



Esta obra está bajo una [Licencia Creative Commons Atribución- NoComercial-Compartirigual 2.5 Perú](http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/).
Vea una copia de esta licencia en <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA



**Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos
propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018**

Tesis para optar el Título Profesional de Contador Público

AUTORES:

Llenifer Diaz Navarro
Lesly Judith Guevara Tineo

ASESOR:

CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela

Rioja – Perú

2020

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - TARAPOTO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD – SEDE RIOJA




Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, período 2018

AUTORES:


Llenifer Diaz Navarro
Lesly Judith Guevara Tineo

Sustentada y aprobada el 29 de setiembre del 2020, por los siguientes jurados:


.....
Dr. Víctor Andrés Pretell Paredes
Presidente


.....
CPCC. M. Sc. Carmen Pérez Tello
Secretaria


.....
Lic. Adm. Mg. Hugo Elías Bernal Lozano
Vocal


.....
CPCC. Mtro. Ausver Saavedra Vela
Asesor

Declaración de autenticidad

Llenifer Diaz Navarro, con DNI N° 70104798 y **Lesly Judith Guevara Tineo**, con DNI N° 73481590, egresadas de la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional Contabilidad – Sede Rioja, autores de la tesis titulada: **Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba - EsSalud, período 2018.**

Declaramos bajo juramento que:

1. La tesis presentada es de nuestra autoría.
2. La redacción fue realizada respetando las citas y referencias de las fuentes bibliográficas consultadas.
3. Toda la información que contiene la tesis no ha sido auto plagiada;
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido alterados ni copiados, por tanto, la información de esta investigación debe considerarse como aporte a la realidad investigada.

Por lo antes mencionado, asumimos bajo responsabilidad las consecuencias que deriven de nuestro accionar, sometiéndonos a las leyes de nuestro país y normas vigentes de la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto.

Rioja, 29 de setiembre del 2020.



Bach. **Llenifer Diaz Navarro**

DNI N° 70104798



Bach. **Lesly Judith Guevara Tineo**

DNI N° 73481590

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres:	DIAZ NAVARRO LENIFER	
Código de alumno :	125229	Teléfono: 920201101
Correo electrónico :	llenifer.diazn@gmail.com	DNI: 70104798

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de:	CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de:	CONTABILIDAD

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	(X)	Trabajo de investigación	()
Trabajo de suficiencia profesional	()		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título :	GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA-ESSALUD, PERÍODO 2018
Año de publicación:	2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	(X)	Embargo	()
Acceso restringido **	()		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".


Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

15 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

**** Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Formato de autorización NO EXCLUSIVA para la publicación de trabajos de investigación, conducentes a optar grados académicos y títulos profesionales en el Repositorio Digital de Tesis

1. Datos del autor:

Apellidos y nombres: GUEVARA TINEO LESLY JUDITH	
Código de alumno : 73481590	Teléfono: 948 534 235
Correo electrónico : lesly.gt.1505@gmail.com	DNI: 73481590

(En caso haya más autores, llenar un formulario por autor)

2. Datos Académicos

Facultad de: CIENCIAS ECONÓMICAS
Escuela Profesional de: CONTABILIDAD

3. Tipo de trabajo de investigación

Tesis	<input checked="" type="checkbox"/>	Trabajo de investigación	<input type="checkbox"/>
Trabajo de suficiencia profesional	<input type="checkbox"/>		

4. Datos del Trabajo de investigación

Título : GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR Y SU EFECTO EN LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS PROPIOS DE LA RED ASISTENCIAL MOYOBAMBA-ESSALUD, PERÍODO 2018
Año de publicación: 2020

5. Tipo de Acceso al documento

Acceso público *	<input checked="" type="checkbox"/>	Embargo	<input type="checkbox"/>
Acceso restringido **	<input type="checkbox"/>		

Si el autor elige el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad Nacional de San Martín – Tarapoto, una licencia **No Exclusiva**, para publicar, conservar y sin modificar su contenido, pueda convertirla a cualquier formato de fichero, medio o soporte, siempre con fines de seguridad, preservación y difusión en el Repositorio de Tesis Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.

En caso que el autor elija la segunda opción, es necesario y obligatorio que indique el sustento correspondiente:

6. Originalidad del archivo digital.

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, como parte del proceso conducente a obtener el título profesional o grado académico, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado.

7. Otorgamiento de una licencia *CREATIVE COMMONS*

Para investigaciones que son de acceso abierto se les otorgó una licencia *Creative Commons*, con la finalidad de que cualquier usuario pueda acceder a la obra, bajo los términos que dicha licencia implica

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/>

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Digital de Tesis, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.

Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales - RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".



Firma y huella del Autor

8. Para ser llenado en el Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto de la UNSM - T.

Fecha de recepción del documento.

15 / 10 / 2020



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN - T.
Repositorio Digital de Ciencia, Tecnología e
Innovación de Acceso Abierto - UNSM-T.

Ing. M. Sc. Alfredo Ramos Perea
Responsable

***Acceso abierto:** uso lícito que confiere un titular de derechos de propiedad intelectual a cualquier persona, para que pueda acceder de manera inmediata y gratuita a una obra, datos procesados o estadísticas de monitoreo, sin necesidad de registro, suscripción, ni pago, estando autorizada a leerla, descargarla, reproducirla, distribuirla, imprimirla, buscarla y enlazar textos completos (Reglamento de la Ley No 30035).

** **Acceso restringido:** el documento no se visualizará en el Repositorio.

Dedicatoria

A Dios, por darme la oportunidad de llegar hasta aquí sin desmayar en los problemas que se me presentaron durante este proceso. A mi madre que por su apoyo incondicional, esfuerzo y sacrificio hoy puedo ver alcanzada mi meta.

A mis hermanos, por cada consejo brindado y por inculcarme valores y principios de superación.

Llenifer

A Dios, por la vida y la salud, por darme la fuerza para lograr mis objetivos.

A mi madre y a mis hermanos que son personas que me han ofrecido el amor y la calidez, que con su sacrificio y apoyo he logrado llegar hasta aquí.

Lesly Judith

Agradecimiento

A Dios, por darnos la oportunidad de vivir y por estar con nosotros en cada paso, por fortalecer nuestros corazones e iluminar nuestras mentes y por haber puesto en nuestro camino a aquellas personas que han sido nuestro soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A la Universidad Nacional de San Martín - Tarapoto, que durante estos años se ha convertido en mi centro de formación, dándome los recursos necesarios para poder convertirme en un competitivo profesional.

A la Facultad de Ciencias Económicas, Escuela Profesional de Contabilidad, por permitirme ser parte de ellos y por la enseñanza de cada uno de sus docentes.

A mi asesor, Mtro. Ausver Saavedra Vela por su gran apoyo, dedicación y motivación en la elaboración de la presente investigación.

*Llenifer
Lesly Judith*

Índice

Dedicatoria.....	vi
Agradecimiento	vii
Índice	viii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract.....	xii
 Introducción.....	 1
 CAPÍTULO I REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA	
1.1. Antecedentes de la investigación	4
1.2. Bases teóricas	7
1.3. Definición de términos básicos	24
 CAPÍTULO II MATERIALES Y MÉTODOS	
2.1. Tipo y nivel de investigación	27
2.2. Diseño de investigación	27
2.3. Población y muestra	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos	29
 CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
3.1. Resultados de la investigación	30
3.2. Discusión de resultados.....	36
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1. Tiempo de servicio en la institución.....	30
Tabla 2. Tiempo de Servicio en la Unidad de Finanzas	31
Tabla 3. Gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud...	32
Tabla 4. Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.....	33
Tabla 5. Correlación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.	35

Índice de figuras

Figura 1: Tiempo de servicio en la institución	30
Figura 2: Tiempo de Servicio en la Unidad de Finanzas.....	31
Figura 3: Gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.	32
Figura 4: Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud	34
Figura 5: Correlación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.	35

Resumen

La presente investigación denominada: Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018, tuvo como finalidad analizar el efecto de la gestión de cuentas por cobrar en la recaudación de ingresos propios, dicho estudio se manejó bajo un tipo de investigación aplicada con un nivel descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 7 colaboradores, quienes fueron evaluados mediante un cuestionario de preguntas. La investigación llegó a concluir que, la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma regular, ello debido a que no se lleva un control adecuado de los deudores, por otro lado, los procedimientos de cobranza también se están efectuando de forma regular, de igual forma la eficiencia y eficacia del personal es regular. La recaudación de ingresos es regular, pues la cantidad de prestaciones asistenciales no se ha incrementado en el último año; por otro lado, las bajas de oficio se han dado de forma regular, puesto que se conoce cuando una baja de oficio de los empleadores resulta un ingreso propio para la Red asistencial. Por último, se ha determinado que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018, ello ha sido corroborado por la correlación de Pearson que fue de 0,991, superior al 0.5 mínimo requerido para considerarse significativo.

Palabras clave: Cuentas por cobrar, recaudación, ingresos propios.

Abstract

The purpose of this research, entitled: Management of accounts receivable and its effect on the collection of own income of the Moyobamba-EsSalud Assistance Network, period 2018, was to analyze the effect of the management of accounts receivable on the collection of own income. This study was handled under a type of applied research with a descriptive-correlational level and with a non-experimental design. The sample was made up of 7 employees, who were evaluated through a questionnaire. The research concluded that the management of accounts receivable is being developed on a regular basis, because there is no adequate control of debtors, on the other hand, the collection procedures are also being carried out regularly, as well as the efficiency and effectiveness of staff is regular. The collection of income is regular, since the amount of welfare benefits has not increased in the last year; on the other hand, automatic withdrawal have occurred regularly, since it is not known when an automatic withdrawal by employers results in an own income for the assistance network. Finally, it has been determined that there is a relationship between the management of accounts receivable and the collection of income from the Moyobamba-EsSalud Assistance Network, period 2018, which has been corroborated by Pearson's correlation of 0.991, higher than the minimum 0.5 required to be considered significant.

Key words: Accounts receivable, collection, own income.



Introducción

El análisis de las fuentes de financiamiento y del gasto del sector de la salud es un tema relevante por su impacto no solo en la sostenibilidad financiera de los sistemas de salud, sino también en el acceso que efectivamente la población puede lograr.

En este contexto, la estabilidad financiera de estos procedimientos se ve afectado por la economía en su conjunto, por variables macro económicas como la deuda pública, el nivel del ahorro, la informalidad vestida de formalidad en el empleo, entre otras.

En Perú el Sistema de Salud está compuesto por dos sub-sectores, el público y el privado, formando parte de este último el Seguro Social de Salud (EsSalud), cuyas prestaciones se financian en un 90% con aportaciones correspondientes al régimen contributivo, cuyas aportaciones a su vez financian a otros seguros con menor aportación. Sin embargo, hay una fuente adicional de ingresos para la institución que está representada por la venta de servicios asistenciales a no asegurados, ingresos financieros, ingresos de capital y resultado de ejercicios anteriores autorizados, los cuales han puesto de manifiesto un descenso en los últimos años a consecuencia de la deficiente capacidad que tiene la institución para generar ingresos y gestionar sus cuentas por cobrar pues es un problema arraigado dentro de su sistema interno que limita la generación de mayores recursos económicos.

En la actualidad, las cuentas por cobrar, son uno de los mayores problemas que enfrenta la administración y la gestión en su conjunto. Es por ello que una buena gestión de las cuentas por cobrar no solo es una necesidad para mantener fondos que satisfagan necesidades financieras, económicas, materiales y otros, sino que también para el caso EsSalud, es una prioridad, que permitirá realizar mejoras en infraestructura, equipos médicos y otros que se verán reflejados en una mejor calidad del servicio médico a todos los asegurados y terceros.

