



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



## [Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"



**ESCUELA DE POSGRADO**

**EVALUACION DE ORIGINALIDAD**

## **CONSTANCIA**

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

**"GESTIÓN DE COBRANZA Y LA RECUPERACIÓN DE DEUDA NO TRIBUTARIA A TERCERO EN LA RED ASISTENCIAL ICA DE ESSALUD, 2019-2021"**

Presentado por:

**CHAU PEREZ YOLANDA ERLINDA**

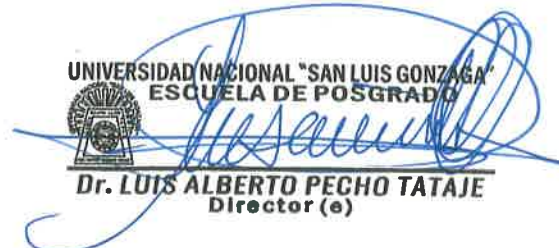
De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN EMPRESARIAL**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

**El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 3%.**

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 22 de marzo de 2024

**Atentamente**

  
UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
ESCUELA DE POSGRADO  
**Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE**  
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSGRADO  
**MAESTRIA: ADMINISTRACION**  
**MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**



**TESIS**

Gestión de cobranza y la recuperación de deuda no tributaria a  
tercero en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

**Línea de investigación**

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

**PRESENTADO POR:**

Bach. Yolanda Erlinda Chau Pérez

**GRADO A OBTENER: MAESTRO**

**ASESOR:**

Mag. Carlos Joaquin Torres Peña

Ica – Perú

2024

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de investigación lo dedico a  
Mi esposo e hijos Samir, Jair y Sair por creer en  
mi capacidad y estar a mi lado brindándome su  
apoyo incondicional.

A mi mamá y a mi hermano Enrique Chau, que  
en el cielo estarán orgullosos diciendo lo  
lograste.

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a Dios, por bendecirme y haberme permitido hacer realidad la culminación de mi trabajo de investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE FIGURAS .....	ix
RESUMEN.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN .....	14
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA .....	23
III. RESULTADOS.....	26
IV. DISCUSIÓN .....	66
V. CONCLUSIONES .....	69
VI. RECOMENDACIONES .....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	72
VIII. ANEXOS .....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Características generales de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	26
Tabla 2. Pregunta 1: Está de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza .....	28
Tabla 3. Está de acuerdo en que el nivel de morosidad afecta a los resultados .....	29
Tabla 4. Pregunta 3: Considera que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza .....	30
Tabla 5. Pregunta 4: Considera que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país .....	31
Tabla 6. Pregunta 5: Considera que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago .....	32
Tabla 7. Pregunta 6: Considera que se les brinda la información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia .....	33
Tabla 8. Pregunta 7: Considera que se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas.....	34
Tabla 9. Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales.....	35
Tabla 10. Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza.....	36
Tabla 11. Pregunta 10: Considera que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores.....	37
Tabla 12. Pregunta 11: Cuan de acuerdo estaría usted con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras.....	38
Tabla 13. Pregunta 12: Considera que debe haber capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas.....	39

Tabla 14. Pregunta 13: Considera valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas.....	40
Tabla 15. Pregunta 1: Considera que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz .....	41
Tabla 16. Pregunta 2: Considera que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación.....	42
Tabla 17. Pregunta 3: Considera que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente .....	43
Tabla 18. Pregunta 4: Considera que se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS .....	44
Tabla 19. Pregunta 5: Considera que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas.....	45
Tabla 20. Pregunta 6: Considera que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda .....	46
Tabla 21. Pregunta 7: Observa que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año.....	47
Tabla 22. Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas).....	48
Tabla 23. Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados .....	49
Tabla 24. Pregunta 10: Considera que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales .....	50
Tabla 25. Pregunta 11: Considera que la Red Asistencial hace buen registro de las cuentas por cobrar .....	51
Tabla 26. Pregunta 12: Observa que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes.....	52

Tabla 27. Pregunta 13: Observa que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas .....	53
Tabla 28. Pregunta 14: Considera que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial .....	54
Tabla 29. Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	55
Tabla 30. Dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	56
Tabla 31. Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	57
Tabla 32. Dimensiones de la variable Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	58
Tabla 33. Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN .....	59
Tabla 34. Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN .....	60
Tabla 35. Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN.....	61
Tabla 36. Prueba de correlación entra la variable Gestión de cobranzas y Recuperación de la deuda .....	62
Tabla 37. Prueba de correlación entra la dimensión Proceso de cobranza y la variable Recuperación de la deuda.....	63
Tabla 38. Prueba de correlación entra la dimensión Reconocimiento de cuentas por cobrar y la variable Recuperación de la deuda.....	64
Tabla 39. Prueba de correlación entra la dimensión Estrategias de cobranza y la variable Recuperación de la deuda.....	65

Tabla 40. Gestión de cobranzas y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	82
Tabla 41. Procesos de cobranza y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	82
Tabla 42. Reconocimiento de cuentas por cobrar y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	83
Tabla 43. Estrategias de cobranza y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021	83
Tabla 44. Prueba de distribución normal Shapiro-Wilk.....	84
Tabla 45 Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital FTG.....	84
Tabla 46 Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital FTG.....	84
Tabla 47 Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital FTG.....	85
Tabla 48 Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital RTG .....	85
Tabla 49 Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital RTG .....	85
Tabla 50 Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital RTG .....	85
Tabla 51 Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital ASA .....	86
Tabla 52 Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital ASA .....	86
Tabla 53 Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital ASA .....	86
Tabla 54 Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital AHM.....	86
Tabla 55 Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital AHM.....	87
Tabla 56 Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital AHM.....	87
Tabla 57 Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital MRN .....	87
Tabla 58 Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital MRN .....	87
Tabla 59 Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital MRN .....	88

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura	Página
Figura 1. Edad de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	27
Figura 2. Tipo de cargo de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	27
Figura 3. Pregunta 1: Está de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza .....	28
Figura 4. Está de acuerdo en que el nivel de morosidad afecta a los resultados .....	29
Figura 5. Pregunta 3: Considera que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza .....	30
Figura 6. Pregunta 4: Considera que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país .....	31
Figura 7. Pregunta 5: Considera que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago .....	32
Figura 8. Pregunta 6: Considera que se les brinda la información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia .....	33
Figura 9. Pregunta 7: Considera que se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas .....	34
Figura 10. Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales.....	35
Figura 11. Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza .....	36
Figura 12. Pregunta 10: Considera que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores.....	37
Figura 13. Pregunta 11: Cuan de acuerdo estaría usted con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras.....	38
Figura 14. Pregunta 12: Considera que debe haber capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas.....	39

Figura 15. Pregunta 13: Considera valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas.....	40
Figura 16. Pregunta 1: Considera que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz .....	41
Figura 17. Pregunta 2: Considera que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación .....	42
Figura 18. Pregunta 3: Considera que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente .....	43
Figura 19. Pregunta 4: Considera que se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS .....	44
Figura 20. Pregunta 5: Considera que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas.....	45
Figura 21. Pregunta 6: Considera que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda .....	46
Figura 22. Pregunta 7: Observa que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año.....	47
Figura 23. Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas).....	48
Figura 24. Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados .....	49
Figura 25. Pregunta 10: Considera que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales .....	50
Figura 26. Pregunta 11: Considera que la Red Asistencial hace buen registro de las cuentas por cobrar .....	51
Figura 27. Pregunta 12: Observa que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes.....	52
Figura 28. Pregunta 13: Observa que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas .....	53
Figura 29. Pregunta 14: Considera que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial .....	54

Figura 30. Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	55
Figura 31. Dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	56
Figura 32. Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	57
Figura 33. Dimensiones de la variable Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021 .....	58

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Su metodología de estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental, conformada por una población y muestra de 21 trabajadores. Para la recolección de los datos se usó un cuestionario en la gestión de cobranzas y recuperación de la deuda, además se aplicó la prueba Rho de Spearman en el análisis de los datos. En los resultados la edad promedio fue 53.3 años, el 61.9% son del sexo femenino. Por otro lado, el 47.6% mostraron alta gestión de cobranzas y un nivel medio en la dimensión proceso de cobranzas (52.4%), reconocimiento de cuentas por cobrar (61.9%) y estrategias de cobranza (52.4%), asimismo, el 47.6% tuvieron alta recuperación de la deuda. La gestión de cobranzas ( $p=0.000$ ;  $Rho= 0.978$ ), el proceso de cobranzas ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.732$ ), el reconocimiento de cuentas por cobrar ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.718$ ) y estrategias de cobranzas ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.739$ ) se relacionan con la recuperación de la deuda. Se concluye que existe relación entre la gestión de cobranzas y dimensiones con la recuperación de la deuda no tributaria a terceros, es decir que a mejor gestión de cobranzas mayor recuperación de la deuda y viceversa.

**Palabras claves:** Gestión de cobranzas, recuperación de la deuda, trabajadores de la Red Asistencial

## ABSTRACT

The objective of this research work was to determine the relationship between collection management and the recovery of non-tax debt to third parties in the Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Its study methodology was of a correlational type and of a non-experimental design, made up of a population and sample of 21 workers. For data collection, a questionnaire was used in collection management and debt recovery, in addition, Spearman's Rho test was applied in data analysis. In the results, the average age of 53.3 years, 61.9% are female. On the other hand, 47.6% showed high collection management and a medium level in the collection process dimension (52.4%), recognition of accounts receivable (61.9%) and collection strategies (52.4%), likewise, 47.6% They had high debt recovery. Collection management ( $p=0.000$ ;  $Rho= 0.978$ ), the collection process ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.732$ ), recognition of accounts receivable ( $p=0.000$ ;  $Rho=0.718$ ) and collection strategies ( $p= 0.000$ ;  $Rho=0.739$ ) are related to debt recovery. Therefore, it is concluded that there is a relationship between the management of collections and dimensions with the recovery of the non-tax debt to third parties in the Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

**Keywords:** Collection management, debt recovery, workers of the Assistance Network

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Planteamiento del problema.

#### 1.1.1 Antecedentes de la investigación.

##### 1.1.1.1 Antecedentes internacionales

Cedeño y Zambrano (2022) publicaron una investigación titulada “La recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Magisterio manabita LTDA. 2021-2022”, en la revista Polo del Conocimiento, para Ecuador. Esta aborda el efecto que genera la recuperación de la deuda en la liquidez de una empresa. Esta investigación tuvo un diseño metodológico cuantitativo, documental, descriptivo y analítico-sintético. La técnica de investigación fue la encuesta, con la entrevista como herramienta. Para esto, se tuvo como población a 17 trabajadores de la cooperativa, no se extrajo una muestra de la población. Asimismo, la recopilación de la información se dará por medio de una revisión documental de los datos financieros. Los resultados mostraron una mejoría para el último año estudiado, en comparación con el anterior, al presentar un aumento en la razón corriente de la empresa de 0.81 a 0.99. Las conclusiones muestran que la empresa analizada mantiene una tendencia de mejoría en cuanto a la gestión de la cobranza de deudas, lo cual afecta positivamente en sus estados financieros, evidenciado por el aumento en la razón corriente.

García et al. (2019) realizaron la investigación denominada “Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador”, estudio divulgado por medio de la revista de investigación ecuatoriana Espirales. El trabajo tiene como objetivo la delimitación del nivel de riesgo y de confianza en el índice de control interno, en relación al área de créditos y cobranzas y, posteriormente, observar la realización de las políticas y métodos de la compañía. La investigación tuvo un enfoque tanto cualitativo como cuantitativo y de tipo descriptivo, explicativa y documental. Se usó como técnica de recopilación de datos a la encuesta, teniendo al cuestionario como herramienta. En cuanto a población y muestra, el objeto de estudio consideró a una población mayor a 100 trabajadores administrativos de la compañía, de los cuales se extrajo una muestra de 86 personas. Los resultados confirman que la compañía no tiene un buen manejo organizacional de sus datos y actividades, por lo tanto, no cuenta con un buen manejo de los procedimientos para realizar las actividades de recuperación de cartera de deudas, evidenciado por un 15% de clientes a los que no se les ha dado conocimiento del monto adeudado. Por otro lado, los negocios presentaron redundancia de funciones, reduciendo así la eficiencia de sus labores, ilustrado por un nivel de incumplimiento en la aprobación de créditos de 33%. La conclusión del estudio evidencia que la firma cuenta con un deficiente control interno en cuanto a su administración de otorgamiento de créditos y de gestión de cobranzas, debido al proceso ineficiente producto de la redundancia y duplicidad de funciones.

López et al. (2019) desarrollaron una investigación con título “Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras”, la cual forma parte de la Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana. La investigación buscó evidenciar la influencia que tienen las cuentas por cobrar y pagar en la liquidez de una compañía constructora ecuatoriana. La metodología contó con un diseño descriptivo, documental y de campo. Se usó a la encuesta como técnica de recolección de datos, y como herramienta, al cuestionario. Esta se aplicó a todos los integrantes del personal a cargo de la administración financiera. Se obtuvo como resultado que la compañía presenta una gran cantidad de deudas por cobrar que no se logran visualizar en los estados financieros, a raíz de la inyección de capital para que se cumplan las obligaciones con los inversores y proveedores. Las conclusiones denotan una relación inversa debido a que, aun con una falta de liquidez, el índice del mismo muestra un resultado positivo, evidenciado por

un índice de rotación de cuentas equivalente a 4, lo cual puede evidenciar que no existe una buena gestión de cobro.

Pupo, L. y Pupo, E. (2019) publicaron una investigación titulada “La administración de las cuentas por cobrar y su control como elementos vitales para el adecuado funcionamiento empresarial”, publicada por la Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial. En esta se buscó delimitar la relación entre la administración de las cuentas por cobrar y su influencia en el buen funcionamiento de la gestión económica de una compañía. Como metodología, se asumió un diseño de tipo teórico y descriptivo. Las principales bases teóricas que se presentan giran en torno a la identificación de las normas de control con las que la gestión de cuentas por cobrar debe contar. En conclusión, el trabajo buscó ahondar en la teoría concerniente al buen funcionamiento de las instituciones, de la gestión adecuada de las cuentas por cobrar, y del buen análisis de las operaciones económicas y financieras, de tal forma que la toma de decisiones en un negocio sean los adecuados.

Alizo et al. (2018) elaboraron una investigación titulada “Evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: “Asociación Civil unión de Conductores”, publicada en la revista Sapienza Organizacional de Venezuela. La investigación trató de mostrar evidencias de la gestión de las cuentas por cobrar en una compañía venezolana y su relación con los estados financieros. Esta tiene un diseño metodológico cuantitativo de tipo descriptivo, explicativo y documental, para esto se utilizó la información de los datos financieros de las entidades de transporte. Los resultados obtenidos revelan que la política de cobranza es inadecuada, evidenciado por el manejo técnico deficiente de los procedimientos analíticos dentro del proceso de auditoría, todo lo cual afecta de manera negativa a los estados financieros de la compañía. Se concluye que el sector de transporte analizado necesita serias medidas administrativas para el buen manejo interno de la gestión de deudas y la aplicación de los lineamientos de las propias entidades a las que están regidas.

#### **1.1.1.2 Antecedentes nacionales**

Cruz et al. (2022) produjeron una investigación con título “Modelo de Gestión para la Recuperación de la Cartera de Clientes Vencida de una Empresa”, en la revista FIPCAEC. Este trabajo aborda el análisis de la recaudación de deudas en una empresa, proponiendo un modelo de gestión de recaudación.

La investigación tiene un diseño metodológico cuantitativo, no experimental. Se usó a la encuesta como técnica, con el cuestionario como herramienta de recolección de datos. Para su aplicación, se consideró una población de 74.400 microempresarios, de los cuales se tomó una muestra de 25 de ellos. Los resultados detallan la importancia que tienen los procesos administrativos en cuanto a la optimización de la recaudación, y cómo de existir una mala gestión de recaudación de deudas, los ingresos de la empresa se ven seriamente afectados, teniendo como evidencia un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.939. El estudio concluye en que la gestión de recuperación de deudas es un componente vital para un modelo de gestión que permita a las gerencias efectuar efectivamente sus políticas de cobranza de deuda.

Mogollón (2021) desarrolló una investigación titulada “Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la compañía Petroperú S.A: Período 2014-2016, publicada por la revista PURIQ. Este proyecto tuvo como objetivo delimitar cómo la gestión de cobranza afecta la gerencia financiera de una compañía peruana. Se asumió un diseño no experimental, cuantitativo y documental, haciendo uso de los estados financieros de la empresa. Se obtuvieron como resultados que existe una alta correlación entre la gestión de cobranza general y la gerencia financiera, respaldado por un alto índice de significancia ( $p=0.0002$ ); por otro lado, se observa que la gestión de cuentas por cobrar presenta una incidencia negativa, a raíz de que el cobro de deudas vigentes y las deudas vencidas perjudican los estados financieros de la compañía. Las conclusiones denotan que la gestión de cobranza presenta un impacto en las finanzas de la compañía, teniendo como principal causante la antigüedad de las deudas.

Vásquez, et al. (2021) publicaron una tesis titulada “Ratios de Liquidez y Cuentas por Cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima”, para la revista “Visión de Futuro”. Los objetivos giran en torno al análisis de las cuentas por cobrar y la liquidez de una firma nacional. El tipo de investigación es descriptiva, comparativa, no experimental y transversal. La técnica utilizada fue documental, y asumió como instrumento de recopilación de datos a la ficha de análisis. Los hallazgos de la tesis delimitan, en el caso de una de las firmas, la velocidad de recuperación de los créditos otorgados se tradujo en una mejor liquidez, mientras que, en la otra, la ineficiencia en la recaudación afectó negativamente en su liquidez. Lo anterior se evidencia por medio del análisis comparativo de los ratios de liquidez, prueba ácida y prueba defensiva. Por

otro lado, ambas firmas cuentan con una buena gestión de cobranza de deuda a corto plazo, ilustrado por los períodos promedios de cobranza y la rotación de las cuentas por cobrar. Las conclusiones denotan que la gestión de cobranza está directamente relacionada con una buena liquidez para la buena administración de los pagos con la finalidad de agilizar los procesos económicos de las firmas.

