada una de las cuatro dimensiones por las que se encuentra conformada las cuales son las fases, los tipos de crédito, la gestión de cobranza y el seguimiento de la cobranza.

Tabla 5. Estrategias de cobranza

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	14	13%
Nivel Medio	55	49%
Nivel Alto	43	38%
TOTAL	112	100%

Nota: el resultado final de haber aplicado las encuestas con respecto a la variable denominada estrategias de cobranza, se encuentran representadas por el 49% del nivel medio y el 38% del nivel alto, en el nivel de aceptación, teniendo a relacionarse con el primer objetivo que se planteó en la investigación.

En la categorización de la dimensión denominada transacciones electrónicas, abarcaron temas relacionados con la variable independiente la cual está denominada como recaudación, y en esta dimensión tendremos como indicador a los aplicativos de pago, pago con tarjeta online y las transferencias bancarias.

Tabla 6. Transacciones electrónicas

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	16	14%
Nivel Medio	29	26%
Nivel Alto	67	60%
TOTAL	112	100%

Nota: del total de la población que se encuestó, el 60% tiene tendencia a aceptar si en un futuro se aplicaran estos medios de pago, la recaudación aumentaría significativamente, trayendo consigo el progreso de la institución para ofrecer un mejor servicio.

Para la categorización de la dimensión de la tabla se trataron temas relacionados a las estrategias para mejorar la recaudación en el hospital, proponiendo tercerizar la unidad de cobranza, capacitar al personal y verificar que cumplan con el perfil idóneo para el área de cobranza, contando con información de calidad y su vez proponiendo nuevas políticas de cobranza, segmentando los clientes para así utilizar algún tipo de incentivo de pago con la finalidad de aumentar el recaudo manejando diferentes medio de pago en conjunto con un software de facturación adecuado.

Tabla 7. Estrategias para mejorar recaudación

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	18	16%
Nivel Medio	54	48%
Nivel Alto	40	36%
TOTAL	112	100%

Nota: el 48% de la población está representada por el nivel medio y el 36% por el nivel alto de aceptación en la aplicación de estrategias de cobranza para mejorar la recaudación, guardando relación directa con el segundo objetivo de la tesis de investigación.

La categorización de la dimensión abarca dos dimensiones la primera denominada transacciones electrónicas y la segunda estrategias para mejorar la recaudación, las cuales están compuestas por un total de 18 preguntas.

Tabla 8. Recaudación por servicios

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	16	14%
Nivel Medio	50	45%
Nivel Alto	46	41%
TOTAL	112	100%

Nota: del total de encuestas el 86% están de acuerdo con el objetivo planteado el cual fue que las transacciones electrónicas son estrategias que mejorarían la recaudación en la entidad.

IV. DISCUSIÓN

En este apartado se procede a contrastar en función a cada objetivo establecido y desarrollado en la presente investigación, con un referente, así como las concepciones teóricas, de manera que se produzca un análisis y síntesis de los principales hallazgos del estudio y así generar conocimiento de valor entorno a la problemática abordada.

Como primer objetivo que se planteó en la investigación fue identificar el nivel de las estrategias de cobranza de una entidad de salud, al respecto se encontró que según el 48% de encuestados se encuentra en un nivel medio, seguido por el 36% con un nivel alto y el 16% con un nivel bajo; donde tres de las dimensiones evaluadas dentro de esta primera variable obtuvieron una calificación mayoritaria de nivel medio tal como es el caso de la dimensión fases con el 46%, tipos de crédito con el 52% y seguimiento de cobranza con el 42%, se ha detectado que la entidad necesita aplicar nuevas estrategias de cobranza para aumentar la recaudación ya que actualmente las que aplican son ambiguas, y lo que está generando es que la cartera morosa aumente ya que en muchos casos los usuarios de los servicios no cuentan con efectivo para solventar sus gastos y como salida muestran pagar con tarjetas de crédito, o débito, siendo el motivo principal la utilización de transacciones bancarias y otro medio de pago, para ello es de vital importancia que capacite a los colaboradores del área con los cambios que se están proponiendo. En concordancia se evidencia que la entidad aún presenta deficiencias y/o limitaciones en cuanto a las estrategias con las que cuenta para generar el cobro de las obligaciones de los usuarios, esto se determinó tras aplicar las nueve preguntas relacionadas con la prevención del vencimiento de una deuda, la cobranza que fue la forma en cómo se podría realizar el cobro de las deudas adquiridas por los usuarios y así de esta manera ver una posible exoneración según la condición social y económica del usuario o en algunos casos la aplicación de la cobranza judicial, para luego identificar qué tipo de crédito se le estaba otorgando para así gestionar la cobranza a través de un correcto seguimiento, en contraste con estudios previos los resultados de la indagación son similares a los encontrados por Campodónico y Arévalo (2019) quienes diagnosticaron que las organizaciones son ineficientes porque no saben

aplicar estrategias de cobranzas y no identifican los morosos en potencia por ende no aplican ningún tipo de cobranza, concluyendo así que afecta negativamente a la liquidez de las organizaciones. De igual manera con el estudio realizado por Schreiber (2021) se explica de la existencia de los procesos claves para la atención de los clientes y que estos procesos son desconocidos por los colaboradores, debido a que un grupo de ellos muestra indiferencia ante este tipo de procesos y así lo reflejan los resultados de la entrevista donde el 9% no están de acuerdo que existe una relación entre atención al cliente y recaudación, mientras que un 29% se encuentra en la duda, trayendo consigo importes bajos en la recaudación. Se tiene que las estrategias de cobranza de acuerdo con Danstun y Harun (2019) se interpreta como el conjunto de mecanismos que se mezclan con aptitud de negociación e ingenio para conseguir que el usuario efectúe con sus obligaciones de pago, de esta manera se puede evitar el cambio de cuentas por cobrar irrecuperables y que causan una pérdida significativa para la empresa al afectar negativamente el flujo de efectivo y, por lo tanto, afectar la liquidez, radicando allí lo fundamental que representa que cualquier organización al margen del sector al que pertenezca preste interés y sobre todo prevea el correcto manejo de las cobranzas que se llevan a cabo tras ofertar un determinado servicio, es de gran relevancia que las organizaciones no solo se satisfagan con lograr ampliar sus cartera de clientes, sino que también brinden un seguimiento al cumplimiento de las obligaciones que los clientes o usuarios han asumido esto les permitirá tener un verdadero control en el manejo de sus finanzas comerciales, financieras y económicas.

Considerando el segundo objetivo específico referido a identificar el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud se obtuvo que este se encuentra, según el personal encuestado, en un nivel medio de acuerdo con el 45% de los encuestados y el 14% lo califica en un nivel bajo; donde las dimensiones transacciones electrónicas obtuvo una calificación de nivel alto según el 60%, teniendo que tras la encuesta aplicada a los colaboradores que el 60% estaría de acuerdo que se implementen las transacciones bancarias y se utilice cualquier medio de pago con el único fin de aumentar la recaudación y mejorar la liquidez de la entidad para así de manera progresiva el hospital tenga

mejoras en infraestructura y atención, y todo este cambio viene de la mano con la mejora de la unidad de cobranzas, profesional capacitado e idóneo para el cargo, mediante la utilización de información de calidad para así segmentar los clientes a través de un software innovado, por lo que si bien aún la entidad debe mejorar algunos aspectos en cuanto a cómo se opera ello, presenta factores positivos dentro de ello en contar, aunque de manera parcial con medio de pagos digitales, estos resultados son comparables, por un lado, con lo encontrado por Klapper (2017) quien describe que para que las empresas tengan un crecimiento notorio se debe gestionar los pagos por medio de link personalizados, si bien es cierto los pagos digitales se utilizan mayormente en los países desarrollados, ahora se aplican a nivel mundial en todos los países y esto se debió a raíz de la pandemia donde todos evitaban el contacto físico con personas y objetos, trayendo consigo la nueva era de los pagos digitales siendo empleada además para aumentar los ingresos, en ese sentido Valencia (2021) quien afirma que al contar con canales digitales que facilitan el pago de los usuarios representa ello una gran ventaja para las organizaciones; asimismo Klapper (2017) indica que el empleo de pagos digitales significa un instrumento comercial de gran valor para las organizaciones por lo que se debe incentivar su implementación. Asimismo, considerando los resultados de la segunda dimensión dentro de la variable recaudación: estrategias para mejorar recaudación se encontró en un 48% en nivel medio, lo que evidencia la necesidad de mejorar en este aspecto, lo cual se contrasta con los hallazgos de la exploración de Sáenz (2021) quien afirmó que las estrategias de cobranza cuando son correctamente materializadas generan reducciones en la morosidad, lo cual significa estabilidad financiera para la empresa, pues al tener ingresos proyectados que se cumplen, pues sus clientes abonan oportunamente sus obligaciones, los lleva a contar con la liquidez suficiente para asumir sus deudas, de igual forma Chuquipoma (2020) señala que se tiene un condicionamiento de la gestión de cobranza en la morosidad, por lo que al carecer de prevención de deuda demandará complicaciones con los usuarios que no paguen representando problemas importantes para la organización, también Rojas (2018) expuso que la cobranza efectuada se vincula con las deudas de los usuarios, ya que al ser ésta deficiente es altamente probable que no se ejerza presión o acatamiento en los usuarios para estar al día con sus obligaciones, igualmente Miranda (2018)

sostiene lo mismo, pues halló que en caso se busque mermar la cartera de morosidad se deberá negociar las garantías firmadas por los usuarios, pero también se deberá incurrir en capacitar al personal que se vincula con funciones dentro de los créditos y cobranzas, pues es imperativo que estos sepan cómo gestionar adecuadamente las políticas establecidas por la organización, en síntesis, estudios como el de Chino (2017) manifiesta que al tener una cartera morosa elevada en la organización ello perjudicará la rentabilidad de la organización, siendo imperativo generar medidas inmediatas que no atenten con el crecimiento y sostenibilidad de la entidad.

