

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y

ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS CONTABLES



**INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN
DE COBRANZAS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD PUNO**

PERIODOS 2018-2019

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ANA VALERIA CARITA AUMA

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

CONTADOR PÚBLICO

PUNO – PERÚ

2023

NOMBRE DEL TRABAJO

INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD PUNO PERI ODOS 2018-2019

AUTOR

ANA VALERIA CARITA AUMA

RECuento de palabras

19696 Words

RECuento de caracteres

106546 Characters

RECuento de páginas

103 Pages

Tamaño del archivo

3.6MB

Fecha de entrega

Jun 13, 2023 5:55 PM GMT-5

Fecha del informe

Jun 13, 2023 5:57 PM GMT-5

● **14% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos:

- 14% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



Dr. PERCY QUISPE PINEDA
DOCENTE
ESCUELA PROFESIONAL DE
CIENCIAS CONTABLES

DEDICATORIA

A Nuestro señor Dios quien ilumina mi camino, quien me ha dado brindado la fortaleza para seguir adelante ante cualquier adversidad, por haberme permitido llegar a culminar esta etapa de mi vida.

A mis padres queridos padres Isidro Carita y Valeriana Auma quienes fueron parte de este gran logro, con su constante entusiasmo hacia mi persona y alentarme constantemente con las palabras de aliento en los momentos más complicados de mí vida. Quienes son y serán siempre el motor que me motiva a seguir persiguiendo mis metas y objetivos. A mis amigas Gaby Castro y Lucero Casapia por siempre motivarme a perseguir mis objetivos profesionales.

Ana Carita.

AGRADECIMIENTOS

A la Universidad Nacional del Altiplano por haberme albergado en sus aulas y a los docentes de la escuela profesional de Ciencias Contables de esta prestigiosa Universidad por impartir sus conocimientos y por la educación en mis estudios universitarios. A mis queridos padres, por sus apoyos constante y exigencia para llegar a cumplir una de mis metas trazadas. A mi asesor Percy Pineda Quispe por el apoyo y compromiso. A mi presidente y jurados que aportan sus sabios conocimientos tras sus observaciones.

Ana Carita.

ÍNDICE GENERAL

Pág.

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE FIGURAS

RESUMEN 8

ABSTRACT..... 9

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 12

1.1.1. Descripción de la problemática..... 12

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA 13

1.2.1. Problema General..... 13

1.2.2. Problemas Específicos 13

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN 14

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 15

1.4.1. Objetivo General 15

1.4.2. Objetivos Específicos..... 15

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN 16

1.5.1. Hipótesis General..... 16

1.5.2. Hipótesis Especificas 16

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES	18
	2.1.1. A nivel internacional	18
	2.1.2. A nivel nacional	19
	2.1.3. A nivel local	20
2.2.	MARCO TEORICO	22
	2.2.1. Gestión de cobranza de prestaciones asistenciales.....	22
	2.2.2. Morosidad	27
	2.2.3. La seguridad social.....	30
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	32

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1.	TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION	34
	3.1.1. Tipo De Investigación	34
	3.1.2. Diseño De La Investigación	34
3.2.	MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN	35
	3.2.1. Método Deductivo.....	35
	3.2.2. Método Analítico	35
3.3.	POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	35
3.4.	TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.5.	PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	37
3.6.	VARIABLES	37
3.7.	CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	38

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS.....	41
4.2. DISCUSIÓN	74
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES.....	79
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	81
ANEXOS.....	86

Área : Finanzas Públicas y Privadas

Tema : Finanzas Publicas

FECHA DE SUSTENTACION: 16 de Junio 2023.

INDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Unidad Orgánica de la División de Finanzas.....	36
Tabla 2 Variable 1 Morosidad de las Entidades Empleadoras.....	38
Tabla 3 Estadísticas de Fiabilidad.....	38
Tabla 4 Variable 2 Gestión de Cobranzas.....	39
Tabla 5 Estadísticas de Fiabilidad.....	39
Tabla 6 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Variable Gestión de cobranzas	41
Tabla 7 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Prestaciones.....	43
Tabla 8 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Recaudaciones.....	45
Tabla 9 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Liquidación	47
Tabla 10 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Extinción.....	49
Tabla 11 Lineamiento y/o Estrategias de la implementación de sistema de control de deudores.....	52
Tabla 12 Lineamiento y/o Estrategias de la contratación de servicio especializado de notificación de resoluciones de cobranza y documentos coactivos.	53
Tabla 13 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Social en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	54

Tabla 14	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Económico en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	56
Tabla 15	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Actitudinal en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	57
Tabla 16	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Institucional razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	59
Tabla 17	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Prestación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	61
Tabla 18	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Recaudaciones en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	62
Tabla 19	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Liquidación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.....	64
Tabla 20	Distribución de Frecuencias de la Dimensión Extinción en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.....	65
Tabla 21	Test de normalidad.....	67
Tabla 22	Correlaciones de la Hipótesis General	68
Tabla 23	Correlaciones de la Hipótesis 1.....	69
Tabla 24	Correlaciones de la Hipótesis 2.....	71
Tabla 25	Correlaciones de la Hipótesis 3.....	72
Tabla 26	Correlaciones de la Hipótesis 4.....	73

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras y la Variable Gestión de Cobranzas	42
Figura 2 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras *Dimensión Prestaciones.....	44
Figura 3 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Recaudaciones.....	46
Figura 4 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Liquidación	48
Figura 5 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Extinción	50
Figura 6 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Social en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	54
Figura 7 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Económico en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	56
Figura 8 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Actitudinal en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	58
Figura 9 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Institucional razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.	60

Figura 10 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Prestación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	61
Figura 11 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Recaudaciones en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	63
Figura 12 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Liquidación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	64
Figura 13 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Extinción en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.	66

RESUMEN

En la presente investigación titulado “Incidencia de la morosidad en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno periodos 2018-2019” centrado en el problema principal de qué manera incide la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial EsSalud Puno en los años 2018-2019, generado por parte de los empleadores por el pago tardío o el incumplimiento de los mismos, siendo su objetivo principal: Determinar la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, que conduzcan a la disminución de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial EsSalud Puno, aplicando el método deductivo y analítico, dicho estudio se manejó bajo un tipo de investigación descriptivo – correlacional y con un diseño no experimental, la muestra estuvo formada por 10 participantes. Se obtuvieron los siguientes resultados, con respecto a la confiabilidad del instrumento de la variable morosidad de las entidades empleadoras es de 0.825, de la variable Gestión de cobranzas es de 0,862 por consiguiente demuestra que es fiable. Con respecto al análisis de la correlacional el coeficiente de Rho Spearman fue de 0.018 que muestra que hay incidencia entre la morosidad y la gestión de cobranza, afirmándose que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de Cobranzas de la Red Asistencial EsSalud Puno, es decir, la ausencia de administración y control en las cuentas por cobrar resulta ineficaz en la gestión de cobranza, siendo su conclusión principal que la influencia de la morosidad en la gestión de cobranza es negativa, ya que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.018).

Palabras Claves: Gestión de cobranzas, liquidación, morosidad, prestaciones.

ABSTRACT

In this research entitled "Incidence of delinquency in the area of collection management of the ESSALUD Puno Assistance Network periods 2018-2019" focused on the main problem of how the delinquency of the employing entities affects the collection management area of the EsSalud Puno Assistance Network in the years 2018-2019, generated by employers by late payment or non-payment being its main objective: To determine the incidence of delinquency of the employing entities in the area of collection management of the ESSALUD Puno Assistance Network, the influence of delinquency in the management of extinction and propose guidelines and / or strategies that lead to the reduction of delinquency of the employing entities in the area of collection management of the EsSalud Puno Assistance Network, applying the deductive and analytical method, said study was handled under a type of descriptive - correlational research and with a non-experimental design, The sample consisted of 10 participants. The following results were obtained, with respect to the reliability of the instrument of the delinquency variable of the employing entities is 0.825, of the variable Collection Management is 0.862 therefore it demonstrates that it is reliable. With respect to the correlation analysis, the Rho Spearman coefficient was 0.018, which shows that there is an incidence between delinquency and collection management, affirming that the high levels of delinquency of the employing entities negatively affects the collection management of the EsSalud Puno Assistance Network, that is, the absence of administration and control in accounts receivable is ineffective in collection management, Likewise, its main conclusion being that the influence of delinquency in collection management is negative, since Spearman's Rho correlation coefficient established a high positive value (0.018).

Keywords: Management of collections, settlement, delinquency, benefits.

CAPÍTULO I

INTRODUCCION

En América Latina, en los centros de salud de Venezuela muestran que sus recursos monetarios no están siendo utilizados efectivamente por la eficacia de los servicios, el cumplimiento de sus deberes y el logro, Además, de que no tienen un buen control para el recobro de sus cuentas por cobrar, donde más del 40% se manifiesta que hay una mala administración y manejo en la gestión de cobranza. Como también en Ecuador las entidades de servicios de salud requieren fortificar los mecanismos y políticas para arraigar una justa administración de cobranza dado que las cuentas aplazadas o por cobrar no son recuperadas en el tiempo señalado, sumándole que más del 80% no tienen un método de cobro concentrado, imposibilitando la actuación de una búsqueda y registro de los servicios que fueron a crédito. (Comisión Económica para América Latina y el Caribe, 2019).

En el Perú, diversos centros hospitalarios de Lima muestran dificultades en cuanto a su recaudación por la ineficacia en el cobro perturbando principalmente la compra de medicinas, materiales de limpieza y seguridad. A todo ello se suma la mala gestión del área de cobranzas ya que en su mayoría no realizan ordenadamente un control y verificación de la documentación, existe más de 10 millones de asegurados al EsSalud, de todas maneras, cuentan con una defectuosa calidad de servicio, esto va relacionado a que las entidades acumulan millonarias sumas de deuda a esta institución, según el informe del Seguro Social de Salud el total de la deuda es superior a los S/. 4,168 millones. El 67% corresponde a empresas privadas que suma S/ 2,785 millones, mientras que el saldo restante 33% que suma a S/ 1,300 millones corresponde al sector público. (Maguiña & Galán, 2011)

A nivel nacional, en EsSalud, está encaminado a desenvolver una gestión eficiente encaminada a alcanzar los resultados de las metas propuestas. Que mediante el flujo de aportes que realizan las Entidades Empleadoras, es posible fortificar las atenciones e implementar de instrumentos y equipos especializados para el propio beneficio de la salud. Para analizar esta problemática es importante mencionar que cuando los aportes son interrumpidos o pagados de forma incompleta generaran grandes problemas y pérdidas económicas de los ingresos que los aportes sociales constituyen la principal fuente de recursos que tiene ESSALUD en Puno. (Maguiña & Galán, 2011)

Por el cual es el motivo que desarrollamos en la presente investigación que trata de la incidencia de la morosidad en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, cabe mencionar que la morosidad, es un incumplimiento de las obligaciones de pago de las entidades empleadoras hacia la Red Asistencial Es-salud Puno, por otra parte, la morosidad con lleva a una desinformación de los requisitos normados de la organización de las entidades empleadoras. (Ravello, 2021)