Morales y Carhuancho (2020) elaboraron un trabajo titulado “Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C.”, publicada en la revista TES. La publicación tuvo como finalidad formular estrategias para mejorar la gestión de cuentas por cobrar en una empresa peruana. La metodología de investigación fue mixta, proyectiva y holística. Se usó a la encuesta y el análisis documental como técnicas de recaudación de datos, y como herramienta se usó a la entrevista. La población objetivo fue de 20 colaboradores de la compañía, extrayéndose de la población una muestra de tres trabajadores. Se tiene como resultados que la gestión de cuentas por cobrar presenta problemas de eficiencia debido a un mal manejo administrativo en cuanto a los procedimientos de cobranza. Por lo tanto, las conclusiones detallan que los niveles de ineficiencia generan un decrecimiento con respecto al buen control financiero, reduciendo la rentabilidad sobre el patrimonio, por lo cual se debe impulsar mejores técnicas de gestión para que la rentabilidad del negocio aumente.

Diaz y Flores (2019) realizaron un proyecto de investigación titulado “Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero”, para la Revista MAYA. El propósito de la publicación fue delimitar el efecto que tiene la gestión de cobranzas en las finanzas de una compañía. La metodología de investigación fue teórica y descriptiva. Los resultados de la revisión teórica delimitan que el principal agente que afecta negativamente en la gestión de cobranzas es una pobre administración de cobranzas, especialmente en el otorgamiento de plazos, créditos, y deficiente control de cuentas. Las conclusiones denotan que la gestión de cuentas por cobrar está relacionada con la capacidad de una compañía de aumentar sus niveles de liquidez.

### **1.1.2 Formulación del problema.**

La gestión de cobranza ha sido delimitada como el conjunto de técnicas que le permite a una organización recaudar la deuda en el menor tiempo posible; en otras palabras, que esta pueda transformar las cuentas por cobrar en activos líquidos con la pronta cancelación de las deudas registradas. En complemento

a ello, la economía tiene como interés generar capital, y la financiación ejerce un rol clave en ella. De manera que, el crédito es un mecanismo derivado del financiamiento, por lo que su empleo no representa un perjuicio, sino una facilidad al momento del pago respectivo por los servicios o productos brindados. Por ende, una gestión de cobranza adecuada es vital en una organización al poder mejorar su salud financiera en el tiempo (Robles, 2012). A nivel internacional, Bárcena y Etienne (2020) señalan que, en el contexto latinoamericano, los países en desarrollo cuentan con una importante población caracterizada por tener bajos recursos, lo cual desemboca en tener un sistema de salud público con diversos problemas institucionales, tales como la escasez de insumos y medicamentos, condiciones deficientes de la infraestructura, entre otros. Igualmente, a través de los años, estas naciones han mostrado ciertos avances para poder ampliar su cobertura, tomando en consideración aspectos como el desarrollo humano y la inclusión social. No obstante, esto aún presentan muchos obstáculos en cuanto a lograr una adecuada y extensa cobertura para la población. Por ejemplo, en países como Guatemala y Bolivia, se desestiman los trámites burocráticos, en virtud de que se les consideran un impedimento del desarrollo y adecuado funcionamiento, así como la repercusión en el aumento de la morosidad y en la recuperación de deuda. Por lo que, la búsqueda de un buen manejo en la gestión de cobranza permitiría mejorar la salud pública en relación a contar con infraestructura de calidad, abastecimiento de medicinas y equipos médicos, entre otros (Chuquipoma, 2020).

A nivel nacional, en el sector salud peruano, EsSalud es la organización encargada de dar cobertura a los asegurados al brindarles un rango amplio de servicios de salud. Añadido a ello, dicha institución se encuentra conformada, actualmente, por un conjunto de 27 Redes Asistenciales, las cuales son órganos desconcentrados que actúan en representación de EsSalud de acuerdo con el ámbito geográfico asignado (Seguro Social de Salud, 2020).

A nivel local, en relación a lo anterior, se tiene la Red Asistencial Ica, institución a cargo de los establecimientos de salud de EsSalud dentro del departamento de Ica. En dicha organización se ha venido observando ciertos factores que se encuentran afectando su gestión de cobranza. Entre ellos, no se cuenta un control adecuado de los registros de los usuarios, lo que genera que la muchos expedientes se encuentren traspapelados y resulta ser un gran problema al momento que se requiere la información para las valorizaciones de las prestaciones brindadas. Además, se aprecia que las cuentas por cobrar

se han ido incrementando sustancialmente, puesto que hay deudas que se mantienen en muchos casos clasificadas como dudosa, prejudicial, judicial e incluso como incobrables.

Otro aspecto a resaltar es la carencia de control y seguimiento de las cuentas por cobrar al no contar con notificadores propias, lo cual conlleva a una recuperación de la deuda a un ritmo muy lento. Ello, a pesar que el proceso de liquidación y facturación se viene realizando de forma regular y contando, a la par, con servicios de Courier que facilitan la entrega de notificaciones prejudiciales y judiciales. Bajo ese marco, a continuación, se presenta la siguiente formulación del problema de investigación:

- a) Problema general
  - ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?
- b) Problemas específicos
  - ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?
  - ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?
  - ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?

### **1.1.3 Justificación e importancia de la investigación.**

El estudio se encuentra debidamente justificado desde la perspectiva teórica y práctica. En primer lugar, desde el enfoque teórico, la investigación se sustenta en la medida que se analizaron fuentes secundarias, las cuales provienen de bases de datos que cuentan con un amplio prestigio en el ámbito académico. Esto va permitir conocer mejor las variables de estudio (gestión de cobranzas y recuperación de la deuda) y su conectividad relacional, en base a la revisión de la literatura efectuada. Añadido a ello, el proyecto servirá como antecedente de las próximas investigaciones sobre la inadecuada gestión de cobranza para la recuperación de deuda.

En segundo lugar, desde el punto de vista práctico, el estudio permitirá que la institución analizada pueda corroborar con más detalle los inconvenientes que

se vienen presentando en la gestión de cobranza. Y, en consecuencia, la información recopilada podrá servir para la toma de decisiones de directivos y trabajadores, lo cual contribuya a la recuperación de deudas no tributarias a terceros que por distintas razones no realizan sus pagos en el tiempo previsto. Por otra parte, respecto a la importancia el estudio, va ser relevante, en virtud de que los resultados permitirán conocer, con mayor nivel de especificidad, la problemática frente a una débil gestión de cobranza de deuda no tributaria a terceros en la unidad de investigación. Ello promoverá el planteamiento de estrategias de cobranza más efectivas que influyan en la reducción de la deuda a corto plazo. Lo cual favorezca a la compra de medicamentos y el mejoramiento de la infraestructura asistencial para la capacitación e investigación.

## **1.2 Objetivos.**

- a) Objetivo general
  - Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.
- b) Objetivos específicos
  - Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.
  - Determinar la relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.
  - Identificar la relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

## **1.3 Hipótesis y variables de la investigación.**

### **1.3.1 Hipótesis general y específicas.**

- a) Hipótesis general
  - Existe una relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

b) Hipótesis específicas

- Existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.
- Existe relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.
- Existe relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

## II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

### 2.1 Variables de la investigación.

a) Variable independiente

Gestión de cobranzas: Se encuentra compuesta por un conjunto de acciones coordinadas que tienen como finalidad, la recuperación de los servicios otorgados. Esta recuperación genera que los activos por cobrar puedan formar parte de la liquidez (Díaz y Flores, 2019).

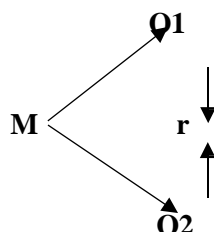
b) Variable dependiente

Recuperación de la deuda: Está fuertemente ligada a la gestión de cobranzas, debido a que involucra el proceso de la recuperación de la cartera, lo cual representa un proceso vital en una empresa para que no existan pérdidas en los activos financieros (Díaz y Flores, 2019).

### 2.2 Estrategia metodológica.

- **Tipo:** Hernández et al. (2014) afirman que una investigación es de tipo aplicado cuando presentan una finalidad de brindar una solución a partir de procedimientos y reglas, que permitan la resolución de los objetivos establecidos en la investigación. En ese sentido, el estudio desarrollado fue de tipo aplicado, ya que se buscó una solución al problema principal de una débil gestión de cobranza en la Red Asistencial Ica de EsSalud.
- **Nivel:** Hernández et al. (2014) señalan que los estudios correlacionales buscan medir el grado de relación que existe entre las variables de una investigación. En este caso, la investigación desarrollada tuvo un nivel correlacional, puesto que se enfocó en analizar la relación que existe entre las variables gestión de cobranza y recuperación de deuda.

- **Diseño:** Hernández y Mendoza (2018) mencionan que una investigación presenta un diseño no experimental cuando no se interviene o manipula las variables de dicha investigación. En ese sentido, el diseño del presente estudio fue no experimental, puesto que el análisis se realizó sin alguna intervención en las variables de estudio por parte de los investigadores.



Donde:

M = Muestra

O1 = Variable 1 “Gestión de cobranzas”

O2 = Variable 2 “Recuperación de deuda”

r = Correlación

- **Población:** Sánchez et al. (2018) aseveran que la población hace referencia al conjunto que se encuentra constituido por todos los casos o individuos que poseen una serie de rasgos en común. En este estudio, para la aplicación de los cuestionarios, se consideró una población de 21 trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud. Asimismo, para el análisis documental, la población estuvo conformada por los estados financieros del periodo 2019-2021 de la Red Asistencial Ica de EsSalud.
- **Muestra:** Sánchez et al. (2018) indican que el concepto de muestra se refiere al conjunto de elementos que son extraídos del conjunto de una población, la cual se obtiene a través de un sistema de muestreo probabilístico o no probabilístico. En el presente estudio, se utilizó el muestro por conveniencia y para la aplicación de los cuestionarios, se consideró una muestra de 21 colaboradores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud. Respecto al análisis documental, la muestra estuvo conformada por los estados financieros del periodo 2019-2021 de la Red Asistencial Ica de EsSalud extraídos a través del sistema SAP y SEE.
- **Técnicas de Recolección de Datos:** Tomando en consideración la naturaleza de la investigación, las técnicas de recolección de datos utilizadas fueron las siguientes:
  - a) Encuesta: Arias (2020) afirma que la encuesta es un procedimiento que se desarrolla en la investigación para la recopilación de datos, la cual emplea como instrumento al cuestionario. En este caso, una de las técnicas de

recolección de datos fue la encuesta para las variables gestión de cobranzas y recuperación de deuda.

- b) **Análisis documental:** Arias (2020) señala que el análisis documental se enfoca en aspectos relacionados a documentación, libros, revistas, tratados, entre otros, con la finalidad de establecer ciertas relaciones. En ese sentido, otra técnica de recolección de datos fue el análisis documental referido a emplear información sobre cuentas por cobrar en el periodo 2019-2021, con el fin de brindar mayor solidez a la información obtenida.

- **Instrumentos de Recolección de Datos:** Sánchez et al. (2018) mencionan que los instrumentos de recolección de datos son herramientas que se utilizan con la finalidad de medir las variables en una investigación. En este caso, para realizar la encuesta, se emplea como instrumento un cuestionario para las variables gestión de cobranza y recuperación de deuda. El primer cuestionario “gestión de cobranza” estuvo compuesto por 3 dimensiones, siendo el total 13 preguntas en escala Likert. Respecto al segundo instrumento “Recuperación de deuda” estuvo dividido en 3 dimensiones y en total tuvieron 14 ítems, la escala fue Likert de 5 categorías.

Para agrupar las variables en tres categorías (bajo, medio y alto) se evaluó la distribución y luego se aplicó los percentiles 30 y 60. Es decir:

Bajo = < Percentil 30

Medio = Entre el percentil 30 y 60

Alto = > Percentil 60

- Para el caso del análisis documental, los instrumentos que se emplearon son las fichas que incluyeron información relevante sobre las cuentas por cobrar del periodo 2019-2021 que se realizó a los colaboradores del área de Finanzas y la recolección de datos extraída de la base de datos del sistema SAP y SFE.
  - a) **SAP:** Software de ESSALUD, permite la ejecución de transacciones y control de ingresos y salidas. El objetivo de este soporte logístico es mantener actualizado los saldos, a fin de asegurar el oportuno registro, consolidación y presentación de la respectiva información (Seguro Social de Salud, 2005).
  - b) **SFE:** Sistema de facturación electrónica, que sirve para emitir comprobantes de pago y generar archivos SAP (Seguro Social de Salud 2018)

### III. RESULTADOS

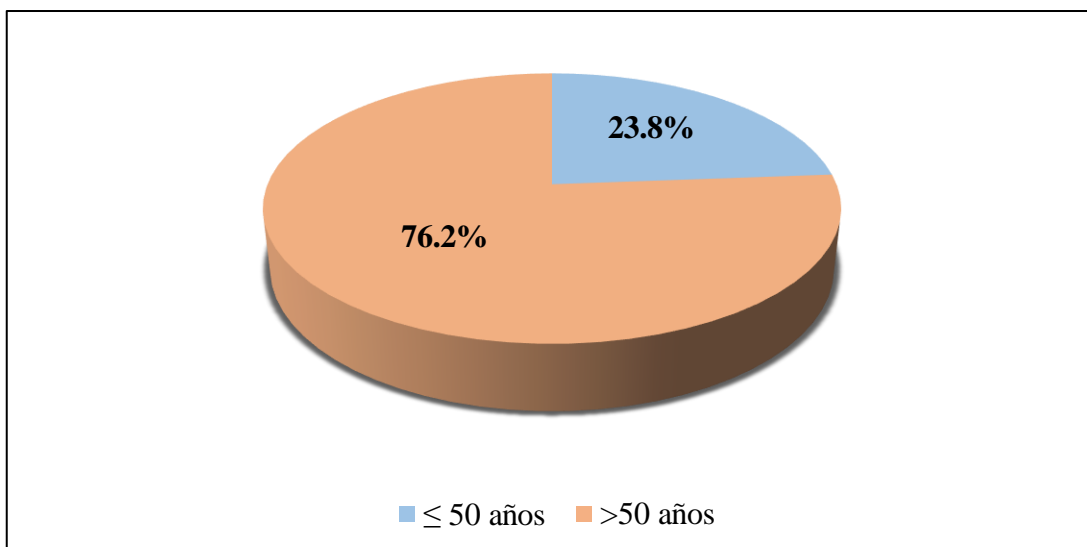
**Tabla 1.**

*Características generales de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

<b>Características generales</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad (<math>\bar{x} \pm DS</math>)</b>		53.3 $\pm$ 9.3
$\leq$ 50 años	5	23.8%
$>$ 50 años	16	76.2%
<b>Sexo</b>		
Masculino	8	38.1%
Femenino	13	61.9%
<b>Tiempo laboral</b>		
$\leq$ 23 años	6	28.6%
$>$ 23 años	15	71.4%
<b>Hospital</b>		
Hospital Félix Torrealva Gutiérrez	5	23.8%
Hospital René Toche Groppo	5	23.8%
Hospital Augusto Hernández Mendoza	5	23.8%
Hospital María Reiche Newman	3	14.3%
Hospital Antonio Skrabonja Antoncich	3	14.3%
<b>Cargo</b>		
Liquidación, facturación y cobranza	12	57.1%
Administrador	5	23.8%
Jefe de la unidad	2	9.5%
Coordinador	1	4.8%
Jefe de la división	1	4.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

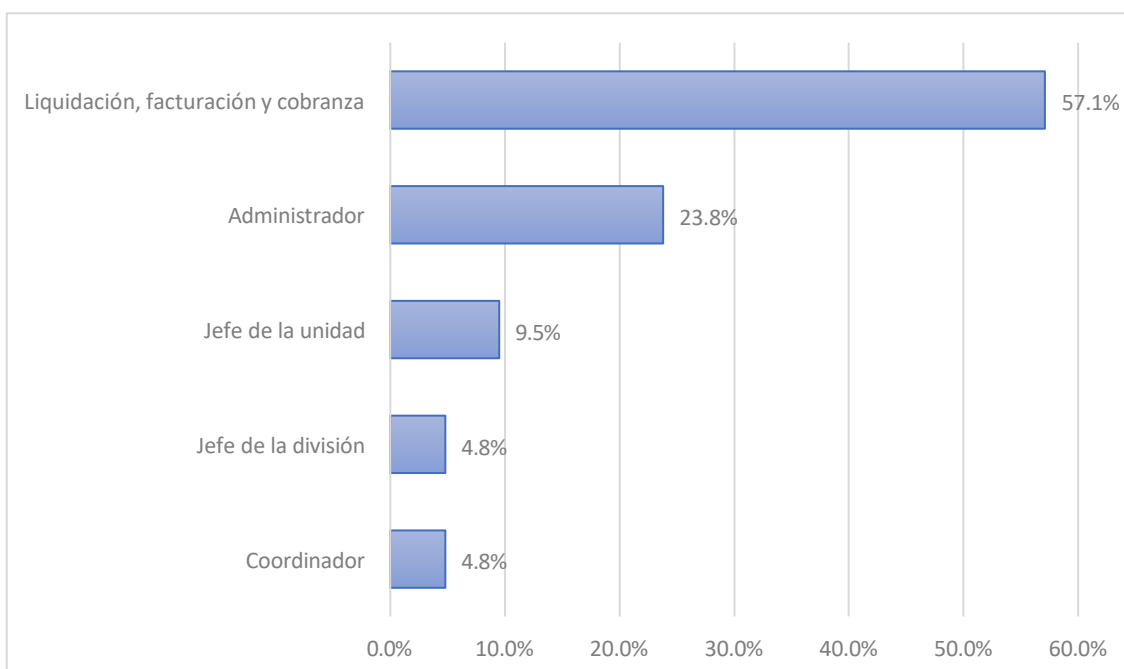
$\bar{x}$ : Promedio, DS: Desviación estándar, Med: Mediana, RI: Rango intercuartílico  
Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 1 y figura 1 muestran que la edad promedio de los trabajadores fue de 53.3 años, además, el 76.2% tuvieron más de 50 años y el 61.9% fueron del sexo femenino. Por otro lado, el 71.4% presentaron más de 23 años laborando. Asimismo, el 23.8% pertenecen al Hospital Félix Torrealva Gutiérrez, René Toche Groppo y Augusto Hernández Mendoza respectivamente y el 57.1% de los trabajadores tienen el cargo de liquidación, facturación y cobranza (ver figura 2).