De esta forma partiendo de comprender que la recaudación representa según Díaz y Flores (2019) la manifestación de la función principal dentro de la gestión de cobros, la cual, a su vez incorpora responsabilidades administrativas y financieras cuyo propósito es obtener recursos económicos que son resultado de las operaciones o transacciones que son realizadas por la organización, en esa línea se tiene que la recaudación podrá tener problemas y con ello condicionarse de forma negativa, cuando se carezca de un sistema de procedimientos que coadyuven a un control efectivo y permanente de la recaudación, por ende, las organizaciones para efectivizar y tener la seguridad de que la cobranza se viene efectuando de manera efectiva debe generar mecanismos que permitan conocer con información en tiempo real, objetiva y clara, la recaudación que se viene realizando por parte del personal responsable, esto permitirá tomar decisiones, según el panorama encontrado, a favor de velar por un correcto funcionamiento comercial y contable de la entidad.

Como parte del objetivo general que respondió a diseñar estrategias de cobranza para la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud partiendo de que dentro de la esquematización de los resultados obtenidos se detectaron irregularidades en las áreas más sensibles del hospital, como lo son cobranza y tesorería, es por ello que se elaboraron las preguntas claves con la finalidad de realizar propuestas de mejora continua, como la implementación de un software, segmentar a la cartera de usuario morosos para la toma de decisiones futuras, implementación de nuevos medios de pagos para evitar el aumento de pagarés y aumentar la liquidez; por consiguiente la propuesta se compuso de un total de tres

estrategias dentro del programa: implementar el uso de herramientas con soporte tecnológico, manejo de canales de comunicación eficientes y generación de información actualizada y completa, donde la primera refirió a que la entidad incorpore dentro de sus operaciones aplicaciones y softwares especializados que coadyuven a dinamizar y optimizar los procesos vinculados a la atención con los usuarios, esto no solo significará generar seguimiento y control a cada usuario y sus estados de cuenta, sino garantizar que puedan realizar los pagos de manera oportuna. Dentro de la segunda estrategia se considera que los canales de comunicación que se usan internamente sean adaptados y actualizados en función a las necesidades de las áreas vinculadas a la cobranza y recaudación dentro de la entidad de salud, es decir, donde estos puedan mantener una comunicación en tiempo real y fluida que permita manejar la misma información del usuario y así las acciones que se decidan tomar realmente tengan un impacto. Y la tercera estrategia vinculada a la generación de información, entendido como la creación de reportes mensuales que contengan indicadores claves para conocer el funcionamiento de como se viene realizando la cobranza y recaudación, lo cual servirá principalmente para la toma de decisiones en favor de brindar un buen servicio y supervisar la gestión financiera dentro de la entidad estatal. En esa línea estos resultados son comparables con los dispuestos por Granados (2017) quien señala la gran relevancia que tiene el incluir dentro del diseño de estrategias de cobranza el uso de la tecnología, por ejemplo, con la formulación de plataformas en tiempo real e innovadoras; en tanto para Abad (2019) quien también diseñó una propuesta basada en una estrategia de cobranza direccionada a la recuperación de cartera vencida para lo cual generó no solo mejoras en el software que ya se manejaba sino también la necesidad de un control basado en la generación de reportes informativos; de igual manera Nole (2017) indicó que el soporte de la tecnología es un arista clave para la gestión de las estrategias de cobranza sobre todo porque coadyuva al manejo de los niveles de morosidad que se vayan registrando otra propuesta ha sido la realizada, asimismo el autor señala que este software es una estrategia para el manejo de información actualizada y veraz, y así de esta manera poder obtener reportes reales de los clientes morosos, datos personales para realizar las notificaciones y extraer el máximo provecho la innovación de un nuevo sistema.

La demostración teórica y práctica de que las estrategias de cobranza actúan en favor de una mejor recaudación es innegable, tal como argumentan Díaz y Flores (2019) esta concepción radica en la premisa de una economía capitalista que busca acumular riqueza, es decir, financiar, por lo que cuanto mejor y más rápido se lleve a cabo el financiamiento, el crédito también podrá incrementarse, siempre que se cuente con políticas de conversión de efectivo correctamente formuladas y efectuadas, con lo cual se tenga conocimiento de cómo gestionar la cobranza, teniendo según Dev (2022) que en la medida en que ésta se realiza óptimamente los niveles de morosidad serán mínimos, siendo sinónimo de una adecuada recaudación. Después de observar los problemas detectados en la entidad, se ha detectado que si se aplica propuestas realizadas por los autores traería consigo efectos positivos, como una mejora de eficiencia en las funciones del personal y un aumento en la liquidez de la cobranza. Una de las principales aportaciones realizadas a la investigación ha sido demostrar mediante teorías y la encuesta aplicada, que la recaudación aumenta con las estrategias de cobranza pertinentemente establecidas.

V. CONCLUSIONES

Partiendo de los hallazgos encontrados tras la aplicación del instrumento, y su posterior procesamiento y análisis se procede a responder a cada uno de los objetivos establecidos preliminarmente dentro de la indagación, teniendo:

1. Se identificó el nivel de las estrategias de cobranza en una entidad de salud, teniendo que según el 48% de encuestados se encuentra en un nivel medio, seguido por el 36% con un nivel alto y el 16% con un nivel bajo; donde los niveles de la dimensión fases fue medio en un 46%, tipos de crédito también medio con el 52%, gestión de cobranza en un nivel alto con el 46% y seguimiento de cobranza con el 42% en un nivel medio.
2. Se identificó el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud, registrando un nivel medio de acuerdo con el 45% de los encuestados, seguido por un 41% en un nivel alto y el 14% en un nivel bajo; donde las dimensiones transacciones electrónicas obtuvo una calificación de nivel alto según el 60% y estrategias para mejorar recaudación un 48% en nivel medio.
3. Se diseñaron las estrategias de cobranza en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud, siendo un total de tres estrategias dentro del programa: implementar el uso de herramientas con soporte tecnológico, manejo de canales de comunicación eficientes y generación de información actualizada y completa.

VI. RECOMENDACIONES

En función a las conclusiones a las que se arribó, a continuación, se postulan recomendaciones que se espera puedan ser tomadas en cuenta, principalmente, por la entidad de salud, teniendo:

1. Se recomienda a la entidad de salud, principalmente a la unidad de cobranzas la incorporación de acciones en favor de mejorar el seguimiento de cobranzas que se realiza a los usuarios deudores, para lo cual el implementar canales de comunicación para informar al usuario el estado del vencimiento de sus deudas, sería una acción de valor.
2. Se propone a la entidad de salud y con ello su representante máximo de la unidad de cobranzas, la aplicación de estrategias para mejorar y aumentar la recaudación en el nosocomio y así generar ingresos que permitan realizar mejoras en infraestructura, personal y servicios en la entidad.
3. Se plantea a la entidad de salud evaluar la propuesta diseñada en función a estrategias de cobranza en la recaudación por servicios, por lo que se aspira a que sea considerada para su puesta en marcha en favor de garantizar el óptimo funcionamiento contable y financiero del nosocomio.

VII. PROPUESTA

En función a los resultados encontrados se propone a la elaboración de un proceso de cobranza coactiva que contenga planes de cobros de deudas, el cual se propone su implementación empezando por la creación de un equipo multidisciplinario quien se encargará de controlar y supervisar el cumplimiento de las fases del procedimiento, luego se estipulará los pasos a seguir dentro del cobro de deudas de manera coactiva y por último se generará informes y con ello datos que permitan establecer si el plan fue cumplido a cabalidad; todo ello tiene con la justificación radicada en que permitirá generar alternativas de intervención viables que puedan ser replicadas por la entidad que formó parte de la exploración, contribuyendo así con la formulación de acciones que brinden herramientas de actuación al personal encargado de realizar funciones vinculadas a la gestión de recaudación. La propuesta nace de encontrar tres principales problemas dentro del proceso de recaudación en el centro de salud tales como: carencia de un control y supervisión de las cobranzas, ausencia de un protocolo preestablecido y viable, debilidades en contar con información clara y actualizada del estado de las cobranzas, lo cual llevó a identificar los principales elementos que debe tener la alternativa de solución tal como lo es el trabajo en equipo, productividad, optimización de recursos y aplicación de la normativa vigente, teniendo dentro del primer pilar la comprensión de la relevancia de generar esfuerzos por parte del personal que labora en la entidad de salud direccionados a un mismo objetivo con lo cual se genere alianzas internas altamente profesionales y conducidas en la búsqueda de cumplir con lo trazado; con el segundo pilar, se incorpora el lineamiento claro de trabajar en función a resultados objetivos y puntuales que permitan materializar las operaciones que se lleven a cabo dentro de la entidad, de manera que todos se encuentren comprometidos con superar sus niveles de eficiencia y eficacia lo cual sin duda alguna beneficia directamente en el servicio que se brinda a los usuarios quienes serán los receptores directos de resultados positivos; con el tercer pilar, el empleo justo de recursos, donde no solo se llegue a cumplir los objetivos y metas, sino que el camino y consecución de pasos que se siga efectúe la utilización

apropiada, mínima y adecuada de todos los recursos sean humanos, logísticos, infraestructura, equipos y sistemas, entre otros; y por último pero igual de importante, la aplicación de la normativa vigente como lo es la Ley 26979 que refiere al marco legal de los actos de ejecución coactiva que ejercen las entidades de administración públicas nacional en función a las facultades brindadas por las leyes de sus materias correspondientes.