Para un alto intelecto, la investigación ha sido separada por capítulos los cuales darán orden a los resultados encontrados y mejor entendimiento. La investigación se fragmenta en siete capítulos, cuyos contenidos son los siguientes: En el primer capítulo, se considera la introducción, el planteamiento del problema, la justificación y los objetivos. El segundo capítulo, se detalla los antecedentes, el marco teórico en función a sus variables. El tercer capítulo, se especifica los materiales y métodos así como el tipo de investigación, técnicas, instrumentos y procedimiento. El cuarto capítulo, se dan a conocer los resultados respondiendo con esto a los objetivos propuestos. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo, se muestra las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se encuentran las referencias de la investigación. Y finalmente se presenta la bibliografía y los anexos.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1. Descripción de la problemática

El presente trabajo de investigación tiene como objeto ver la incidencia de morosidad de las Entidades Empleadoras en el área de Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, por las prestaciones asistenciales de Salud y bienestar social otorgadas a los trabajadores de las Entidades Aportantes, sumando al escaso conocimiento de los Empleadores respecto a temas tributarios, los pagos incorrectos de los mismos y las cobranzas ejecutadas por parte de ESSALUD a los Empleadores Morosos. La Morosidad en las aportaciones al servicio de seguro social salud de los Empleadores es un tema creciente y deficitario debido a múltiples factores ya sea interno o externo, en donde se ve afectado la unidad Prestadora de servicios Asistencial. (ESSALUD, 2016)

Y también los empleadores, que se realiza el cobro por las atenciones brindadas, se simplifica en su totalidad con la cobranza coactiva en donde su patrimonio constituido del Empleador se ven afectados por embargos y se procede con el congelamiento de cuentas bancarias, en el presente proyecto se dará a conocer por qué las entidades empleadoras muestran ese comportamiento de morosidad. Las cobranzas ejecutadas por parte de ESSALUD vienen instituyéndose ya desde el 17 de Julio de 2006 con la Ley N° 28791, el cual instituye. Que, si las Entidades Empleadoras Aportantes incumplan con el pago establecido, ESSALUD tendrá el derecho de exigir el reembolso de las prestaciones brindadas. (ESSALUD, 2016)

Los procedimientos Administrativos son un derecho del administrado, que sólo le corresponde cuando la Entidad Empleadora es notificada por una Resolución de Cobranza, la cual el administrado puede presentar su Recurso de Reconsideración según lo establecido en la ley N° 27444 para alegar que no presenta ningún tipo de morosidad y precedentemente los colaboradores de ESSALUD del área de Finanzas verifican por un sistema técnico manual y determinan la veracidad del Recurso presentados en caso de comprobar la morosidad se declara Infundado y se Procede con la notificación y previa Cobranza Coactiva, relativamente es la manifestación de un cobro donde ESSALUD tendría por ende a cobrar las atenciones indebidas, en un proceso final de forma Coactiva. (ESSALUD, 2016)

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. Problema General

¿De qué manera incide la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?

¿Como afecta la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?

¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la de gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos

2018-2019?

¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El procedimiento de cobranza en la Red Asistencial Puno ESSALUD gerencia Departamental de Puno se ha incrementado con respecto a la morosidad de las entidades empleadoras, resultando engorrosas para la división de finanzas, formas de interpretación aplicados a problemas de empleadores morosos, sumado a esto los pagos inadecuados, haciendo caso omiso de las recomendaciones y tiempos de pago, esto generó desinterés del cumplimiento de parte del empleador, reclamos infundados y morosidad del empleador que va en perjuicio de la Institución entre otras causas. (Chuquipoma, 2020)

Por lo que la directiva de la Red asistencial Puno, no es consciente del tamaño que representan las pérdidas monetarias que adeudan las entidades morosas. Por lo tanto, la morosidad está sujeta a la incapacidad de cumplir sus obligaciones de las empresas y el trámite que cumple Es-salud, del periodo de calificación de morosidad que efectúa ESSALUD para determinar si debe de repetirse contra la entidad empleadora, y asimismo existen empleadores de deuda no tributaria que por su actividad tienen conductas eventuales en su permanencia como contribuyentes informales. (Maquera, 2017)

Como también se evidencia la falta de procesos de cobranzas sobre la operatividad de los aplicativos informáticos que manejan el área de gestión de cobranza. También falta de equipamiento informático, por una adecuada búsqueda de los deudores en cuanto a su domicilio y otros datos generales de las entidades empleadoras. Así pues, el área de cobranza, es la manera que emplea ESSALUD para

pedir al contribuyente el acatamiento con sus deudas tributarias pendientes de pago, mediante una Resolución de Ejecución Coactiva (REC), que es la manera por el cual ESSALUD le comunica al contribuyente que en sus registros existe una deuda pendiente de pago. De no efectuarse el pago se procede a efectuar cualquiera de los embargos establecidos en el Código Tributario. (Maquera, 2017)

Mientras los procedimientos en las Directivas internas de ESSALUD se han comenzado aplicando, pero no con el impulso que debería darse, por falta de una buena capacitación a empleados para un buen desempeño a cabalidad a estas directivas, su mala interpretación ha ocasionado una cadena de imputaciones de parte de los contribuyentes formando grandes pérdidas de dinero a la institución. Por estas razones el presente trabajo de investigación adquiere importancia desde el punto de vista de las buenas prácticas administrativas y cumplimiento de la normativa, lo cual es factible de realizar al contribuir a solucionar un problema que ocurre dentro de la administración. (Yupanqui, 2019).

1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Determinar la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Determinar cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de liquidación de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Proponer lineamientos y/o estrategias que conduzcan a la disminución de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

1.5. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Hipótesis General

La morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018-2019, incide negativamente en la gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

1.5.2. Hipótesis Especificas

Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente negativo en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

CAPITULO II

REVISION DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. A nivel internacional

Tesis “Diseño de un modelo de Scoring para la gestión eficiente de la cartera en una agencia de cobranzas”, este estudio es de tipo descriptivo, donde toma una población muestral de 16.000 clientes morosos de bancos, utilizando el método de regresión logística, llegando a la conclusión que según las características socioeconómicas, el grado de morosidad, ingreso y de endeudamiento, la mitad porcentual de la cartera comercial, de consumo y microcréditos son utilizables, por lo tanto, el modelo de scoring es muy útil para la gestión de finanzas, puesto que facilita el proceso de realización de la capacidad de venta en término de plazo y cupo, a la vez, brinda el seguimiento personalizado a sus clientes. (Restrepo, 2017, págs. 45-60)

Tesis “Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning”, este estudio se basa en la investigación cuantitativa utilizando el diseño no experimental, además considero la población muestral de 20 organizaciones, donde el método empleado fue la regresión y las herramientas que utilizó fueron los algoritmos de enseñanza y culmino señalando que las normas de los algoritmos, árboles potenciados y bosques aleatorios tienen una función significativa, a comparación de distintos enfoques. También las particularidades del tratado de préstamo, los predictores hacen que referencia al desarrollo de recobro de deudas bancarias, evidenciando la mejora del rendimiento de las

previsiones. Por lo tanto, estos algoritmos demuestran un conjunto de datos de clientes morosos, permitiendo reconocer a los deudores. (Bellotti, 2020)

Tesis “Análisis de la Gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015”, sostiene que el objetivo principal es examinar la gestión de cobranza en la empresa industrial en el año 015, utilizando el procedimiento COSO I, que permite interpretar las dificultades en la cobrabilidad, y concluyendo, al referirse de la gestión de cobro como insegura, puesto que no existe un manual de monitoreo, cuya finalidad es demostrar la realización de las metas de recaudación, del sistema contable que tiene como función adquirir información fidedigna y actual de la realidad de la gestión de cobranza; cuyas etapas de evaluaciones de control interno no son aplicados normalmente durante los procesos de créditos y cobranzas, por lo tanto, la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera. (Carrera, 2017)

2.1.2. A nivel nacional

Tesis “La gestión de cobranza morosa de prestaciones asistenciales en el Área de Finanza del Hospital II EsSalud Chocope, Ascope, 2019”, su objetivo analizar el grado de gestión de cobranza en mora de las prestaciones asistenciales en la Unidad de Finanzas del Hospital. Por lo tanto, este estudio es de tipo cuantitativo transversal con un diseño descriptivo, utilizando el instrumento de estudio la observación, con la finalidad de examinar la aplicación de la gestión de cobranzas en 40 pacientes, a la vez siendo clientes que tienen deudas, por las prestaciones de salud y llegando a la conclusión que el procedimiento de gestión de cobranzas de las prestaciones de salud en el hospital, se demuestra un grado de morosidad defectuoso. Por lo tanto, el sistema de gestión de cobranzas y variantes

requiere una revaluación para obtener la transformación de las tácticas en el Hospital II EsSalud Chocope. (Chuquipoma, 2020)

Tesis “Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, período 2018”, en este estudio se afirma que el objetivo fue explorar el efecto entre las dos variables de estudio, a través de una investigación de tipo descriptiva, no experimental, correlacional, donde la población muestral fueron 7 trabajadores, posteriormente para obtener los datos se aplicó el instrumento del cuestionario. Concluyó indicando que se encontró un grado de asociatividad positiva alta, es decir, la ausencia de administración y control en las cuentas por cobrar resulta ineficaz en la gestión de tesorería, porque no garantiza los fondos suficientes para los pagos y actividades programadas. (Diaz & Guevara, 2020)

Tesis “Análisis de las cuentas por cobrar de la unidad ejecutora hospital Dr. Hidalgo Atoche López del Distrito de Chancay, 2019-2020”, está investigación busca analizar las cuentas por cobrar del hospital, donde el método que utilizó fue el cuantitativo descriptivo, no experimental y la muestra fue el estado financiero y la gestión de la entidad, por lo que se ejecutó una guía de estudio documental para obtener los datos, concluyendo de esta manera que hay una asociación relevante del 61% en cuanto al manejo de las cuentas que tengan por percibir y la gestión que desarrolla la unidad encargada, ya que se ve afectado los recursos económicos recaudados por la entidad. (Nuñez, 2021)

2.1.3. A nivel local

Tesis “Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015”, donde tiene como objetivo examinar y estudiar la situación de Electro Puno S.A.A. referente

a la morosidad de sus clientes y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la entidad, utilizando el tipo de investigación descriptivo y analítico; asimismo le sirvió el análisis documental, como los estados financieros para conocer el grado de incidencia de la morosidad en la liquidez y rentabilidad de la entidad, llegando a la conclusión que los resultados que se obtuvo fueron positivos en concordancia a la suposición del estudio, el cual señala que la morosidad afecta a la liquidez y rentabilidad de la entidad, obteniendo los datos esperados según la suposición del estudio, en la cual se puede señalar la morosidad que se estudió trimestralmente entre los años 2014 y 2015. (Cutipa, 2016)

Tesis “Procedimiento para la determinación y cobranza en entidades empleadoras morosas y su relación con la cobranza coactiva EsSalud periodo 2014 - 2015”, el presente estudio es de tipo cuantitativo en su forma correlacional, utilizando como instrumento de recolección de datos el cuestionario y tomando en cuenta la población muestral, que estuvo constituida por 103 entidades del sector público y 180 entidades del sector privado en el año 2014, en cambio en el año 2015 se abarco 93 entidades públicas y 164 entidades privadas. Concluyó 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 una relación moderada y un elevado grado significativo, con la cobranza coactiva por morosidad. (Macedo, 2017)

Tesis “Análisis de los índices de morosidad e incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno, periodo 2012”, donde el objetivo es determinar y saber las consecuencias de los impagos de los créditos concedidos y su incidencia en los resultados financieros de las Cajas Rurales de Ahorro y Crédito. Concluyó indicando que el análisis cualitativo

y cuantitativo en el proceso de otorgamiento de créditos es muy importante debido a que se deben examinar y evaluar dos aspectos importantes, las cuales son la voluntad y la capacidad de pago, que van a permitir asegurar la recuperación del crédito otorgado. (Mamani, 2015)