**Figura 1.** Edad de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor



**Figura 2.** Tipo de cargo de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor

## Resultados por pregunta de la variable Gestión de cobranzas

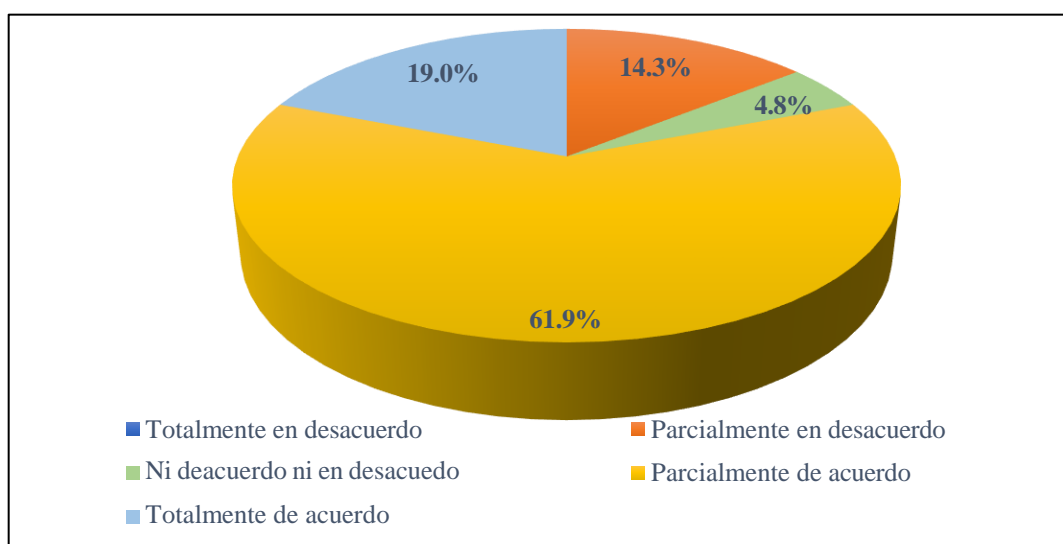
**Tabla 2.**

*Pregunta 1: Está de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza*

<b>Pregunta 1</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	3	14.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente de acuerdo	13	61.9%
Totalmente de acuerdo	4	19.0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 2 y figura 3 muestran que el 80.9% de los trabajadores encuestados estuvieron parcialmente (61.9%) y totalmente (19%) de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza. Mientras que, el 14.3% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo sobre si las estrategias empleadas facilitan el proceso de cobranzas.



**Figura 3.** Pregunta 1: Está de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza

Fuente: Elaborado por el autor

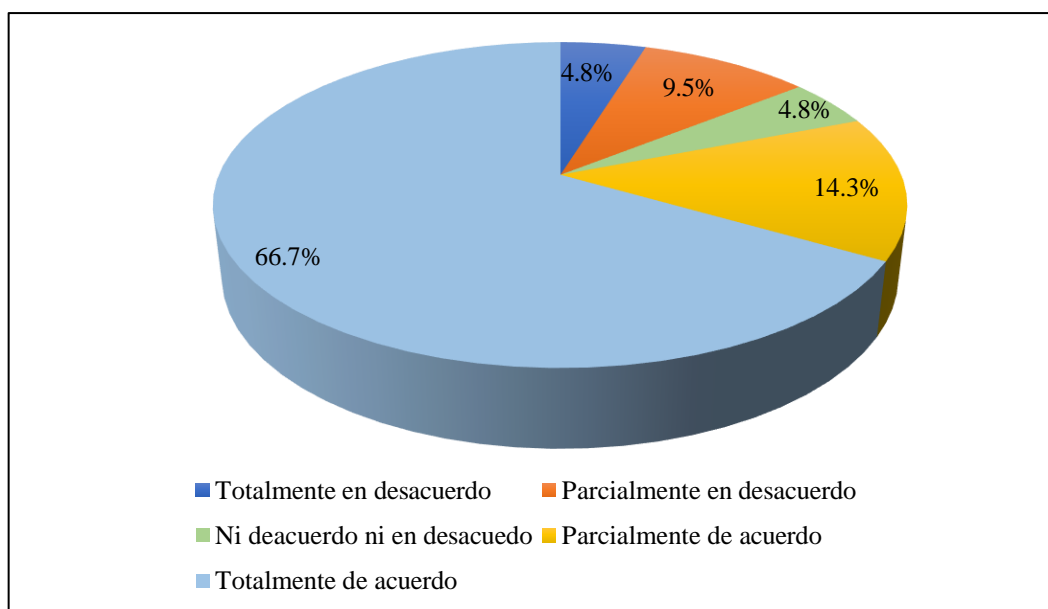
**Tabla 3.**

*Pregunta 2: Está de acuerdo en que el nivel de morosidad afecta a los resultados*

<b>Pregunta 2</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente de acuerdo	3	14.3%
Totalmente de acuerdo	14	66.7%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 3 y figura 4 muestran que el 81% de los trabajadores encuestados estuvieron parcialmente (14.3%) y totalmente (66.7%) de acuerdo que el nivel de morosidad afecta a los resultados. Mientras que, el 9.5% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo en que los niveles de morosidad afectan a los resultados.



**Figura 4.** Pregunta 2: Está de acuerdo en que el nivel de morosidad afecta a los resultados

Fuente: Elaborado por el autor

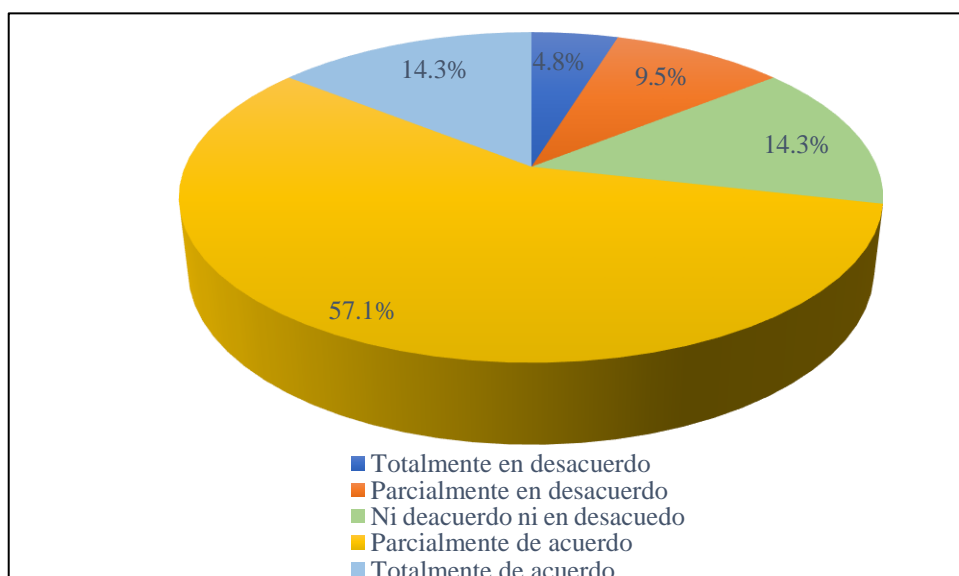
**Tabla 4.**

*Pregunta 3: Considera que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza*

<b>Pregunta 3</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	12	57.1%
Totalmente de acuerdo	3	14.3%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 4 y figura 5 muestran que el 71.4% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (57.1%) y totalmente (14.3%) de acuerdo que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza. Mientras que, el 14.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si los recursos informáticos mejoren considerablemente el proceso de gestión de cobranzas.



**Figura 5.** Pregunta 3: Considera que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza

Fuente: Elaborado por el autor

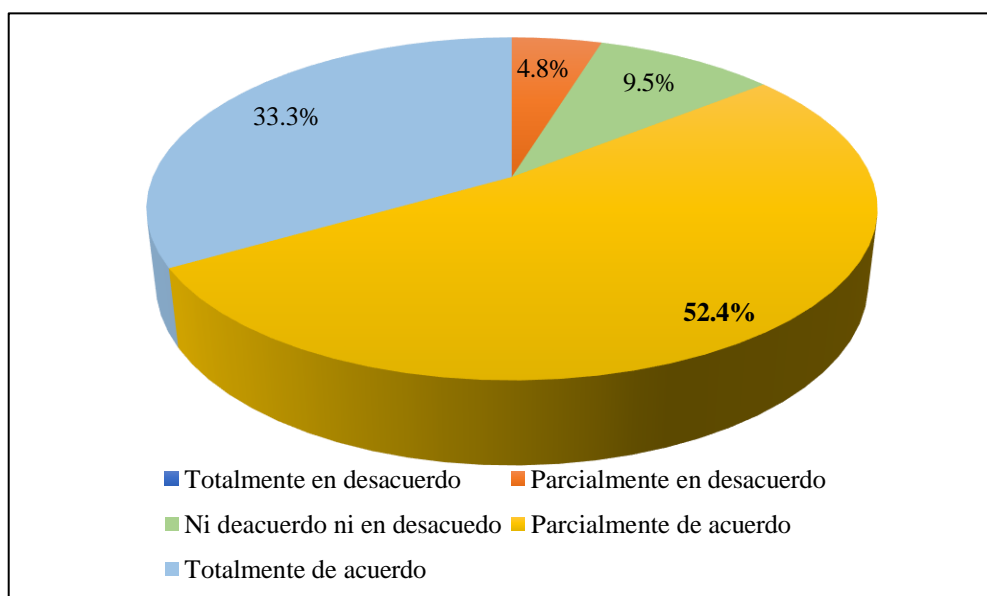
**Tabla 5.**

*Pregunta 4: Considera que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país*

<b>Pregunta 4</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	11	52.4%
Totalmente de acuerdo	7	33.3%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 5 y figura 6 muestran que el 85.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (52.4%) y totalmente (33.3%) de acuerdo que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país. Mientras que, el 9.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país.



**Figura 6.** Pregunta 4: Considera que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país

Fuente: Elaborado por el autor

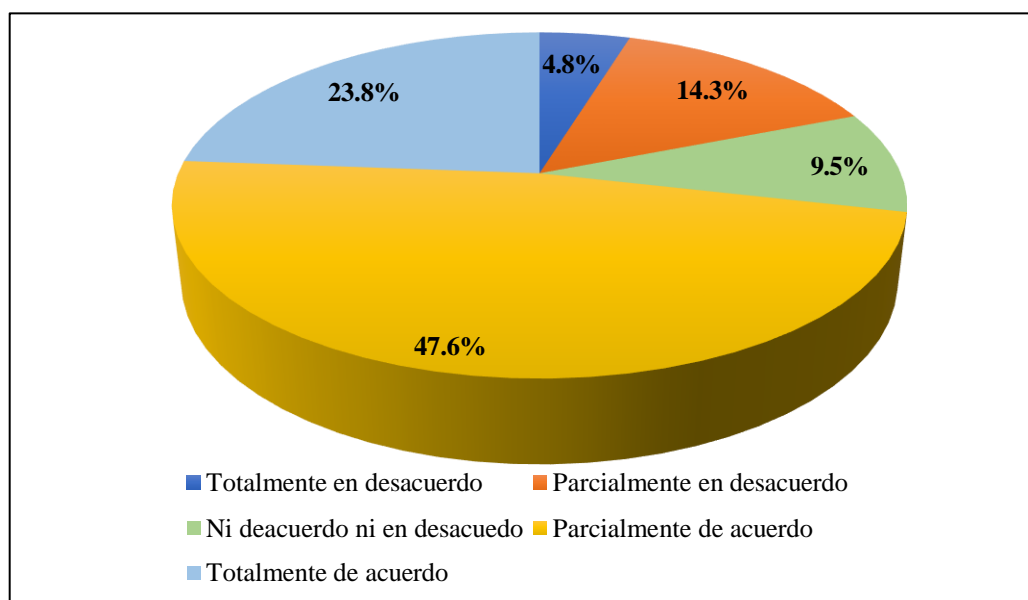
**Tabla 6.**

*Pregunta 5: Considera que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago*

<b>Pregunta 5</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	3	14.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	10	47.6%
Totalmente de acuerdo	5	23.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 6 y figura 7 muestran que el 71.4% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (47.6%) y totalmente (23.8%) de acuerdo que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago. Mientras que, el 14.3% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo en que haya políticas bien planteadas para facilidades de pago.



**Figura 7.** Pregunta 5: Considera que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago

Fuente: Elaborado por el autor

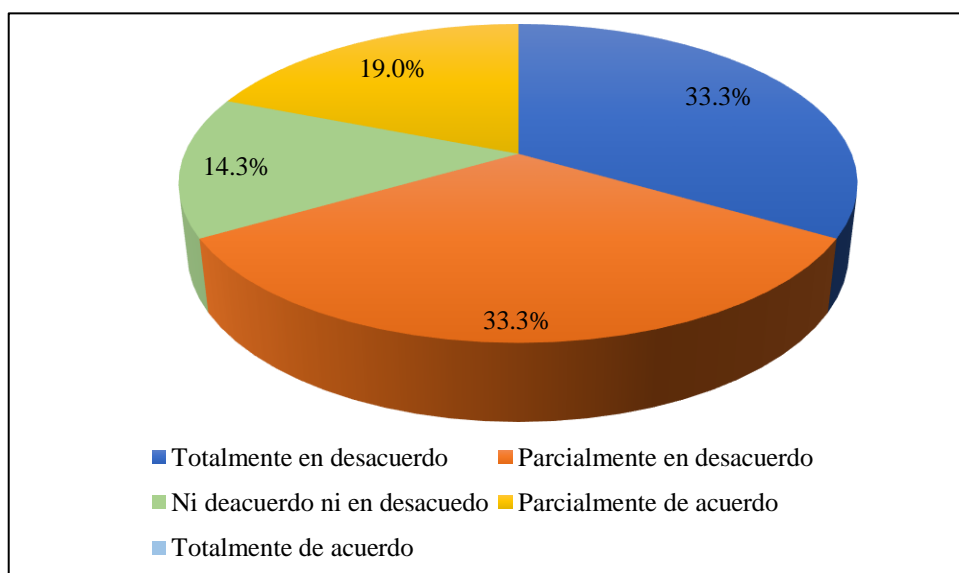
**Tabla 7.**

*Pregunta 6: Considera que se les brinda la información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia*

<b>Pregunta 6</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	7	33.3%
Parcialmente en desacuerdo	7	33.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	4	19.0%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 7 y figura 8 muestran que el 66.6% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (33.3%) y totalmente (33.3%) en desacuerdo con que se les halla brindado una información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia. Mientras que, el 19% sostuvieron estar parcialmente de acuerdo con que a los pacientes si se les brinda información adecuada.



**Figura 8.** Pregunta 6: Considera que se les brinda la información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia

Fuente: Elaborado por el autor

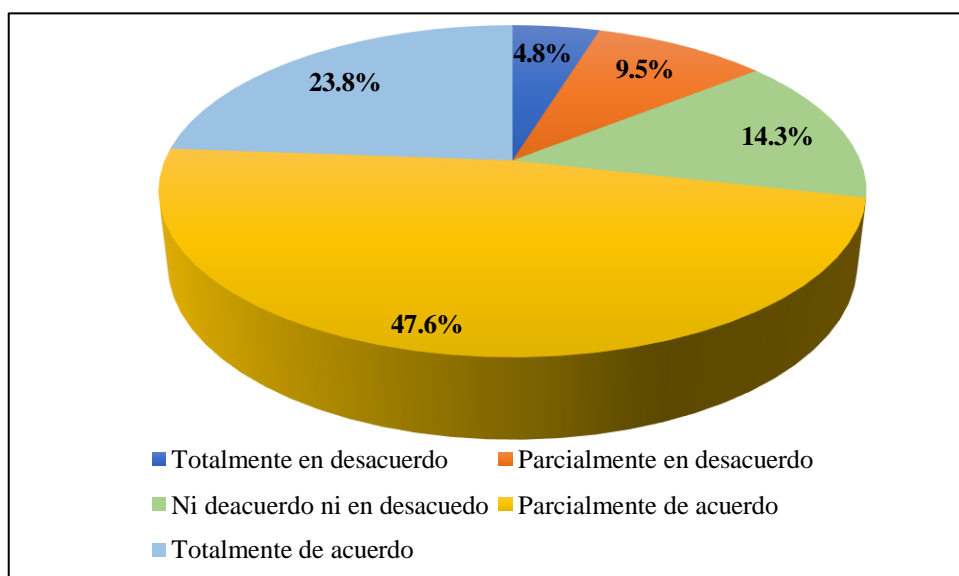
**Tabla 8.**

*Pregunta 7: Considera que se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas*

<b>Pregunta 7</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	10	47.6%
Totalmente de acuerdo	5	23.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 8 y figura 9 muestran que el 71.4% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (47.6%) y totalmente (23.8%) de acuerdo con que si se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas. Mientras que, el 14.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se cumplen los criterios de política institucional para documentar las deudas.