Si bien uno de los factores que se suma a la gestión de cuentas por cobrar y que no es ajena a la Red Asistencial Moyobamba, es que no se conoce el total de registros de los usuarios, pues si bien se realiza su registro oportuno, este no tiene un control adecuado, lo que genera que muchos de estos expedientes se encuentren extraviados siendo un problema para la red al momento de requerir las valorizaciones de las prestaciones brindadas, adicionalmente a

este problema es que el manejo económico y administrativo se sigue realizando en forma centralizada, limitando la operatividad en todos los ámbitos, tal es así que la dotación de presupuesto para gestionar las cuentas por cobrar resulta limitado. Asimismo al contar con un presupuesto asignado los gestores de los órganos desconcentrados no prevén la necesidad de generar recursos económicos, por lo que no están manteniendo el equilibrio financiero, debido a que se centran en el presupuesto asignado descuidando el incremento de los niveles de recaudación de los ingresos, en consecuencia la multiplicación de las cuentas por cobrar que lejos de operativizar los procesos más álgidos, generan como efecto los procesos ejecutados sin control, dotación inadecuada de medicamentos, compra de insumos, abastecimiento en general, incrementado la insatisfacción en los usuarios. (Fuentes, 2018, p.5)

Desde la experiencia en campo, en la Red Asistencial Moyobamba se observa que la aplicación de procedimientos de cobranza se ha ido incrementando debido a que los adeudos que mantiene en muchos casos se clasifican como cobranza dudosa, cobranza coactiva e incluso como deudas incobrables, pues si bien su sistema de cobranza se maneja mediante directivas o resoluciones que resultan engorrosas y restringen el actuar de la Unidad de Finanzas, además se suma a esto las diferentes formas de interpretación a los aditamentos de la normativa, la cual se refleja por la falta de capacitación que se le brinda al personal, fundando que estos hagan caso omiso a las modificaciones y recomendaciones en materia de cobranza, lo que crea el desinterés del cumplimiento por parte del cliente-paciente deudor o de las entidades empleadoras deudoras y de reclamos infundados por parte de estos.

Asimismo cabe indicar que dentro de la gestión que se ejecuta para las cuentas pendientes de cobro, está que al no contar con personal notificador se procede a la contratación de los servicios de courier, que si bien facilita la entrega de las notificaciones prejudiciales y judiciales que se encuentran fuera de las provincias más cercanas, presenta también una gran dificultad para las mismas, pues en muchos de los casos las entregas se realizan en periodos diferentes a los solicitados, adicional a esto es que no se logra ubicar a los deudores, cuyos descargos efectuados por estos son incoherentes a la realidad tales como la no existencia de la dirección, entre otros, por otro lado los cargos son entregados a la institución con fechas posteriores a las recibidas lo que limita el rápido actuar de los funcionarios encargados del área de cobranza.

En este contexto, la Red Asistencial Moyobamba requiere adoptar estrategias que logren el recupero de las deudas, y por ende maximizar la recaudación y el incremento de ingresos, pues desde el punto de vista administrativo y de gestión esto contribuye a salvaguardar la continuidad de la institución y ayudar al cumplimiento de sus objetivos.

Teniendo en cuenta la realidad problemática descrita, la cual dio lugar a la formulación del problema definido bajo la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, periodo 2018?, fue formulada la hipótesis en el siguiente enunciado: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.

Objetivo General: Determinar la relación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018. Objetivos Específicos: i) Conocer la gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018. ii) Conocer el estado de la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018. iii) Identificar la relación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.

CAPÍTULO I

REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

1.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional

Carrera, S. I. (2017) en el desarrollo de su tesis “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad Politécnica Salesiana. Guayaquil – Ecuador, tuvo como objetivo principal analizar la gestión de cobro en la empresa industrial en el periodo 2015, a través del método COSO I, que permita descifrar las falencias en la cobrabilidad, en donde concluye que: En cuanto a la gestión de cobro que esta no es efectiva y se debe a que carecen de un manual de monitoreo a fin de verificar el cumplimiento de las metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada de la realidad de la gestión de cobrabilidad; los periodos de evaluaciones de controles internos no son aplicados regularmente y durante los procesos de créditos y cobranzas, las políticas (especialmente de cobro) no están claras para los involucrados en el proceso, en fin la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera, Es necesario se hagan los correctivos basados en procesos que partan desde el comportamiento crediticio del cliente hasta su pago.

Gaona, K. C. (2016) en el desarrollo de su tesis “Análisis de la gestión de las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja período comprendido entre 2008-2014”. (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Loja. Loja – Ecuador, tuvo como objetivos identificar los factores externos e internos que afectan los procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar en Solca Núcleo de Loja y utilizar herramientas de análisis financiero para conocer el efecto de la administración de las cuentas por cobrar en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja; en donde concluye que: Se identificó los factores externos e internos que afectan los procedimientos de gestión de las cuentas por cobrar, los convenios interinstitucionales que originan el crédito no se cumplen por falta de fondos del Estado que se asigna a estas instituciones que forman parte del Red Complementaria de Salud, pese a esta circunstancia Solca Núcleo de Loja se ha visto expuesta a seguir

brindando el servicio aunque este no se cumpla según lo establecido, ya que ninguna persona puede quedar sin recibir atención a sus enfermedades. Asimismo, concluyó que la propuesta de políticas de cobro y estrategias de recuperación de cartera se establecen porque la institución no cuenta con mecanismos apropiados para la cobranza y recuperación a tiempo de sus créditos otorgados, ya que estas cláusulas no se encuentran definidas dentro de un manual con el cual se tenga una base específica para su cumplimiento estricto.

Llerena, D. M. (2015) en el desarrollo de su tesis “La Gestión de Cuentas por Cobrar y su incidencia en los Ingresos Municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador, tuvo como objetivo principal estudiar la gestión de cuentas por Cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha para la aplicación de actividades de control y el mejoramiento de su disponibilidad económica, en donde concluye que: la municipalidad presenta ciertas falencias en la gestión de sus cuentas por cobrar, ya que su equipo de cobradores no se encuentran debidamente capacitados en los procedimientos y estrategias de cobro, por lo que su nivel de recaudación ha ido decayendo en los últimos meses, lo cual ha afectado en cierta medida los ingresos de dicha institución.

Nacionales

Fuentes, D. M. (2018) en el desarrollo de su tesis: “Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de ingresos propios en el HNRPP-EsSalud-2017” (Tesis de Pregrado). Universidad Continental. Huancayo - Perú, tuvo como objetivo principal, el desarrollo de herramientas de control interno que permitan mejorar la gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – Essalud-2017, en donde concluye que: la deficiente gestión de recaudación de los Ingresos Propios en el HNRPP – EsSalud - 2017 ha generado una baja recaudación y por consiguiente el incremento de las cuentas por cobrar, muchas de ellas asociadas a la falta de un eficiente control de sus deudores, y a la falta de análisis y sinceramiento de deudas. Lo cual ha llevado a que los ingresos del HNRPP-EsSalud sean bajos y esto a su vez a afectado algunas de las actividades cuyo financiamiento dependía de dichos

ingresos, sin embargo, tras haber implementado la herramienta de control de las deudas para dicha institución, se logró gestionar de mejor manera las deudas y por ello mejoro levemente los ingresos en el primer semestre.

Macedo, G. I. (2017) en el desarrollo de su tesis: “Procedimiento para la determinación y cobranza en Entidades Empleadoras Morosas y su relación con la cobranza coactiva EsSalud periodo 2014-2015.” (Tesis de Maestría). Universidad Nacional del Altiplano. Puno - Perú, tuvo como objetivo principal, establecer el procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva. ESSALUD periodos 2014-2015 en donde se concluye que: Las consultas con morosidad, las económicas por lactancia con trabajadores no declarados y reembolsos entre s/1500.00 a 2070.00 nuevos soles en ambas entidades, se encontraron con moderada relación y alto nivel de significancia (0.000), con la cobranza coactiva por morosidad. La falta de pago a las aportaciones, pago a destiempo, pagos incompletos apelación en trabajadores no declarados, pérdidas de ejercicios con tendencia al aumento con respecto al año 2015 en entidades empleadoras morosas, se encuentran altamente relacionadas y con un alto grado de significancia (0.000) con la cobranza coactiva por morosidad.

Maquera, F. M. (2017) en el desarrollo de su tesis: “Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el Sistema de Recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna en el 2016” (Tesis de Maestría). Universidad Privada de Tacna. Tacna - Perú, tuvo como objetivo principal, establecer cómo la gestión de cuentas por cobrar influye en el sistema de recaudación de tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna en el 2016; en donde concluye que: la gestión de las cuentas por cobrar en la municipalidad presenta serias deficiencias, ya que no se lleva un control constante de la lista de deudores de la institución, pues la base de datos y el cuadro de tasas por penalidad, mora e intereses no se encuentran debidamente actualizados, asimismo no se han establecido procedimientos para el proceso de cobranza de dichas cuentas, lo que ha ocasionado que a muchos de los deudores no se les haya cobrado ya por más de un año y que la recaudación en dicha institución haya disminuido drásticamente en los últimos años.

Local

Díaz, L. E. (2017) en el desarrollo de su tesis: “Cuentas por cobrar y propuesta de mejora en el Hospital II-1 Moyobamba en el año 2015”. (Tesis de Pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Moyobamba - Perú, tuvo como objetivo principal, determinar las cuentas por cobrar para medir su influencia en la propuesta de mejora del Hospital II-1 Moyobamba 2015; en donde concluye que: Las cuentas por cobrar en el Hospital II-1 Moyobamba representan una cuantiosa suma monetaria con base en haber aplicado y procesado los instrumentos empleados en el transcurso de la investigación a causa de la deficiente gestión en la aplicación de políticas de crédito y políticas de cobranza; asimismo también concluyó que las principales deficiencias en las cuentas por cobrar son que no existen políticas para la recuperación de las cuentas por cobrar, la ausencia de límites de crédito sumándose el poco control en la evaluación de los riesgos crediticios, la falta de fijación del cobro de intereses o penalidad por el incumplimiento en los plazos de cancelación de las facturas pendientes y que existe un precario control de las cuentas por cobrar.

Medina, D. L. (2018) en el desarrollo de su tesis: “Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión. Tarapoto - Perú, tuvo como objetivo principal, diseñar las políticas de crédito y cobranza para la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C.; en donde concluye que: La propuesta del diseño de políticas de créditos y cobranza para la empresa Comercializadora Hermanos Muñoz S.A.C está estructurada de acuerdo a sus objetivos y al enfoque organizacional así como también a los procedimientos que realiza el área estructurado por cuatro etapas que son análisis y evaluación del crédito, otorgamiento del crédito, recuperación de la cartera, cartera con morosidad y cobro judicial. Asimismo, concluyó que para que las políticas de créditos y cobranza sean efectivas y exitosas se diseñaron formatos como solicitud de crédito, notificaciones de cobranza, contrato de pago y un cronograma de cobranza desarrollado en Excel.

1.2. Bases teóricas

1.2.1 Gestión de cuentas por cobrar

La gestión, entendida como el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa, hasta la fecha ha logrado una gran cantidad de

definiciones, entre ellas tenemos Robbins y Coulter (2014 citando la obra de Smith), quien menciona que “la gestión es la acción o actividad que desarrollan los jefes y directivos en la organización, con el objetivo de incrementar la eficiencia y la productividad, mediante el cumplimiento de metas y objetivos” (p. 34).