2.2. MARCO TEORICO

2.2.1. Gestión de cobranza de prestaciones asistenciales

La gestión de cobranzas son las actividades de gerencia financiera cuya finalidad es la reactivación de la interrelación comercial que existe con el cliente, tomando en cuenta mantener los pagos al día y se pueda tomar ventaja del servicio. Por lo tanto, la gestión de cobranzas se considera un estudio de un conjunto de componentes que examinen las habilidades de recobro de las deudas de empleadores morosos y/o paciente, siendo a la vez cliente quien es hospitalizado y posteriormente suministrado de medicamentos para proteger su vida. Referente al tema de evaluación de la gestión de cuentas por cobrar, MINSA considera que el principal componente al registro de los usuarios, es decir que es importante inscribir y señalar las acciones que fueron provocadas por deudas de los usuarios a través de facturas y otro tipo de documentación por cobrar, originando las provisiones de servicios de salud, por ello es indispensable que la entidad supervise, para que no se pierda la capacidad de convertir en efectivo y de realizar detalladamente los movimientos asociados a esa documentación por constituir parte de su activo. (Yupanqui, 2019)

2.2.1.1. Estrategias de la gestión de cobranzas.

La cobranza de los créditos de las entidades, está determinado por factores, entre la economía y sus variables como la liquidez del entorno, los interés, las legislaciones y los trabajos tomados por el

gobierno; la conducta de los clientes, el comportamiento de la competitividad, el perfil del usuario, los trabajadores los que proveen la materia prima; la entidad en relación a los instrumentos que se usa para alcanzar un cobro eficaz, el perfil y el aprendizaje del recurso humano para las actividades de cobranza, como también de las tácticas impuestas por la entidad para efectuar un cobro satisfactorio. Por lo tanto, la función de gestor de cobranza se presenta de forma preventiva en su oportunidad. El trabajo preventivo, cuyo saber de los clientes y el permiso de créditos, sirve de base para que la gestión de cobranza sea eficiente. El trabajo reactivo se refiere a la forma inmediata del momento ya existente, es por eso que se debe tener una gestión efectiva de todas las carteras de los clientes, por lo que es importante direccionar las tácticas para las situaciones en que los usuarios no cumplan con los pagos correspondientes, las cuales deben ser adecuadas a la situación de la entidad. (Yupanqui, 2019)

2.2.1.2. Importancia de la gestión de cobranza

La ineficacia de la entidad es la transformación a efectivo de sus cuentas por cobrar puede dirigir esos problemas económicos a la quiebra de una entidad; y en algunas entidades analizan que el capital que poseen se ha desaparecido, y no se dan cuenta en donde se ha ido toda la inversión, puesto que no cuentan con materiales o inventario para poder realizar un inventario, que les ayude a conocer exactamente una cifra en el libro mayor de cuentas por cobrar. Por lo tanto, hay estudios realizados sobre los principios del fracaso en las entidades que muestran debilidad y desorganización en las políticas de cobro. (Yupanqui, 2019)

Una gestión de cobranza eficiente, va a permitir proteger la liquidez y la continuidad de una determinada entidad, ya que permite cerrar exitosamente el proceso de negocio de una entidad. En cambio, en una entidad no financiera, el proceso de negocio no finaliza en la venta, sino determinadamente en la cobranza y en el caso de una entidad financiera, el proceso de negocio no termina en el acuerdo inicial, sino en la cobranza. (García, 2022)

2.2.1.3. Cobranza realizada por ESSALUD

- **Acreditación:** Es el seguimiento de comprobación de los requisitos que debe cumplir el usuario para tener el derecho de atención.
- **Derecho de cobertura:** Se refiere a los tres o cuatro meses consecutivos dentro de los seis meses anteriores al mes de la contingencia.
- **Inicio de contingencia:** Se refiere al mes que se solicita la ayuda asistencial.
- **Periodo de escasez:** Se refiere al tiempo de tres meses requeridos desde que inicia las labores.
- **Reembolso de prestaciones:** Es el derecho de repetición que tiene ESSALUD contra la entidad empleadora que no cumpla con pago considerado. (Condori, 2019)

2.2.1.4. Determinación de la morosidad

ESSALUD tiene la autoridad de pedir el costo de las prestaciones brindadas contra las entidades empleadoras morosas que no cumplan con el pago de sus aportes. Se toma los siguientes criterios de incumplimiento: primeramente, si la entidad empleadora no cumple con la obligación de la declaración y pago del aporte de los tres o cuatro meses consecutivos en los seis meses previos a la contingencia y la exigencia de

pago total de los aportes de los 12 meses anteriores a los seis meses previos, al mes en que se inició la contingencia. Por consiguiente, que no tiene deuda si alguno de los periodos se encuentra con fraccionamiento o aplazamiento vigentes. Para determinar las condiciones de reembolso en el rango de 6 meses, se considerará las declaraciones y pagos que se realicen hasta el último día del mes de vencimiento para la presentación de la declaración pago. (Santillana, 2012)

2.2.2. Prestación

El Seguro Social de Salud, brinda cobertura a las personas aseguradas dándoles prestaciones económicas, las cuales incluyen: recuperación y subsidios para la salud, asimismo para el trabajo y enfermedades, las prestaciones de seguro social de salud son analizadas en los reglamentos, pero esto va a depender del tipo de afiliación. (Santillana, 2012)

2.2.3. Recaudación

Es la percepción de los ingresos, constituyendo la captación de recursos monetarios de forma efectiva, debe interpretarse como la labor estatal que tiene por esencia administrar el ingreso en el Tesoro Público de los tributos anticipadamente liquidados.

Características:

- La recaudación representa una labor administrativa que se impulsa por órganos administrativos, indistintamente de la cooperación con Instituciones financieras, a través de procesos reglados encaminados a la cobranza del tributo.

- Abarca también el cobro de tributos o de Entes internacionales siempre dentro del marco de un Pacto internacional (para impedir la doble tributación internacional o de asistencia mutua en materia tributaria).
- Objetivo abarca los tributos.

Funciones de los órganos de recaudación:

- a) Reclamar las deudas tributarias a los responsables y a los derechohabientes.
- b) Resolver aplazamientos y fraccionamientos de las deudas tributarias.
- c) Competencias sobre la suspensión de las liquidaciones tributarias. (Salim, 2019).

2.2.4. Liquidación

El procedimiento de liquidación es una serie de hechos que deben ejecutarse en la sociedad que ha sido declarada en disgregación, propensos a la realización de su activo, el reembolso de su pasivo, y la repartición entre los socios del patrimonio social, si es que fuera el caso. De igual forma, desde el mismo momento en que se pacta la disgregación, concluye la representación de las autoridades, administradores, gerentes de la compañía, tomando tales ocupaciones como los liquidadores, con aprobación de la legislación, el reglamento, el pacto social, los acuerdos entre accionistas inscritos y los convenios de la junta general. Cabe destacar que los directores, administradores, gerentes y representantes de la sociedad cesados en sus cargos, pueden ser requeridos por los liquidadores a fin que proporcionen la información y documentación necesaria para el proceso liquidatorio. (Palma Navea, 2019)

2.2.5. Extensión

Concluido el proceso de liquidación (o realizada la liquidación), es obligación de los liquidadores inscribir la extinción de la sociedad en los

Registros Públicos, mediante una solicitud, en la cual se debe indicar la forma como se ha dividido el haber social, la distribución del remanente, y las consignaciones efectuadas (en caso que los acreedores no hubieran cobrado sus créditos), acompañando la publicación del balance final de liquidación. (Palma Navea, 2019)

2.2.6. Morosidad

La morosidad crediticia representa uno de los principales factores que explican las crisis financieras. Una institución que empieza un deterioro de su portafolio de créditos ve perjudicada su rentabilidad al aumentar la proporción de créditos con intereses no pagados, además de generarse una ruptura en la rotación de fondos el problema en la rentabilidad se profundiza al incrementar sus provisiones por los créditos impagados lo que repercute inmediatamente en las utilidades de la empresa los factores internos están relacionados a la política de otorgamiento de créditos , seguidos por los de eficiencia productiva y finalmente los de conducta tomadora de riesgos el indicador que se considera apropiado. (Uyen, 2015)

Los factores externos que limitan la captación de las aportaciones de las empresas privadas: carencia de acceso a reportes de información que generan otras entidades, interferencia normativa que promueven otros entes públicos y los factores internos que limitan la morosidad y captación de las cobranzas de las aportaciones a ESSALUD: Inadecuada organización de la administración, deficiente infraestructura hospitalaria, insuficientes acciones para crear la conciencia de la morosidad, carencia de dispositivos legales para el cobro de las aportaciones y carencia de directivas internas que normen el proceso de la administración de cobranza. (Ministerio de Salud, 2016)

2.2.6.1. Factor Social

Involucra el conocimiento del ciudadano, sobre la acción de la solución de los inconvenientes que definan a su comunidad, por lo tanto, la morosidad de las entidades privadas que ejecutan sus aportaciones a las entidades que ofrecen servicios de salud a sus empleados, en el cuidado de su salud. mantiene que la unión social se concreta por el conocimiento de “sentirse parte” de una compañía, sin la cual dificultosamente los sujetos revelen voluntad de colaboración hacia sus pares. Es poco factible que un habitante que no se sienta encerrado, guarde la idea de que el sustento de la sociedad es una responsabilidad simultánea por la integridad de la entidad. Es decir, en la medida que el contribuyente se sienta parte de la comuna y sus problemas, va a mostrar mayor predisposición en la solución de los mismos. (Cardenas & Velasco , 2014)

2.2.6.2. Factor Económico

El factor económico que incentiva a la morosidad de los impuestos prediales, se ve reflejado en la pobreza que presentan los contribuyentes, que se genera a partir de los gobiernos ya que, por la falta de inversión para aumentar la industria y generar empleos dentro de las localidades. (Yupanqui, 2019).

Al respecto la (SUNAT, 2015), considera que una persona que no paga sus impuestos, puede seguir disfrutando de los servicios del Estado, los que resulta negativo para una cultura de aceptación de los impuestos. Sin embargo, si esta persona es descubierta, su situación económica se verá afectada por la regularización tributaria que deberá efectuar, además de la probable sanción que se le aplicará, de allí que la

decisión de cumplir con sus obligaciones tributarias está en relación directa con la morosidad. (Yupanqui, 2019)

2.2.6.3. Factor Actitudinal

Está compuesto por un inconveniente de cultura, puesto que el ciudadano tiende a beneficiarse de los vacíos normativos, o no desempeñan con su dedicación al no tributar adecuadamente para no reducir su capital; en síntesis, se implanta el componente moral de efectuar correctamente con pagar sus tributos. A lo citado se puede decir que en la medida que la actuación de la Administración Tributaria tenga una atención rápida, cordial y eficiente favorecerá a un mayor cumplimiento de pago. (Yupanqui, 2019)

La cultura tributaria no se puede entender como el conjunto de conocimientos que tienen los ciudadanos sobre las obligaciones y responsabilidades contributivas sino, la forma en que construyen una imagen de los impuestos a partir de una combinación de información y experiencias sobre la acción y el desempeño del Estado. (Rivera, 2017)

2.2.6.4. Factor Institucional

Es el rendimiento recaudatorio de dicha contribución no solo depende del desarrollo eficiente de las funciones de recaudación y cobranza correspondientes, sino también de los esfuerzos técnicos y administrativos y demás acciones que impulsen a los contribuyentes al pago de sus impuestos, para resultados recaudatorios más efectivos, señala también que, en la administraciones tributaria, es de suma importancia conocer todo acerca de los tributos, por ello deben desarrollar estrategias para conseguir la aceptación social de este, disminuir la evasión y la

defraudación tributarias, a fin de forjar un cambio sustancial en los patrones culturales de los ciudadanos en relación a su proceder como generador de riqueza y como contribuyente. (Yupanqui, 2019),

2.2.7. La seguridad social

Se establece en la normatividad constitucional que identifican el derecho al bienestar y certifican la libre disponibilidad de prestaciones de salud a mando de instituciones públicas, privadas o compuestas. Se desenvuelve en un cuadro de ecuanimidad, solidaridad, y eficacia. Se orienta hacia el logro de la universalidad en el acceso a los servicios de salud a fin de cubrir a toda la población. (Ramírez, 2016).