**Figura 9.** Pregunta 7: Considera que se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas

Fuente: Elaborado por el autor

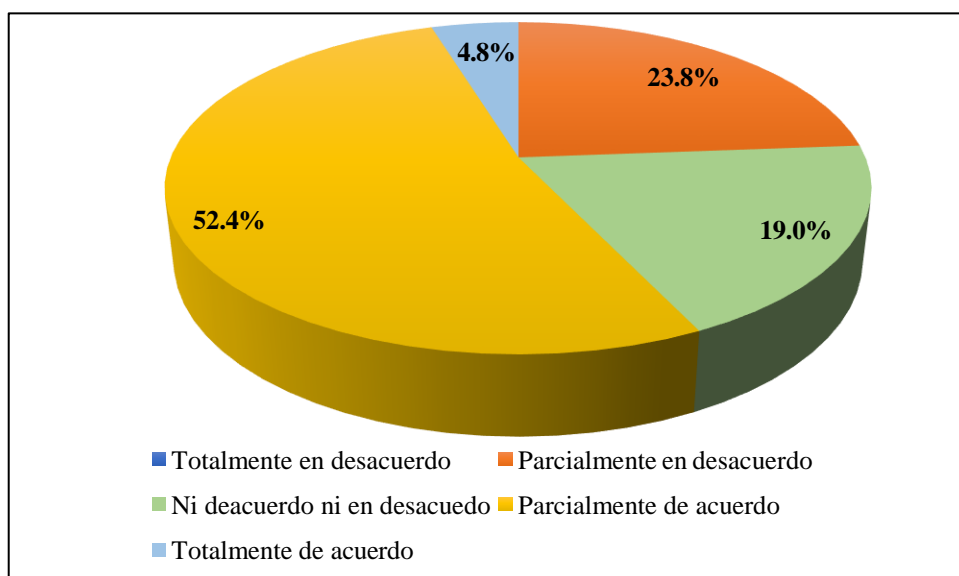
**Tabla 9.**

*Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales*

<b>Pregunta 8</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	5	23.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	11	52.4%
Totalmente de acuerdo	1	4.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 9 y figura 10 muestran que el 57.2% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (52.4%) y totalmente (4.8%) de acuerdo con que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales. Mientras que, el 23.8% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo sobre si hay una ejecución puntual de los derechos contractuales de la Red Asistencial.



**Figura 10.** Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales

Fuente: Elaborado por el autor

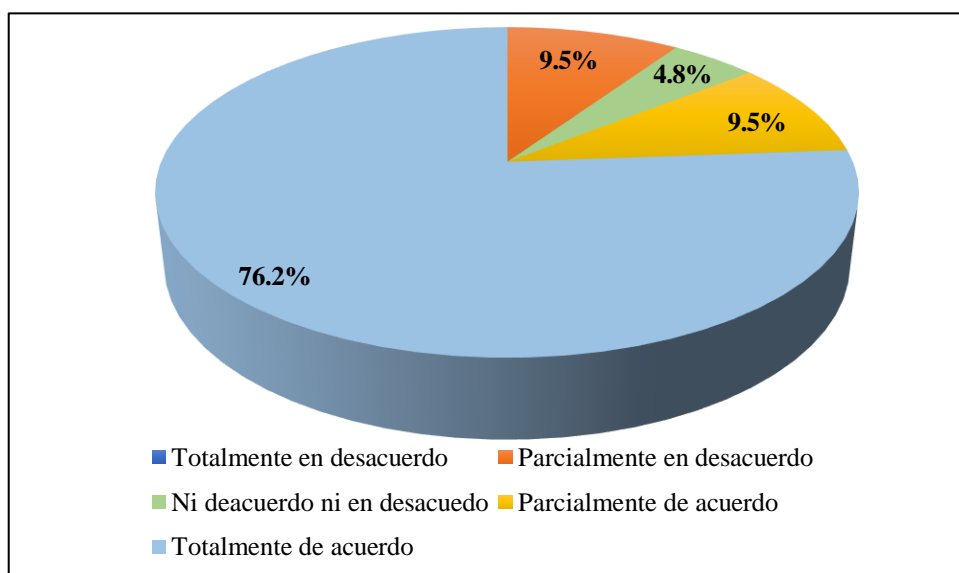
**Tabla 10.**

*Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza*

<b>Pregunta 9</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente de acuerdo	2	9.5%
Totalmente de acuerdo	16	76.2%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 10 y figura 11 muestran que el 85.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (9.5%) y totalmente (76.2%) de acuerdo que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza. Mientras que, el 9.5% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo en que se utilicen diferentes tipos de estrategias de cobranzas.



**Figura 11.** Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza

Fuente: Elaborado por el autor

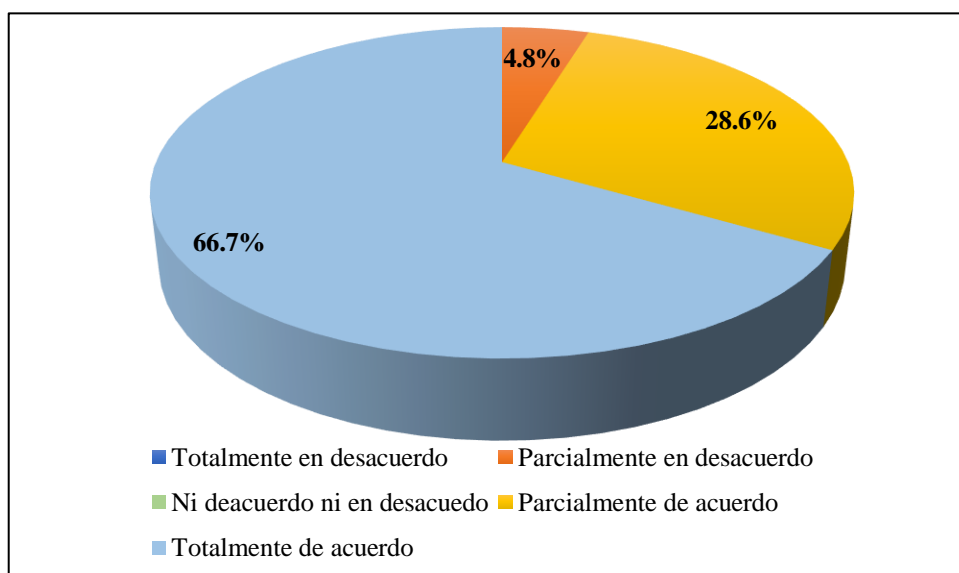
**Tabla 11.**

*Pregunta 10: Considera que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores*

<b>Pregunta 10</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente de acuerdo	6	28.6%
Totalmente de acuerdo	14	66.7%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 11 y figura 12 muestran que el 95.3% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (28.6%) y totalmente (66.7%) de acuerdo con que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores. Mientras que, el 4.8% estuvieron parcialmente en desacuerdo con que el uso de medios digitales mejore la identificación de deudores.



**Figura 12.** Pregunta 10: Considera que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores

Fuente: Elaborado por el autor

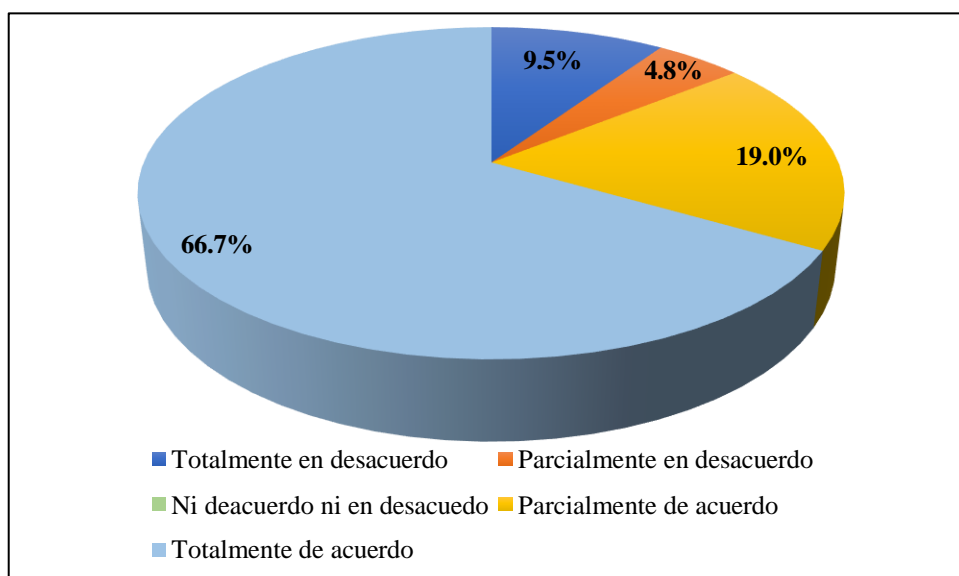
**Tabla 12.**

*Pregunta 11: Cuan de acuerdo estaría usted con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras*

<b>Pregunta 11</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente de acuerdo	4	19.0%
Totalmente de acuerdo	14	66.7%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 12 y figura 13 muestran que el 85.7% de los trabajadores encuestados estuvieron parcialmente (19%) y totalmente (66.7%) de acuerdo con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras. Mientras que, el 9.5% sostuvieron estar totalmente en desacuerdo sobre si se deben implementar nuevos tipos de cobranza (teleoperadoras).



**Figura 13.** Pregunta 11: Cuan de acuerdo estaría usted con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras

Fuente: Elaborado por el autor

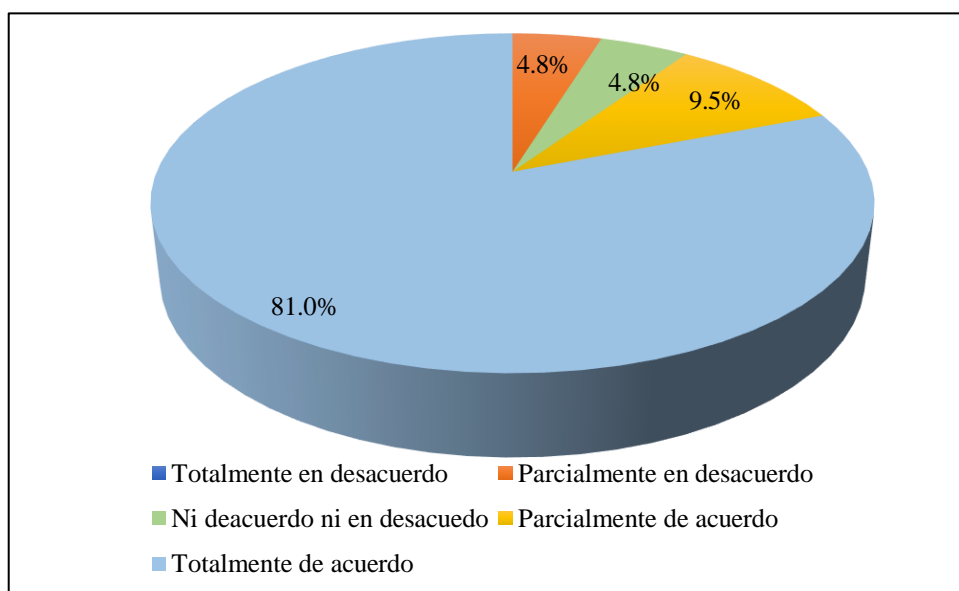
**Tabla 13.**

*Pregunta 12: Considera que debe haber capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas*

<b>Pregunta 12</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente de acuerdo	2	9.5%
Totalmente de acuerdo	17	81.0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 13 y figura 14 muestran que el 90.5% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (9.5%) y totalmente (81%) de acuerdo en que se realice una capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas. Mientras que, el 4.8% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo/parcialmente en desacuerdo para que se realice la capacitación.



**Figura 14.** Pregunta 12: Considera que debe haber capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas

Fuente: Elaborado por el autor

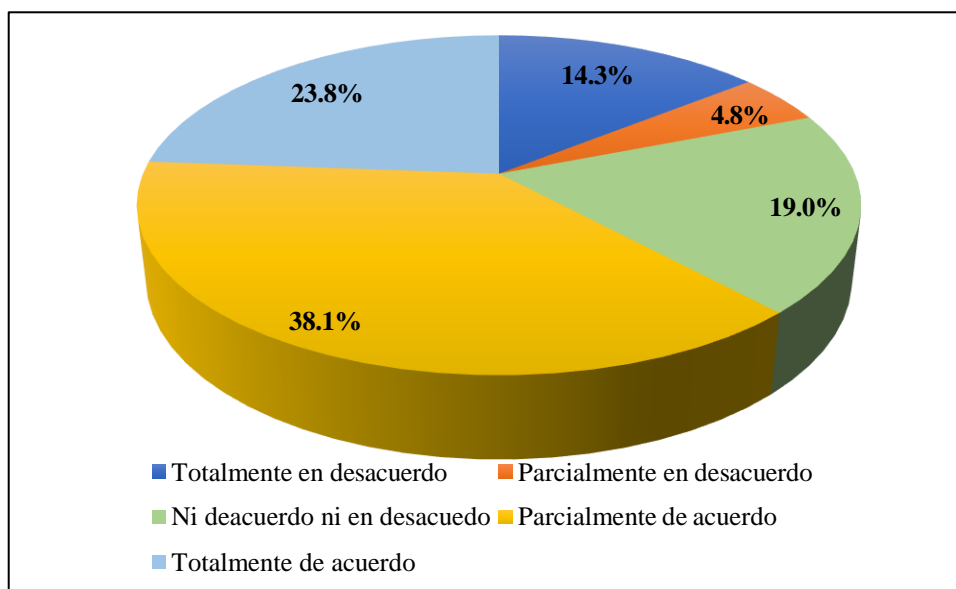
**Tabla 14.**

*Pregunta 13: Considera valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas*

<b>P13</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	8	38.1%
Totalmente de acuerdo	5	23.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 14 y figura 15 muestran que el 61.9% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (38.1%) y totalmente (23.8%) de acuerdo en que si es valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas. Mientras que, el 19% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si es valioso el uso de agentes Courier en el cobro de deudas.



**Figura 15.** Pregunta 13: Considera valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas

Fuente: Elaborado por el autor

## Resultados por pregunta de la variable Recuperación de deuda

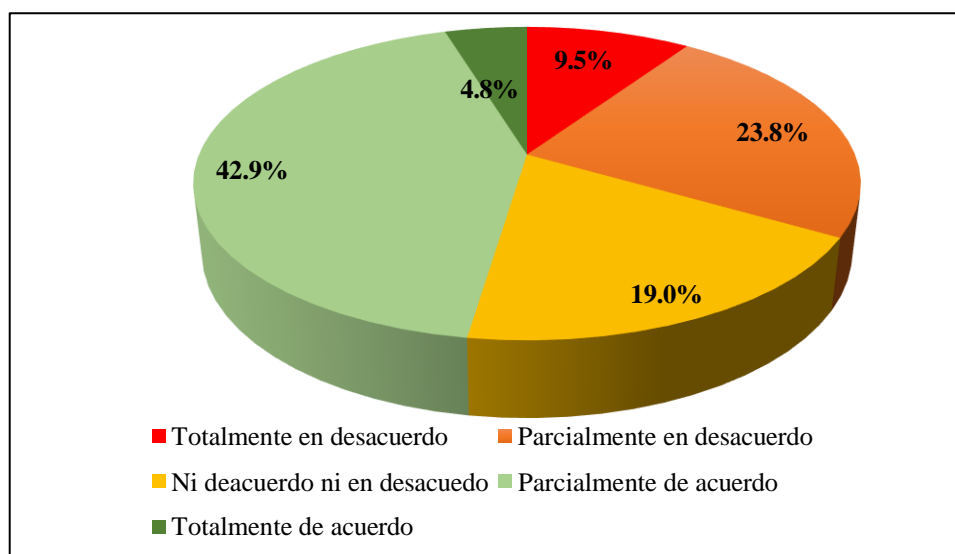
**Tabla 15.**

*Pregunta 1: Considera que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz*

<b>Pregunta 1</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente en desacuerdo	5	23.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	9	42.9%
Totalmente de acuerdo	1	4.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 15 y figura 16 muestran que el 47.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (42.9%) y totalmente (4.8%) de acuerdo que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz. Mientras que, el 23.8% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo en que la evaluación de registro de deudas sea de manera pronta y eficaz.



**Figura 16.** Pregunta 1: Considera que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz

Fuente: Elaborado por el autor

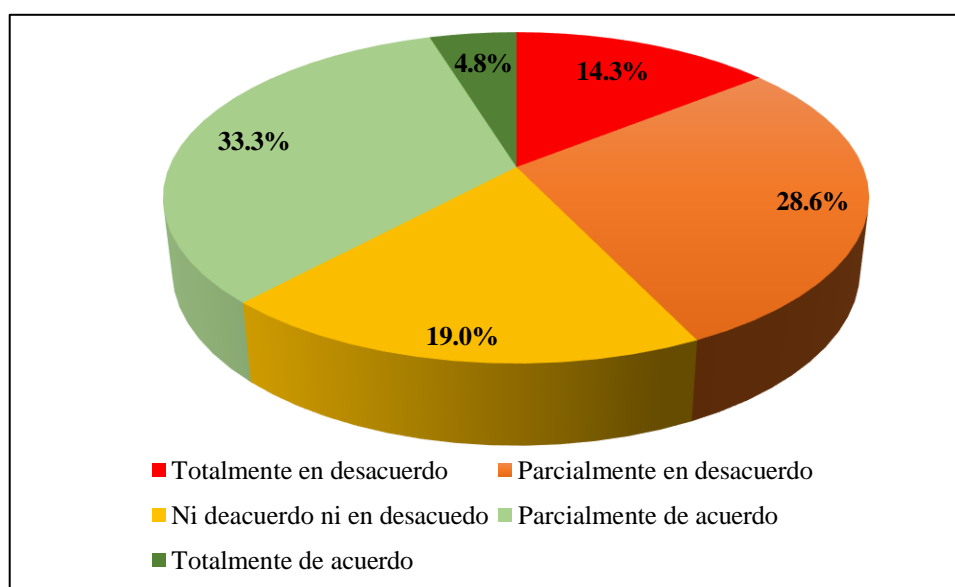
**Tabla 16.**

*Pregunta 2: Considera que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación*

<b>Pregunta 2</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente en desacuerdo	6	28.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	7	33.3%
Totalmente de acuerdo	1	4.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 16 y figura 17 muestran que el 38.1% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (33.3%) y totalmente (4.8%) de acuerdo que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación. Mientras que, el 28.6% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo en que sea eficiente la llegada de la documentación para el proceso de facturación.