Robbins y Coulter (2014 citando la obra de Smith) Consideran que: Es la actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal. Al respecto, agrega que en el concepto gestión es muy importante la acción del latín *actionem*, que significa toda manifestación de intención o expresión de interés capaz de influir en una situación dada. Para él, el énfasis que se hace en la acción, en la definición de gestión, es lo que la diferencia de la administración. (p.1)

En ese sentido, se entiende por gestión como la dirección de las acciones que contribuyan a tomar decisiones orientadas a alcanzar los objetivos trazados, medir los resultados obtenidos, para finalmente, orientar la acción hacia la mejora permanente del sistema.

Las **cuentas por cobrar** son derechos legítimamente adquiridos por la empresa que, llegado el momento de ejecutar o ejercer ese derecho, recibirá a cambio efectivo o cualquier otra clase de bienes y servicios. Bañuelos (2014)

Bañuelos (2014) expresa que la cobranza es un conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados. Estas actividades comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los concesionarios que hayan participado en la prestación del servicio.

Cuando hablamos de cuentas por cobrar hace referencia a que estas representan la venta o prestación de un servicio o bien y que será recuperado en un corto, mediano o largo plazo, o bien en sumas parciales. La importancia que tienen las cuentas por cobrar dentro de una empresa, es que ésta representa uno de los activos más líquidos seguidos del efectivo, por tal requiere un seguimiento más profundo, pues si bien se corre el riesgo de una posible incobrabilidad.

No existe una definición exacta sobre gestión de cuentas por cobrar, sin embargo, algunos autores han proporcionado ciertos conceptos en cuanto a ello:

Santandreu (citado por González, 2014) define a la gestión de cuentas por cobrar como “aquella que decide, gestiona y administra por un lado las decisiones de inversión y por otro lado la dotación de recursos, atendiendo siempre a la necesidad de optimizar resultados y añadir valor a la empresa.

Autores como Zuluaga (citado por Ruiz, 2017) opinan que la gestión de cobranza es el conjunto que expresan acciones coordinadas aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes, que parte del análisis la situación del análisis, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportunas para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control de los acuerdos negociados.

Por su parte Becerra, Biamonte y Palacios (2017) aseguran que consiste en definir un procedimiento de gestión en las cuentas por cobrar para llegar a finalizar el cobro de las deudas en un menor tiempo, asimismo teniendo un procedimiento lineal establecido para una buena comunicación y dentro del entorno del negocio gestionar eficientemente la cartera de clientes llevando el control.

Por lo tanto, el objetivo de una buena gestión de cuentas por cobrar es la recaudación de efectivo, de lograr la liquidez más pronta de todas las facturas pendientes de pago o bien aplicar estrategias para renegociar o brindar nuevos acuerdos o facilidades de pago de las que aún no han sido cobradas, para garantizar que las deudas facturadas no se conviertan en dudosas o malas. (Fuentes, 2018).

Dimensiones de la Gestión de las Cuentas por cobrar

a) Registro del usuario

Consiste en registrar todas las operaciones originadas por deudas de los clientes, a través de facturas, letras, pagarés u otros documentos por

cobrar provenientes de las operaciones comerciales de ventas de bienes o servicios, por lo tanto, la empresa debe registrar de una manera adecuada todos los movimientos referidos a estos documentos, ya que constituyen parte de su activo, y sobre todo debe controlar que estos no pierdan su formalidad para convertirse en dinero. (Aguilar, 2013)

Indicadores

- Oportunidad de registro
- Facturación
- Optimización de procedimientos

b) Procedimientos de cobranza

Analizar la conveniencia de otorgar descuentos por pronto pago y/o ampliar términos y condiciones. Implementar el cobro de intereses moratorios. No descuidar la oportunidad de facturación y entrega. Utilizar sistemas automáticos para administrar la cartera. (Gonzales y Sanabria, 2016).

Indicadores

- Control de deudores
- Determinación de la deuda
- Notificaciones y Cobranza coactiva

c) Eficiencia y eficacia del personal

Para una empresa las cuentas por cobrar constituyen fuentes de financiamiento de las operaciones que realiza, las cuales les permite obtener bienes y servicios de terceros disfrutando de las facilidades de crédito. (Gonzales y Vera, 2013).

Indicadores

- Facilidades de pago
- Rendimiento y productividad laboral
- Evaluación de desempeño

Registro de usuarios.**Directiva N° 014-GG-ESSALUD-2011 “Normas para la Liquidación, Facturación y Cobranza de las Prestaciones Asistenciales otorgadas a Terceros no Asegurados”**

EL registro de los usuarios o denominados cliente-paciente se fundamenta en consignar o reconocer al usuario que requiere prestaciones asistenciales en EsSalud, quien a su vez se constituye como deudor sujeto a cobranza, aunque si bien es también sujeto de cobranza dadas las circunstancias el garante de manera solidaria, el causante de la contingencia plenamente identificado o entidad responsable de cobertura la atención médica. Así como quien se subroga en la obligación.

Los responsables de los procesos relacionados con la admisión del cliente paciente identificarán la condición de aseguramiento, así como el registro en la historia clínica del tipo de contingencia por la que ingresa el paciente. Para ello deberán habilitar sellos, formatos, historias clínicas diferenciadas u otras herramientas que faciliten la identificación del mismo.

Factores de éxito en el proceso de registro:

- Una adecuada e inmediata, identificación y ubicación del cliente paciente, desde el primer contacto con la Institución. Es decir, se determine si es un tercero y donde se le puede ubicar.
- Los encargados de brindar los servicios asistenciales y de todo proceso dentro del Centro Asistencial, son responsables de identificar en las citas, Historia Clínica u otro documento si el cliente-paciente es un tercero; porque es la única forma de ser transparente con el cliente-paciente, (con relación a sus gastos) y con ESSALUD, (en cuanto a los costos)
- La facturación tiene que ser completa y oportuna, para ello, entre otros, se requiere el reporte permanente y transparente de las actividades que se realizan con los clientes-pacientes. El proceso

tiene diferentes fuentes de información. En cualquier caso, la que dirime es la Historia Clínica.

Procedimientos de cobranza

Montaño (citado por Nole, 2018) define al sistema de cobranza como el proceso administrativo teniendo por objeto recuperar el importe de las ventas vencidas de las cuales dependen los ingresos. Por lo tanto, permite a las empresas ser más eficaz en cuanto su gestión de cobro, ya que facilita el manejo de las mismas.

Directiva N° 014-GG-ESSALUD-2011 “Normas para la Liquidación, Facturación y Cobranza de las Prestaciones Asistenciales otorgadas a Terceros no Asegurados”

El proceso de recuperación de las deudas, estará a cargo de las Redes Asistenciales, el cual comprende dos etapas sucesivas: Cobranza Prejudicial y Cobranza Judicial. El proceso de recuperación se encontrará bajo la supervisión de la Sub Gerencia de Recuperaciones de la Gerencia de Cobranzas y Recuperaciones.

Lineamientos para la etapa Pre Judicial

El último día de cada mes, determinarán las deudas pendientes de pago, precisando el importe, el concepto, la identificación del deudor y los pagarés suscritos.

Luego de la determinación de la deuda se realiza el requerimiento de pago desde el inicio de la atención del paciente

Requerimiento de la deuda:

- Proceder a realizar la búsqueda del deudor para confirmar su ubicación, sea la dirección domiciliaria o del centro de trabajo y de ser el caso, determinar direcciones domiciliares adicionales debiendo utilizar para este fin, los sistemas de consulta disponibles en la Institución u otros medios. (SUNAT, RENIEC, Guía telefónica, etc.), con lo cual debe iniciarse el proceso de Cobranza Pre Judicial.

- Cursar Carta al deudor concediéndole un plazo de siete (07) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la notificación para la cancelación del íntegro de la deuda y/o establecer una forma de pago fraccionado.
- En caso no se logre ubicar al deudor con el requerimiento de pago, se dejará constancia mediante informe respectivo en el expediente de cobranza.
- De no obtener respuesta favorable al primer requerimiento administrativo de pago, éste deberá reiterarse por Carta Notarial, (el cual contendrá un requerimiento válido para ser utilizado en proceso judicial) y se le concederá un nuevo plazo perentorio adicional de cinco (05) días hábiles a partir de la fecha de recepción de la carta notarial.
- De no cancelar la deuda o no llegar a un acuerdo para el fraccionamiento de su deuda con la Red Asistencial, se procederá a registrar al deudor en las Bases de Datos públicas para deudores morosos, como Infocorp, Certicom, entre otras.
- En caso no se logre ubicar al deudor con los requerimientos prejudiciales, se dejara constancia con una carta notarial en el expediente de cobranza. La exigencia de las acciones administrativas pre judiciales alcanza a todos los casos.
- Las áreas responsables de la Red Asistencial, conciliaran con el deudor la forma de pago fraccionado de la deuda para los casos en los cuales este mantiene voluntad de pago y no esté en posibilidad económica de cancelar su deuda al contado.
- La recuperación de la deuda en la etapa prejudicial podrá efectuarse con pago al contado y/o fraccionado. Una vez cancelada la deuda y a solicitud del deudor, la Oficina de Finanzas deberá devolver el

pagaré suscrito, con la constancia de cancelado en el documento en mención.

Agotada todas las acciones prejudiciales de cobranza el expediente deberá enviarse, dentro del término de 30 días calendarios de efectuado el requerimiento de la deuda vía notarial, a la Oficina de Asuntos Jurídicos de la Red el cual deberá contener:

El Informe Final, que es el documento en el cual se detalla las acciones realizadas para el cobro de la deuda debidamente acreditadas con:

- El requerimiento de pago.
- Ficha RENIEC.
- Liquidación de deuda.
- El Pagaré como título valor no perjudicado.
- Informes médicos de las atenciones brindadas u otros.
- Otros documentos, para aquellos casos donde no se haya suscrito pagaré y se requiera acreditar la relación causal.
- Búsqueda registral sobre bienes del obligado al pago.

Esta información permitirá establecer si el deudor puede o no tener la capacidad de pago o si se encuentra en condición de indigente a fin de considerar el costo beneficio de iniciar una demanda judicial o aplicar lo establecido por la Ley General de Salud (Ley 26842) en lo que corresponda.

Lineamientos para procesos judiciales

Luego de recibido el expediente de cobranza pre judicial debidamente documentado, deberán dentro del plazo de 30 días de recepcionado el mismo, ejecutar las siguientes acciones:

- Evaluar integralmente los expedientes a fin de determinar el tipo de proceso a iniciar, teniendo en cuenta la cuantía a demandar, los medios probatorios a utilizar y las direcciones de los demandados.

- Presentar la demanda dentro del plazo señalado, salvo que la deuda o títulos valores se encuentren en riesgo de prescribir o de caducar la acción cambiaría, en cuyos casos la demanda deberá ser presentada de manera inmediata.
- Ejecutar previa evaluación de la información proporcionada por el área administrativa, las medidas cautelares pertinentes en procura de asegurar la recuperación de la deuda, teniendo en cuenta para su aplicación la medida más efectiva y económica para la institución.
- Deberán procurar que los procesos judiciales sean resueltos a la brevedad posible, requiriendo el impulso procesal de manera permanente a fin de establecer la recuperabilidad o irrecuperabilidad de la deuda, para su castigo o quiebre en este último caso.
- Si dentro del proceso judicial se presentará la posibilidad de recuperar una deuda mediante un pago al contado o mediante el fraccionamiento del mismo, ésta será derivada obligatoriamente para su atención al área de Finanzas, tanto para el cobro respectivo o para ceñirse a su Reglamento de Facilidades de Pago.
- Luego de concretarse el fraccionamiento con el obligado de las deudas judicializadas, deberá informar a la Oficina de Asuntos Jurídicos a efecto de suspender el proceso judicial de conformidad a lo establecido en el art. 320° del Código Procesal Civil.
- En caso de incumplimiento del fraccionamiento, deberá informar a la Oficina de Asuntos Jurídicos, a efecto de reactivar el proceso judicial suspendido y continuar con la cobranza judicial.
- Luego de efectuada la cancelación total del fraccionamiento o el pago de la deuda al contado, informará por escrito a la Oficina de Asuntos Jurídicos a fin de concluir con el proceso judicial, informando al Juzgado respectivo sobre la cancelación de la deuda.