Lo anterior ha dado paso, sumado al diagnóstico ya descrito, a la conformación de tres estrategias dentro del programa como lo son: conformación del equipo responsable, identificación de las fases y con ello el protocolo, y generación de reportes mensuales, teniendo dentro del primer pilar la comprensión de la relevancia de generar un equipo multidisciplinario que asume la conducción del proceso de cobranza coactiva quienes deberán estar capacitados, siendo conocedores para el control y supervisión de todo lo que implique el plan; con el segundo pilar, se incorpora la estipulación de procedimientos estandarizados que brinden un protocolo a seguir, mismo que deberá estar consensuado y aprobado oportunamente de acuerdo a cada una de las fases consideradas; y por último la conformación de reportes o informes mensuales que contengan indicadores claves para conocer el funcionamiento de como se viene realizando la cobranza y recaudación, lo cual servirá principalmente para la toma de decisiones en favor de brindar un buen servicio y supervisar la gestión financiera dentro de la entidad estatal.

REFERENCIAS

- Abad, W. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranza en la Cooperativa de ahorro y crédito Alianza del Valle*. Quito: Repositorio Institucional de la Universidad Andina Simón Bolívar. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>
- Afolabi, S. (2021). Impact of credit management strategies on loan performance among microfinance banks in Nigeria. *Academy of Accounting and Financial Studies Journal, supl.*, 4(25), 1-10. <https://www.proquest.com/openview/52ef47118759330e619c7d16f18c1f8a/1?pq-origsite=gscholar&cbl=29414>
- Albornoz, M., Vargas, D., Zárate, F., & Zarazaga, T. (2017). *Plan de negocio de una plataforma de pago móvil para transferencias monetarias*. Lima. <file:///D:/TESIS%20MAESTR%C3%8DA/MAS%20INFORMACION/PLAN%20DE%20NEGOCIO%20DE%20UNA%20PLATAFORMA%20DE%20PAGO%20M%C3%93VIL%20PARA%20TRANSFERENCIAS%20MONETARIAS.pdf>
- Alesina, L., Bertoni, M., Mascheroni, P., Moreira, N., Picasso, F., Ramirez, J., & Rojo, V. (2011). *Metología de la investigación en ciencias sociales*. <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12799/4544/Metodolog%c3%ada%20de%20la%20investigaci%c3%b3n%20para%20las%20ciencias%20sociales%20apuntes%20para%20un%20curso%20inicial.pdf?ssequence=1&isAllowed=y>
- Barreto, J. A. (2011). *Crisis Financiera Internacional*. Colombia: Universidad Piloto de Colombia. <https://www.digitaliapublishing.com/a/39201/crisis-financiera-internacional---entre-recetas-y-paradigmas>
- Bustios, J., & Chacon, M. (2018). *El impacto de la gestión del área de créditos y cobranzas en la rentabilidad de una empresa del sector de combustible en Lima. Caso GLG INVERSIONES SAC*. Lima: Repositorio académico UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/624987>
- Campodónico, S., & Arévalo, J. (2019). *Gestión de cobranza y liquidez de la*

- empresa BEREAN SERVICE S.A.C. en la ciudad de Tarapoto periodos 2017-2018.* Tarapoto: Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3645>
- Castillo, C., & Senador, A. (2018). *Evaluación de la gestión de cobranzas en la empresa FERROMARK PERU S.A. en el año 2016.* Trujillo: Repositorio de la Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/13904>
- Chino, M. (2017). *Políticas para disminuir la cartera morosa y propiciar la generación de una mayor rentabilidad en la empresa regional de servicio público de electricidad - Electro Puno S.A.A. periodo 2014-2015.* Puno: Repositorio Institucional de la Universidad del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8789/Marina_Chino_Guevarra.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chuquipoma, M. (2020). *La gestión de cobranza morosa de prestaciones asistenciales en el área de finanzas del Hospital II ESSALUD Chocope, Ascope.* Trujillo: Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52298>
- Coronado, Y. V., & Garcés, C. (2019). *Estrategias de cobranza para reducir la morosidad de las cuentas por cobrar de clientes en la empresa Inversiones Valle & Sol E.I.R.L. Chiclayo 2016.* Pimentel: Repositorio de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6120>
- Danstun, B., & Mapesa, H. (2018). The Effects of Credit Collection Policy on Portfolio Microfinance Performance. *Ngonyani*, 4(2). <http://ijcf.ticaret.edu.tr/index.php/ijcf/article/view/91>
- Danstun, N., & Harun, M. (2019). Danstun, N.; Harun, M.The effect of credit collection policy on portfolio at risk of microfinance institutions Tanzania. *Studies in Business and Economics*, 14(3). <https://doi.org/10.2478/sbe-2019-0049>
- Daojing, H., Ran, Y., Sammy, C., Mohsen, G., & Yanping, X. (2018). Privacy in the Internet of Things for Smart Healthcare. *IEEE Communications Magazine*, 56(4), 38-44. <https://doi.org/10.1109/MCOM.2018.1700809>
- Dev, B. (2022). Loan Delinquency in Microfinance Institutions (MFIs): Ways to Overcome the Problem. *Nepalese Journal of Management Research*, 2, 37-

43. <https://www.balkumaricollege.edu.np/wp-content/uploads/2022/06/Nepalese-Journal-of-Management-Research-2022.pdf#page=43>
- Díaz, L., & Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya, administración y turismo*, 1(1), 56-68. <https://doi.org/https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- 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, periodo 2018*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de San Martín. <https://repositorio.unsm.edu.pe/handle/11458/3772>
- FERNANDEZ, D. J. (2021). *ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA MOROSIDAD EN EL HOSPITAL PRIVADO JUAN PABLO II SAC, CHICLAYO*. PIMENTEL.
- Figuroa, I. (2021). *Estrategias de cobranza y su influencia en la disminución del índice de morosidad por cobro de pensiones en e centro educativo particular del distrito de San Isidro en el periodo 2019*. LIMA.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Granados, F. (2017). *Comercio electrónico: Modelo de crecimiento económico de la empresa grupo E-NVOICE*. Mexico: Repositorio institucional de la Universidad Autónoma de Aguascalientes. <http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/11317/1263/417355.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Granados, F. A. (2017). *Comercio Electrónico: Modelo de crecimiento económico de la Empresa grupo E-NVOICE*. MEXICO. <file:///D:/TESIS%20MAESTR%C3%8DA/MAS%20INFORMACION/417355.pdf>
- Hammond, M. (2022). *Escala de Likert: qué es y cómo utilizarla (incluye ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/service/escala-likert>
- Hernández - Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Hill Graw. <file:///D:/TESIS%20MAESTRÍA/Investigacion.pdfC>

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Kipkirui, E., & Omagwa, J. (2018). Credit management practices and financial performance of microfinance institutions in Nairobi central business district, Kenya. *International Journal of Scientific and Education Research*, 2(4), 64-80.
<https://ir-library.ku.ac.ke/bitstream/handle/123456789/18685/Credit%20Management%20Practices%20n%20Finacial%20Performance%20of%20MFIs%20in%20Nairobi%20CBD-%20Kipkirui%20and%20Omagwa.pdf?sequence=1>
- Klapper, L. (28 de Noviembre de 2017). *Por qué los pagos digitales son clave para el éxito de los emprendedores*. Banco mundial Blogs:
<https://blogs.worldbank.org/es/voices/por-que-los-pagos-digitales-son-clave-para-el-exito-de-los-emprendedores>
- Kutzin, J., & Yipycheryl, W. (2016). Alternative Financing Strategies for Universal Health Coverage. *World Scientific Series in Global Health Economics and Public Policy*, 267-309.
https://doi.org/https://doi.org/10.1142/9789813140493_0005
- Lakshmikanth, S. (2022). *Credit Risk Management*. New Horizon.
<http://14.99.188.242:8080/jspui/handle/123456789/16428>
- Loaiza, W., Reyes, A., & Carvajal, Y. (2021). Modelo para el monitoreo y seguimiento de indicadores de sostenibilidad del recurso hídrico en el sector agrícola. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 20(2), 77-89.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3888662>
- López, P. (2004). Población, Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 9(8), 69-74.
http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- Mejía, E. (2005). Metodología de la Investigación científica. Lima, Perú.
https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/53345945/Metodologia_de_la_Investigacion_Cientifica-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1653194222&Signature=LBspJzwGXljGUYNU-5DI70DptkKObbQNpOaxneSIOFLXOLg6-