El Gobierno origina los sistemas de estimación para la salud y la unificación de la lucha de las entidades que proporcionan servicios de salud. Las prestaciones que otorga el Seguro Social de Salud pueden ser de prevención, promoción y recuperación de la salud, prestaciones de bienestar y promoción social y prestaciones económicas. (Rojas , 2019)

Las Instituciones Empleadoras están forzadas a cumplir las Reglas de Salud ocupación al que instituyan con convenio a Ley. Cuando ocurra un siniestro por incumplimiento comprobado de las normas antes señaladas, el IPSS o la Entidad Prestadora de Salud que lo cubra, tendrá derecho a exigir de la entidad empleadora el reembolso del costo de las prestaciones brindadas. (Rojas , 2019)

a) Prestaciones Preventivas y Promocionales: Las prestaciones de prevención y promoción de la salud son prioritarias y tienen como objeto conservar la salud de la población, minimizando los riesgos de su deterioro. Estas son: formación para la salud, evaluación e inspección de riesgos e inseguridades.

b) Prestaciones de Recuperación: Tienen como propósito hacer frente a los riesgos de patologías y/o enfermedades solucionando las deficiencias de salud de la localidad asegurada. Las prestaciones de recuperación de la salud son: asistencia médica, tanto ambulatoria así como de hospitalización, medicinas, materiales médicos, y aparatos ortopédicos necesarios, Servicios de restitución.

La prestación de maternidad comprende en la precaución de la salud de la mujer embarazada y el cuidado del parto ampliándose al período del momento y al cuidado de la salud del neonato.

c) Prestaciones de Bienestar y Promoción Social: comprenden actividades de proyección, ayuda social y de reposición para el empleo, encaminadas al desarrollo de los ciudadanos y amparo de su salud.

d) Prestaciones Económicas: comprenden las subvenciones por inhabilidad transitoria, maternidad, lactancia y las prestaciones por fallecimiento.

e) Derecho de Cobertura: Los asegurados regulares y sus beneficiarios están facultados en recibir las prestaciones del Régimen Contributivo de la Seguridad Social en Salud siempre y cuando cumplan con tres (3) meses de aportación continuos o con cuatro (4) no continuos dentro de los seis (6) meses anteriores al mes que se encontró la contingencia.

Con respecto a las prestaciones económicas, el mes en el que se encontró la contingencia es el mes en que sucede el evento que ocasiona el permiso de la prestación.

Los afiliados regulares pensionistas y sus derechohabientes tienen derecho de cobertura sin período de carencia, desde la fecha en que se les constituye como pensionistas, independientemente de la fecha en que se les notifica dicha

condición y siempre que sean declarados por la entidad empleadora. (ESSALUD, 2016).

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Aportaciones

Son los pagos de tipo periódico por la inscripción y de cobertura del asegurado regular, así como también los ordenamientos especiales, así como el seguro Complementario de Riesgo, que deben ser pagados por el ente empleador de manera oportuna y completamente. (Castro & Morales, 2014).

2.3.2. Entidad Empleadora Morosa

Son todas aquellas Entidades Empleadores que califican como Morosas. (Yupanqui, 2019)

2.3.3. Liquidaciones de Prestaciones de Salud

Es el reporte donde se consignarán todas las prestaciones de Salud, así como los medicamentos e insumos médicos, prótesis, etc. Que deberá ser notificado a los empleadores morosos con la Resolución de Cobranza exigiendo el reembolso correspondiente. (Castro & Morales, 2014)

2.3.4. Pago de aportación

Se considera que la aportación ha sido cancelada cuando se ha cumplido con el pago total de la misma, incluido los intereses. (Mamani, 2015)

2.3.5. Prestaciones a reembolsar

Prestaciones económicas y asistenciales otorgadas a los asegurados y a los derechohabientes de estos, cuyas entidades empleadoras sean calificadas como morosas. (Castro & Morales, 2014).

2.3.6. Prestaciones de Salud

Son todas aquellas prestaciones de salud que otorga EsSalud a los asegurados regulares, contenidas en la Prevención, Promoción y Recuperación de Salud. (Castro & Morales, 2014)

2.3.7. Prestaciones Económicas

Es un conjunto de servicios y beneficios que las instituciones, públicas o privadas, tienen la obligación legal de brindarle a sus trabajadores. se entiende por prestación la acción de otorgar o facilitar algo, sea un bien o servicio, en el cuadro de un arreglo o alianza que requiere dedicación entre las dos partes. (Castro & Morales, 2014).

2.3.8. Resoluciones de Cobranza

Hecho administrativo a través del cual se establecen las obligaciones por conocimiento de reembolso de prestaciones brindadas a los empleados y/o trabajadores y beneficiario de las entidades empleadoras. (Chavez, 2017)

2.3.9. Resoluciones que establecen adeudos no tributarios de vinculo Estatal

Son esos actos administrativos, que acusan sanciones administrativas, como resultado de infracciones serias. (Chavez, 2017)

2.3.10. Seguro Complementario de Trabajo de Riesgo

El procedimiento experto del Seguro Social de Salud que concede cobertura adicional a los afiliados regulares que trabajan en una labor de superior riesgo o amenaza. (Castro & Morales, 2014)

2.3.11. Subsidios

Es un apoyo inusual por parte de la Gestión Pública para impulsar la demanda de un bien o resguardar a un colectivo. (Ministerio de Planificación y Cooperación, 2009)

CAPÍTULO III

MATERIALES Y METODOS

3.1. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACION

3.1.1. Tipo de Investigación

La investigación correlacional, viene hacer un tipo de estudio que tiene como objetivo diagnosticar la relación que hay entre dos o más conceptos, categorías o variables (en una situación determinada). Un estudio cuantitativo correlativo calcula el nivel de relación entre dos o más variables (relación cuantificable). “Es decir, miden cada variable presuntamente relacionada y después también miden y analizan la correlación. Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (Hernández E. , 2003). Este estudio busca determinar el nivel de correlación entre la variable independiente (X) y la variable dependiente (Y).

3.1.2. Diseño de la Investigación

La investigación desarrolla metodologías cuantitativas, es decir que toma importancia a la medición, observación y como también a la medición de las unidades de análisis, como la muestra y el procedimiento estadístico. Por lo tanto, esta investigación es cuantitativa porque se va adquirir conocimientos fundamentales y la elección del modelo más adecuado que nos permita conocer la realidad de una manera más imparcial, ya que se recogen y analizan los datos a través de los conceptos y variables. (Ñaupas, 2013)

La Investigación No experimental, es aquella que no se puede manejar las variables, ni designar casualmente a los sujetos y a las condiciones, es la no experimental. Es por esto, que este estudio se desarrolló sin manejar

intencionalmente las variables y se fundamenta en la observación. Los trabajadores son observados en su ambiente normas de trabajo. (Kerlinger, 1979)

3.2. MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método Deductivo

Este método constará en la acumulación de datos, y permitirá pasar afirmaciones de carácter general a hechos particulares (Ruiz, 2007). El método deductivo servirá para formular las hipótesis iniciales; Por lo que, determinará la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019. (Caballero & Espinoza, 2009)

3.2.2. Método Analítico

El método analítico, consistirá en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos. Mediante este método se buscará los componentes (documentación), con el objeto de examinarlos, analizarlos, describirlos y con ello determinar su incidencia en la morosidad, en el presente trabajo de investigación. (Caballero & Espinoza, 2009)

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.1. Población

Estará constituida únicamente de la Red Asistencial ESSALUD Puno, la cual será tomada como base de unidad de análisis comprendida en el área de gestión de cobranzas.

UNIDAD ORGÁNICA: División de Finanzas

Tabla 1

Unidad Orgánica de la División de Finanzas

N°	DENOMINACION DEL CARGO	NOMBRES Y APELLIDOS	SITUACION LABORAL	
			REG. LAB.	CONDICION
DIVISION DE FINANZAS				
1	Jefe De División	Hamilton Yupanqui Coila	728	Confianza
	Secretaria (Colaboradora)	Luisa A. Urbiola Abarca	276	Nombrada
UNIDAD DE CONTABILIDAD Y COSTOS				
2	Jefe De Unidad	Malena AroApaza Quispe	728	Contratado
3	Profesional De Apoyo	Tullía I. Pedraza Merma	728	Contratado
4	Asistente De Apoyo	Carmen P. Franco Arriaga	728	Contratado
UNIDAD DE TESORERIA Y PRESUPUESTO				
5	Jefe De Tesorería Y Presupuesto	Alejandro Astete Centeno	276	Confianza
6	Técnico En Presupuesto	Nilda J. Castillo Condori	728	Contratado
AREA DE CREDITOS Y COBRANZA				
7	Jefe De Unidad	Jesús Mamani Mamani	728	Contratado
8	Técnico Administrativo	Dillman G. Quispe Luna	728	Contratado
AREA DE FACTURACION (Hospital B III Puno)				
9	Responsable De Facturación	Fredy Villalta Dueñas	728	Contratado
10	Responsable De Liquidación	Néstor N. Farillo Turpo	728	Contratado

Fuente: Estructura y Personal Técnico Profesional de la Unidad de Finanzas de

EsSalud Puno.

3.3.2. Muestra

La muestra correspondió un diseño cuantitativo - correlacional. Por lo que se realizó a la unidad de Finanzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

3.4. TÉCNICAS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La encuesta sirvió para la recolección de información de la población de estudio, como también de las variables, con el objetivo de utilizar la información para realizar un proceso satisfactorio.

La observación directa fue fundamental para recaudar información importante para la realización del estudio.

3.5. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para el procesamiento estadístico de datos se utilizó el software SPSS19.0 y el programa Microsoft Excel. Por lo tanto, los resultados se mostraron en Tablas y gráficos con la finalidad de realizar un análisis de correlación.

3.6. VARIABLES

3.6.1. Variable Independiente

(Leiva, 2007), Detalla que la mora es deliberada en el cumplimiento de una obligación o deber, establecen que la morosidad es el no cumplir la obligación dentro del término estipulado.

3.6.2. Variable Dependiente

(Leiva, 2007), Señala que es el proceso de encargarse del cobro de obligaciones, refiriéndose a un proceso administrativo cuyo resultado es la inconformidad de los colaboradores de las deudas vencidas y que comienza con un aviso de embargo al deudor.

3.7. CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Nivel de Confiabilidad

Tabla 2

Variable 1 Morosidad de las Entidades Empleadoras

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: SPSS Software

Tabla 3

Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,825	20

Fuente: SPSS Software

De los resultados alcanzados en referencia al grado de confiabilidad de la variable morosidad de las entidades empleadoras, se evidencia en la presente tabla que los valores de Alfa de Cronbach donde la cantidad de preguntas son 20 con un grado de confiabilidad de 0.825, este resultado demuestra que existe una fiabilidad y una consistencia en la información.