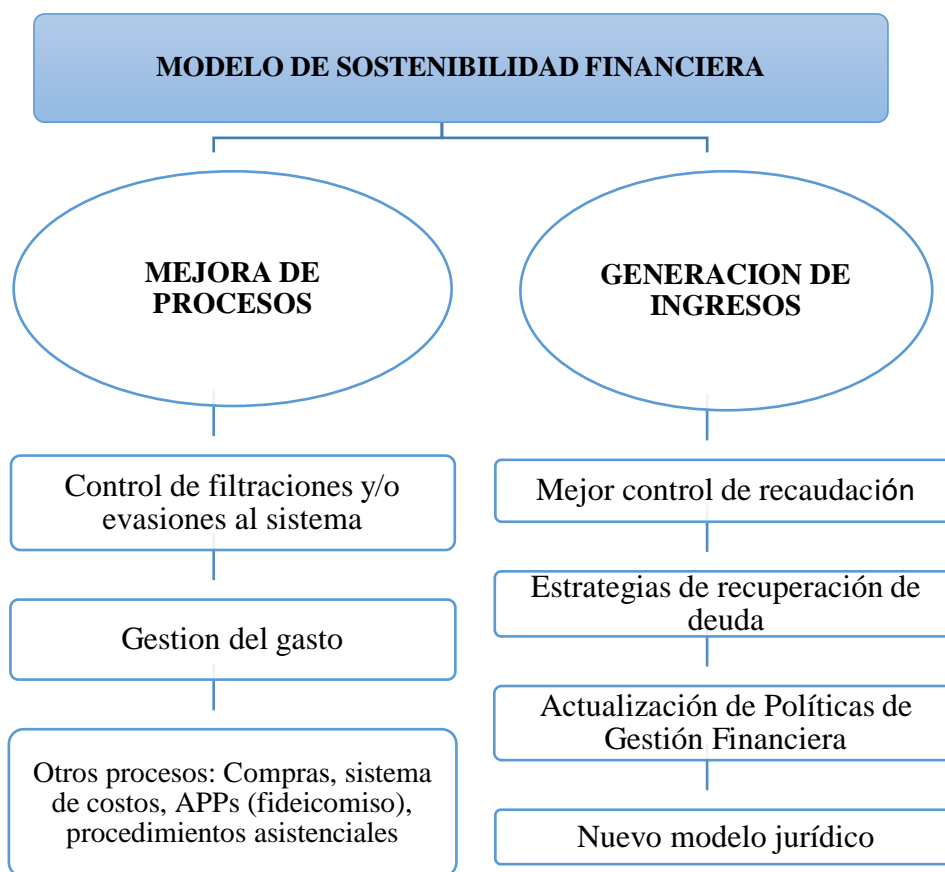
Eficiencia y Eficacia del personal

La eficiencia está referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido. (Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la Republica No 27785, 9na disposición transitoria, 2002.)

Para Georgopoulos y Tannenbaum (citado por Avellón, 2015) la eficacia mide el funcionamiento o la capacidad del sistema organizativo, más que el logro o no de los objetivos. Según este concepto, una entidad es más eficaz cuanto mejor organizados estén sus elementos y cuanto más capacitada esté para solucionar los problemas que se le surjan. De esta forma, se pueden establecer dos tipos de eficacia que están estrechamente relacionados entre sí (Salvador, 1994), que son, la eficacia según los objetivos alcanzados; y la eficacia del sistema para adaptarse al entorno. La interconexión entre los dos tipos de eficacia radica en que para lograr la eficacia según los objetivos, se debe conocer el entorno y poder prefijar los objetivos a conseguir, para después compararlos con los alcanzados.

1.2.2 Recaudación de ingresos en EsSalud

La gestión financiera es una función fundamental de EsSalud, por ello fortalecer la sostenibilidad financiera es un requisito fundamental para el desarrollo del conjunto de sus objetivos y acciones previstas en su plan estratégico institucional. En su rol de IAFAS, EsSalud deberá establecer un Modelo de Costos y un nuevo Modelo de Financiamiento que le permita contar con costos actualizados, así como gestionar sus aportes y gastos. Asimismo, controlará periódicamente la evolución económica de los seguros, generadores de demanda y el gasto médico, para que sea una alerta que permita adoptar medidas de orden económico, financiero, administrativo o prestacional a fin de salvaguardar la continuidad de la institución y ayudar al cumplimiento de sus objetivos. (Plan Estratégico Institucional 2017-2021 del Seguro Social de Salud, 2017, p.69)



Fuente: Modelo de sostenibilidad financiera, obtenido de (Seguro Social de Salud, 2017)

Respecto al sistema de recaudaciones de los ingresos se indica que no es otra cosa que la captación de fondos provenientes de las prestaciones médicas brindadas a terceros en general, que no cobertura sus aportes, los mismos que prestados los servicios médicos deben ser valorizados, facturados, cobrados e ingresados a la cuenta de ingresos de la entidad. Comprendiendo que la naturaleza jurídica, legal y prestacional de Essalud no es la de generar recursos sino de prestación de servicios y que como efecto colateral y obligatorio se genera en el ínterin del desarrollo de sus actividades. Tal es así que todo el proceso de valorización, cobranza debe ser registrado en la contabilidad de la entidad con la función básica de recaudación de efectivo al contado y las facturaciones al crédito, es la que tiene como finalidad cobrar los pagos pendientes. Se trata del hecho de obtener y recuperar el dinero de la entidad en efectivo, de una empresa o de una persona a la que se le ha emitido una o más comprobantes de pago. (Fuentes, 2018, p.34)

El Seguro Social de Salud - EsSalud administra diversos fondos, los cuales están orientados al financiamiento de los gastos e inversiones en prestaciones de servicios de salud.

I. EsSalud

El Plan Estratégico Institucional 2017 – 2021 del Seguro Social de Salud (2017), define que:

Es una entidad administradora de fondos intangibles en salud y por lo tanto asume la función de Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud, (IAFAS) definida en el marco de la Ley de Aseguramiento Universal en Salud; pero a la vez desarrolla la función de provisión de servicios de salud a nivel nacional en un rol de Institución Prestadora de Servicios de Salud (IPRESS). Los fondos que administra no sólo están orientados a las prestaciones de salud, debiendo brindar prestaciones económicas y sociales. Adicionalmente, la Ley de creación del Seguro Social de Salud, también establece la posibilidad de realizar programas de extensión social y planes de salud especiales a favor de la población no asegurada y de escasos recursos, así como otras prestaciones derivadas de los seguros de riesgos humanos que ofrezca EsSalud dentro del régimen de libre contratación. (p.13)

Lineamientos de política institucional

La Seguridad Social en Salud se fundamenta en los principios constitucionales que reconocen el derecho al bienestar y garantizan el libre acceso a prestaciones a cargo de entidades públicas, privadas o mixtas. Se desarrolla en un marco de equidad, solidaridad, eficiencia y facilidad de acceso a los servicios de salud. (Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud No 26790, art.1, 1997).

En este contexto, el Seguro Social de Salud – EsSalud establece sus políticas sobre la base de los Principios de la Seguridad Social:

- *Solidaridad:* Cada cual debe aportar al sistema según su capacidad y recibir según su necesidad.
- *Universalidad:* Todas las personas deben participar de los beneficios de la seguridad social, sin distinción ni limitación alguna.
- *Igualdad:* La seguridad social ampara igualitariamente a todas las personas. Se prohíbe toda forma de discriminación.
- *Unidad:* Todas las prestaciones deben ser suministradas por una sola entidad o por un sistema de entidades entrelazadas orgánicamente y vinculadas a un sistema único de financiamiento.
- *Integralidad:* El sistema cubre en forma plena y oportuna las contingencias a las que están expuestas las personas.
- *Autonomía:* La seguridad social tiene autonomía administrativa, técnica y financiera (sus fondos no provienen del presupuesto público, sino de las contribuciones de sus aportantes).

Ingresos de los fondos que administra EsSalud

Según el Seguro Social de Salud (2003), en su Directiva N° 003-PE- ESSALUD-2003, denominado “Normas de gestión y proceso presupuestario del seguro social de salud – EsSalud”, los fondos que administra son los que se mencionan a continuación:

- a. **Fondo de Salud:** constituido por los fondos provenientes de:
 - *Las Contribuciones*, del régimen de afiliación regular, incluyendo los intereses y multas provenientes de su recaudación.
 - *Las aportaciones*, que comprende los recursos obtenidos por las primas del régimen de afiliación potestativa, por el seguro complementario de trabajo de riesgo, los regímenes especiales, así

como cualquier otro programa de seguros vigente, incluyendo los recargos que correspondan.

- *La Venta de Servicios a No asegurados*, que comprende los servicios prestados a personas naturales por las atenciones de salud no cubiertas por los programas de seguros de EsSalud, así como las atenciones por urgencias y emergencias, las ventas de servicios de laboratorio y ayudas al diagnóstico, entre otros.

- *Los Ingresos Financieros*, que comprende los recursos obtenidos por los depósitos efectuados en el sistema bancario y financiero, así como por las operaciones financieras por la compraventa de acciones, bonos, papeles comerciales y fondos mutuos.

- *Las Donaciones en Efectivo*, incluye los recursos monetarios que ingresan con aprobación expresa del Titular del Pliego. No se incluyen las donaciones de muebles e inmuebles.

- *Los Créditos*, son los ingresos obtenidos por operaciones crediticias aprobadas por el Consejo Directivo.

- *Los Otros Ingresos*, resultado de las rentas por alquiler de inmuebles, venta de bienes dados de baja, prestación de servicios distintos a las prestaciones asistenciales, reembolso de siniestros y otros no especificados que ingresen al Fondo de Salud.

b. Fondo agrario: constituido por los ingresos provenientes de los siguientes rubros:

- *Aportaciones al Seguro Agrario*, tienen por finalidad otorgar cobertura de salud a los trabajadores de la actividad agraria, entendiéndose como tal, a los trabajadores de empleadores que desarrollen cultivos y/o crianza, con excepción de la industria

forestal. El aporte por afiliación es de carácter mensual para todos los trabajadores agrarios dependientes e independientes.

- *Ingresos Financieros*, comprende los recursos obtenidos por los depósitos efectuados en el sistema bancario y financiero, así como por las operaciones financieras por la compraventa de acciones, bonos, papeles comerciales y fondos mutuos.

c. Fondo AFESSALUD: constituido por las comisiones que anualmente se aplican a los Fondos de Salud y Agrario para financiar los gastos operativos de las unidades orgánicas constituidas por la Alta Dirección, Órgano de Control Institucional, así como por las Gerencias de División, Gerencias Centrales y Oficinas Centrales encargadas de la planificación, dirección, supervisión, evaluación y control de las actividades de la Institución. Sus ingresos provienen de los siguientes conceptos:

- *Las Comisiones*, que recibe del Fondo de Salud y del Fondo Agrario. Dicho porcentaje es establecido anualmente por Acuerdo del Consejo Directivo.

- *Los intereses*, que percibe por sus cuentas de ahorro y cuentas corrientes en el sistema bancario y financiero.