**Figura 17.** Pregunta 2: Considera que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación

Fuente: Elaborado por el autor

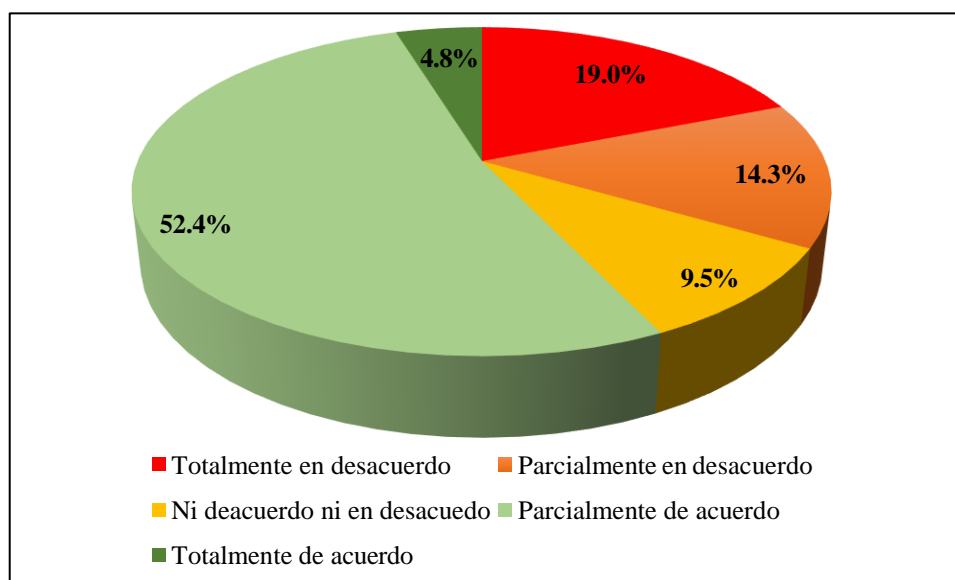
**Tabla 17.**

*Pregunta 3: Considera que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente*

<b>Pregunta 3</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente en desacuerdo	3	14.3%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	11	52.4%
Totalmente de acuerdo	1	4.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 17 y figura 18 muestran que el 57.2% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (52.4%) y totalmente (4.8%) de acuerdo con que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente. Mientras que, el 19% sostuvieron estar totalmente en desacuerdo con que sea eficiente la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza.



**Figura 18.** Pregunta 3: Considera que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente

Fuente: Elaborado por el autor

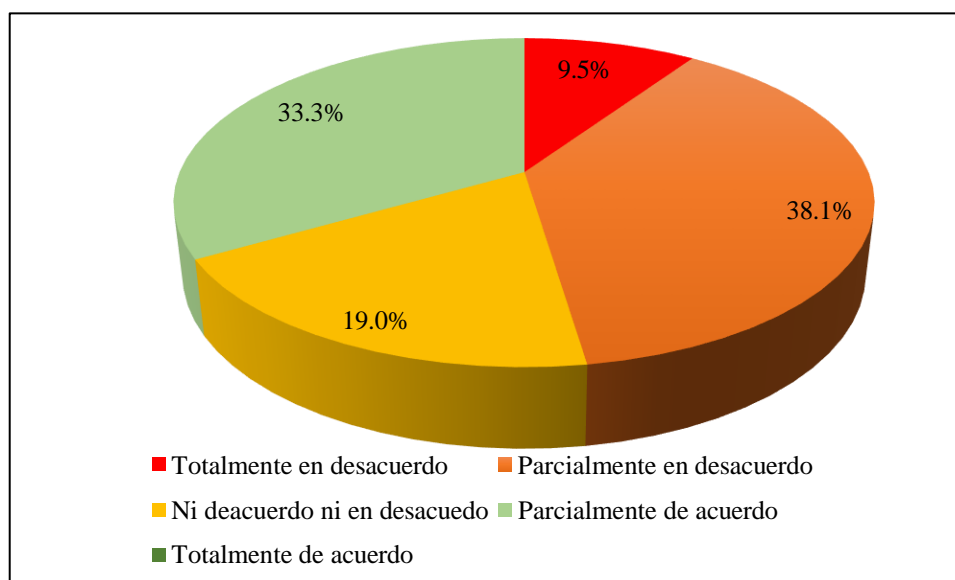
**Tabla 18.**

*Pregunta 4: Considera que se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS*

<b>Pregunta 4</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente en desacuerdo	8	38.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	7	33.3%
Totalmente de acuerdo	0	0.0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 18 y figura 19 muestran que el 33.3% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente de acuerdo con que si se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS. Mientras que, el 47.6% sostuvieron estar parcialmente (38.1%) y totalmente (9.5%) en desacuerdo con que si se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS.



**Figura 19.** Pregunta 4: Considera que se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS

Fuente: Elaborado por el autor

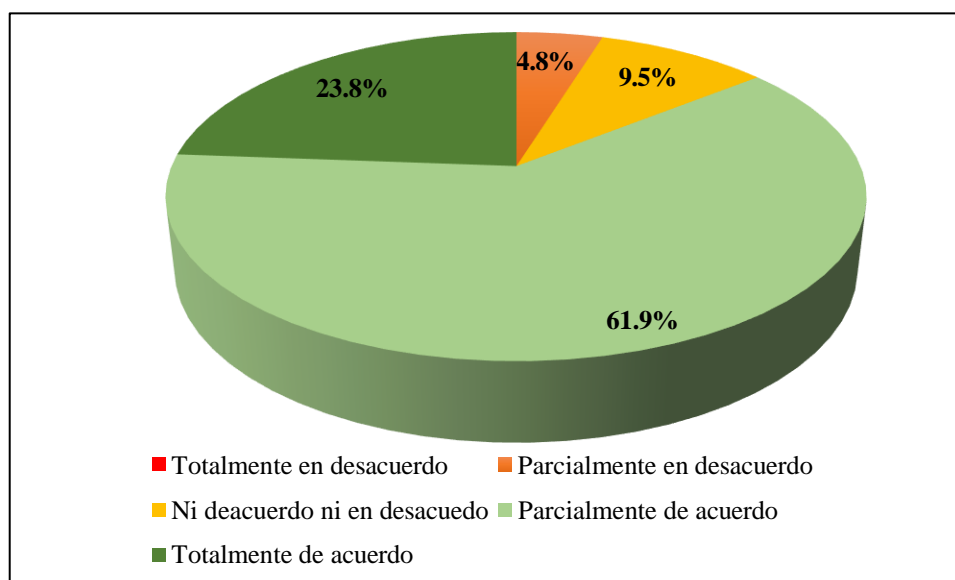
**Tabla 19.**

*Pregunta 5: Considera que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas*

<b>Pregunta 5</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	13	61.9%
Totalmente de acuerdo	5	23.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 19 y figura 20 muestran que el 85.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (61.9%) y totalmente (23.8%) de acuerdo en que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas. Mientras que, el 9.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas.



**Figura 20.** Pregunta 5: Considera que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas

Fuente: Elaborado por el autor

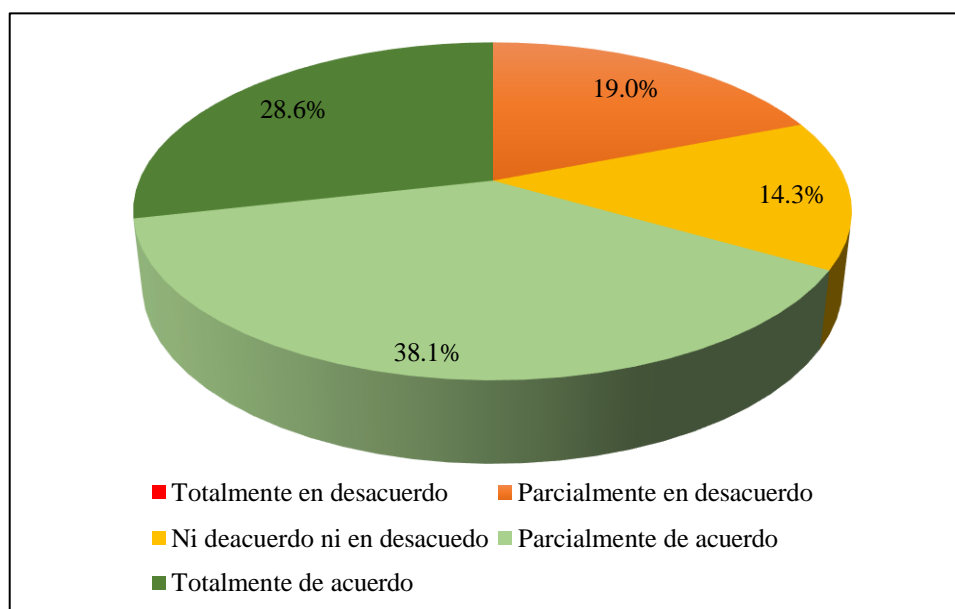
**Tabla 20.**

*Pregunta 6: Considera que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda*

<b>Pregunta 6</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	4	19.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	8	38.1%
Totalmente de acuerdo	6	28.6%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 20 y figura 21 muestran que el 66.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (38.1%) y totalmente (28.6%) de acuerdo en que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda. Mientras que, el 19% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo sobre si la gestión del área laboral sea óptima en favor de la recuperación de deuda.



**Figura 21.** Pregunta 6: Considera que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda

Fuente: Elaborado por el autor

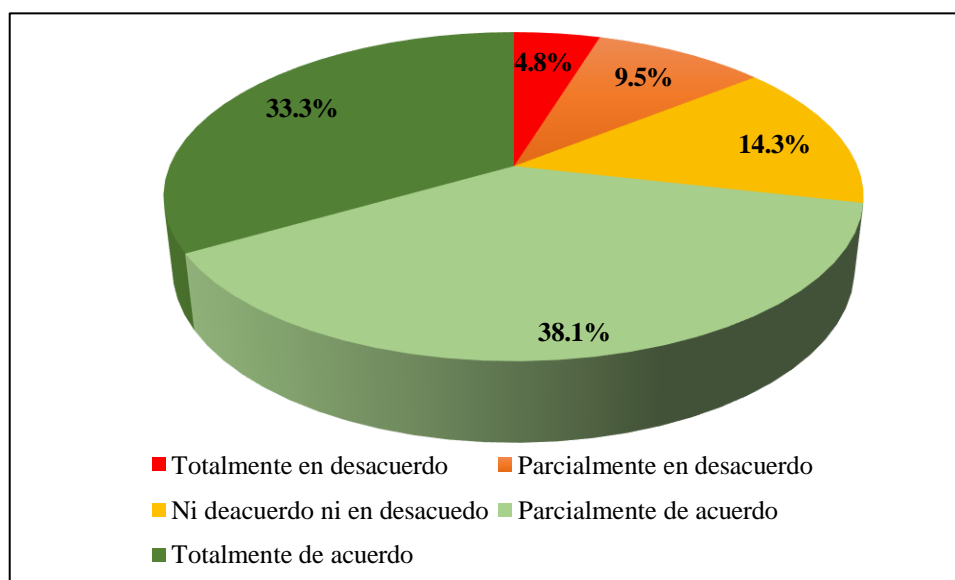
**Tabla 21.**

*Pregunta 7: Observa que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año*

<b>Pregunta 7</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	8	38.1%
Totalmente de acuerdo	7	33.3%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 21 y figura 22 muestran que el 71.4% de los trabajadores encuestados estuvieron parcialmente (38.1%) y totalmente (33.3%) de acuerdo en que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año. Mientras que, el 14.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que haya una elevada cifra de deudas menores de 1 año.



**Figura 22.** Pregunta 7: Observa que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año

Fuente: Elaborado por el autor

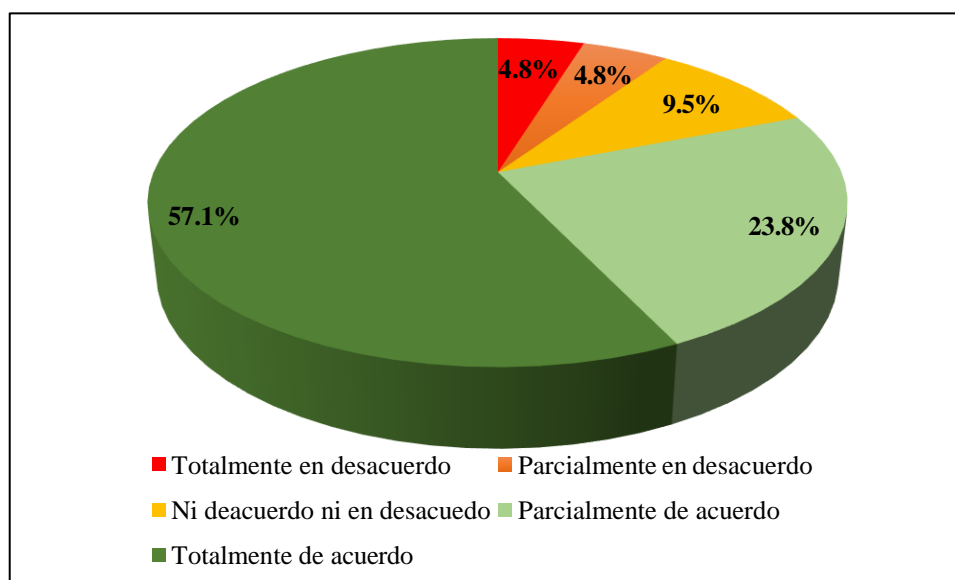
**Tabla 22.**

*Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas)*

<b>Pregunta 8</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	5	23.8%
Totalmente de acuerdo	12	57.1%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 22 y figura 21 muestran que el 80.9% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (23.8%) y totalmente (57.1%) de acuerdo en que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas). Mientras que, el 9.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que haya una elevada cifra de deudas mayores a 1 año.



**Figura 23.** Pregunta 8: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas)

Fuente: Elaborado por el autor

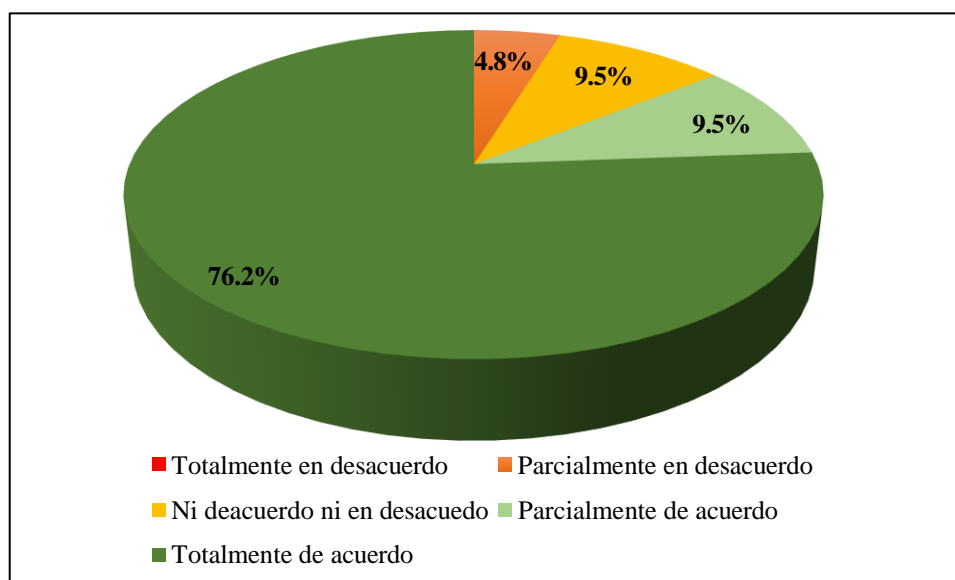
**Tabla 23.**

*Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados*

<b>Pregunta 9</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	2	9.5%
Parcialmente de acuerdo	2	9.5%
Totalmente de acuerdo	16	76.2%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 23 y figura 24 muestran que el 85.7% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (9.5%) y totalmente (76.2%) de acuerdo en que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados. Mientras que, el 9.5% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que haya una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados.



**Figura 24.** Pregunta 9: Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados

Fuente: Elaborado por el autor

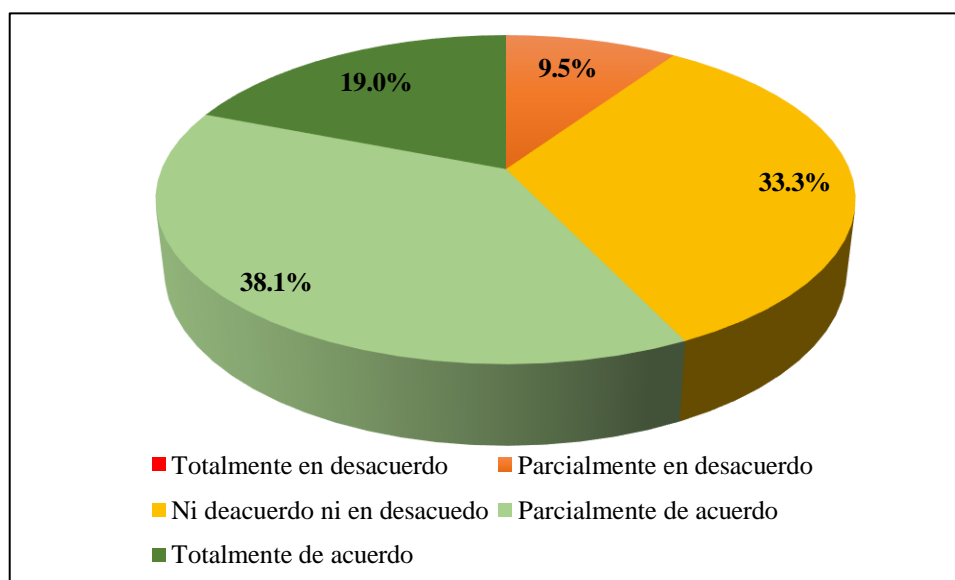
**Tabla 24.**

*Pregunta 10: Considera que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales*

<b>Pregunta 10</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	2	9.5%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	33.3%
Parcialmente de acuerdo	8	38.1%
Totalmente de acuerdo	4	19.0%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 24 y figura 25 muestran que el 57.1% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (38.1%) y totalmente (19%) de acuerdo en que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales. Mientras que, el 33.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si exista elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales.