NGukKKKB9y7UwQQ2DYCR0Y981Yf5IOYzlvvIWz8JA~~RXWNcndTCaE~-
zB0XimSb

- Miles, A. (2019). *Let's the Stop the Madness: Understanding the Difference Between Unit of Analysis vs. Unit of Observation*. Workshop: Confessions of a Dissertation Chair Part 3 Unit of Analysis vs. Unit of Observation. https://www.researchgate.net/publication/331315067_ARTICLE_Research_Methods_and_Strategies_Let's_the_Stop_the_Madness_Part_1_Understanding_the_Difference_Between_Unit_of_Analysis_vs_Unit_of_Observation
- Miranda, S. (2018). *Estrategias de cobranza y morosidad de los clientes de la empresa Talma, Callao - 2017*. Callao: Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23257>
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A. *Puriq: Revista de Investigación Científica*, 3(1), 262-285. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8097761>
- Morales, A., & Morales, J. (2014). *Crédito y cobranza* (Primera ed.). Mexico: Grupo Editorial Patria. <https://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074383652.pdf>
- Mwirikia, S., Wamugo, L., & Koori, J. (2021). Credit Risk Management and Performance of Mortgage Lending Commercial Banks in Kenya. *Journal of Finance and Accounting*, 5(1), 100-112. <https://stratfordjournals.org/journals/index.php/journal-of-accounting/article/view/794>
- Nole, G. (2017). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la zona Ferreñafe de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque 2015*. Ferreñafe: Repositorio de la Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/4152>
- Owonikoko, T. (Febrero de 2013). Upholding the Principles of Autonomy, Beneficence, and Justice in Phase I Clinical Trials. *The Oncologist*, 7(2), 242-244. Ética e investigación: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3607517/>
- Palmer, V., Weavell, W., Callander, R., Piper, D., Richard, L., Maher, L., . . . Glenn,

- R. (2017). The Participatory Zeitgeist: an explanatory theoretical model of change in an era of coproduction and codesign in healthcare improvement. *BMJ Journals*, 45(3), 247-257. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1136/medhum-2017-011398>
- Pedrosa, S. (2022). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/recaudo.html>
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2022). *Definición de Recaudación*. <https://definicion.de/recaudacion/>
- Perez, M. (28 de 07 de 2021). *Definición de Metodología*. <https://conceptodefinicion.de/metodologia/>
- Pkemoi, J. (2020). *Influence of financial management control on provision of health care services in public health institutions, in West Pokot County, Kenya*. Respositorio de Africa Nazarene University . [http://repository.anu.ac.ke/bitstream/handle/123456789/712/Influence%20of%20financial%20management%20control%20on%20provision%20of%20he%20alth%20care%20services%20in%20public%20health%20institutions_PKEM Ol.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repository.anu.ac.ke/bitstream/handle/123456789/712/Influence%20of%20financial%20management%20control%20on%20provision%20of%20he%20alth%20care%20services%20in%20public%20health%20institutions_PKEM%20Ol.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Poot, M. (2020). Credit and Collection Management Practices, Credit Risk Management, and Financial Performance of Private Higher Educational Institutions (HEIs) in the Philippines: Basis for Continuous Improvement. Published by Atlantis Press. <https://doi.org/https://doi.org/10.2991/aebmr.k.200626.050>
- Pramanik, I., Lau, R., Demirkan, H., & Kalam, A. (2017). Smart health: Big data enabled health paradigm within smart cities. *Expert Systems with Applications*, 87, 370-383. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eswa.2017.06.027>
- Qiong, C., Wang, H., & Xiao, L. (2019). A Survey on Multimodal Data-Driven Smart Healthcare Systems: Approaches and Applications. *IEEE Access* , 7, 133583 - 133599. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2019.2941419>
- Ribeiro-Navarrete, S., Saura, J., & Palacios-Marqués, D. (2021). Towards a new era of mass data collection: Assessing pandemic surveillance technologies to preserve user privacy. *Technological Forecasting and Social Change*, 167. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.120681>

- Rojas, J. (2018). *Gestión de cobranza y su incidencia en la liquidez de la empresa de transportes MORENO HUERTA S.A- CATAAC, 2018*. HUARAZ.
- Rojas, V. (2018). *La estrategia de cobranza y la morosidad de los usuarios de agua en la junta de usuarios del distrito de Huarmey 2018*. Huacho: Repositorio de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión .
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2509>
- Schreiber, M. (2021). *Propuesta para la mejora del proceso de cobranza de Epsel S.A. Chiclayo 2020*. Chiclayo: Repositorio Institucional de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
<https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4148?locale=fr>
- Sieverink, F., Kelders, S., Poel, M., & Van Gemert-Pijnen, L. (2017). Opening the Black Box of Electronic Health: Collecting, Analyzing, and Interpreting Log Data. *University of Twente, Department of Psychology, Health, Technology, The Netherlands, 6(8)*. <https://www.researchprotocols.org/2017/8/e156/>
- Sittig, D., & Singh, H. (2020). COVID-19 and the Need for a National Health Information Technology Infrastructure. *JAMA, 323(23), 2373-2374*.
<https://doi.org/10.1001/jama.2020.7239>
- Valencia Grisales, M. (20 de Junio de 2021). *5 ventajas que ofrecen los pagos digitales para los emprendimientos*.
<https://www.valoraanalitik.com/2021/06/20/5-ventajas-que-ofrecen-los-pagos-digitales-para-los-emprendimientos/>
- Vásquez, J. (2020). *Plan de gestión de cobranza para reducir la morosidad en la sociedad de beneficencia de Chiclayo*. Chiclayo: Repositorio de la Universidad de Lambayeque.
<https://repositorio.udl.edu.pe/xmlui/handle/UDL/392>
- Yang, L., Sun, L., Wen, L., Zhang, H., Li, C., Hanson, K., & Fang, H. (2016). Financing strategies to improve essential public health equalization and its effects in China. *International Journal for Equity in Health volume, 15(194)*.
<https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12939-016-0482-x>
- Yin, Z., Sulieman, L., & Malin, B. (2019). A systematic literature review of machine learning in online personal health data. *Journal of the American Medical Informatics Association, 26(6), 561–576*.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1093/jamia/ocz009>

Zúñiga Godoy, J., & Adasme, R. (julio de 2020). *Introducción al análisis cuantitativo de datos.*

https://www.researchgate.net/publication/343188494_Introduccion_al_analisis_cuantitativo_de_datos#:~:text=El%20an%C3%A1lisis%20cuantitativo%20de%20datos,parte%20de%20este%2C%20pudiendo%20de

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización de la variable estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Estrategias de Cobranza	Conjunto de actividades organizadas con habilidades tácticas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorar la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado, Barreto(2011) en su libro Crisis Financiera.	Identificando las fases de la cobranza se podrá aplicar el tipo de crédito adecuado, y así lograr una adecuada gestión de cobranza realizando un apropiado seguimiento de cobranza.	Fases	Prevención	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
					2			
					3			
				Cobranza	4			
					5			
					6			
				Extinción	7			Técnica: La técnica de medición será la encuesta
					8			
					9			
			Judicial	10	Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial			
				11				
				12				
			Tipo de crédito	Documentarios		13		
				Prendario		14		
				Hipotecario		15		
			Gestión de cobranza	Emisión de factura		16		
				Canales de comunicación		17		
				Segmentación clientes		18		
				Medir y mejorar la cobranza	19			
			Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	20			
				Cobranza personal	21			
				Notificación legal	22			
				Resolución coactiva.	23			

Matriz de Operacionalización de la variable recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Recaudación	Acto de juntar o recolectar elementos monetarios con la finalidad de satisfacer una obligación o prestación, Pedrosa (2022).	La recaudación de ingresos incrementará con la implementación de transacciones electrónicas utilizando estrategias de mejora.	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Pago tarjeta Online	2		
				Transferencia Bancaria	3		
			Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad Interna de cobranza	4-5	Técnica: La técnica de medición será la encuesta	
				Compañía especializada	6-7		
				Información de calidad	8-9	Métodos de Análisis de Investigación:	
				Políticas	10-12		
				Segmentación de clientes	13-14		
				Incentivar pagos	15	Estadística descriptiva.	
				Diferentes opciones de pago	16	Estadística inferencial	
Software de facturación	17-18						

Anexo 2: Matriz de consistencias - Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de la entidad de salud – Lambayeque

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	TIPO/DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal	Objetivo General					
¿Cómo formular estrategias de cobranza para la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud?	Diseñar estrategias de cobranza para la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.	No aplica por el nivel descriptivo propositivo	V.I.: Estrategias de Cobranza	<p>POBLACIÓN: Todos los colaboradores de la entidad de salud.</p> <p>MUESTRA: La muestra está representada por 112 colaboradores de la entidad de salud.</p>	<p>Tipo: Básica o pura.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental – transaccional y descriptiva con propuesta</p>	<p>Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario</p> <p>Técnica: La técnica de medición será la encuesta</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva.</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos					
<p>¿Cuál es el nivel de las estrategias de cobranza de una entidad de salud?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud?</p>	<p>Identificar el nivel de las estrategias de cobranza de una entidad de salud.</p> <p>Identificar el nivel de recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.</p>					

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la influencia de las estrategias de cobranza en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud – Lambayeque

INSTRUCCIONES: Señale con una X, en aquella opción que exprese su conformidad, percepción, sentir o actuar en cada una de las afirmaciones siguientes:

Puntuaciones de escala Likert				
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre(5)				
		1	2	3	4	5
1	Cree usted que la institución realiza seguimiento o los pagarés firmados por los usuarios.					
2	Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.					
3	Cree usted que la institución maneja la información correcta de los usuarios para trabajar la cartera de cobranza.					
4	Cree usted que la institución realiza cronogramas de las cuentas por cobrar.					
5	Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.					
6	Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.					
7	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.					
8	Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas legales.					
9	Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.					
10	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.					
11	Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaré.					
12	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.					
13	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.					
14	Cree usted que la institución debería emitir la liquidación del servicio brindado junto con el cronograma de pagos.					
15	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.					
16	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.					
17	Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.					
18	Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.					
19	Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.					
20	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.					
21	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.					
22	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.					
23	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.					
24	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.					
25	Cree usted que la institución debe implementar un sistema de pago electrónico como medio de pago por los servicios brindados.					
26	Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.					
27	Cree usted que la institución debería estructurar el departamento de cobranza.					
28	Cree usted que la institución debería incrementar el número de ventanillas para aumentar la cobranza.					
29	Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.					
30	Cree usted que la institución debería contar con una compañía especializada para capacitar al personal de cobranza.					
31	Cree usted que la institución cuenta con la base de datos validada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.					
32	Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.					
33	Cree usted que la institución debería crear políticas de cobranza.					
34	Cree usted que la aplicación de políticas de cobranza ayudan a disminuir la cartera morosa.					
35	Cree usted que la aplicación de políticas de cobranza aumentaría la recaudación.					
36	Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualizada de los usuarios para su respectiva segmentación.					
37	Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.					
38	Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.					
39	Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.					
40	Cree usted que la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.					
41	Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.					