- *Otros ingresos*, provenientes de la venta de bases, ejecución de cartas fianza, penalidades a proveedores, indemnización por siniestros, entre otros.

Dimensiones de la recaudación de ingresos en EsSalud

a) Ingresos por terceros

Ingresos en efectivo por prestaciones brindadas a asegurados o sus derechohabientes sin acreditación, por servicios brindados a no asegurados

o asegurados sin cobertura para la prestación específica, los cuales son generados y proporcionados por cada Red Asistencial de la Institución, en función a la ejecución registrada en el ejercicio, los mismos que podrán ser aplicados en la adquisición de equipos e instrumental médico, para el mejoramiento de la infraestructura asistencial de su ámbito, así como para la capacitación e investigación científica asistencial.

Indicadores

- Cantidad de atenciones a particulares
- Porcentaje de servicios asistenciales a no asegurados
- Atenciones por seguro obligatorio de accidentes de tránsito

b) Baja de Oficio

Es el acto administrativo que no tiene naturaleza sancionatoria, mediante el cual ESSALUD extingue la relación jurídica de seguridad social en salud con la entidad empleadora del trabajador del hogar y los asegurados del régimen contributivo de seguridad social en salud y otros regímenes administrados por ESSALUD, por los períodos materia de verificación que se encuentren declarados en el Registro de Entidades Empleadoras de Trabajadores del Hogar y en el Registro de Asegurados Titulares y Derechohabientes, respectivamente. (Glosario de términos de la seguridad social, 2013, p.31).

Según define la Ley de Modernización de la seguridad social en salud en su artículo 3° y 5°, son asegurados del régimen contributivo de la seguridad social en salud los afiliados regulares o potestativos y sus derecho habientes, entendiéndose como afiliados regulares a los trabajadores activos que laboran bajo relación de dependencia o en calidad de socios de cooperativas de trabajadores; los pensionistas que perciben pensión de jubilación, incapacidad o sobrevivencia; y a los trabajadores independientes que sean incorporados por mandato de una ley especial, cuya inscripción se realiza en la forma y plazos establecidos en los reglamentos respectivos..

En este sentido se produce una Baja de oficio cuando en el proceso de verificación de la condición del asegurado o de las entidades empleadoras, cuya información podrá ser obtenida mediante los reportes de Sistema Pagos SUNAT, Sistemas de Aseguramiento y RENIEC, empleador y trabajador del hogar y empleador inscrito en MYPE/REMYPE, antecedentes de prestaciones de salud, prestaciones económicas, CITT emitidos y citas tramitadas, entre otra información, se determina que no le asiste el derecho de acceder a las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud, toda vez que, de acuerdo a la normativa este no cumple con los requisitos considerados procedentes, asimismo le corresponde a la Administración efectuar el correspondiente proceso de recupero del costo de los servicios que hubiera brindado a favor del asegurado.

Tal como se menciona en el artículo 22° del Reglamento de la Ley 29135- Ley que establece el porcentaje que deben pagar EsSalud y la Oficina de Normalización Previsional, la Resolución de Baja de Oficio genera los siguientes efectos:

- Determina la reposición a la situación existente al momento anterior a dicha afiliación indebida e indica expresamente el periodo que se declara con baja de oficio.
- Los pagos de aportaciones efectuados respecto de dichas personas no configurarán ninguna situación de aseguramiento y no se tendrá derecho a la devolución de los mismos.
- Los pagos de subsidios efectuados por las Entidades Empleadoras respecto de dichas personas no surtirán efecto alguno y no tendrán derecho al reembolso de los mismos.
- Las prestaciones de recuperación de la salud o económicas otorgadas durante el periodo de que se trate deberán ser reembolsadas a ESSALUD.

- De corresponder la sanción de inhabilitación, ésta se aplicará los sujetos que hayan obtenido o no prestaciones indebidas.

Indicadores

- Cumplimiento de requisitos
- Verificación de condición de asegurado
- Inscripción en el Remype

1.3. Definición de términos básicos

Acreditación: Procedimiento de verificación de los requisitos que debe cumplir un trabajador para tener derecho de cobertura. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Acto administrativo: Decisión general o especial que la autoridad administrativa toma, en ejercicio de sus funciones, y que afecta a los derechos, deberes e intereses de los particulares o de entidades públicas. Los actos administrativos deben ser motivados y constar en los respectivos instrumentos o documentos. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud.

Adeudo: Monto a que asciende la liquidación de los tributos, intereses, multas y recargos, si los hubiese, cuyo pago constituye obligación exigible. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud

Afiliación indebida: Relación que ha generado una persona y/o una entidad empleadora ante ESSALUD, incumpliendo con las condiciones establecidas en las normas de seguridad social en salud. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud

Aportación: Es la contribución establecida por ley, que debe ser pagada íntegra y oportunamente, de manera mensual, por la entidad empleadora, por concepto de afiliación y de cobertura de los seguros que administra ESSALUD.

Asegurado o Afiliado: Toda persona radicada en el país que esté bajo cobertura de algunos de los regímenes del AUS. Para el propósito del Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, se le asume como obligatoriamente afiliado a cualquier plan de aseguramiento en salud. El asegurado de

EsSalud es el beneficiario directo de los servicios y beneficios de ESSALUD, de acuerdo con los requisitos exigidos y los derechos otorgados por la ley.

Cliente - paciente: Según la Directiva N° 014/2011 del Seguro Social de Salud (2011), es la persona que recibe prestaciones asistenciales en ESSALUD en su condición de tercero.

Cobertura: Protección contra pérdidas especificadas por problemas de salud, extendida bajo los términos de un convenio de aseguramiento. Es la responsabilidad asumida por un asegurador en virtud de la cual se hace cargo, hasta el límite estipulado, del riesgo y las consecuencias económicas derivadas de un siniestro. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud

Condición de asegurado: Es la calidad que se le otorga a una persona al cumplir con los requisitos necesarios, señalados en las normas vigentes, para recibir las prestaciones que ESSALUD otorga. Reglamento de la Ley N° 29344, Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos/resultados propuestos, es decir, con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas. Ley N° 27785 del Congreso General de la República

Eficiencia: Como define en la Ley N° 27785 del Congreso General de la República (2002), es la referida a la relación existente entre los bienes o servicios producidos o entregados y los recursos utilizados para ese fin, en comparación con un estándar de desempeño establecido.

Entidades empleadoras: Personas jurídicas o personas naturales que emplean trabajadores bajo relación de dependencia, las que pagan pensiones y las cooperativas de trabajadores. Ley N° 27785 del Congreso General de la República.

Entidades prestadoras de salud: Las empresas e instituciones públicas o privadas, distintas de ESSALUD, cuyo único fin es el de prestar servicios de atención para la salud, con infraestructura propia o de terceros, dentro del régimen de ESSALUD, financiando las prestaciones mediante el crédito contra los aportes a que se refiere la Ley N° 26790 y otros con arreglo a ley, sujetándose a los controles de la SUNASA.

Notificación: Es el acto administrativo por el cual se da a conocer formalmente, al contribuyente, una situación o hecho relacionado con la obligación tributaria. Surte su

efecto desde el día hábil siguiente al de su recepción o publicación, aun cuando, en este último caso, la entrega del documento en que conste el acto administrativo notificado se produzca con posterioridad. Ley N° 27785 del Congreso General de la República

Procedimiento de verificación: Conjunto de actos y diligencias conducentes a la comprobación, o examen de las condiciones, para tener la calidad de asegurado del régimen contributivo de la seguridad social en salud, o de otros regímenes administrados por ESSALUD, y de la condición de entidad empleadora de trabajador del hogar. Ley N° 27785 del Congreso General de la República

Recaudación: Es la función de la Administración Tributaria de recaudar los tributos. A tal efecto, podrá contratar directamente los servicios de las entidades del sistema bancario y financiero para recibir el pago de deudas correspondientes a tributos administrados por aquella. Los convenios podrán incluir la autorización para recibir y procesar declaraciones y otras comunicaciones dirigidas a la Administración Tributaria. Ley N° 27785 del Congreso General de la República.

CAPÍTULO II

MATERIAL Y MÉTODOS

2.1. Tipo y nivel de investigación

2.1.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación del presente estudio, según su propósito, es aplicada, debido a que se caracteriza por su aplicación de conocimientos teóricos para determinar una situación específica, al poner en práctica la investigación aplicada de los conocimientos, tal como explica Sánchez y Valderrama (citado por Guerra, 2018).

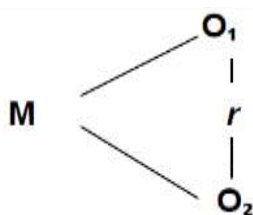
2.1.2. Nivel de investigación

El nivel de investigación del presente estudio es *descriptivo – Correlacional*, pues se describió el comportamiento de cada una de las variables y se determinó la existencia de una relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014). Con respecto al crecimiento poblacional y así contrastar la hipótesis planteada.

2.2. Diseño de investigación

De tal forma el diseño de investigación es *no experimental* con carácter de caso único, ya que se evaluó la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos, para luego establecer la incidencia que tiene la primera en la segunda, mediante el análisis y la descripción de la realidad en su contexto natural, sin manipular las variables. (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Esquema del diseño:



Donde:

M = Muestra

O₁ = Gestión de cuentas por cobrar

O₂ = Recaudación de ingresos

r = Relación de las variables de estudio.

2.3. Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por los colaboradores de la Unidad de finanzas y facturación e ingresos de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, la cual está conformada por 7 colaboradores que vienen laborando en todo el proceso de gestión de las cuentas por cobrar, así como la contabilización de los ingresos que genera la Red.

Muestra

La muestra estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir se tomó en cuenta a 7 trabajadores directamente relacionado con el tema de estudio.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** empleada en la presente investigación fue la encuesta, pues mediante este se formuló una serie de preguntas directamente relacionadas a las dimensiones indicadores de las variables.

El **instrumento** empleado para la recolección de datos fue el cuestionario de preguntas, las que se elaboraron teniendo en cuenta los indicadores de cada una de las variables expuestas, las que finalmente fueron aplicadas a la muestra establecida.

La **validez** de la investigación se determinó en base al juicio de expertos, profesionales encargados de analizar las encuestas (cuestionario) a fin de establecer si estas se encuentran bien formuladas y aptas para ser aplicadas a la muestra de estudio.

Para determinar la **confiabilidad** de la investigación, fue necesario utilizar el programa SPSS 24, donde el Alfa de Cronbach estableció la fiabilidad de los instrumentos, de ese modo se obtuvo un resultado confiable que posteriormente fue analizado.

2.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Una vez tabulados los datos obtenidos en los instrumentos de recolección de datos, se creó las tabla y gráficos correspondientes a cada objetivo en el programa Excel, siendo estas interpretadas a base de las preguntas formuladas, posteriormente se empleó el programa SPSS para establecer la correlación de Pearson para dar solución al objetivo general.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Resultados de la investigación

Datos generales:

Tabla 1

Tiempo de servicio en la institución

	HI	FI
Mayor a 31 años	3	43%
entre 11 y 30 años	2	29%
menos de 10 años	2	29%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia.