**Figura 25.** Pregunta 10: Considera que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales

Fuente: Elaborado por el autor

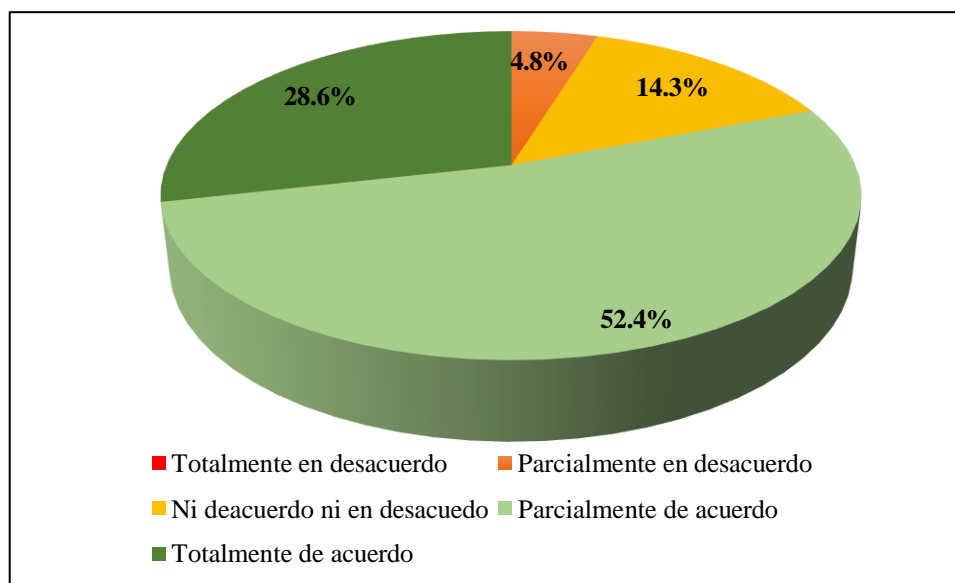
**Tabla 25.**

*Pregunta 11: Considera que la Red Asistencial hace buen registro de las cuentas por cobrar*

<b>Pregunta 11</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	1	4.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	11	52.4%
Totalmente de acuerdo	6	28.6%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 25 y figura 26 muestran que el 81% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (52.4%) y totalmente (28.6%) de acuerdo en que la Red Asistencial hace un buen registro de las cuentas por cobrar. Mientras que, el 14.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo sobre si hay un buen registro de las cuentas por cobrar.



**Figura 26.** Pregunta 11: Considera que la Red Asistencial hace buen registro de las cuentas por cobrar

Fuente: Elaborado por el autor

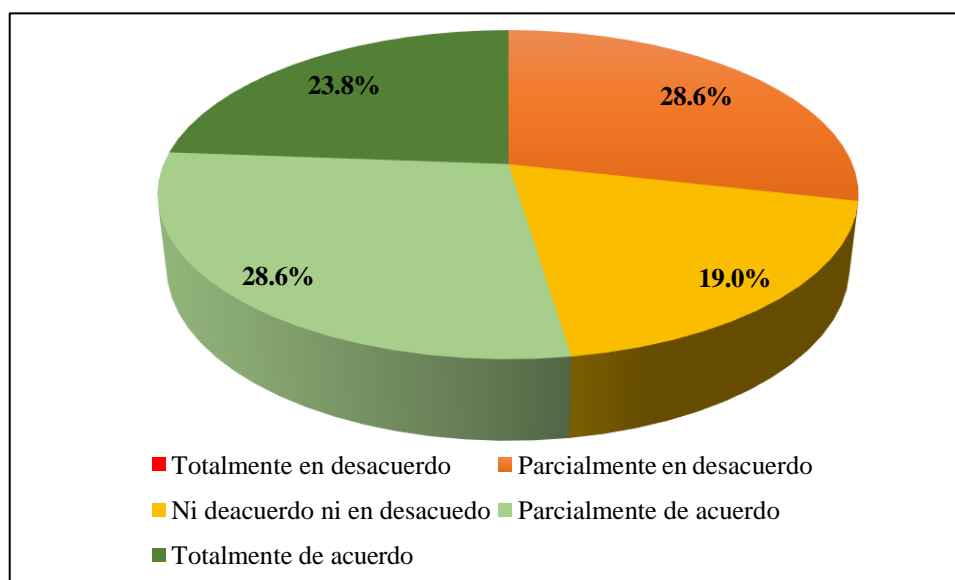
**Tabla 26.**

*Pregunta 12: Observa que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes*

<b>Pregunta 12</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	0	0.0%
Parcialmente en desacuerdo	6	28.6%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	19.0%
Parcialmente de acuerdo	6	28.6%
Totalmente de acuerdo	5	23.8%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 26 y figura 27 muestran que el 52.4% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (28.6%) y totalmente (23.8%) de acuerdo en que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes. Mientras que, el 28.6% sostuvieron estar parcialmente en desacuerdo sobre si haya un buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes.



**Figura 27.** Pregunta 12: Observa que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes

Fuente: Elaborado por el autor

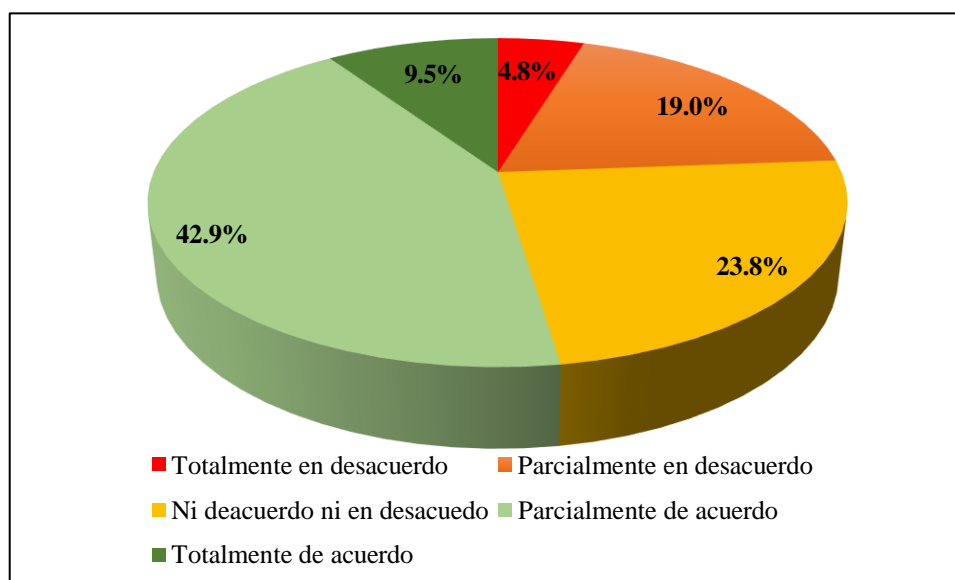
**Tabla 27.**

*Pregunta 13: Observa que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas*

<b>Pregunta 13</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	4	19.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	23.8%
Parcialmente de acuerdo	9	42.9%
Totalmente de acuerdo	2	9.5%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 27 y figura 28 muestran que el 52.4% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (42.9%) y totalmente (9.5%) de acuerdo con que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas. Mientras que, el 23.8% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con que se utilice todas las vías para efectuar el cobro de deudas.



**Figura 28.** Pregunta 13: Observa que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas

Fuente: Elaborado por el autor

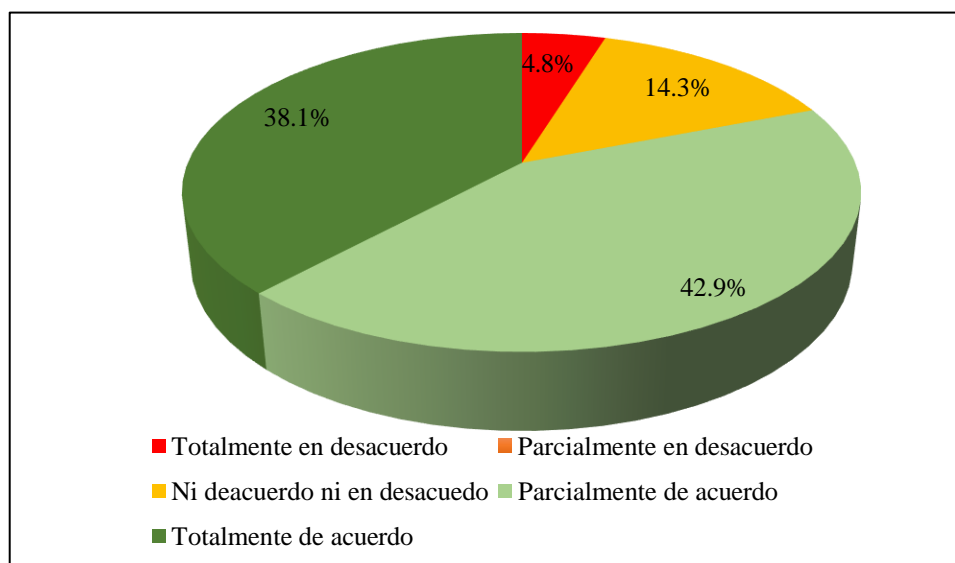
**Tabla 28.**

*Pregunta 14: Considera que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial*

<b>Pregunta 14</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Totalmente en desacuerdo	1	4.8%
Parcialmente en desacuerdo	0	0.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	14.3%
Parcialmente de acuerdo	9	42.9%
Totalmente de acuerdo	8	38.1%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 28 y figura 29 muestran que el 81% de los trabajadores encuestados consideraron estar parcialmente (42.9%) y totalmente (38.1%) de acuerdo en que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial. Mientras que, el 14.3% manifestaron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que se haga poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas.



**Figura 29.** Pregunta 14: Considera que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial

Fuente: Elaborado por el autor

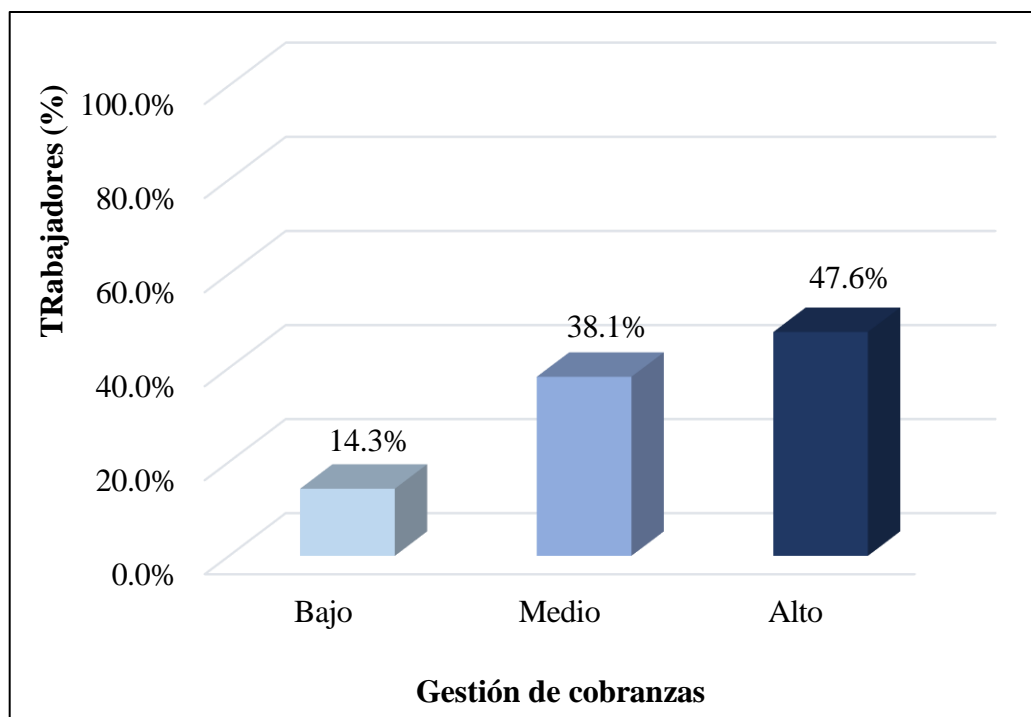
**Tabla 29.**

*Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

<b>Gestión de cobranzas</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	3	14.3%
Medio	8	38.1%
Alto	10	47.6%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 29 y figura 30 muestran que el 47.6% (n=10) de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial presentaron alta gestión de cobranzas, el 38.1% (n=8) media gestión de cobranzas y el 14.3% (n=3) una baja gestión de cobranzas.



**Figura 30.** Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor

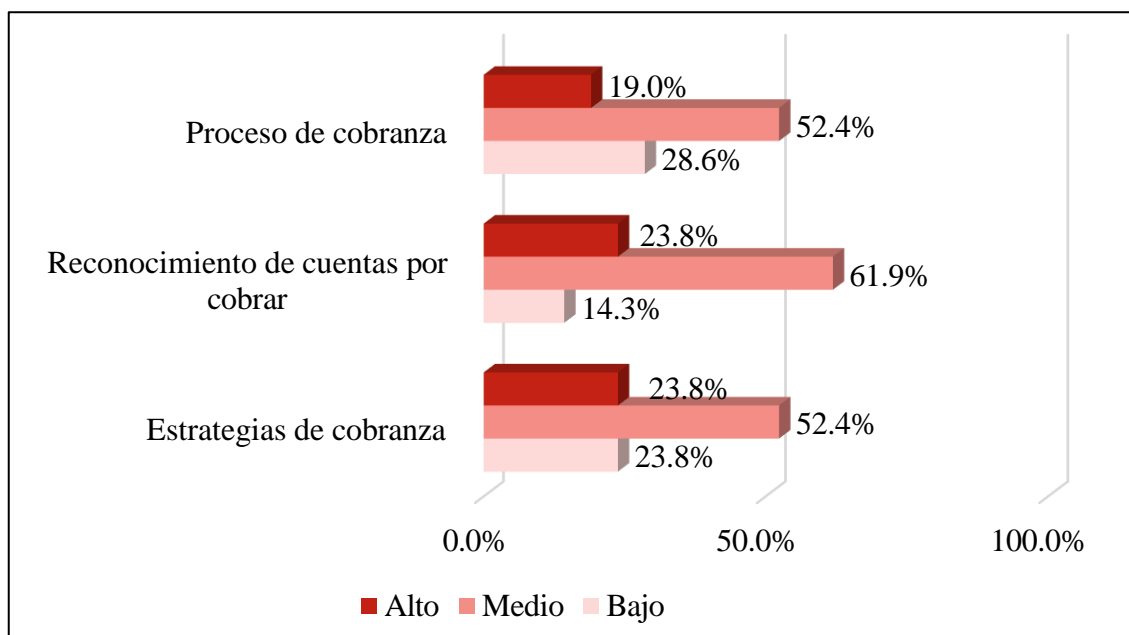
**Tabla 30.**

*Dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Dimensiones de la Gestión de cobranzas	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Proceso de cobranza	6	28.6%	11	52.4%	4	19.0%
Reconocimiento de cuentas por cobrar	3	14.3%	13	61.9%	5	23.8%
Estrategias de cobranza	5	23.8%	11	52.4%	5	23.8%

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 30 y figura 31 muestran que la mayoría de los trabajadores presentaron un nivel medio entre las dimensiones de la gestión de cobranzas, donde el 61.9% de los trabajadores fueron parte de la dimensión “Proceso de cobranzas” y el 52.4% de trabajadores pertenecieron a las dimensiones “Reconocimiento de cuentas por cobrar” y “Estrategias de cobranza” respectivamente.



**Figura 31.** Dimensiones de la variable Gestión de cobranzas de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor

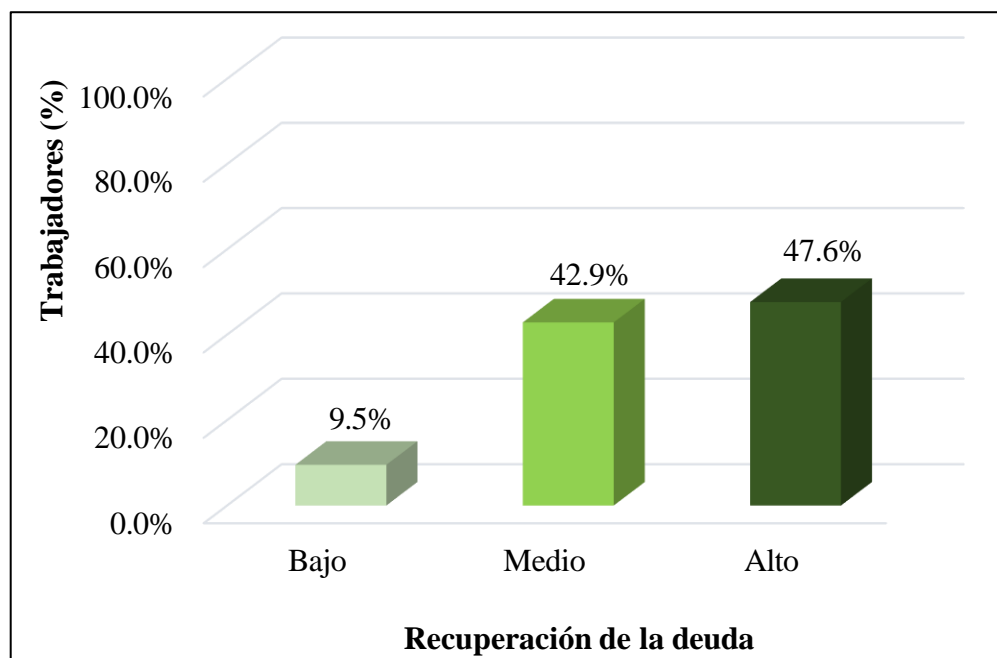
**Tabla 31.**

*Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

<b>Recuperación de la deuda</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Bajo	2	9.5%
Medio	9	42.9%
Alto	10	47.6%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 31 y figura 32 muestran que el 47.6% (n=10) de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial presentaron alta recuperación de la deuda, el 42.9% (n=9) media recuperación de la deuda, y el 9.5% (n=2) una baja recuperación de la deuda.