Anexo 4: Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García

DNI 70897293

Anexo 1: INSTRUMENTO**1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura



VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	ITEMS	
Estrategias de Cobranza	Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento o los pagarés firmados por los usuarios.	1	
			Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	2	
			Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3	
		Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	4	
			Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5	
			Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6	
		Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	7	
			Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	8	
		Judicial	Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.	9	
		Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	10
				Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaré.	11
			Prendario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	12
	Hipotecario		Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	13	
	Gestión de cobranza	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14	
		Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	15	
		Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16	
			Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	17	
		Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	18	
	Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20	
			Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21	
		Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22	
		Resolución coactiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	23	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA
Autoría: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM.

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS		ESCALA DE VALORACIÓN					
				1	2	3	4	5	
Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento o los pagarés firmados por los usuarios.	1						X
		Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	2						X
		Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3						X
	Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	4						X
		Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5						X
		Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6						X
	Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	7						X
		Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	8						X
	Judicial	Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.	9						X
	Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	10					
Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes de brindar un pagaré.			11						X
Prandario		Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	12						X
Hipotecario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	13						X	
Gestión de cobranza	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14						X
	Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	15						X

4

Segmentación clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16							X
	Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	17							X
Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	18							X
	Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.	19							X
Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito.	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20						X
	Cobranza personal	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21						X
	Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22						X
	Resolución coactiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	23						X

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de Cobranza	Conjunto de actividades organizadas con habilidades técnicas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorando la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado, Barreto(2011) en su libro Crisis Financiera.	Identificando las fases de la cobranza se podrá aplicar el tipo de crédito adecuado, y así lograr una adecuada gestión de cobranza realizando un apropiado seguimiento de cobranza.	Fases	Prevención	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					2		
					3		
					4		
				Cobranza	5		
					6		
					7		
					8		
			Tipo de crédito	Judicial	9	Técnica: La técnica de medición será la encuesta	
				Documentarios	10		
				Prendario	11		
				Hipotecario	12		
				Emisión de factura	13		
					14		
			Gestión de cobranza	Canales de comunicación	15	Métodos de Investigación: Análisis de Estadística descriptiva. Estadística inferencial	
				Segmentación clientes	16		
				Medir y mejorar la cobranza	17		
					18		
					19		
			Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	20		
				Cobranza personal	21		
				Notificación legal	22		
				Resolución coactiva	23		

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Evaluación entre la variable y la dimensión		Evaluación entre la dimensión y el indicador		Evaluación entre el indicador y item		Evaluación entre el item y la escala de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Estrategia de Cobranza	Fases	Planeación	¿Cree usted que la institución realiza seguimiento a los pagos hechos por los usuarios?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución tiene una programación establecida con los cuantías pendientes de pago?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza?	X		X		X		X			
		Cobranza	¿Cree usted que la institución realiza seguimiento de cobros?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobrancas?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera?	X		X		X		X			
	Ejecución	¿Cree usted que la institución realiza actividades preventivas de recuperación de deudas?	X		X		X		X				
		¿Cree usted que la institución realiza actividades a los usuarios recalcando y bonos recibidos en el caso?	X		X		X		X				
		¿Cree usted que la institución debería contar con mecanismos legales para ejecutar la cobranza cobrada?	X		X		X		X				
	Tipo de crédito	Ejecución	¿Cree usted que la institución realiza un seguimiento documental adecuado como medio de registro de los pagos?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documental de usuarios antes de emitir un pago?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema de registro sobre estado de pago?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema de cobro como medio de pago?	X		X		X					

Gestión de cobranza	Emisión de facturas	¿Cree usted que la institución debería emitir las facturas para con los usuarios de pago?	X		X		X		X			
	Canales de comunicación	¿Cree usted que se emiten canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura pendiente de pago?	X		X		X		X			
	Seguimiento de cobros	¿Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza?	X		X		X		X			
	Medio y lugar de cobranza	¿Cree usted que la institución debería contar con un área especializada de cobranza?	X		X		X		X			
Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	¿Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos?	X		X		X		X			
	Cobranza personal	¿Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X			
	Notificación legal	¿Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos?	X		X		X		X			
	Mecanismos legales	¿Cree usted que la institución debería contar con mecanismos legales para emitir notificaciones de cobranza cobrada?	X		X		X		X			

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Goberabilidad
 DNI: 27856229
 ORCID: 0000-0001-3863-4421

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable independiente estrategias de cobranzas

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrategias de cobranza

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre recaudación

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Chiclayo, -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de Operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García

DNI 70897293

Anexo 1: INSTRUMENTO



1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre recaudación

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre recaudación

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.	1
		Cree usted que la institución debe implementar el sistema: tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2
		Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3
	Estrategias para mejorar la Recaudación	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5
		Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.	6
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7
		Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8
		Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.	9
		Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10
		Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11
		Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12
		Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualizada de los usuarios para su respectiva segmentación.	13
		Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14
		Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15
		Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16
		Cree usted la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17
		Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE DEPENDIENTE RECAUDACIÓN
Autor/a: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM.

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		ESCALA DE VALORACIÓN				
				1	2	3	4	5
Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el pape y el pín, como medio de pago por los servicios otorgados.	1					X
	Pago tarjeta Online	Cree usted que la institución debe implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2					X
	Transferencia Bancaria	Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3					X
Estrategias para mejorar Recaudación	Unidad interna de cobranza	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4					X
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5					X
	Compañía especializada	Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.	6					X
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7					X
	Información de calidad	Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8					X
		Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.	9					X
Políticas	Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10					X	
	Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11					X	

4

		Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12					X
Segmentación de clientes		Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualizada de los usuarios para su respectiva segmentación.	13					X
		Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14					X
Incentivar pagos		Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15					X
Diferentes opciones de pago		Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16					X
Software facturación		Cree usted la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17					X
		Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18					X

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Recaudación	Acto de juntar o recolectar elementos monetarios con la finalidad de satisfacer una obligación o prestación, Pedrosa (2022).	La recaudación de ingresos incrementara con la implementación del comercio electrónico utilizando estrategias de mejora.	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario Técnica: La técnica de medición será la encuesta Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Pago tarjeta Online	2		
				Transferencia Bancaria	3		
			Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad Interna de cobranza	4-5		
				Compañía especializada	6-7		
				Información de calidad	8-9		
				Políticas	10-12		
				Segmentación de clientes	13-14		
				Incentivar pagos	15		
				Diferentes opciones de pago	16		
				Software de facturación	17-18		

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación								Cuantitativa	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	¿Cree usted que la institución debería implementar el uso de aplicativos como el pago y el plus, como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X			
		Pago tarjeta Débito	¿Cree usted que la institución debería implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X			
		Transferencia Bancaria	¿Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda?	X		X		X		X			
	Estrategia para mejorar la recaudación	Unidad técnica de cobranza	¿Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad?	X		X		X		X			
		Campaña especializada	¿Cree usted que la institución debería lanzar la cobranza de la cartera morosa con un área especializada para disminuir la morosidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad?	X		X		X		X			
		Información de calidad	¿Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería recibir convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de los usuarios?	X		X		X		X			

			¿Cree usted que la institución debería implementar el uso de aplicativos como el pago y el plus, como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería lanzar la cobranza de la cartera morosa con un área especializada para disminuir la morosidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería recibir convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de los usuarios?	X		X		X		X			

DR. MERCEDITO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI: 27896238
 ORCID: 0000-0003-3861-4421



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable dependiente recaudación

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre recaudación.