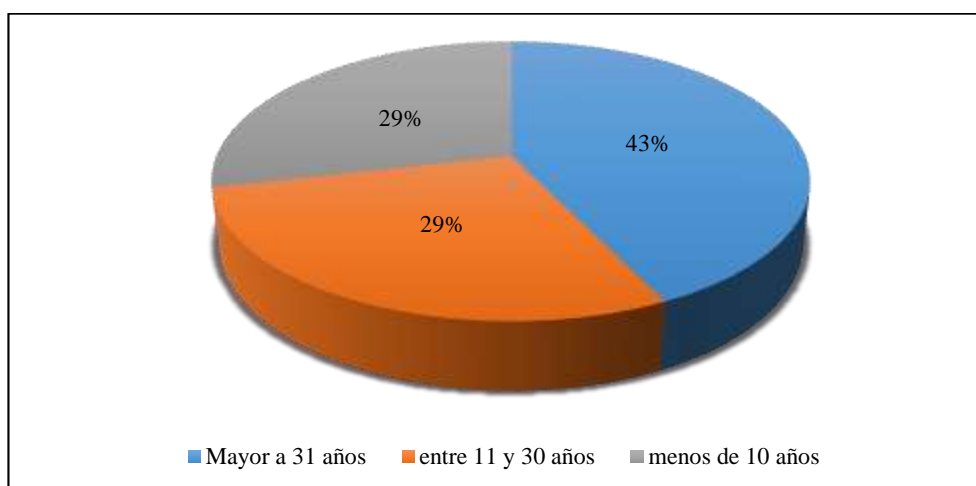


Figura 1: Tiempo de servicio en la institución

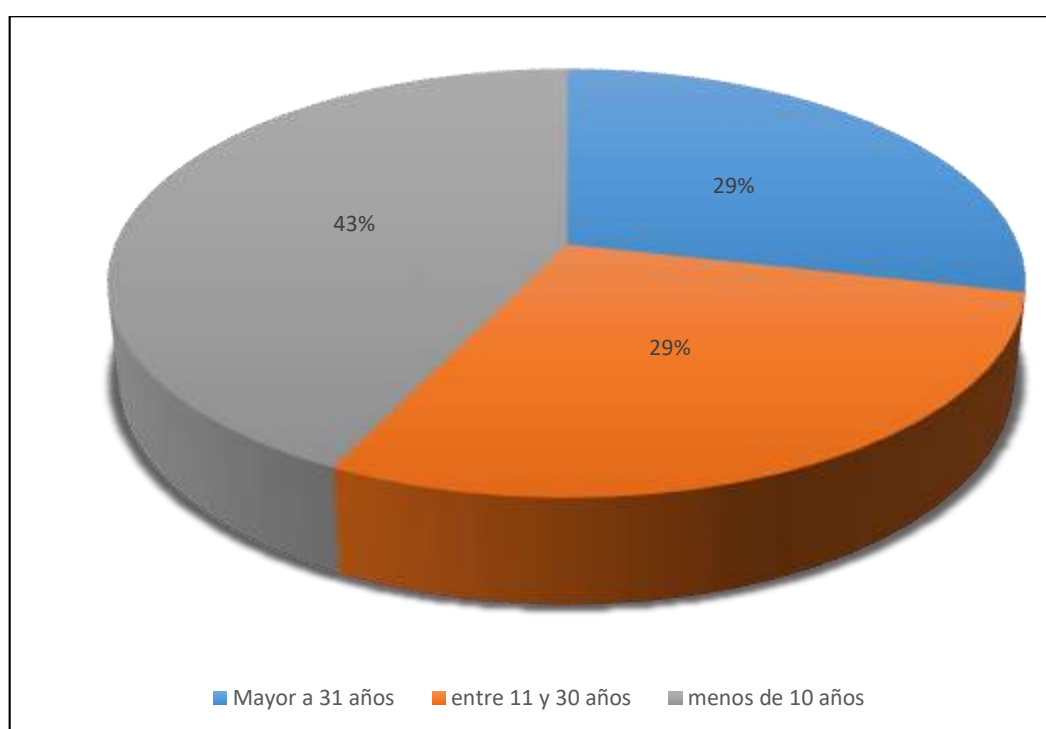
Interpretación:

Tal y como se muestra en la tabla y gráfico anterior, el 43% de los trabajadores encuestados se encuentran con más de 31 años de servicio en la institución, así también un 29% se encuentran entre los 11 a 30 años de servicio, y el 29% restante posee una antigüedad menor a los 10 años de servicio institucional.

Tabla 2*Tiempo de Servicio en la Unidad de Finanzas*

	HI	FI
Mayor a 31 años	2	29%
entre 11 y 30 años	2	29%
menos de 10 años	3	43%
Total	7	100%

Fuente: Elaboración propia.

**Figura 2:** Tiempo de Servicio en la Unidad de Finanzas**Interpretación:**

Según muestran los resultados de la tabla y gráfico anterior, el 29% de los trabajadores están con más de 31 años de servicios en la unidad de finanzas, asimismo otro 29% están se encuentran entre los 11 a 30 años de servicio, y un 43% restante posee una antigüedad menor a los 10 años de servicio en dicha unidad.

3.1.1. Conocer la gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018

Tabla 3

Gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
(11-19)	Bueno	0	0%
(20-28)	Regular	5	71%
(29-37)	Malo	2	29%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los trabajadores.

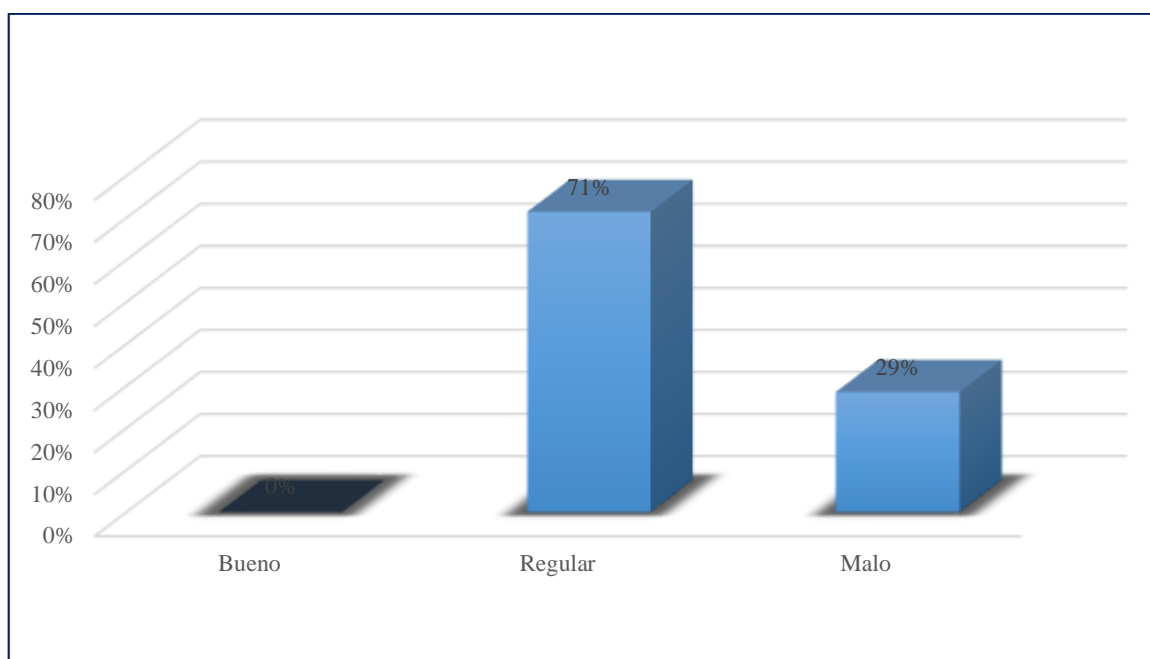


Figura 3: Gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

Interpretación:

El 71% de los encuestados señalan que la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma regular, pues el personal a pesar de conocer todos los procedimientos del área cobranza, enfrentan situaciones en el desarrollo de los procesos que no saben cómo manejarlo, como por ejemplo, el registro del paciente, que a pesar de realizarse en el momento de su ingreso, es un proceso lento, ya que el personal se demora en la digitación de datos, lo que genera cierta incomodidad en el paciente, situación que influye en el comportamiento del pago posterior, del mismo modo la facturación de los servicios

asistenciales se ejecuta el mismo día de la atención, sin embargo los documentos de las cuentas por cobrar no tiene un adecuado control y custodia, ya que los archivan en diferentes carpetas, lo que dificulta su búsqueda, independientemente de todo ello el personal encargado de esta área conoce el proceso para la determinación de la deuda así como el procedimiento de cobranza en la que las notificaciones pre-judiciales y judiciales que se realizan son estrategias institucionales, que si bien no tienen un seguimiento adecuado son empleadas con el propósito de reducir las deudas de cuentas por cobrar. Asimismo, como parte de todo este proceso de gestión de cobro se brindan facilidades de pago a los deudores, los cuales en algunas oportunidades no son tomadas por estos debido a la aplicación de intereses.

Por otro lado es evidente que las falencias en el desempeño del personal del área se deben en gran parte a la escasa capacitación que recibe el colaborador sobre la determinación y cobranza de las deudas, sumado a ello existen políticas poco claras que retrasan y dificultan la recuperación de las cuentas por cobrar, se aplican criterio de política institucional en la recuperación de la deuda, además el personal siempre está pendiente de los indicadores de cuentas por cobrar, sin embargo su desempeño no es evaluado de forma permanente.

3.1.2. Conocer el estado de la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.

Tabla 4

Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

Rango	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
(9-16)	Bueno	0	0%
(17-23)	Regular	4	57%
(24-31)	Malo	3	43%
	TOTAL	7	100%

Fuente: Datos recolectados a través del cuestionario aplicado a los trabajadores.

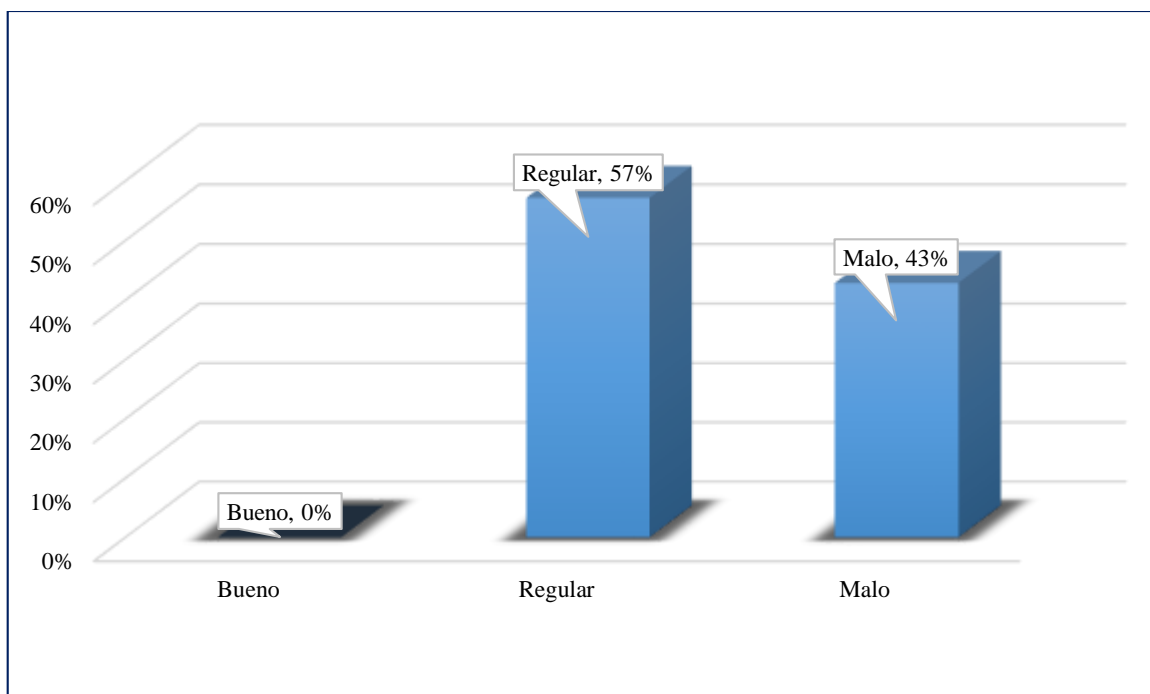


Figura 4: Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

Interpretación:

El 57% de los encuestados considera que la recaudación de ingresos en la red asistencial es regular, ello debido a que existen algunas falencias que han impedido una mayor recaudación, pues a pesar que el personal tiene un conocimiento básico de la recaudación de ingresos propios dentro de la institución, y que estas se difunden en la institución, no se realizan reuniones permanentes en donde se exponga la situación real y se establezcan estrategias que permitan una mayor recaudación, por otro lado a pesar del conocimiento del personal sobre la baja de oficio y de los requisitos para dar de baja, difícilmente se efectúan verificaciones mensuales de la condición del asegurado, es así que los colaboradores consideran que aún faltan muchas cosas por mejorar para considerar a la gestión de recaudación eficiente.