**Figura 32.** Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor

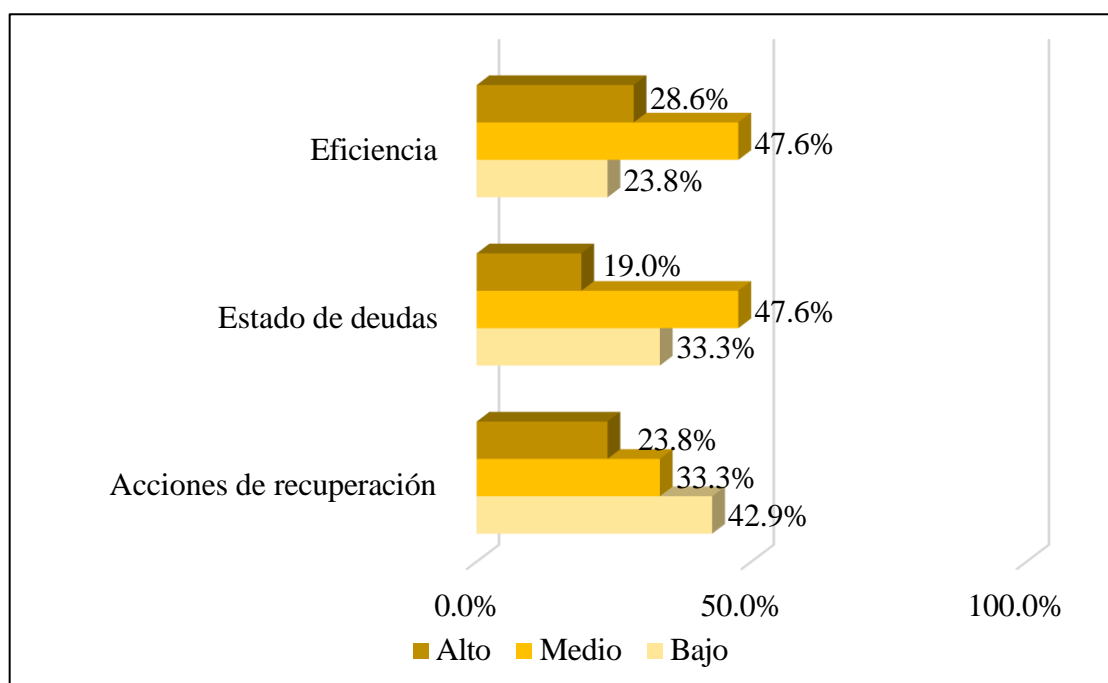
**Tabla 32.**

*Dimensiones de la variable Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Dimensiones de la Recuperación de la deuda	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Eficiencia	5	23.8%	10	47.6%	6	28.6%
Estado de deudas	7	33.3%	10	47.6%	4	19.0%
Acciones de recuperación	9	42.9%	7	33.3%	5	23.8%

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 32 y figura 33 muestran que la mayoría de los trabajadores presentaron un nivel medio entre las dimensiones de la recuperación de la deuda. Además, el 47.6% de los trabajadores pertenecieron a la dimensión “Eficacia” y “Estado de deudas” respectivamente, mientras que el 33.3% fueron parte de la dimensión “Acciones de recuperación”.



**Figura 33.** Dimensiones de la variable Recuperación de deuda de los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021

Fuente: Elaborado por el autor

### Resultado del análisis documental

A continuación, se presenta la información concerniente a la evolución de las prestaciones otorgadas por los Hospitales pertenecientes a la Red Asistencial Ica de EsSalud, en el intervalo de 2019 a 2021.

La Red Asistencial Ica está conformada por los siguientes centros de salud:

- Hospital IV Augusto Hernández Mendoza AHM - Ica
- Hospital I Félix Torrealva Gutiérrez FTG - Ica
- Hospital II Rene Toche Groppo RTG - Chincha
- Hospital I Antonio Skrabonja Antoncich ASA - Pisco
- Hospital I Maria Reiche Newman MRN – Marcona

#### **Tabla 33.**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN*

<b>Estado</b>	<b>N° exp</b>	<b>Facturado</b>	<b>Cancelado- a CTA</b>	<b>Por cobrar S/</b>
Regularizado	1616			
Cancelado	1166	411,428.69	411,428.69	
Derivado UAJ - PP	4	8,714.33	7,253.03	1,461.30
Pendiente de Pago	384	211,642.34	12,968.60	198,673.74
Total General	3170	631,785.36	431,650.32	200,135.04

Fuente: Elaborado por el autor

La Tabla 33 muestra que el número total de expedientes en el año 2019 ascendió a 3170 en todos los hospitales que conforman la Red. El total facturado ascendió a 631,785.36 soles, mientras que lo que se logró cancelar, a 431,650.32 soles. Por lo tanto, el nivel de

cancelación de cuenta con respecto al monto facturado fue de 68% y el monto restante por cobrar resultó ser de 200,135.04 soles.

**Tabla 34.**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN*

<b>Estado</b>	<b>N° Exp</b>	<b>Facturado</b>	<b>Cancelado- A CTA</b>	<b>Por Cobrar S/</b>
Regularizado	2329			
Cancelado	488	227,403.74	227,403.74	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente De Pago	614	467,761.50	36,210.84	431,550.66
<b>Total General</b>	<b>3431</b>	<b>695,165.24</b>	<b>263,614.58</b>	<b>431,550.66</b>

Fuente: Elaborado por el autor

De manera similar, la *Tabla 33*Tabla 34 muestra que el número total de expedientes en el año 2020 ascendió a 3431 en todos los hospitales que conforman la Red. El total facturado ascendió a 695,165.24 soles, mientras que lo que se logró cancelar, a 263,614.58 soles. Por consiguiente, el nivel de cancelación de cuenta con respecto al monto facturado fue de sólo 38% y el monto restante por cobrar resultó ser de 431,550.66 soles. En comparación con el año anterior, las cuentas por cobrarse aumentaron en 116%, debido a la baja en la cancelación de cuentas.

**Tabla 35.**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por los Hospitales AHM, FTG, RTG, ASA, MRN*

<b>Estado</b>	<b>N° Exp</b>	<b>Facturado</b>	<b>Cancelado- A CTA</b>	<b>Por Cobrar S/</b>
Regularizado	1764			
Cancelado	897	516,446.51	516,446.51	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de Pago	629	366,257.46	21,341.42	344,916.04
Total General	3290	882,703.97	537,787.93	344,916.04

Fuente: Elaborado por el autor

Por último, la Tabla 35 muestra que el número total de expedientes en el año 2021 decreció con respecto al año anterior a 3290. El total facturado ascendió a 882,703.97 soles, mientras que lo que se logró cancelar, a 537,787.93 soles. Por ende, el nivel de cancelación de cuenta con respecto al monto facturado aumentó a 61% y el monto restante por cobrar resultó ser de 344,916.04 soles. En comparación con el año anterior, las cuentas por cobrarse disminuyeron en 20% a raíz del repunte en la cancelación de cuentas.

### **Prueba de contrastación de hipótesis**

#### **Hipótesis general**

Ho: No existe una relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Ha: Existe una relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor  $\geq$  0.05, entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 36.**

*Prueba de correlación entre la variable Gestión de cobranzas y Recuperación de la deuda*

	Rho de Spearman	Recuperación de la deuda
	Coefficiente de correlación	0.978
Gestión de cobranzas	Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>
	N	21

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 33 muestra un p-valor=0.000<0.05 y una correlación directa entre las variables de interés (Rho=0.978), por ende, con un máximo de error del 5%, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Ha). Es decir, existe una relación lo suficientemente significativa entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

**Hipótesis específica 1**

Ho: No existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Ha: Existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor  $\geq$  0.05, entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 37.**

*Prueba de correlación entre la dimensión Proceso de cobranza y la variable Recuperación de la deuda*

	Rho de Spearman	Recuperación de la deuda
	Coeficiente de correlación	0.732
Proceso de cobranzas	Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>
	N	21

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 34 muestra un p-valor=0.000<0.05 y una correlación directa entre las variables de interés (Rho=0.732), por ende, con un máximo de error del 5%, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Ha). Es decir, existe una relación lo suficientemente significativa entre la dimensión proceso de cobranzas y la variable recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

### **Hipótesis específica 2**

Ho: No existe relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Ha: Existe relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor  $\geq$  0.05, entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 38.**

*Prueba de correlación entre la dimensión Reconocimiento de cuentas por cobrar y la variable Recuperación de la deuda*

Rho de Spearman		Recuperación de la deuda
Reconocimiento de cuentas por cobrar	Coeficiente de correlación	0.718
	Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>
	N	21

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 35 muestra un p-valor=0.000<0.05 y una correlación directa entre las variables de interés (Rho=0.718), por ende, con un máximo de error del 5%, se rechaza la hipótesis nula (Ho) y se acepta la del investigador (Ha). Es decir, existe una relación lo suficientemente significativa entre la dimensión reconocimiento de cuentas por cobrar y la variable recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

**Hipótesis específica 3**

Ho: No existe relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Ha: Existe relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

Regla de decisión:

Si p-valor < 0.05, entonces se rechaza la Ho

Si p-valor ≥ 0.05, entonces no se rechaza la Ho

**Tabla 39.**

*Prueba de correlación entre la dimensión Estrategias de cobranza y la variable Recuperación de la deuda*

Rho de Spearman		Recuperación de la deuda
Estrategias de cobranza	Coefficiente de correlación	0.739
	Sig. (bilateral)	<b>0.000</b>
	N	20

Fuente: Elaborado por el autor

La tabla 36 muestra un  $p\text{-valor}=0.000 < 0.05$  y una correlación directa entre las variables de interés ( $Rho=0.739$ ), por ende, con un máximo de error del 5%, se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la del investigador ( $H_a$ ). Es decir, existe una relación lo suficientemente significativa entre la dimensión estrategias de cobranza y la variable recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.

#### IV. DISCUSIÓN

El presente estudio buscó comprobar la relación entre las variables estudiadas y para ello se elaboró dos cuestionarios con el fin de ser administradas a los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, lo que permitió conocer con mayor profundidad la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de deuda no tributaria

Con respecto a la hipótesis general, se aprecia que los trabajadores tienen una percepción alta (47.6%) de la gestión de cobranzas, asimismo, se reflejó en la recuperación de la deuda donde percibieron un nivel alto. Esto permitió encontrar una relación significativa y positiva ( $\rho=0.978$ ;  $p=0.000$ ) entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda. Resultado que concuerda con lo reportado por Cruz et al. (2022), quien obtuvo que la existe una percepción media (58%) de la gestión de recaudación, lo cual no permite que se pueda optimizar la recuperación de las deudas en la empresa analizada. Asimismo, en Mogollon (2021) se muestra que existe una percepción que la gestión de cobranza casi siempre es eficiente (73.69%) con respecto a la recuperación de las cuentas por cobrar; sin embargo, la gran mayoría de cuentas (84.26%) no son recuperadas satisfactoriamente debido a su dificultad. Por otro lado, en Morales y Carhuancho (2020), se evidencia que una mala gestión de cuentas por cobrar genera ineficiencias al momento de entablar los procedimientos de cobranza, ilustrado por el aumento de la tendencia de ratio promedio de días de cobro (24 a 27 días) y la disminución en el ratio de rotación de cuentas por cobrar (15 a 14 días). En base a estos resultados se puede inferir que la gestión de cobranzas tiene un rol importante al momento de poder mejorar el proceso de recuperación de deuda no tributaria, mediante la aplicación de diferentes métodos de cobranza.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se aprecia que los trabajadores tienen una percepción media (52.4%) de la dimensión proceso de cobranzas. Esto permitió encontrar una relación significativa y positiva ( $\rho=0.732$ ;  $p=0.000$ ) entre la dimensión proceso de

cobranzas y la recuperación de la deuda. Resultado que concuerda con lo reportado por Cruz et al. (2022) al denotar que la dimensión gestión de ejecución de cobranza tuvo una percepción media (64%), debido a la falta de insumos otorgados por la empresa, lo cual repercute en su capacidad de recuperación de deuda. De igual manera, Cedeño y Zambrano (2022) delimitan que la implantación de un mejor sistema de gestión de cobranza genera un mejor proceso de cobranzas, lo cual a su vez incurre en el aumento de los activos financieros (0.81 a 0.99). Estos resultados confieren que el proceso de cobranzas es una dimensión de la gestión que permite que se mejoren las actividades de cobranza, al fomentar el cobro de las deudas, su seguimiento y su consolidación.

Al abordar la hipótesis específica 2, se observa que los trabajadores tienen una percepción media (61.9%) de la dimensión reconocimiento de cuentas por cobrar. Por ello, se pudo delimitar una relación significativa y positiva ( $\rho=0.718$ ;  $p=0.000$ ) entre la dimensión reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda. Esto está de acuerdo con los resultados de Cruz et al. (2022), quienes muestran una percepción entre media (48%) y alta (48%) en la dimensión de diagnóstico de cuentas por cobrar, en la cual se incluye el reconocimiento de las cuentas, su frecuencia, información y almacenamiento, delimitando que gracias a un mejor diagnóstico existen mejores oportunidades de recuperación de deuda. Estos resultados muestran que la dimensión reconocimiento de cuentas por cobrar mejoran la visibilidad de las deudas que se encuentran activas, lo cual permite que se puedan tomar las decisiones de gestión con información relevante y actualizada.

Por último, por los resultados concernientes a la hipótesis específica 3 se puede percibir que los trabajadores tienen una percepción media (52.4%) de la dimensión estrategias de cobranza. Por lo tanto, se pudo encontrar una relación significativa y positiva ( $\rho=0.739$ ;  $p=0.000$ ) entre la dimensión estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda. Al respecto, en el estudio de Cruz et al. (2022) en donde se observa que la dimensión planeación de recuperación de deuda tiene una percepción media (60%). Esta dimensión aborda las estrategias de cobranza tomadas por la empresa estudiada, y se concluyó que,

debido a la deficiente planificación, la recuperación de deuda puede resultar ser ineficiente. En adición, en el estudio de Mogollon (2021) se tuvo como resultado que la implementación de políticas, como estrategia de cobranza, se realiza casi siempre (78.95%). Se puede afirmar, en base a los resultados obtenidos, que la dimensión estrategias de cobranza resulta imperativa al momento de plantear una metodología de recuperación de deuda, debido a que existen diferentes acciones que se pueden tomar para lograr recuperar la deuda.

## V. CONCLUSIONES

Luego de los análisis realizados y en base a los resultados obtenidos se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Se demostró que existe una relación significativa y directa entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Mostrándose que una buena gestión de cobranzas conlleva a una mejor recuperación de la deuda y viceversa.
2. Existe relación significativa y directa entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Evidenciándose que un buen proceso de cobranza manifiesta una buena recuperación de la deuda y viceversa.
3. Existe relación significativa y directa entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Evidenciándose que un buen reconocimiento de las cuentas por cobrar manifiesta una buena recuperación de la deuda y viceversa.
4. Existe relación significativa y directa entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Evidenciándose que a buenas estrategias de cobranza se manifiesta una buena recuperación de la deuda y viceversa.

## VI. RECOMENDACIONES

En base a las conclusiones de la investigación, a continuación, se proponen las siguientes recomendaciones:

1. Se sugiere que la Red Asistencial optimice la cobranza oportuna de los comprobantes de pago, brindando las facilidades al equipo operativo de cobranzas con el adecuado apoyo logístico y de personal.
2. Se recomienda ampliar el proceso de búsqueda y/o seguimiento de los clientes de manera más exhaustiva, consiguiendo información relacionada al deudor de todas las fuentes posibles para poder completar el proceso de cobranza.
3. Se recomienda optimizar los sistemas informáticos y la metodología de registro con el objetivo de identificar de manera más eficiente el estado de la deuda y otra información que pueda ser relevante para la recuperación de la deuda no tributaria.
4. Se sugiere derivar los expedientes a la unidad de asesoría jurídica una vez agotada la vía administrativa de cobranza pre judicial, de tal modo que se inicie el proceso de cobranza judicial.
5. Se recomienda derivar el reporte de la deuda pendiente de cancelación a la central de riesgo INFOCORP como un mecanismo de inducción de cobranza, con el objetivo de lograr la regulación de las obligaciones no tributarias y el reembolso de prestaciones pendientes de pago a favor de EsSalud.
6. Se recomienda impulsar las actividades de recuperación de deuda, optimizando los procesos de cobranza mediante el otorgamiento de facilidades de pago monitorizando permanente los compromisos de pago
7. Se recomienda buscar un mecanismo adecuado para mostrar la alerta de pacientes morosos en el sistema EsSalud Servicio de Salud Inteligente (ESSI) antes de otorgar una nueva cita.
8. Se sugiere contratar un servicio de notificación eficiente con cobertura en todo el país dotado de servicios logísticos para asegurar que se cumplan con los plazos de entrega de las notificaciones dentro de los plazos establecidos.

9. Por último, se sugiere realizar constante capacitación al personal en materia de estrategias de cobranza orientada al logro de metas de Recuperación de Deuda No Tributaria (terceros).