Tabla 4

Variable 2 Gestión de Cobranzas

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Fuente: SPSS Software

Tabla 5

Estadísticas de Fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	20

Fuente: SPSS Software

De los resultados alcanzados en referencia al grado de confiabilidad de la variable morosidad de las entidades empleadoras, se evidencia en la presente tabla que los valores de Alfa de Cronbach donde la cantidad de preguntas son 20; en cambio el grado de confiabilidad es de 0.862, este resultado demuestra que es confiable y existe una consistencia en la información.

Conforme a los resultados alcanzados, se evidencia que la Morosidad de los entes empleadoras y Gestión de cobranzas, una vez ingresada la información recolectada en las oficinas de cobranzas de ESSALUD, a través de la ficha de recolección de datos con la intención de conocer su incidencia la Morosidad de los entes empleadores en la Gestión

de cobranzas, la cual se tiene 10 casos activos y ningún caso perdido conforme se puntualiza.

-	Data valida	10
-	Data activa con valores perdidos	0
-	Total	10

Proceso de información

Inicialmente, verificamos la data, seguidamente procesamos en la prueba adecuada según lo planteado para observar la consistencia de la información, asimismo se validó los instrumentos, como también se obtuvo el permiso de la entidad, en el que se ejecutó el instrumento, obteniéndose el consentimiento y por consiguiente se descargó la base de datos, asimismo, se procedió a alcanzar el grado de confiabilidad debido a la importancia del estudio, es la data, así como también el proceso estadístico de las variables, dimensiones e indicadores, cuyas preguntas son 40, donde la variable morosidad de las entidades empleadoras tiene una cantidad de 20 preguntas y la variable gestión de cobranzas cuenta con 20 preguntas respectivamente.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSION

4.1. RESULTADOS

Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

En el presente trabajo de investigación se empleó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilks, por ser una data menor a 50 partícipes y por ser el tipo de variable cualitativo, es por eso que utilizamos estadística que esté de acuerdo a las características, aplicando la prueba estadística de correlación Rho Spearman, que es una prueba no paramétrica para distribuciones no normales.

Objetivo general.

Respecto a este objetivo general: Determinar la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019.

Se presenta la siguiente tabla y grafico que evidencia el efecto de la variable morosidad en la gestión de cobranzas.

Tabla 6

*Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Variable Gestión de cobranzas*

		Variable Gestión de cobranzas							
Variable Morosidad	V1/V2	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%
	Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Indiferente	3	30	6	60	0	0	9	90
	En desacuerdo	0	0	1	10	0	0	1	10
	Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total	3	30	7	70	0	0	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

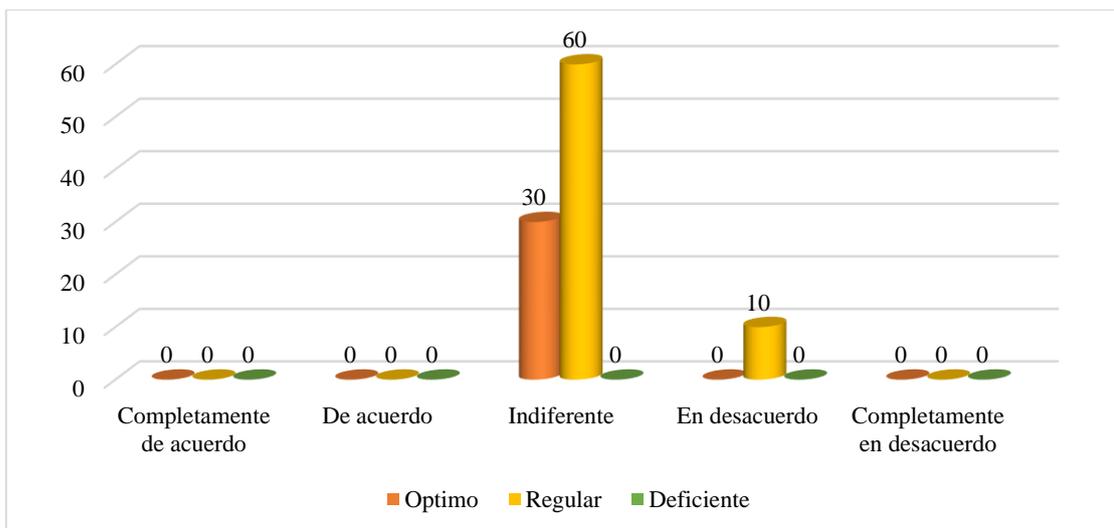


Figura 1 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras y la Variable Gestión de Cobranzas

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Análisis e Interpretación objetivo general:

Respecto a la incidencia de la variable morosidad en razón a la variable gestión de cobranzas, la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras es indiferente y la gestión de cobranzas es Regular 60% seguido de Optimo 30%, estos resultados indicarían que los encuestados opinaron ni en contra y a favor es decir indiferente tanto para la variable morosidad y gestión de cobranzas, por consiguiente, podemos concluir que la morosidad si incide en la gestión de cobranzas, por lo tanto, el conocimiento de las entidades empleadoras, al no haber los supervisores en ningún momento ni bajo ningún concepto, solicitar informes para analizar la situación real del empleador lo que vulnera la actividad desde un aspecto económico esto con la finalidad de prevenir posibles riesgos mayores. En consecuencia, no se realiza ninguna acción de planificación y acción estratégica para la identificación de la capacidad de pago, solo se envía mensajes burocráticos y de notificación que no resultan ser eficientes. Asimismo, podemos evidenciar que no se siguieron las operaciones de pago y los

métodos de cobro. Todo esto lleva a concluir que la alta dirección de la organización EsSalud no ha gestionado políticas de cobranza que pueda mejorar los índices de morosidad, es más, organizar bien las estrategias de cobro, lo que se traduce en una falta de habilidades que revelen la ineffectividad de los procesos que se deben seguir para reducir el aumento de las pérdidas de los deudores.

Objetivo específico 1

Respecto al objetivo específico N 01 Establecer la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en las prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno, durante los periodos 2018-2019.

Tabla 7

*Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión*

Prestaciones

		Dimensión prestaciones									
		V1/D1		Optimo		Regular		Deficiente		Total	
				F	%	F	%	F	%	F	%
Variable Morosidad	Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Indiferente	3	30	6	60	0	0	9	90		
	En desacuerdo	0	0	1	10	0	0	1	10		
	Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total		3	30	7	70	0	0	10	100		

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

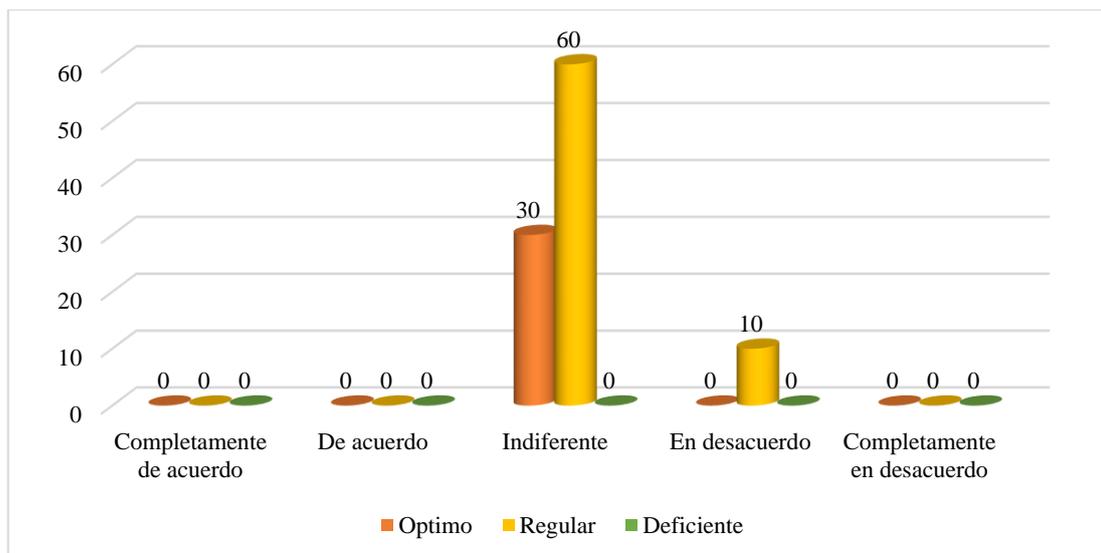


Figura 2 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras *Dimensión Prestaciones

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Análisis e Interpretación objetivo específico 1:

Respecto al objetivo específico N°1, se puede observar en la tabla y figura 1, que el comportamiento de la variable morosidad en razón a la dimensión de prestaciones se evidencia la influencia de la morosidad que los encuestados prefieren de la misma manera no opinar y en lo que respecta a las prestaciones es Regular 60% seguido de Optimo 30%, esto quiere decir que la morosidad influye en las prestaciones y estas son otorgadas (ESSALUD) para la prevención, promoción y restauración de la salud, maternidad, prestaciones asistenciales y de promoción social, programas de prestaciones económicas y de promoción social y programas especiales de salud, básicamente radica en ser identificado la plana directiva de ESSALUD en esta dimensión (prestaciones) define a la falta de recursos humanos, falta de insumos y medicamentos, infraestructura inadecuada y déficit presupuestario. Esto es claramente resultado de la falta de solvencia y liquidez, brechas que afectan a las áreas financiera y administrativa,

donde la importante responsabilidad del personal administrativo se define en muchos casos como otras funciones paralelas, y la responsabilidad de cobrar los pagos de los empleadores es un factor crítico, el incumplimiento de las políticas y procedimientos de cobranza en los plazos establecidos y la morosidad en los pagos de los empleadores pueden afectar la rentabilidad, solvencia y liquidez de EsSalud. Por lo tanto, ante la falta de procedimientos de gestión, control y mejora del proceso, reiteramos que este problema provoca, entre otras cosas, insuficiencia presupuestaria y aumento de la deuda de proveedores y otras instituciones públicas y privadas, así como otros efectos negativos. Consecuencias., para finalmente concluir que frustrar las prestaciones de los trabajadores conlleva en poner en riesgo la salud de los mismos.

Objetivo específico 2

Respecto al objetivo específico N 02 Determinar cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en las recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno, durante los periodos 2018- 2019.