3.1.3. Encontrar la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.

Tabla 5

Correlación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud

		Gestión de cuentas por cobrar	Recaudación de ingresos
Gestión de cuentas por cobrar	Correlación de Pearson	1	,991**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	7	7
Recaudación de ingresos	Correlación de Pearson	,991**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	7	7

Fuente: Resultado extraído del procesamiento de datos en el programa estadístico SPSS.

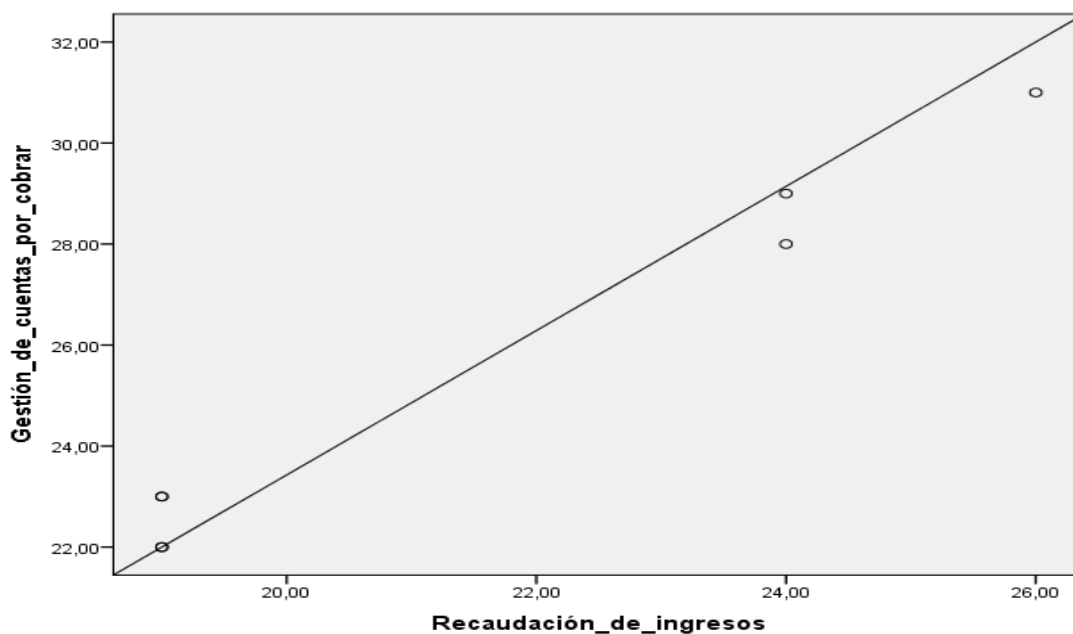


Figura 5: Correlación entre la Gestión de cuentas por cobrar y la Recaudación de ingresos en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud.

Interpretación:

Como se logra apreciar en la presente tabla y figura, la correlación de Pearson obtenido fue de 0,991 superior al 0.5 mínimo requerido para considerarse significativo, ello demuestra

que la Gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos se encuentran relacionadas, es decir la regular gestión de las cuentas por cobrar viene ocasionando que la recaudación de ingresos propios de la red asistencial sea regular, por lo que en base a los resultados se procede a aceptar la hipótesis alterna, el cual argumenta que la gestión de cuentas por cobrar tiene un efecto significativo en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.

3.2. Discusión de resultados

En el presente estudio se ha logrado determinar que la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando regularmente, pues se ha identificado que los colaboradores de la Red Asistencial Moyobamba – EsSalud, encargados de las cobranzas difícilmente reciben capacitaciones sobre las estrategias y procedimientos de cobranza, por lo que desconocen las maneras más eficientes de llegar al deudor y hacer que se comprometa con el pago de su deuda y de este modo poder disminuir la cartera de deudores en la institución; dado ello, podemos encontrar resultados similares en la investigación de Llerena (2015), pues entre sus conclusiones menciona que el equipo de cobradores de la Municipalidad de Mocha en la provincia de Ambato – Ecuador, no se encuentran debidamente capacitados en los procedimientos y estrategias de cobro, por lo que su nivel de recaudación ha ido decayendo en los últimos meses, lo cual ha afectado en cierta medida los ingresos de dicha institución. Esto nos muestra la importancia que tiene los procesos de capacitación para la realización de una eficiente gestión de las cobranzas, pues tal y como se ve, ambas instituciones al tener falencias de capacitación en su personal encargado de las cobranzas les ha ocasionado que estos desconozcan las distintas estrategias de cobro para clientes morosos que existe y los procedimientos a seguir a fin de lograr que el deudor pague, lo que a su vez ha afectado los ingresos de las mismas. Así también Maquera (2017) en su estudio realizado en la Municipalidad Provincial de Tacna menciona que la gestión de las cuentas por cobrar en dicha institución presentaba serias deficiencias, ya que no se llevaba un control constante de la lista de deudores de la institución, pues la base de datos y el cuadro de tasas por penalidad, mora e intereses no se encuentran debidamente actualizados, asimismo no se han establecido procedimientos para el proceso de cobranza de dichas cuentas, lo que ha ocasionado que a muchos de los deudores no se les haya cobrado ya por más de un año y que la recaudación en dicha institución haya disminuido drásticamente en los últimos años. Todo ello hace

evidente la importancia del control como herramienta principal para la adecuada gestión de las cuentas por cobrar, ya que tal cual se observa en ambas investigaciones, el deficiente control de las actividades, procesos y personal encargado de las cobranzas ha ocasionado que la cartera de deudores se incremente, llegando de este modo a complicar aún más la gestión de las cobranzas.

Por otro lado, se ha logrado identificar que la recaudación de ingresos propios viene siendo desarrollado de manera regular, pues se ha logrado identificar que no se difunde la cantidad de prestaciones asistenciales que se generan por día, por otro lado, el personal tiene dificultades para realizar las verificaciones mensuales o trimestrales de la condición del asegurado, lo cual dificulta la identificación de los montos recaudados por ingresos propios; situación que también se logra evidenciar en la investigación de Maquera, (2017), pues menciona que debido a la poca difusión y coordinación de trabajo entre las áreas, sumado a esto la incapacidad laboral del personal, muchos de los deudores no hayan cumplido oportunamente con el pago de sus impuestos y que la recaudación en dicha institución no logre incrementar. Ante ello, Fuentes (2018) menciona que debería implementarse herramientas de control de las deudas para la mejora e incremento de los ingresos municipales.

Por otro lado, el estudio también logro identificar que la Red Asistencial Moyobamba – EsSalud no lleva un adecuado control y custodio de todos los documentos por cobrar, pues no cuentan con las herramientas y equipos necesarios que le permitan un eficiente registro de la información, lo cual sumado a la falta de capacitación del personal ocasiona que la información de los deudores no se encuentre debidamente actualizada y por ello no se logre un pleno control de los mismos, afectando directamente a la recaudación de ingresos propios de la institución, situación que ha sido corroborada también de forma estadística, a través de la correlación de Pearson la cual arrojó un índice de 0,991 y un grado de significancia de 0,000 la cual al ser menos a 0,5 se determinó que la relación entre las gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios de dicha institución es significativa; dado ello, resultados similares se logra identificar en la investigación de Fuentes (2018) pues en su investigación, logró identificar que la deficiente gestión de recaudación de los ingresos de dicha institución había generado el incremento de las cuentas por cobrar, muchas de ellas asociadas a la falta de un eficiente control de sus deudores, y a la falta de análisis y sinceramiento de deudas. Lo cual ha llevado a que los ingresos del HNRPP-EsSalud sean

bajos y esto a su vez afectó algunas de las actividades cuyo financiamiento dependía de dichos ingresos, sin embargo, tras haber implementado la herramienta de control de las deudas para dicha institución, se logró gestionar de mejor manera las deudas y por ello mejoró levemente los ingresos en el primer semestre.

CONCLUSIONES

Tras analizar los resultados se logró identificar que la gestión de cuentas por cobrar se viene desarrollando de forma regular, ello debido a que en la Red Asistencial Moyobamba – EsSalud, si bien se lleva un control de los deudores, este no es el adecuado, lo que indica que los procedimientos de cobranza también se están efectuando de forma regular, de igual manera la eficiencia y eficacia del personal en cuanto a las gestión que realiza para el cobro de los adeudos, asimismo cabe recalcar que a pesar de que se otorgan facilidades de pago a los deudores por los servicios asistenciales, la demora en el pago por parte de ellos y la poca gestión de cobro que se le da sigue siendo una de las principales causas por lo que la red no logra los índices previstos de recaudación, sin embargo, a pesar de las dificultades que son evidentes, la institución no ha diseñado un plan que permita realizar evaluaciones constantes del desempeño del personal en las gestiones y de los problemas ligados a esto.

Después de procesar los datos obtenidos se determinó que la recaudación de ingresos es regular, pues la cantidad de prestaciones asistenciales no se ha incrementado en el último año; por otro lado, el personal tiene dificultades para realizar las verificaciones mensuales o trimestrales de la condición del cliente-paciente, lo cual dificulta la identificación de los montos recaudados por ingresos propios.

Por último, se ha determinado que existe relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018, ello ha sido corroborado por la correlación de Pearson que fue de 0,991, superior al 0.5 mínimo requerido para considerarse significativo, instancia que ha permitido aceptar la hipótesis de investigación.

RECOMENDACIONES

Se sugiere realizar un estudio más minucioso sobre el control de las estrategias y procedimientos de cobranza de la institución, a fin de profundizar en las causas que ocasionan la deficiente recaudación de ingresos de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud. Asimismo en cuanto a la eficiencia y eficacia del personal, se recomienda que estos realicen visitas a los deudores ubicados dentro de la ciudad y alrededores cercanos a esta, antes de terminar con el proceso administrativo de cobro y no dejarlo como la última vía o alternativa para lograr el recupero de la deuda.