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- Alizo, S., Montilla, M., Paredes, Y., Betancourt, L. y González, M. (2019). Evidencia de auditoría en las cuentas por cobrar de las entidades de transporte público, caso: "Asociación Civil Unión de Conductores". *Sapienza Organizacional*, 6(11), 23-47.
- Arias, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica. Para ciencias administrativas, aplicadas, artísticas, humanas*. Arequipa: Enfoques consulting EIRL.
- Bárcena, A., y Etienne, C. (2020). *Salud y economía: una convergencia necesaria para enfrentar el COVID-19 y retomar la senda hacia el desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe*. Comisión Económica Para América Latina y El Caribe (CEPAL), Organización Panamericana de La Salud (OPS).
- Cedeño, J. y Zambrano, J. (2022). La Recuperación de cartera vencida y su incidencia en la liquidez de la Cooperativa De Ahorro y Crédito Magisterio Manabita LTDA. 2021-2022. *Revista Polo del Conocimiento*. 7(6). 1949-1973.
- Chuquipoma, M. (2020). *La gestión de cobranza morosa de prestaciones asistenciales en el Área de finanzas del Hospital II EsSalud Chocope, Ascope, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional.
- Cruz, B., Díaz, J. y Carbajal, C. (2022). Modelo de Gestión para la Recuperación de la Cartera de Clientes Vencida de una Empresa. *Revista FIPCAEC*. 7(1). 606-626.
- Díaz, L. y Flores, D. (2019). Gestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista MAYA – Administración y Turismo*. 1(1). 56-68.
- García, X., Maldonado, H., Galarza, C., y Grijalva, G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Revista Multidisciplinaria de investigación Espirales*, 3(26), 14–27.
- Gobierno del Perú (2022). *Sistema de emisión electrónica (SEE)-SOL*. Obtenido de: <https://www.gob.pe/7332-sistema-de-emision-electronica-sol>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.
- Gobierno del Perú (2022). *Sistema de emisión electrónica (SEE)-SOL*. Obtenido de: <https://www.gob.pe/7332-sistema-de-emision-electronica-sol>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill Education.

- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Education.
- Mogollón, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa Petroperú S.A: Período 2014-2016. *Revista PURIQ*. Vol. 3(1). 262-285.
- Morales, K. y Carhuacho, I. (2020). Estrategias financieras para mejorar las cuentas por cobrar en la empresa Aquasport S.A.C. *Revista Espiritu Emprededor TES*. 4(2). 21-40.
- López, J, Vidal, P. y Castañeda, F. (2019). Cuentas por cobrar y pagar y su incidencia en la liquidez de las compañías constructoras. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Pupo, L. y Pupo, E. (2019). La administración de las cuentas por cobrar y su control como elementos vitales para el adecuado funcionamiento empresarial. *Revista Cubana de Administración Pública y Empresarial*, 3(3). 268-280.
- Robles, C. (2012) *Fundamentos de Administración Financiera*. México: Red Tercer Milenio.
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía K. (2018) *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Seguro Social de Salud (2020). *Nuestra Institución*. EsSalud.
- Seguro Social de Salud (2005). *Normas para la carga del consumo diario de material estratégico al módulo logístico SAP-MM en las redes asistenciales y centros asistenciales de ESSALUD*. Lima: Gerencia de división de administración y organización, Gerencia Central de Organización e Informática y Gerencia de Organización.  
[https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000002607\\_pdf.pdf](https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000002607_pdf.pdf)
- Seguro Social de Salud (2018). *Sistema de facturación electrónica, obtenido de*  
<http://10.0.0.210/facturacion-e/login>
- Vásquez, C., Terry, O., Huaman, M. y Cerna, C. (2021) Ratios de Liquidez y Cuentas por Cobrar: Análisis comparativo de las empresas del sector lácteo que cotizan en la Bolsa de Valores de Lima. *Revista Científica Visión de Futuro*, 25(2). 194-208.

## VIII. ANEXOS.

### **Instrumentos de recolección de información.**

**Instrucciones:** El presente es un cuestionario sobre la gestión de cobranza y la recuperación de la deuda. Esta tiene como objetivo delimitar cómo influye la gestión de cobranza en la recuperación de la deuda no tributaria específicamente en los hospitales integrantes de la Red Asistencial Ica en el presente. La encuesta es anónima y sus resultados no serán usados para perjudicarlo ni beneficiarlo en ninguna medida; Es importante que lea las preguntas con seriedad y sea sincero al momento de responderlas.

Rellene el recuadro con sus datos generales, y marque con una “X” en el recuadro que considere correcto, según sus percepciones.

#### **A. Datos generales**

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )  
Tiempo laboral: \_\_\_\_\_ Hospital: \_\_\_\_\_  
Cargo: \_\_\_\_\_

## B. Cuestionario de Gestión de cobranza

Marca con una “X” el recuadro que se adecúe a tus percepciones.

Preguntas	Total ment e en desac uerdo	Parcia lment e en desac uerdo	Ni de acuer do ni en desac uerdo	Parcia lment e de acuer do	Total ment e de acuer do
<b>Proceso de cobranza</b>					
1. Está de acuerdo en que las estrategias empleadas en la Red Asistencial facilitan los procesos de cobranza	1	2	3	4	5
2. Está de acuerdo en que el nivel de morosidad afecta a los resultados	1	2	3	4	5
3. Considera que los recursos informáticos han mejorado considerablemente el proceso de gestión de cobranza	1	2	3	4	5
4. Considera que las políticas de cobranza deben amoldarse a la coyuntura del sector y del país	1	2	3	4	5
<b>Reconocimiento de cuentas por cobrar</b>					
5. Considera que la Red Asistencial cuenta con políticas bien planteadas para el otorgamiento de facilidades de pago	1	2	3	4	5
6. Considera que se les brinda la información adecuada a los pacientes que ingresan por admisión de emergencia	1	2	3	4	5
7. Considera que se siguen criterios de política institucional al momento de documentar las deudas	1	2	3	4	5
8. Considera que la Red Asistencial ejecuta con puntualidad sus derechos contractuales	1	2	3	4	5
<b>Estrategias de cobranza</b>					
9. Considera que la Red Asistencial debe hacer uso de diferentes tipos de estrategias de cobranza.	1	2	3	4	5
10. Considera que el uso de medios digitales mejora la identificación de deudores.	1	2	3	4	5
11. Cuan de acuerdo estaría usted con la implementación de nuevos tipos de cobranza, como el uso de teleoperadoras.	1	2	3	4	5

12. Considera que debe haber capacitación en estrategias de determinación y cobranza de deudas.	1	2	3	4	5
13. Considera valioso el uso de agentes Courier para el cobro de las deudas.	1	2	3	4	5

### C. Cuestionario de Recuperación de deuda

Marca con una "X" el recuadro que se adecúe a tus percepciones.

Preguntas	Total ment e en desac uerdo	Parcial mente en desacu erdo	Ni de acuer do ni en desac uerdo	Parcial mente de acuerd o	Total ment e de acuer do
<b>Eficiencia</b>					
1. Considera que la Oficina de Prestaciones evalúa el registro de deudas de manera pronta y eficaz	1	2	3	4	5
2. Considera que el área de admisión es eficiente al momento de hacer llegar la documentación para el proceso de facturación	1	2	3	4	5
3. Considera que la coordinación entre las IAFAS y el área de gestión de cobranza es eficiente	1	2	3	4	5
4. Considera que se prioriza correctamente la subsanación de los expedientes devueltos por las IAFAS	1	2	3	4	5
5. Considera que existe bastante retraso de fecha en la derivación de expedientes a instancias jurídicas	1	2	3	4	5
6. Considera que la gestión de su área laboral es óptima en favor de la recuperación de deuda	1	2	3	4	5
<b>Estado de deudas</b>					
7. Observa que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas menores de 1 año	1	2	3	4	5
8. Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas mayores a 1 año (clasificadas como dudosas)	1	2	3	4	5

9. Considera que la Red Asistencial posee una elevada cifra de deudas por servicios asistenciales a no asegurados	1	2	3	4	5
10. Considera que existe un elevado número de deudas que pasan a vías Judiciales y Extra Judiciales	1	2	3	4	5
Acciones de recuperación					
11. Considera que la Red Asistencial hace buen registro de las cuentas por cobrar	1	2	3	4	5
12. Observa que la Red Asistencial hace buen registro de los clientes morosos y las deudas pendientes	1	2	3	4	5
13. Observa que la Red Asistencial utiliza todas las vías, incluidas las judiciales, para efectuar el cobro de deudas	1	2	3	4	5
14. Considera que la Red Asistencial hace poco uso de diversos mecanismos para facilitar el cobro de deudas, como la conciliación extra judicial.	1	2	3	4	5

**Consentimiento informado.**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Propósito:** Se le invita a participar en un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. Más allá de este propósito, se obtendrá un conocimiento válido para plantear en el futuro acciones de las gestiones que se vienen realizando en esta Red Asistencial.

**Procedimientos:** Si usted acepta participar en este estudio se le entregará un cuestionario que le tomará aproximadamente 20 minutos en ser llenado. Asimismo, este será realizado en las instalaciones de uno de los hospitales que conforman la Red Asistencial Ica.

**Riesgos y beneficios:** No existirá riesgo alguno respecto a su participación, dado que solo se le pedirá llenar un cuestionario con una serie de preguntas para cada variable de estudio. Cabe señalar que su participación no producirá beneficio alguno, ni remuneración y/o pago de ningún tipo.

**Confidencialidad:** No se divulgará su identidad en ninguna etapa de la investigación, en virtud de que toda la información que usted brinde será empleada solo con fines académicos. En caso este estudio fuese publicado se seguirá salvaguardando su confidencialidad, ya que no se le pedirá en ningún momento sus apellidos ni nombres.

Se pone en conocimiento que usted puede decidir retirarse de este estudio en cualquier momento del mismo, o no participar, si así lo desea, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional comunicarse con \_\_\_\_\_ al número de celular \_\_\_\_\_, o al e-mail \_\_\_\_\_

Acepto voluntariamente participar en este estudio, luego de haber discutido los objetivos y procedimientos de la investigación con el investigador responsable.

\_\_\_\_\_  
*Participante*

\_\_\_\_\_  
*Fecha*

\_\_\_\_\_  
*Investigador*

\_\_\_\_\_  
*Fecha*

## Otros

### Matriz de Consistencia

Formulación del Problema	Objetivos de la investigación	Hipótesis de la investigación	Variables y dimensiones	Diseño Metodológico
<p><b>Problema Principal</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?</p> <p><b>Problemas Específicos</b> 1. ¿Cuál es la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021? 3. ¿Cuál es la relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b> Determinar la relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b> 1. Determinar la relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. 2. Determinar la relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. 3. Identificar la relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existe una relación entre la gestión de cobranzas y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> 1. Existe relación entre el proceso de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. 2. Existe relación entre el reconocimiento de cuentas por cobrar y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021. 3. Existe relación entre las estrategias de cobranza y la recuperación de la deuda no tributaria a terceros en la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021.</p>	<p><b>Variable 1</b> Gestión de cobranzas</p> <p><b>Dimensión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de cobranza</li> <li>• Reconocimiento de Cuentas</li> <li>• Estrategias de Cobranza</li> </ul> <p><b>Variable 2</b> Recuperación de la deuda</p> <p><b>Dimensión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia</li> <li>• Estado de deudas</li> <li>• Acciones de recuperación</li> </ul>	<p><b>Diseño:</b> No experimental.</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicado</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Población:</b> La población estuvo conformada por 21 trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud. Asimismo, para el análisis documental, estuvo conformada por los estados financieros del periodo 2019-2021 de la Red Asistencial Ica de EsSalud.</p> <p><b>Muestra:</b> Igual a la población, la muestra fue de 21 colaboradores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta y Análisis Documental, sistema SAP y SEE</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario de escala Likert</p>

### Operacionalización de Variables

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Categoría	Instrumento
Gestión de cobranzas	Se encuentra compuesta por un conjunto de acciones coordinadas que tienen como finalidad, la recuperación de los servicios otorgados. Esta recuperación genera que los activos por cobrar puedan formar parte de la liquidez (Díaz y Flores, 2019)	Proceso de Cobranza	Cualitativa	Nominal	Totalmente en desacuerdo. Parcialmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Parcialmente de acuerdo, Totalmente de acuerdo.	Cuestionario
		Reconocimiento de Cuentas	Cualitativa	Nominal		
		Estrategias de Cobranzas	Cualitativa	Nominal		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Tipo de variable	Escala de medición	Categoría	Instrumento
Recuperación de la deuda	Está fuertemente ligada a la gestión de cobranzas, debido a que involucra el proceso de la recuperación de la cartera, lo cual representa un proceso vital en una empresa para que no existan pérdidas en los activos financieros (Díaz y Flores, 2019).	Eficiencia	Cualitativa	Nominal	Totalmente en desacuerdo. Parcialmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Parcialmente de acuerdo, Totalmente de acuerdo.	Cuestionario
		Estado de deudas	Cualitativa	Nominal		
		Acciones de recuperación	Cualitativa	Nominal		

## Tablas complementarias

**Tabla 40.**

*Gestión de cobranzas y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Gestión de cobranzas	Recuperación de la deuda					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	100.0%	1	11.1%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	8	88.9%	0	0.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	10	100.0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 41.**

*Procesos de cobranza y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Proceso de cobranza	Recuperación de la deuda					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	100.0%	4	44.4%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	5	55.6%	6	60.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	4	40.0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 42.**

*Reconocimiento de cuentas por cobrar y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Reconocimiento de cuentas por cobrar	Recuperación de la deuda					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	100.0%	1	11.1%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	8	88.9%	5	50.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	5	50.0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 43.**

*Estrategias de cobranza y Recuperación de la deuda en los trabajadores del área de finanzas y funcionarios de la Red Asistencial Ica de EsSalud, 2019-2021*

Estrategias de cobranza	Recuperación de la deuda					
	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	2	100.0%	3	33.3%	0	0.0%
Medio	0	0.0%	6	66.7%	5	50.0%
Alto	0	0.0%	0	0.0%	5	50.0%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100.0%</b>	<b>9</b>	<b>100.0%</b>	<b>10</b>	<b>100.0%</b>

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 44.***Prueba de distribución normal Shapiro-Wilk*

Variables y dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
<b>Gestión de cobranza</b>	0.877	21	<b>0.013</b>
Proceso de cobranza	0.898	21	0.032
Reconocimiento de cuentas	0.961	21	0.544
Estrategias de cobranza	0.814	21	0.001
<b>Recuperación de la deuda</b>	0.895	21	<b>0.028</b>
Eficacia	0.957	21	0.463
Estado de deudas	0.892	21	0.024
Acciones de recuperación	0.981	21	0.942

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 45***Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital FTG*

Estado	Nº exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	337			
Cancelado	90	24,183.69	24,183.69	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	94	43,414.74	1,092.00	42,322.74
Total general	521	67,598.43	25,275.69	42,322.74

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 46***Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital FTG*

Estado	Nº exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	192			
Cancelado	20	6563.12	6563.12	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	44	62307.46	2241.33	60,066.13
Total general	256	68,870.58	8,804.45	60,066.13

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 47***Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital FTG*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	116			
Cancelado	136	31,575.65	31,575.65	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	147	83,528.86	7,842.91	75,685.95
Total general	399	115,104.51	39,418.56	75,685.95

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 48***Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital RTG*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	347			
Cancelado	247	105,858.24	105,858.24	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	85	30,552.28	2,500.00	28,052.28
Total general	679	136,410.52	108,358.24	28,052.28

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 49***Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital RTG*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	413			
Cancelado	62	26,402.46	26,402.46	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	82	35,907.33	1,600.00	34,307.33
Total general	557	62,309.79	28,002.46	34,307.33

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 50***Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital RTG*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	451			
Cancelado	63	19,791.43	19,791.43	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	122	56,985.93	226.94	56,758.99
Total general	636	76,777.36	20,018.37	56,758.99

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 51***Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital ASA*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	578			
Cancelado	123	27,202.70	27,202.70	
Derivado UAJ - PP	3	1,461.30		1,461.30
Pendiente de pago	89	21,657.23	1,232.00	20,425.23
Total general	793	50,321.23	28,434.70	21,886.53

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 52***Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital ASA*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	743			
Cancelado	28	4,549.04	4,549.04	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	252	66,984.73	1,100.00	65,884.73
Total general	1023	71,533.77	5,649.04	65,884.73

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 53***Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital ASA*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	276			
Cancelado	14	5,793.22	5,793.22	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	196	33,752.07	200.00	33,552.07
Total general	486	39,545.29	5,993.22	33,552.07

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 54***Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital AHM*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	332			
Cancelado	284	176,405.19	176,405.19	
Derivado UAJ - PP	1	7,253.03	7,253.03	
Pendiente de pago	102	113,602.41	7,944.60	105,657.81

Total general	719	297,260.63	191,602.82	105,657.81
---------------	-----	------------	------------	------------

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 55**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital AHM*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	919			
Cancelado	92	132,491.49	132,491.49	
Derivado UAJ - PP	0			
Pendiente de pago	222	296,431.07	31,269.51	265,161.56
Total general	1233	428,922.56	163,761.00	265,161.56

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 56**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital AHM*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	871			
Cancelado	77	330921.65	330921.65	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	88	165923.75	12,771.57	153152.18
Total general	1036	496,845.40	343,693.22	153,152.18

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 57**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2019 por el Hospital MRN*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	22			
Cancelado	422	77,778.87	77,778.87	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	14	2,415.68	200.00	2,215.68
Total general	458	80,194.55	77,978.87	2,215.68

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 58**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2020 por el Hospital MRN*

Estado	N° exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	62			
Cancelado	286	57397.63	57397.63	
Derivado UAJ - PP				

Pendiente de pago	14	6130.91		6130.91
Total general	362	63,528.54	57,397.63	6,130.91

Fuente: Elaborado por el autor

**Tabla 59**

*Prestaciones Otorgadas en el año 2021 por el Hospital MRN*

Estado	Nº exp	Facturado	Cancelado- a cta	Por cobrar S/
Regularizado	50			
Cancelado	607	128,364.56	128,364.56	
Derivado UAJ - PP				
Pendiente de pago	76	26,066.85	300.00	25,766.85
Total general	733	154,431.41	128,664.56	25,766.85

Fuente: Elaborado por el autor