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación)

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

*Dra. Claudia Rosalía Villon
Prieto Chiclayo -*

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García

DNI 70897293



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	ITEMS	
Estrategias de Cobranza	Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento o los pagarés firmados por los usuarios.	1	
			Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	2	
			Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3	
		Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	4	
			Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5	
			Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6	
		Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	7	
			Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	8	
		Judicial	Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coercitiva.	9	
		Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	10
				Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaré.	11
			Prendario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	12
	Hipotecario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	13		
	Gestión de cobranza	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14	
		Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	15	
		Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16	
			Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	17	
		Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	18	
			Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.	19	
	Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20	
		Cobranza personal	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21	
		Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22	
		Resolución coercitiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coercitiva.	23	

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Autor/a: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES		ESCALA DE VALORACIÓN					
				1	2	3	4	5	
Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento e los pagajos firmados por los usuarios.	1						
		Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	2						
		Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3						
	Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	4						
		Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5						
		Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6						
	Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	7						
		Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	8						
		Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.	9						
Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	10						
		Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaje.	11						
	Prendario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	12						
	Hipotecario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	13						
Gestión de cobranza	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14						
	Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	15						

4

	Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16						
		Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	17						
Medir y mejorar la cobranza		Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	18						
		Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.	19						
Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito.	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20						
	Cobranza personal	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21						
	Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22						
	Resolución coactiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	23						



Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Estrategias de Cobranza	Conjunto de actividades organizadas con habilidades técnicas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorando la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado, Barreto(2011) en su libro Crisis Financiera.	Identificando las fases de la cobranza se podrá aplicar el tipo de crédito adecuado, y así lograr una adecuada gestión de cobranza realizando un seguimiento de cobranza.	Fases	Prevención	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario Técnica: La técnica de medición será la encuesta Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
					2		
					3		
				Cobranza	4		
					5		
					6		
				Extinción	7		
					8		
			Tipo de crédito	Judicial	9		
				Documentarios	10		
					11		
				Préndario	12		
				Hipotecario	13		
				Emisión de factura	14		
			Gestión de cobranza	Canales de comunicación	15		
					16		
				Segmentación clientes	17		
				Medir y mejorar la cobranza	18		
				19			
			Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	20		
				Cobranza personal	21		
				Notificación legal	22		
				Resolución coactiva.	23		



Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Estrategias de cobranza	Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento a los pagarés firmados por los usuarios.	X		X		X		X			
			Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	X		X		X		X			
			Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	X		X		X		X			
		Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	X		X		X		X			
			Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	X		X		X		X			
			Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	X		X		X		X			
	Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	X		X		X		X				
		Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	X		X		X		X				
		Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.	X		X		X		X				
	Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	X		X		X		X			
			Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaré.	X		X		X		X			
		Prendario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	X		X		X		X			

7



Gestión de cobranza	Hipotecario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	X		X		X		X			
	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	X		X		X		X			
	Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	X		X		X		X			
	Segmentación clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	X		X		X		X			
	Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	X		X		X		X			
		Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	X		X		X		X			
Seguimiento de cobranza	Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.	X		X		X		X			
	Notificación por escrito	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	X		X		X		X			
	Cobranza personal	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	X		X		X		X			
	Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	X		X		X		X			
Resolución coactiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	X		X		X		X				



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable independiente estrategias de cobranzas

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrategias de cobranza

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedí a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Dra. Claudia Rosalia Villon Prieto
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 02-3426
DNI: 18161302
Correo personal: cvillonp76@gmail.com
Numero de Celular: 945861051



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre recaudación

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

Dr. Claudia Rosalía Villon

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de Operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García
DNI 70897293



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre recaudación

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre recaudación

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.	1
		Cree usted que la institución debe implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2
		Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3
	Estrategias para mejorar la Recaudación	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5
		Cree usted que la institución debería incentivar la cobranza de la cartera morosa.	6
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7
		Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8
		Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.	9
		Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10
		Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11
		Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12
		Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualizada de los usuarios para su respectiva segmentación.	13
		Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14
		Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15
		Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16
		Cree usted la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17
		Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE DEPENDIENTE RECAUDACIÓN
Autor/a: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM.

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		ESCALA DE VALORACIÓN				
				1	2	3	4	5
Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.	1					
	Pago tarjeta Online	Cree usted que la institución debe implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2					
	Transferencia Bancaria	Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3					
Estrategias para mejorar Recaudación	Unidad interna de cobranza	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4					
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5					
	Compañía especializada	Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.	6					
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7					
	Información de calidad	Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8					
Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.		9						
Políticas	Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10						
	Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11						

4

Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12					
	Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualiza de los usuarios para su respectiva segmentación.	13					
	Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14					
Incentivar pagos	Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15					
Diferentes opciones de pago	Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16					
	Cree usted que la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17					
Software facturación de	Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18					

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Recaudación	Acto de juntar o recolectar elementos monetarios con la finalidad de satisfacer una obligación o prestación, Pedrosa (2022).	La recaudación de ingresos incrementara con la implementación del comercio electrónico utilizando estrategias de mejora.	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario Técnica: La técnica de medición será la encuesta Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Pago tarjeta Online	2		
				Transferencia Bancaria	3		
			Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad interna de cobranza	4-5		
				Compañía especializada	6-7		
				Información de calidad	8-9		
				Políticas	10-12		
				Segmentación de clientes	13-14		
				Incentivar pagos	15		
				Diferentes opciones de pago	16		
				Software de facturación	17-18		

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Activación de pago	¿Cada entidad que se inscribió debe implementar un caso de uso/diagrama como de pago y el JAR, según modelo de pago por los servicios obligados?	X		X		X		X			
		Pago Seguro Online	¿Cada entidad que se inscribió debe implementar el sistema según modelo de pago por los servicios obligados?	X		X		X		X			
		Transferencia Bancaria	¿Cada entidad que se inscribió debe implementar los transferencias bancarias, según modelo de pago por los servicios obligados?	X		X		X		X			
	Estrategia para mejorar la recaudación	Unidad interna de cobranza	¿Cada entidad que se inscribió debe implementar un departamento de cobranza?	X		X		X		X			
		Comunicación de cobranza	¿Cada entidad que se inscribió debe implementar una política de cobranza en la entidad?	X		X		X		X			
		Exigencia de documentación	¿Cada entidad que se inscribió debe tener la cobertura de la cartera inscrita con un área especializada para disminuir la morosidad?	X		X		X		X			
Estrategia de cobro	Información de cobro	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema de cobro con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X				
	Medios de cobro	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con distintos canales para obtener información actualizada de los usuarios?	X		X		X		X				

Pública	Pública	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema de cobranza con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
		¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
	Estrategia de cobro	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
		¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
	Medios de cobro	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
		¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
	Medios de cobro	¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			
		¿Cada entidad que se inscribió debe tener un sistema con la base de datos actualizada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera inscrita?	X		X		X		X			

EXPERTO



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable dependiente recaudación

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre recaudación.

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Dra. Claudia Rosalia Villon Prieto
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 02-3426
DNI: 18161302
Correo personal: cvillonp76@gmail.com
Numero de Celular: 945861051



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

Dr. Johnny Cueva Valdivia

Chiclayo, -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García

DNI 70897293



Anexo 1: INSTRUMENTO

1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 23 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre estrategias de cobranza

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura



VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	INDICADORES	ITEMS
Estrategias de Cobranza	Fases	Prevención	Cree usted que la institución realiza seguimiento o los pagarés firmados por los usuarios.	1
			Cree usted que la institución tiene una programación establecida con las cuentas pendientes de cobro.	2
			Cree usted que la institución maneja la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3
		Cobranza	Cree usted que la institución realiza cronogramas de cobros.	4
			Cree usted que la institución respeta los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5
			Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6
		Extinción	Cree usted que la institución realiza adecuados procesos de condonación de deuda.	7
			Cree usted que la institución debería identificar a los morosos reincidentes y tomar medidas en el caso.	8
		Judicial	Cree usted que la institución debería contar asesores legales para ejecutar la cobranza coactiva.	9
	Tipo de crédito	Documentarios	Cree usted que la institución maneja un esquema documentario autorizado como medio de cobro a los usuarios.	10
			Cree usted que la institución maneja adecuadamente la identificación documentaria del usuario antes brindar un pagaré.	11
		Prendario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema prendario como medio de pago.	12
	Hipotecario	Cree usted que la institución debería contar con un sistema hipotecario como medio de pago.	13	
	Gestión de cobranza	Emisión de factura	Cree usted que la institución debería emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14
		Canales de comunicación	Cree usted que la institución cuenta con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el vencimiento de su factura según cronograma.	15
		Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debería segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16
			Cree usted que la institución al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios bajaría la cartera morosa de la entidad.	17
		Medir y mejorar la cobranza	Cree usted que en la institución debería contar con un área especializada de cobranza.	18
	Cree usted que la institución debería trabajar con indicadores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.		19	
	Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	Cree usted que la institución debería realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20
		Cobranza personal	Cree usted que la institución cuenta con el personal calificado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21
		Notificación legal	Cree usted que la institución debería contar con mecanismos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22
		Resolución coactiva.	Cree usted que la institución cuenta con mecanismos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	23



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE INDEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA

Autoría: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM		ESCALA DE VALORACIÓN					
				1	2	3	4	5	
Fases	Prevención	Crear un plan que la institución realice seguimiento a los pagantes firmados por los usuarios.	1						X
		Crear un plan que la institución base una programación establecida con las cuentas administrativas de cobranza.	2						X
		Crear un plan que la institución realice la información completa de los contactos directos para trabajar la cartera de cobranza.	3						X
	Cobranza	Crear un plan que la institución realice cronogramas de cobranza.	4						X
		Crear un plan que la institución realice los tiempos programados para realizar las cobranzas.	5						X
		Crear un plan que la institución cuente con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera.	6						X
	Ejecución	Crear un plan que la institución realice adecuados procesos de coordinación de áreas.	7						X
		Crear un plan que la institución realice la identificación de los recursos necesarios y tenerlos disponibles en el caso.	8						X
		Crear un plan que la institución realice la contar de los recursos para ejecutar la cobranza.	9						X
Tipo de cobro	Documentación	Crear un plan que la institución realice un registro documental autorizado sobre medio de cobro a los usuarios.	10					X	
		Crear un plan que la institución realice adecuadamente la identificación documental de cobros antes de iniciar su cobro.	11					X	
	Prescritivo	Crear un plan que la institución realice contar con un sistema prescritivo como medio de cobro.	12					X	
	Hipotecario	Crear un plan que la institución realice contar con un sistema hipotecario como medio de cobro.	13					X	
	Garantía de cobranza	Crear un plan que la institución realice emitir las facturas junto con los cronogramas de pagos.	14					X	