Se sugiere implementar un sistema para la gestión, almacenamiento y control de la información de los deudores y el control de los procedimientos para la eficiente gestión de cuentas por cobrar, a fin de incrementar la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud,

Se recomienda hacer un análisis de la base de datos de deudores de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, además solicitar al área encargada realizar un reporte detallado de las deudas clasificadas por antigüedad y condición del deudor, a fin de lograr un contacto con los mismos que les permita brindar facilidades de pago a los deudores con mayor tiempo de mora, así como realizar el respectivo castigo de las deudas que lo requieran.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcalde, J., Nigenda, G. y Lazo, O. (s.f.). *Financiamiento y gasto en salud del Sistema de Salud en Perú*. Obtenido de <http://www.funsalud.org.mx/competitividad/financiamiento/Documentos/Working%20paper%202/Peru%20sistemico.pdf>
- Avellón, B. (2015). *Eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis envolvente de datos*. Tesis Doctoral, Universidad de Valladolid. Obtenido de <https://uvadoc.uva.es/bitstream/10324/16212/1/Tesis822-160223.pdf>
- Bañuelos, S. (2014). *Política de Crédito y Cobranza*. México: AFS International.
- Becerra, L., Biamonte, C. V., & Palacios, E. R. (2017). *Cuentas por Cobrar y su Incidencia en la Liquidez de la Empresa "Ademinsa S.A.C."*. Tesis de Pregrado, Lima, Perú.
- Calles, R. (2001). *Gestiopolis*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/administracion-de-cuentas-por-cobrar-e-inventarios/>
- Carrera, S. I. (2017). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil, Ecuador.
- Congreso General de la República. (2002). *Decreto Legislativo N° 27785 "Ley Orgánica del Sistema Nacional de Control y de la Contraloría General de la República"*. Obtenido de <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/27785.pdf>
- Díaz, L. E. (2017). *Cuentas por cobrar y propuesta de mejora en el Hospital II-1 Moyobamba en el año 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Cesar Vallejo, Moyobamba, Perú.
- Fuentes, D. M. (2018). *Desarrollo de herramientas de control para mejorar los niveles de recaudación de los ingresos propios en el HNRPP EsSalud 2017*. Tesis de Pregrado, Universidad Continental, Huancayo, Perú.
- Gaona, K. C. (2016). *Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de Solca Núcleo de Loja periodo comprendido entre 2008-2014*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Loja, Loja, Ecuador.

- González, S. M. (2014). *Gestión Financiera y el acceso a financiamiento de las Pymes del sector comercio en la ciudad de Bogotá*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá D.C., Colombia.
- Guerrero, R. M. (2013). *Sistema de archivo y clasificación de documentos* (1° ed.). Málaga: IC Editorial.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la Investigación* (6ta ed.). México DF: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Huaira, J. & Calderón, M. (2013). *Glosario de términos de la Seguridad Social* (1° ed.). Lima, Perú: Ediciones Nova Print SAC.
- Llerena, D. M. (2015). *La Gestión de cuentas por cobrar y su incidencia en los ingresos municipales del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocha*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador.
- Macedo, G. I. (2017). *Procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva EsSalud periodo 2014-2015*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Maquera, F. M. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el Sistema de Recaudación de Tributos en la Municipalidad Provincial de Tacna en el 2016*. Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna, Tacna, Perú.
- Medina, D. L. (2018). *Diseño de Políticas de Crédito y Cobranzas para una comercializadora de arroz*. Tesis de Pregrado, Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú.
- Moronta, C. D. (2013). *Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sanchez S.A.* (artículo científico) Universidad José Antonio de Páez, San Diego, Venezuela.
- Nole, G. I. (2018). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad de pagos de servicios en la Zonal Ferreñafe de la Entidad Prestadora de servicios de saneamiento de Lambayeque S.A -2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (14 ed.). México: Pearson.

- Rementeria, A. (2008). *Concepto de gestión*. Santiago de Chile, Chile: Editorial Universidad Bolivariana.
- Ruiz, A. M. (2017). *Influencia de la gestión de cobranza en la reducción de la morosidad en la empresa Qroma S.A. Lima-2016*. Tesis de Pregrado, Universidad de Huánuco, Lima, Perú.
- Seguro Social de Salud. (1997). *Ley N° 26790 "Ley de Modernización de la Seguridad Social en Salud"*. Obtenido de <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/publicacion/ley26790.pdf>
- Seguro Social de Salud. (2003). *Resolución de presidencia ejecutiva N° 981-PE-ESSALUD-2003, que aprueba la directiva N° 003-PE-ESSALUD-2003 "Normas de Gestión y Proceso Presupuestario del Seguro Social de Salud - EsSalud"*. Obtenido de https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000002744_pdf.pdf
- Seguro Social de Salud. (2011). *Resolución de Gerencia General N° 810-GG-ESSALUD-2011, que aprueba la Directiva de Gerencia General N° 014-GG-ESSALUD-2011 "Normas para la liquidación, facturación y cobranza de las prestaciones asistenciales otorgadas a terceros"*. Obtenido de https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000002761_pdf.pdf
- Seguro Social de Salud. (2016). *Resolución de Gerencia General N° 853-GG-ESSALUD-2016 que aprueba el "Modelo de Sostenibilidad Financiera"*. Obtenido de https://ww1.essalud.gob.pe/compendio/pdf/0000003479_pdf.pdf
- Seguro Social de Salud. (s.f.). *Plan Estratégico Institucional 2017- 2021*. Obtenido de http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/planes/plan_estrategico_institucional_2017_2021.pdf

ANEXOS

Anexo A. Matriz de Consistencia

Título: Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLE:	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018?</p> <p>Problemas Específicos ¿Cómo se está gestionando las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018?</p> <p>¿Cómo se viene manejando la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018?</p>	<p>Objetivo General: Identificar la relación existente entre la gestión de cuentas por cobrar y la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: Conocer la gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.</p> <p>Conocer el estado de la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.</p>	<p>Hipótesis General. Hi: La gestión de cuentas por cobrar se relaciona significativamente con la recaudación de ingresos propios en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.</p> <p>Hipótesis Específicas Hi₁: Existe una buena gestión de las cuentas por cobrar en la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, periodo 2018.</p> <p>Hi₂: La recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba- EsSalud, en el periodo 2018. se está manejando de buena manera.</p> <p>VARIABLES</p> <p>Variable Independiente: Gestión de cuentas por cobrar</p> <p>Variable Dependiente: Recaudación de ingresos</p>	<p>Tipo de investigación Aplicada</p> <p>Diseño de investigación No experimental</p> <p>Esquema del diseño:</p> <p>Donde: M = Muestra O₁ = Gestión de cuentas por cobrar O₂ = Recaudación de ingresos r = Relación de las variables de estudio.</p> <p>ingresos que genera la Red</p> <p>Muestra: La muestra estará conformada por la totalidad de la población, es decir se tomará a los 7 colaboradores que vienen laborando actualmente en la Red Asistencial Moyobamba.</p> <p>TÉCNICAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

Anexo B. Matriz de operacionalización de variables

Variable Independiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión de cuentas por cobrar	Las cuentas por cobrar son generadas de producto de los servicios asistenciales brindados a los asegurados que no cuentan con cobertura y de los no asegurados, en virtud de un convenio, contrato o ley. EsSalud (2011)	Para la evaluación de una adecuada gestión de cuentas por cobrar se realizará una encuesta, la cual se elaborará teniendo en cuenta las dimensiones registro del usuario, procedimientos de cobranza y la eficiencia y eficacia del personal.	Registro del usuario	Oportunidad de registro	Ordinal
				Facturación	
				Optimización de procedimientos	
			Procedimientos de cobranza	Control de deudores	
				Determinación de la deuda	
				Notificaciones y cobranza coactiva	
			Eficiencia y eficacia del personal	Facilidades de pago	
				Rendimiento y productividad laboral	
				Evaluación de desempeño	

Variable Dependiente	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Recaudación de ingresos	La recaudación de ingresos es entendida como la captación de fondos provenientes de las prestaciones médicas brindadas a terceros en general, que no coberturan sus aportes, los mismos que deben ser valorizados, facturados, cobrados e ingresados a la cuenta de ingresos a la entidad. (Fuentes, 2018, p.34)	La medición de la recaudación de ingresos se realizará haciendo uso de una encuesta elaborada a partir de las dimensiones de ingresos por terceros y bajas de oficio.	Ingresos por terceros	Cantidad de atenciones a particulares	Ordinal
				Porcentaje de servicios asistenciales a no asegurados	
				Atenciones por seguro obligatorio de accidentes de tránsito	
			Bajas de oficio	Cumplimiento de requisitos	
				Verificación de condición de asegurado	
				Inscripción en el Remype	

Anexo C. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario dirigido al Jefe y Colaboradores de la Unidad de Finanzas de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud

La presente encuesta tiene el propósito de recopilar información que será utilizada para analizar si los procesos que se llevan a cabo en la gestión de cuentas por cobrar son eficientes y evitan la multiplicación de estas, asimismo si contribuye a mejorar los niveles de recaudación de ingresos propios de la Red.

A. DATOS GENERALES

- Edad: Menos de 30 () Entre 31-50 () Mayor a 51 ()
- Función / Cargo:
- Tiempo de Servicio en la Institución:
 - Menos de 10 años () Entre 11-30 años () Mayor a 31 años ()
- Tiempo de Servicio en la Unidad de Finanzas
 - Menos de 10 años () Entre 11-30 años () Mayor a 31 años ()

I. GESTIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

1. ¿Manejan todos los procedimientos del área de cobranza?
 - Siempre A veces Nunca
2. ¿Se realiza el registro del cliente-paciente en la oportunidad en que este ingresa al Hospital I Alto Mayo?
 - Siempre A veces Nunca
3. ¿La facturación de los servicios asistenciales se efectúan el mismo día de la prestación?
 - Siempre A veces Nunca
4. ¿Cuentan con un adecuado control y custodio de los documentos por cobrar?
 - Siempre A veces Nunca
5. ¿Conoce usted cual es el proceso para la determinación de la deuda de un cliente-paciente que ha recibido las prestaciones asistenciales?
 - Siempre A veces Nunca

6. ¿Considera usted que las Notificaciones pre-judiciales y judiciales, así como la cobranza coactiva son estrategias institucionales que permiten reducir las deudas de cuentas por cobrar?

Siempre A veces Nunca

7. ¿Se otorgan facilidades de pago a los deudores por los servicios asistenciales?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Reciben con frecuencia capacitaciones sobre la determinación y cobranza de las deudas?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Considera que la política de cobro es adecuada para la recuperación de las cuentas por cobrar?

Siempre A veces Nunca

10. ¿Aplica usted los criterios de política institucional al momento de optimizar el recupero de las deudas por cobrar?

Siempre A veces Nunca

11. ¿Conoce usted los indicadores de las cuentas por cobrar en un periodo determinado de la red asistencial?

Siempre A veces Nunca

12. ¿Se evalúa permanentemente el desempeño del personal encargado de la recuperación de las deudas por cobrar?

Siempre A veces Nunca

II. RECAUDACIÓN DE INGRESOS

1. ¿Conoce usted en qué consiste la recaudación de los ingresos propios dentro la institución?

Siempre A veces Nunca

2. ¿Se difunde dentro de la institución o la unidad de finanzas la cantidad de prestaciones asistenciales que se generan por día?

Siempre A veces Nunca

3. ¿Verifican si el porcentaje de ventas de servicios asistenciales a los no asegurados es el adecuado para lograr un equilibrio financiero de la institución?

Siempre A veces Nunca

4. ¿Realizan controles de los ingresos propios generadas por la Red asistencial?

Siempre A veces Nunca

5. ¿Conoce cuando una baja de oficio de los empleadores resulta un ingreso propio para la Red asistencial?

Siempre A veces Nunca

6. ¿Considera usted que se aplican los requisitos y procedimientos para dar de baja de oficio a un empleador?

Siempre A veces Nunca

7. ¿Considera usted que existe una eficiente gestión en la recaudación de ingresos propios y un incremento en los niveles de las cuentas por cobrar en la red asistencial?

Siempre A veces Nunca

8. ¿Efectúan verificaciones mensuales de la condición del asegurado o por lo menos una verificación trimestral?

Siempre A veces Nunca

9. ¿Se conocen los montos recaudados por ingresos propios mensual, trimestral, semestral o anual de la red asistencial?

Siempre A veces Nunca

10. ¿Los ingresos generados se depositan el mismo día en las cuentas bancarias propias de la Red?

Siempre A veces Nunca