Tabla 8

*Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión*

Recaudaciones

Variable Morosidad		Dimensión recaudaciones								
		V1/D2	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
			F	%	F	%	F	%	F	%
Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Indiferente	0	0	8	80	1	10	9	90		
En desacuerdo	0	0	1	10	0	0	1	10		
Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0		
Total	3	30	9	90	1	10	10	100		

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

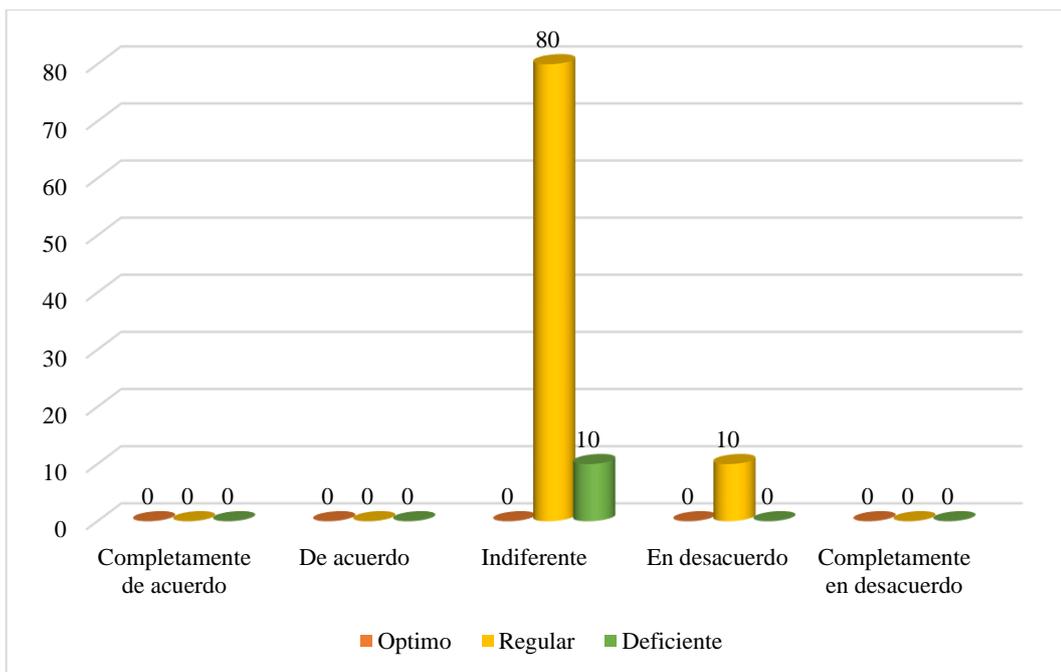


Figura 3 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Recaudaciones

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación:

Respecto al objetivo específico N° 02, se puede observar en la tabla y figura 2 respecto a los resultados obtenidos, el comportamiento de la variable morosidad en razón de la dimensión de recaudaciones, los encuestados prefieren de la misma manera no opinar en lo que respecta a la morosidad en las recaudaciones es Regular 80% seguido de deficiente 10%, podemos concluir que la morosidad afecta en las recaudaciones de la entidades empleadoras, las bajas en la recaudación de aportaciones a ESSALUD, tienen consecuencias devastadoras para el desarrollo institucional. La gestión administrativa tiende a compensar esta pérdida en muchos de los casos aumentando la carga porcentual de aportaciones y reducción de gastos administrativos, lo que genera deficiencias en las atenciones de salud, asimismo la baja recaudación implica menos presupuesto para invertir en bienes y servicios médicos, infraestructuras insuficientes y precarias.

La evidencia de que estas contribuciones deficientes en cuanto a la recaudación se refieren es la deficiente atención de salud, según un estudio del Fondo Monetario Internacional (FMI). En cualquier caso, incluso si la contribución mejorara en cuanto a los porcentajes, es muy bajo.

Objetivo específico 3

Respecto al objetivo específico N° 03 Determinar cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en las liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno, durante los periodos 2018- 2019.

Tabla 9

*Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión*

Liquidación

		Dimensión liquidación									
		V1/D2		Optimo		Regular		Deficiente		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%		
Variable Morosidad	Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Indiferente	4	40	5	50	0	0	9	90		
	En desacuerdo	0	0	1	10	0	0	1	10		
	Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total		3	30	6	60	0	0	10	100		

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

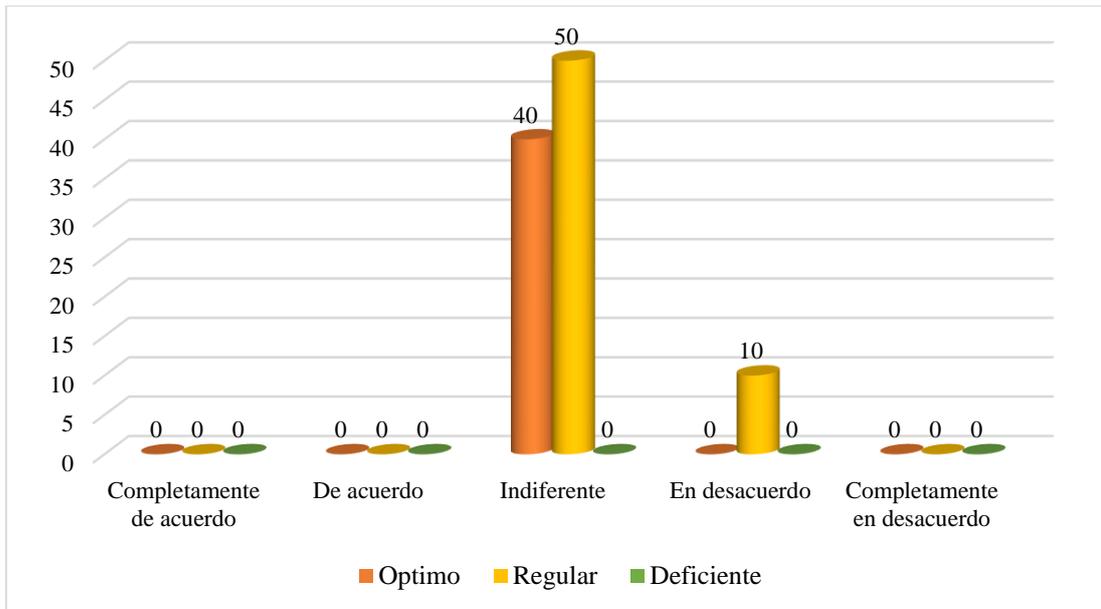


Figura 4 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Liquidación

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla y figura 03, el comportamiento de cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en las liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno, los encuestados prefieren de la misma manera no opinar en lo que respecta a la morosidad y liquidaciones es Regular*indiferente 50% seguido de optimo*indiferente 40%, podemos concluir que la morosidad afecta en las liquidaciones, es decir se intenta recuperar las deudas más gravosas antes de las deudas pequeñas, en el entorno de la contabilidad, y la liquidación se refiere al proceso de enajenar los activos con la finalidad de generar recursos presupuestarios orientados a pagar los adeudos, o cualquiera a quien EsSalud le tenga pendientes de pago, el proceso de liquidación tienen la posibilidad (las partes) de cruzar cuentas respecto sus obligaciones. Esta dimensión de la investigación nos indica que si las partes pueden declararse a constante coordinación o si existen obligaciones por cumplir y la forma en que se cumplirán. Así mismo en el

entorno de contribución indica que el proceso que acepta cuantificar que un empleador tiene que pagar a EsSalud, La liquidación de contribuciones retorna el importe que se tiene que desembolsar en concepto y toca a un cierto periodo, para tener liquidez EsSalud tiene que pagar a sus acreedores.

Objetivo específico 4

Respecto al objetivo específico N 04 Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno, durante los periodos 2018-2019.

Tabla 10

*Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Extinción*

		Dimensión extinción								
		V1/D3	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
			F	%	F	%	F	%	F	%
Variable Morosidad	Completamente de acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	
	De acuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Indiferente	3	30	6	60	0	0	9	90	
	En desacuerdo	0	0	1	10	0	0	1	10	
	Completamente en desacuerdo	0	0	0	0	0	0	0	0	
Total		3	30	7	70	0	0	10	100	

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

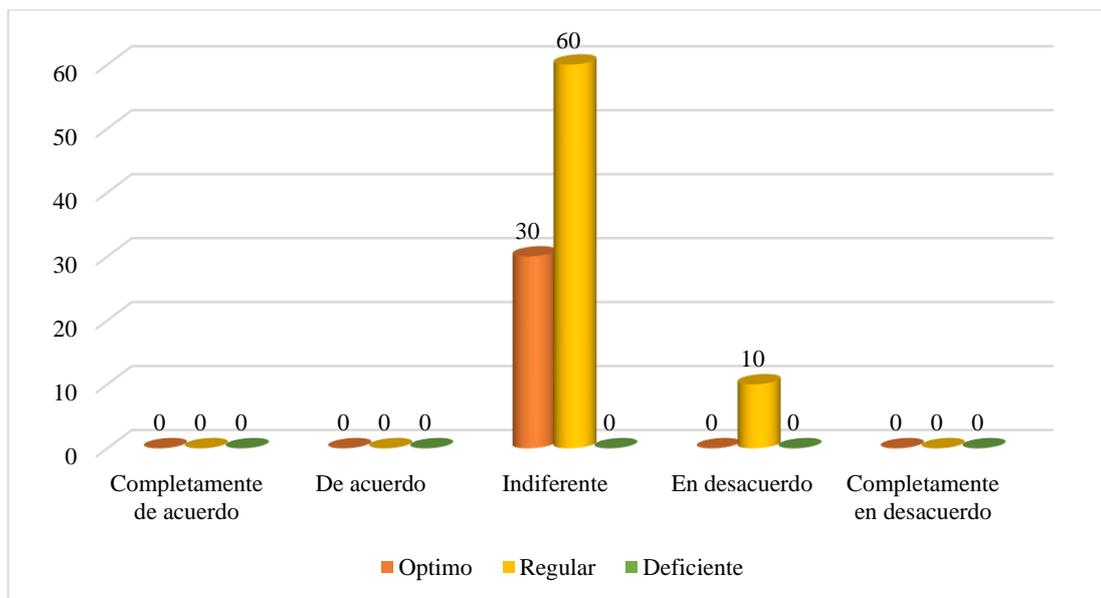


Figura 5 Tabla cruzada Variable Morosidad de las entidades empleadoras*Dimensión Extinción

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla y figura 04 como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno, los encuestados prefieren también no opinar ni en contra o favor es decir morosidad*indiferente 60% seguido de optimo*indiferente 30%, podemos concluir que la morosidad influye en la extinción, cabe recalcar según estos resultados se intenta recuperar las deudas dentro de los plazos previstos, La gradualidad, para la determinación de las multas y los mismos quede extinguidos, se debieran aplicar rebajas según lo establecido en la Resoluciones gerenciales y administrativas de EsSalud incidiendo básicamente en la Gradualidad de las penalidades, lo que debe permitir que se mejore los índices de morosidad, para esto la investigación indica que la gestión de cobranzas depende necesariamente de implementar políticas de recaudación con la finalidad de extinguir las deudas pendientes de los empleadores con respecto a EsSalud y esta respecto a deudores terceros.

Objetivo específico 5

Proponer lineamientos y/o estrategias que conduzcan a la disminución de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

La unidad de finanzas, es un área muy significativa dentro de la institución, dentro de sus ocupaciones se encuentra la gestión en las cobranzas de deudas a los entes morosos, lo que accede generar entradas e ingresos que pueden ser manejados en optimizar la eficacia de los servicios en prestaciones de salud, sea adquiriendo en infraestructura u otros bienes o servicios forzosos.

La propuesta está establecida con un conjunto de soluciones, las cuales podrán ser manejadas como herramientas para optimizar la gestión de cobranzas, mejorando la eficacia del servicio propuesto en dicha dependencia, ya que si se descartan los errores de la institución crece los ingresos en el recobro de deudas y se contará con mayor presupuesto para destinar a las necesidades de la organización.

Plantear lineamientos o estrategias que conduzcan a la disminución de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

Tabla 11

Lineamiento y/o Estrategias de la implementación de sistema de control de deudores.