4



Cartera de cobranza	Cartera de cobranza	Crear un plan que la institución realice con los canales de comunicación adecuados para informar al usuario el momento de su factura según cronograma.	15					X
	Segmentación de cartera	Crear un plan que la institución realice segmentar la cartera morosa para iniciar la cobranza.	16					X
		Crear un plan que la institución realice al programar el cobro de la segmentación de las deudas de los usuarios según la cartera morosa de la entidad.	17					X
	Medio y manera de cobranza	Crear un plan que en la institución realice contar con un área especializada de cobranza.	18					X
Crear un plan que la institución realice contar con instructores de cobranza para medir la eficiencia del área de cobranza.		19					X	
Seguimiento de cobranza	Notificación por escrito	Crear un plan que la institución realice realizar notificaciones por escrito a los usuarios morosos.	20					X
		Crear un plan que la institución realice con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera morosa.	21					X
	Notificación legal	Crear un plan que la institución realice contar con recursos para ejecutar notificaciones legales como medio de cobranza a los usuarios morosos.	22					X
		Crear un plan que la institución realice contar con recursos legales para emitir resoluciones de cobranza coactiva.	23					X


 Dr. Eveling del Carmen Bazán García
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN	
Estrategias de Cobranza	Conjunto de actividades organizadas con habilidades técnicas teniendo como fin el cobro de las deudas, desarrollando acciones de comunicación efectiva y así de esta forma mejorando la eficacia con el usuario del bien o servicio prestado, Barreto (2011) en su libro Crisis Financiera.	Identificando las fases de la cobranza se podrá aplicar el tipo de crédito adecuado, y así lograr una adecuada gestión de cobranza realizando un apropiado seguimiento de cobranza.	Fases	Prevención	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario Técnica: La técnica de medición será la encuesta Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	
					2			
					3			
				Cobranza				4
								5
								6
				Extinción				7
								8
				Tipo de crédito	Judicial			9
			Documentarios					10
								11
								12
			Gestión de cobranza		Prendario			13
					Hipotecario			14
					Emisión de factura			15
					Canales de comunicación			16
					Segmentación clientes			17
				Medir y mejorar la cobranza	18			
			Seguimiento de cobranza		19			
				Notificación por escrito	20			
				Cobranza personal	21			
				Notificación legal	22			
				Resolución coactiva.	23			

Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de estrategias de cobranza

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMAS	Criterios de evaluación							
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y la dimensión		Relación entre el ítem y la variable de estudio	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
Estrategia de Cobranza	Fases	Planeación	¿Cree usted que la institución realiza regularmente a los pagadores interesados por los servicios?	X		X		X		X	
			¿Cree usted que la institución realiza una programación establecida con los cobradores interesados en el cobro?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución asegura la información completa de los cobradores deudas para iniciar la cobranza de cobros?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la institución asegura los cronogramas de cobros?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la institución asegura los tiempos programados para realizar los cobros?	X		X		X		X		
	Ejecución	¿Cree usted que la institución cuenta con el personal capacitado para realizar la cobranza de la cartera?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la institución realiza actividades orientadas de cobro de deudas?	X		X		X		X		
		¿Cree usted que la institución realiza actividades a los morosos, reincidentes y malos pagadores?	X		X		X		X		
	Tipos de cobros	Documentarios	¿Cree usted que la institución asegura un seguimiento documental adecuado como medio de cobro a los cobradores?	X		X		X		X	
			¿Cree usted que la institución asegura adecuadamente la información documental del cobro antes iniciar el cobro?	X		X		X		X	

Estrategia de Cobranza	Medios de cobranza	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema predefinido como medio de cobro?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema flexible como medio de cobro?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería enviar los recibos por los cobradores de pago?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería enviar cartas de comunicación adecuadas para iniciar el cobro al cobrador de su cartera de deudas?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería asegurar la cartera morosa para iniciar la cobranza?	X		X		X		X	
	Seguimiento de cobranza	¿Cree usted que la institución al programar el cobro de la reprogramación de las deudas de los morosos, asegura la cartera morosa de la institución?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que en la institución debería contar con un sistema predefinido de cobranza?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería programar los cobros de la cobranza para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería realizar actividades por medio de cobros?	X		X		X		X	
		¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X	
Seguimiento de cobranza	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X		
	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X		
	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X		
	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X		
	¿Cree usted que la institución debería contar con un sistema para iniciar la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X		


 Dr. Carlos Valdez
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable independiente estrategias de cobranzas

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de estrategias de cobranza

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022

DR. JOHNNY GUEVA VALDIVIA
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
DNI: 16703164
Correo: jguevav@unasam.edu.pe
Numero de Celular: 969954107



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre recaudación

Chiclayo, 29 de junio de 2022

Señor

Dr. Johnny Cueva Valdivia

Chiclayo -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de Operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Eveling del Carmen Bazán García

DNI 70897293

Anexo 1: INSTRUMENTO**1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre recaudación

2 Autor original:

Bazán García Eveling del Carmen

3 Objetivo:

Analizar si las estrategias de cobranza influyen en la recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud.

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a 18 ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 100 colaboradores de una población de 1572 colaboradores de una entidad pública de Lambayeque.

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre recaudación

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

VARIABLES DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.	1
		Cree usted que la institución debe implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2
		Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3
	Estrategias para mejorar la Recaudación	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5
		Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.	6
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7
		Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8
		Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.	9
		Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10
		Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11
		Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12
		Cree usted que la institución debe de manejar una cartera actualiza de los usuarios para su respectiva segmentación.	13
		Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14
		Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15
		Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16
		Cree usted la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17
		Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA VARIABLE DEPENDIENTE RECAUDACIÓN
Autor/a: Bazán García Eveling del Carmen

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM.

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

DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES		ESCALA DE VALORACIÓN				
				1	2	3	4	5
Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el yape y el plin, como medio de pago por los servicios otorgados.	1					X
	Pago tarjeta Online	Cree usted que la institución debe implementar el sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios brindados.	2					X
	Transferencia Bancaria	Cree usted que la institución debería implementar las transferencias bancarias como medio de pagos por los servicios que brinda.	3					X
Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad interna de cobranza	Cree usted que la institución debería implementar el departamento de cobranza.	4					X
		Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad.	5					X
	Compañía especializada	Cree usted que la institución debería tercerizar la cobranza de la cartera morosa.	6					X
		Cree usted que la institución debería contar con un área especializada para disminuir la morosidad.	7					X
	Información de calidad	Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para ejecutar el cobro de la cartera morosa.	8					X
		Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les brindó el servicio.	9					X
	Políticas	Cree usted que la institución necesita del personal calificado para la creación de las políticas de cobranza.	10					X
		Cree usted que la institución debe seleccionar idóneamente a los especialistas de cobranzas.	11					X
		Cree usted que la institución debería contar con políticas de cobranza para una adecuada recaudación.	12					X
	Segmentación de clientes	Cree usted que la institución debe manejar una cartera actualiza de los usuarios para su respectiva segmentación.	13					X
		Cree usted que la institución debe segmentar a los usuarios según el servicio brindado.	14					X
	Incentivar pagos	Cree usted que en la institución existen programas para incentivar al usuario el pago de su deuda.	15					X
	Diferentes opciones de pago	Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago.	16					X
	Software de facturación	Cree usted que la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza.	17					X
		Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa.	18					X


 Dr. Evelyn Cueva Valdivia
 Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

Anexo 3: Matriz de Operacionalización de la variable recaudación

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	TÉCNICA E INSTRUMENTOS	ESCALA DE MEDICIÓN
Recaudación	Acto de juntar o recolectar elementos monetarios con la finalidad de satisfacer una obligación o prestación, Pedrosa (2022).	La recaudación de ingresos incrementará con la implementación del comercio electrónico utilizando estrategias de mejora.	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	1	Instrumento: El instrumento que se utilizara para la investigación es el Cuestionario Técnica: La técnica de medición será la encuesta Métodos de Análisis de Investigación: Estadística descriptiva. Estadística inferencial	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Pago tarjeta Online	2		
				Transferencia Bancaria	3		
			Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad Interna de cobranza	4-5		
				Compañía especializada	6-7		
				Información de calidad	8-9		
				Políticas	10-12		
				Segmentación de clientes	13-14		
				Incentivar pagos	15		
				Diferentes opciones de pago	16		
Software de facturación	17-18						



Anexo 4: ficha de validación a juicio de expertos del proceso de recaudación

VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación								Observaciones		
				Fidelidad entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Fidelidad entre el indicador y ítem		Fidelidad entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Recaudación	Transacciones Electrónicas	Aplicativos de pago	¿Cree usted que la institución debe implementar el uso de aplicativos como el pago a pie, como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X				
		Pago tarjeta Chile	¿Cree usted que la institución debe implementar un sistema tarjetas online como medio de pago por los servicios cobrados?	X		X		X		X				
		Transferencias Bancaria	¿Cree usted que la institución debería implementar el pago de servicios como medio de pago por los servicios que brinda?	X		X		X		X				
	Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad interna de cobranza	¿Cree usted que la institución debería implementar un departamento de cobranza?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la institución debería implementar más puntos de cobranza en la entidad?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la institución debería fortalecer la cobranza de la cartera morosa?	X		X		X		X				
		Campañas promocionales	¿Cree usted que la institución debería contar con áreas especializadas para fomentar la recaudación?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la institución cuenta con la base de datos adecuada de los usuarios para regular el costo de la cartera morosa?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la institución debería realizar convenios con distintas entidades para obtener información adecuada de las personas u organizaciones que se les debe el pago?	X		X		X		X				
		Fórmulas	¿Cree usted que la institución necesita un personal capacitado para la cobranza de las cuotas de cobranza?	X		X		X		X				
			¿Cree usted que la institución debe utilizar tecnológicamente a las instituciones de cobranza?	X		X		X		X				

6



VARIABLE DE ESTUDIO	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	Criterios de evaluación								Observaciones	
				Fidelidad entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Fidelidad entre el indicador y ítem		Fidelidad entre el ítem y la opción de respuesta			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Recaudación	Estrategias para mejorar la Recaudación	Unidad interna de cobranza	¿Cree usted que la institución debería contar con puntos de cobranza para una adecuada recaudación?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debe fortalecer una cartera actualizada de los usuarios para una adecuada recaudación?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debe implementar más unidades según el servicio brindado?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que el la institución existe un programa para fortalecer el equipo de pago de la deuda?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución está preparada para realizar los cobros en diferentes formas de pago?	X		X		X		X			
			¿Cree usted la institución cuenta con un software de facturación adecuado para realizar la cobranza?	X		X		X		X			
			¿Cree usted que la institución debería implementar el software para facilitar los cobros de la cartera morosa?	X		X		X		X			


 Dr. Marco Cueva Valdés
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

7

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

La variable dependiente recaudación

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre recaudación.