Procedimiento de Control de las Entidades Empleadoras	
Definición	La implementación del sistema de las entidades morosas por la falta de ordenamiento documentario.
Estrategia	Mejorar el ordenamiento de la Información de los morosos
Alcance	División de Finanzas
Soluciones	<ul style="list-style-type: none">• Requerir la clasificación de registros y la ejecución del procedimiento de eliminación de la base de datos de la información de las entidades morosas, mediante un orden apropiado.• Después de ser aprobada la solicitud, incorporar el sistema.• Preparar a los colaboradores y responsables.• Humanos: Capacitar a los personales de trabajo.
Recursos	<ul style="list-style-type: none">• Expertos: Técnicas de control• Económicos: S/. 6,000.00
Tiempo de Implementación	2 meses
Comprometidos	Jefe de la Unidad de Finanzas

Fuente: Elaborada propia

Tabla 12

Lineamiento y/o Estrategias de la contratación de servicio especializado de notificación de resoluciones de cobranza y documentos coactivos.

Sistema de Control de las Entidades Empleadoras	
Definición	Convenio del servicio técnico en notificación de documentos de la oficina de cobranza debido al elevado índice de las documentaciones generados en la oficina de cobranzas y coactivas que no son adecuadamente notificados, lo que demora y en diversos casos no permite hacerle seguimiento con el respectivo procedimiento de cobranza.
Estrategia	Optimizar la efectividad de notificaciones de las documentaciones elaborados en la oficina de cobranza.
Alcance	Unidad de Finanzas
Soluciones	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las Técnicas de Referencia para el convenio de un servicio especializado que acceda a certificar el adecuado procedimiento de las notificaciones elaboradas por la oficina de cobranza. • Tramitar y regularizar la Implementación de asistencia o servicio. • Técnicas de referencia: Personales de trabajo.
Recursos	<ul style="list-style-type: none"> • Compañía o ente especializada • Económicos: S/. 6,000.00
Periodo de Implementación	2 meses
Responsables	Jefe de División de Finanzas

Fuente: Elaborada propia.

Seguidamente, desarrollaremos estadísticamente cada una de las variables y dimensiones

Tabla 13

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Social en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.

Dimensión Factor Social	Completamente de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Completamente en desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Compromiso con el desarrollo de la población	0	0	2	20	2	20	5	50	1	10	10	100
Uso de recursos recaudados	0	0	0	0	1	10	7	70	2	20	10	100
Cubre necesidades básicas	0	0	5	50	0	0	3	30	2	20	10	100
Servicio de atención	0	0	1	10	4	40	3	30	2	20	10	100
Total	0	0,00	2	20,00	2	17,50	5	45,00	2	17,50	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

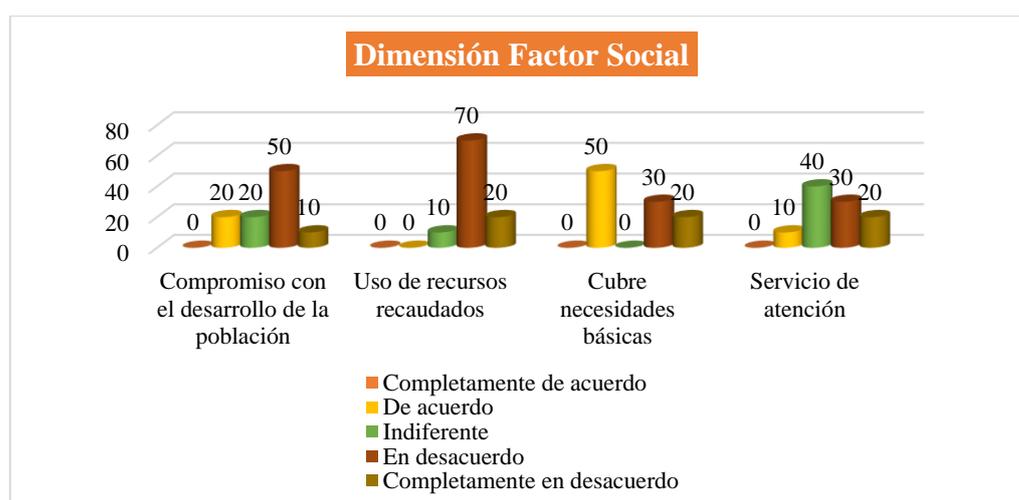


Figura 6 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Social en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En referencia a la tabla 6 y figura 6 se puede observar del comportamiento de la dimensión Factor Social es como:

El indicador Compromiso con el desarrollo de la población, los encuestados opinaron que están en desacuerdo con un 50% e indiferente y de acuerdo ambos con 20%, debido a estos resultados podemos aseverar en que un mayor porcentaje de la población está en desacuerdo y afirman que Es-salud no está comprometido con el desarrollo de la población, mientras un menor porcentaje opino indiferente y de acuerdo y ellos si estaría a favor que Es-salud si está comprometido.

Respecto al indicador: Uso de recursos recaudados, los encuestados están en desacuerdo 70% y completamente en desacuerdo un 20%, estos resultados no son favorables debido a que según la opinión de los encuestados que opinan que Es-salud no hace uso eficiente de los recursos recaudados.

Respecto al indicador: Cubre necesidades básicas, los encuestados opinaron en de acuerdo 50% seguido de en desacuerdo 30%, esto conlleva que la mayoría opino que Es-salud cubre las necesidades básicas, pero un sector en menor porcentaje opino que no cubre Es-salud las necesidades básicas.

Respecto a el indicador servicio de atención, los encuestados opinaron Indiferente un 40% y en desacuerdo un 30%, estos resultados no son alentadores debido a que mayor parte de la población opino que el servicio asistencial cubre regularmente las necesidades de todos los asegurados.

Tabla 14

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Económico en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.

Dimensión Factor Económico	Completamente de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Completamente en desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Rentabilidad económica	1	10	4	40	2	20	3	30	0	0	10	100
Ingresos económicos	1	10	4	40	3	30	2	20	0	0	10	100
Total	1	10,00	4	40,00	3	25,00	3	25,00	0	0,00	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

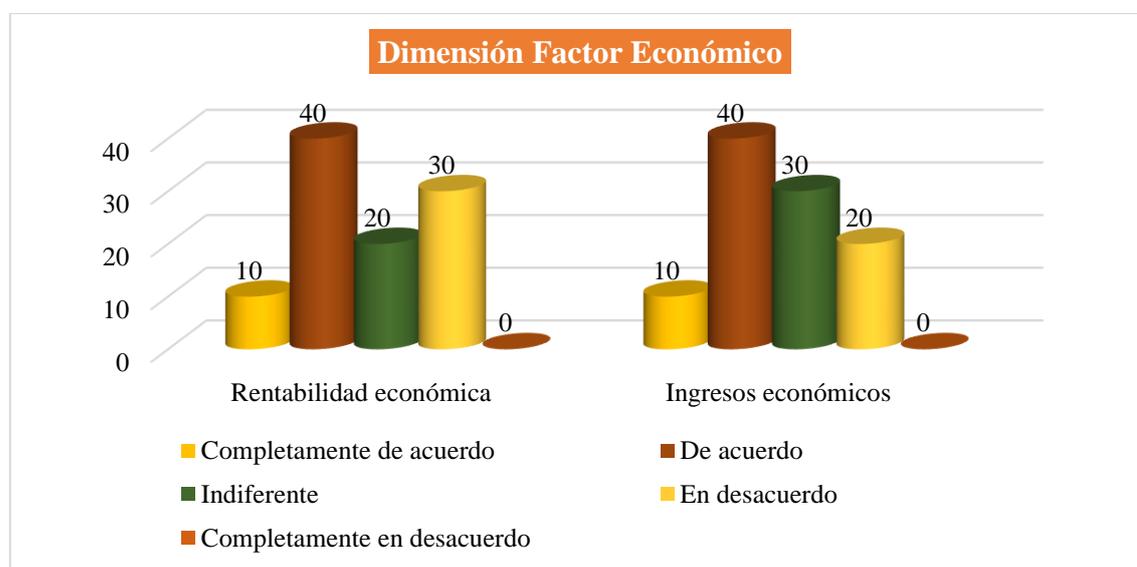


Figura 7 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Económico en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 7 y figura 7 se puede observar del comportamiento de la dimensión Factor Económico, con resultados más relevantes: El indicador rentabilidad económica, los encuestados opinaron De acuerdo 40% y de en desacuerdo 30%, dado estos resultados se orienta que existe una contradicción en los encuestados, una parte opino no siempre se cuenta con rentabilidad económica para pagar sus tributos y los servicios contables, pero otro sector opino que siempre se cuenta con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos y servicios contables. El indicador ingresos económicos, opino la población en de acuerdo 40% seguido de indiferente 30%, estos datos emitidos darían a conocer que los ingresos económicos cubren el pago de los tributos en su totalidad, y un porcentaje opina regularmente si cubre sus ingresos económicos que le dan facilidades de pagar sus tributos.

Tabla 15

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Actitudinal en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Factor Actitudinal	Completamente de acuerdo		De acuerdo		Indiferente		En desacuerdo		Completamente en desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Comunicación de pagos	0	0	1	10	7	70	2	20	0	0	10	100
Derechos y obligaciones	0	0	2	20	8	80	0	0	0	0	10	100
Pago de tributos	1	10	2	20	5	50	2	20	0	0	10	100
Incentivos	0	0	2	20	5	50	3	30	0	0	10	100
Total	0	2,50	2	17,50	6	62,50	2	17,50	0	0,00	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

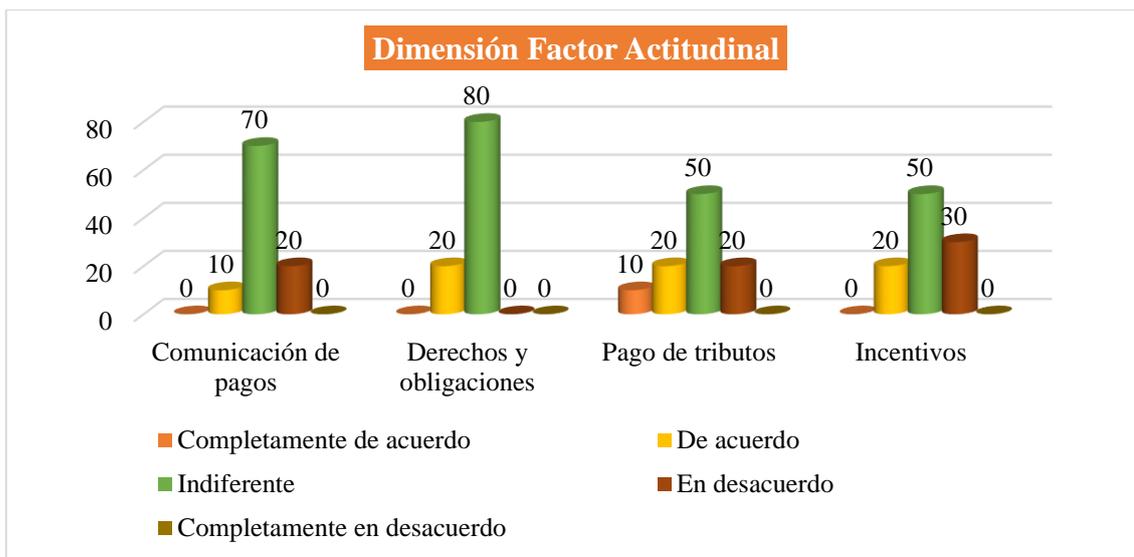


Figura 8 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Actitudinal en razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 8 y figura 8 se puede observar del comportamiento de la dimensión Factor Actitudinal, se tomó los datos o resultados más relevantes es como sigue: El indicador comunicación de pagos los encuestados opinaron en Indiferente 70% y en desacuerdo 20%, de este dato emitido podemos aseverar que mayor parte de la población prefiere no opinar, pero en menor proporción opino que está en desacuerdo es decir Es-salud no siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos.