8 AUTORA:

Bazán García Eveling del Carmen


9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: **APTO PARA SU APLICACIÓN**

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 29 de junio de 2022



DR. JOHNNY CUEVA VALDIVIA
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Colegio de Ingenieros del Perú N° 106141
DNI: 16703164
Correo: jcuevav@unasam.edu.pe
Numero de Celular: 969954107



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **VILLÓN PRIETO**
Nombres **CLAUDIA ROSALÍA**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **18161302**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTORA EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **17/05/19**
Resolución/Acta **0140-2019-UCV**
Diploma **052-062854**
Fecha Matrícula **23/01/2016**
Fecha Egreso **12/01/2019**

Fecha de emisión de la constancia:
31 de Julio de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000839633

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 31/07/2022 11:12:40-0500

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CUEVA VALDIVIA**
Nombres **JOHNNY**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **16703164**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **20/07/20**
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**
Diploma **052-086376**
Fecha Matricula **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868325

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 08:37:06-0500

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

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

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



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

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

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

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

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **SILVA RAMIREZ**
Nombres **MEREGILDO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Numero de Documento de Identidad **27856219**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**
Fecha de Expedición **21/09/20**
Resolución/Acta **0233-2020-U CV**
Diploma **052-090396**
Fecha Matriculación **04/01/2017**
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868320

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 08:34:45-0500

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

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

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

Anexo 5: Carta de autorización

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 01 de junio del 2022

SOLICITO CARTA PARA AUTORIZACIÓN REALIZACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Mgtr. Yosip Ibrahim Mejía Díaz
Jefe encargado de la Escuela de Posgrado
de la Universidad César Vallejo-Chiclayo

Yo, Bazán García Eveling del Carmen, con DNI N° 70897293, domiciliado en Calle Inca Yupanqui #909, distrito de La Victoria, provincia de Chiclayo, ante usted me presento y expongo lo siguiente:

Soy estudiante del programa de Maestría, con mención en Gestión Pública, III Ciclo de estudios de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo.

Para efectos de obtener el Grado Académico de Magister, debo realizar un trabajo de investigación en la forma siguiente:

Título de la Investigación: **Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud – Lambayeque.**

- 1) Nombres y Apellidos de la administradora : Dra. Consuelo Magdalena Perales Mesta del Hospital Regional Lambayeque
- 2) La dirección de la institución es : Pro. Augusto B. Leguía N° 100 / Chiclayo – Lambayeque
- 3) Teléfono de la institución : 074 – 622150

Por lo expuesto, solicito atender a mi petición.



Firma



Anexos: Documentos que evidencian, si fueran necesarios.

Anexo 6: Autorización de la entidad

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Chiclayo, 09 de junio del 2022

Mg.:

Yosip Ibrahín Mejía Díaz

JEFA EPG-UCV-CH

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Presente.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarlo cordialmente, así como también dar respuesta a la solicitud de la referencia, mediante la cual informa que la estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo y colaboradora de esta institución, C.P.C Eveling del Carmen Bazán García, requiere realizar una investigación científica (tesis) denominada: "Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque ", para obtener el grado académico correspondiente, por lo que peticona se autorice la realización de la investigación mencionada en el Hospital Regional Lambayeque.

En este sentido de acuerdo a lo mencionado en el párrafo precedente, se AUTORIZA a la C.P.C Eveling del Carmen Bazán García, a realizar su tesis denominada: "Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque" en esta institución.

Es todo cuanto tengo que informar en el presente documento, asimismo reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
SECRETARÍA GENERAL LAMBAYEQUE
REGISTRARÍA REGIONAL LAMBAYEQUE

Dra. Rosalva Muzuleno Pereda Nieto
ADMINISTRADORA

Anexo 7: Propuesta



Anexo 8: Base de datos

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																									
VARIABLE DEPENDIENTE ESTRATEGIAS DE COBRANZA																									
INSTRUMENTOS /participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)
1	3	3	4	3	3	4	3	5	5	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	3	4	3	3	82	α Alfa= 0.899992
2	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	k (Números de ítems)= 23
3	5	4	5	4	3	2	3	4	2	3	3	3	1	4	2	3	4	4	5	1	1	1	4	71	Vi (Varianza de cada ítems)= 32.737085
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	Vt (Varianza Total)= 235.28444
5	1	2	2	2	3	5	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	62	
6	5	2	1	1	1	1	1	5	5	1	2	1	1	1	1	4	5	5	5	5	1	1	1	56	
7	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	75	
8	1	1	3	3	1	1	3	5	5	1	3	1	1	2	1	5	5	5	5	3	2	1	1	59	
9	5	3	3	3	2	1	3	5	5	1	1	1	1	3	3	5	5	5	5	2	1	2	1	66	
10	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	79	
11	1	1	1	2	3	3	3	2	5	3	3	2	2	3	3	5	5	3	2	2	2	3	4	63	
12	5	3	5	3	3	5	4	5	5	3	4	3	2	4	3	4	5	5	3	3	3	2	4	88	
13	1	1	1	1	1	1	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	83	
14	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3	86	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	115	
16	1	2	2	3	3	1	2	5	5	2	2	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	76	
17	2	2	3	2	2	3	3	5	5	2	3	5	5	5	1	5	5	5	5	5	3	5	2	83	
18	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	106	
19	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	5	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	52	
20	3	1	2	3	3	4	1	5	5	1	2	1	1	5	2	5	4	5	5	1	5	1	1	70	
21	3	3	3	3	4	3	4	5	5	3	2	1	1	5	2	5	5	5	5	5	2	5	2	81	
22	3	2	3	3	2	2	3	5	5	3	2	5	5	5	2	5	4	5	5	4	2	5	2	82	
23	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	5	5	4	1	5	5	5	5	5	5	4	5	5	67	
24	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	103	
25	3	3	3	3	2	2	2	2	5	2	2	1	1	4	4	4	4	4	2	1	2	4	1	58	
26	5	5	5	5	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	96	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92	
28	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	85	
29	5	3	3	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	4	4	4	3	4	5	5	3	5	5	95	
30	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	1	1	5	4	5	5	5	5	2	5	2	84		
31	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	85	
32	4	1	1	2	1	3	5	3	4	3	3	1	3	2	2	4	4	3	1	1	3	1	57		
33	3	3	3	3	4	2	3	5	5	4	5	3	1	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	88	
34	2	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	5	3	5	4	5	3	4	3	73		
35	1	1	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	79	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH

Muy baja Baja Moderada Buena Muy Alta

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1,0

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA																							
CALCULO DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE RECAUDACION																							
INSTRUMENTOS /participantes	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	Sumas	Σ (Símbolo de sumatoria)			
1	3	5	5	5	5	3	4	3	4	3	3	4	3	5	3	5	4	3	70	α Alfa= 0.9178276			
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	k (Números de ítems)= 18			
3	4	5	5	5	5	5	3	3	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	56	Vi (Varianza de cada ítems)= 25.804448			
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90	Vt (Varianza Total)= 193.78117			
5	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	69				
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	1	70				
7	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	3	5	5	78				
8	5	5	4	5	5	3	5	3	5	2	5	5	5	5	5	2	2	5	76				
9	5	5	5	5	5	5	5	2	5	3	5	5	5	5	2	2	3	5	77				
10	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	67				
11	5	3	3	4	3	3	3	2	3	5	5	1	5	5	5	1	3	62					
12	5	5	5	5	5	5	1	5	3	5	3	4	5	5	3	3	3	75					
13	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	78					
14	3	3	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	79					
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	90					
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	82					
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	2	79					
18	3	3	3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	77					
19	3	2	3	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	57				
20	5	5	5	5	2	1	1	2	4	5	5	5	5	5	5	2	4	5	71				
21	1	2	5	5	5	3	3	3	3	4	3	4	5	5	2	3	5	3	64				
22	4	5	3	5	4	1	3	3	4	5	4	4	5	3	1	3	1	5	63				

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

CONFIABILIDAD Y CONSISTENCIA

ALFA DE CRONBACH

Muy baja Baja Moderada Buena Muy Alta

0 0,2 0,4 0,6 0,8 1,0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Estrategias de cobranza para recaudación por servicios a los usuarios de una entidad de salud - Lambayeque", cuyo autor es BAZAN GARCIA EVELING DEL CARMEN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
VILLON PRIETO RAFAEL DAMIAN DNI: 18109477 ORCID 0000-0002-5248-4858	Firmado digitalmente por: VILLONPR el 12-08-2022 17:39:51

Código documento Trilce: TRI - 0388138