El indicador Derechos y obligaciones, lo más resaltante se dio en Indiferente 80%, seguido de acuerdo 20%, de la misma forma la población encuestada prefiero mantenerse al margen de no opinar, pero, un sector menor opino que está de acuerdo que si saben sus derechos y obligaciones como contribuyente.

El indicador pago de tributos, opino de la misma forma indiferente 50% seguido de en desacuerdo y de acuerdo ambos con 20%, este indicador refleja que la mitad de la

población encuestada prefiere no opinar, y otro sector conoce que no pagar sus atributos tiene una infracción, pero otro sector desconoce sobre la infracción.

El indicador incentivo, opino la población en Indiferente 50% seguido de En desacuerdo, 30%, estos datos reflejan que también hay un sector considerable que prefiere no opinar, pero hay un sector que está en desacuerdo y no esta informado de los incentivos de cumplimiento por parte de Es-salud.

Tabla 16

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Institucional razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Factor Institucional	Completa mente de acuerdo		De acuerdo		Indifere nte		En desacuerdo		Completa mente en desacuerdo		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Informe sobre aportación mensual	0	0	0	0	5	50	4	40	1	10	10	100
Conocimiento de normatividad de cobranza	0	0	0	0	4	40	5	50	1	10	10	100
Total	0	0,00	0	0,00	5	45	5	45	1	10	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

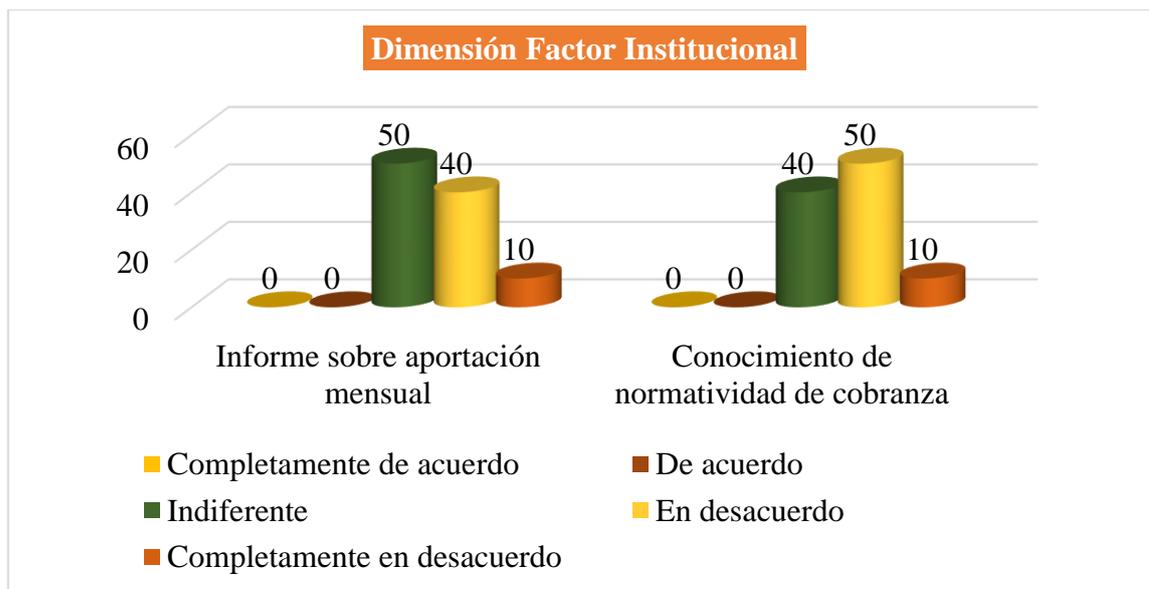


Figura 9 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Factor Institucional razón de la Variable Morosidad de las entidades empleadoras de la Red Asistencial ESSALUD Puno, períodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 9 y figura 9 se puede observar del comportamiento de la dimensión Factor Institucional, y es como sigue: El indicador Informe sobre aportación mensual, opino la población Indiferente 50% seguido de en desacuerdo 40%, estos datos también evidencian que un sector considerable prefiere no opinar, pero otro sector opino en desacuerdo es decir Es-salud no brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual. El indicador conocimiento de normatividad de cobranza, la población opino en desacuerdo 50% e indiferente 40%, lo cual también refleja similitud en el indicador anterior, que hay un sector que prefiero no opinar y otro sector está en desacuerdo y esto significa que los servidores de Es-salud no tiene conocimiento de la normatividad de cobranza.

Tabla 17

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Prestación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Prestación	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Conocimiento de los morosos	1	10	9	90	0	0	10	100
Sistema Pro-Activo	2	20	8	80	0	0	10	100
Reembolso anticipado	6	60	4	40	0	0	10	100
Total	3	30,00	7	70,00	0	0,00	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

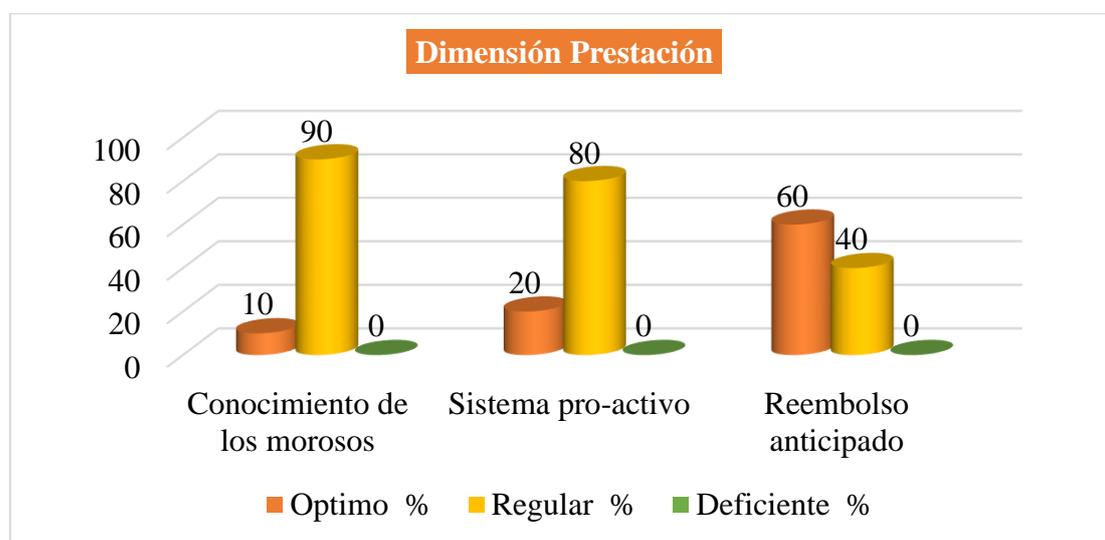


Figura 10 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Prestación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 10 y figura 10 se puede observar del comportamiento de la dimensión Prestación, se tomó los datos o resultados más relevantes es como sigue: El indicador conocimiento de los morosos, la población opino en Regular 90% seguido de Optimo 10%, estos datos muestran que regularmente se conoce un registro especial de cliente paciente moroso, se prevé acciones estratégicas y evaluar la morosidad.

El indicador Sistema Pro-Activo, nos da a conocer que opino la población en Regular 80% seguido de Optimo 20%, pues estos datos también dan clara muestra que regularmente se conoce sobre los sistemas que se adelantan al problema que puede producirse y se puede dar un plan de acción abordado.

El indicador Reembolso anticipado, la población opino Optimo 60% seguido de Regular 40%, estos datos son óptimos debido a que se aplica reembolso anticipado del servicio de acuerdo a la prestación.

Tabla 18

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Recaudaciones en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Recaudaciones	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Negociación directa	6	60	4	40	0	0	10	100
Renegociación	7	70	3	30	0	0	10	100
Ubicación de acreedores	0	0	4	40	6	60	10	100
Tecnología e informática	0	0	5	50	5	50	10	100
Total	3	32,50	4	40,00	3	27,50	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de Es Salud Puno.

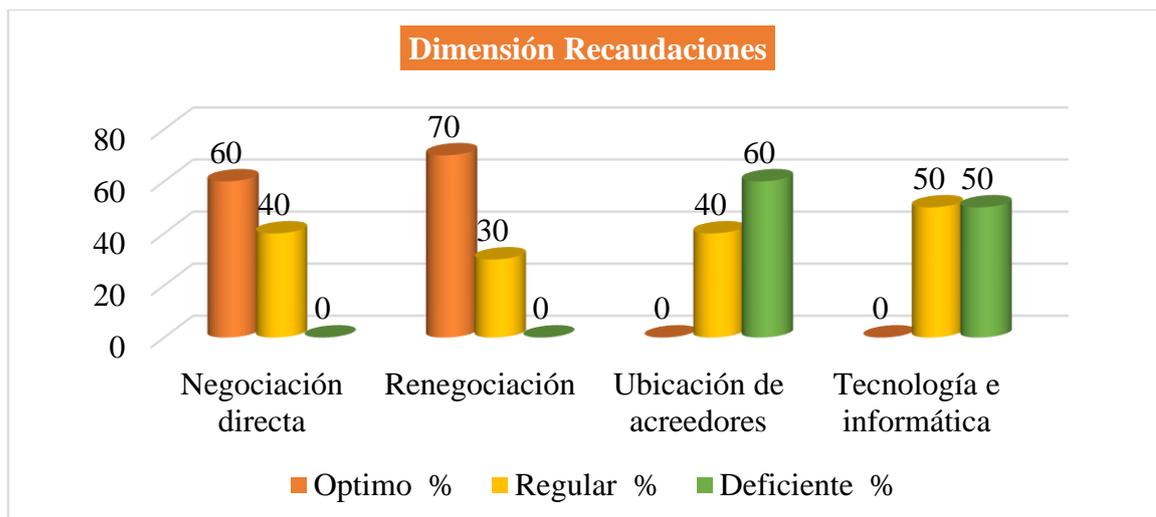


Figura 11 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Recaudaciones en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 11 y figura 11 se puede observar del comportamiento de la dimensión recaudaciones, se tomó los datos o resultados más relevantes es como sigue: El indicador negociación directa, la opinión de los encuestados está en óptimo 60% seguido de regular 40%, este resultado evidencia que la mayor parte de la población opino que es óptimo a tal razón se sitúa en práctica la negociación inmediata para rescatar la deuda en tempranas instancias de la mora. El indicador renegociación, la opinión es óptimo 70%, seguido de regular 30%, estos datos emitidos dan a conocer con respecto a la renegociación que los encuestados opinaron que es óptima es decir se trozan las deudas por cobras en diferentes plazos. El indicador Ubicación de Acreedores, la opinión es Deficiente 60% seguido de Regular 40%, por lo que podemos decir que los encuestados opinan que mayormente no se identifican el tipo de morosos por su ubicación geográfica. Por último, el indicador Tecnología e informática, opinaron que es Deficiente y Regular ambos con 50%, es decir que el sistema informático no es el adecuado y no estaría

alertando automáticamente las deudas por cobrar de los morosos, es decir el sistema automatizado es deficiente.

Tabla 19

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Liquidación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Liquidación	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Prioridades de pagos	2	20	8	80	0	0	10	100
Inequidad de la morosidad	3	30	7	70	0	0	10	100
Comercialización	5	50	5	50	0	0	10	100
Total	3	33,33	7	66,67	0	0,00	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

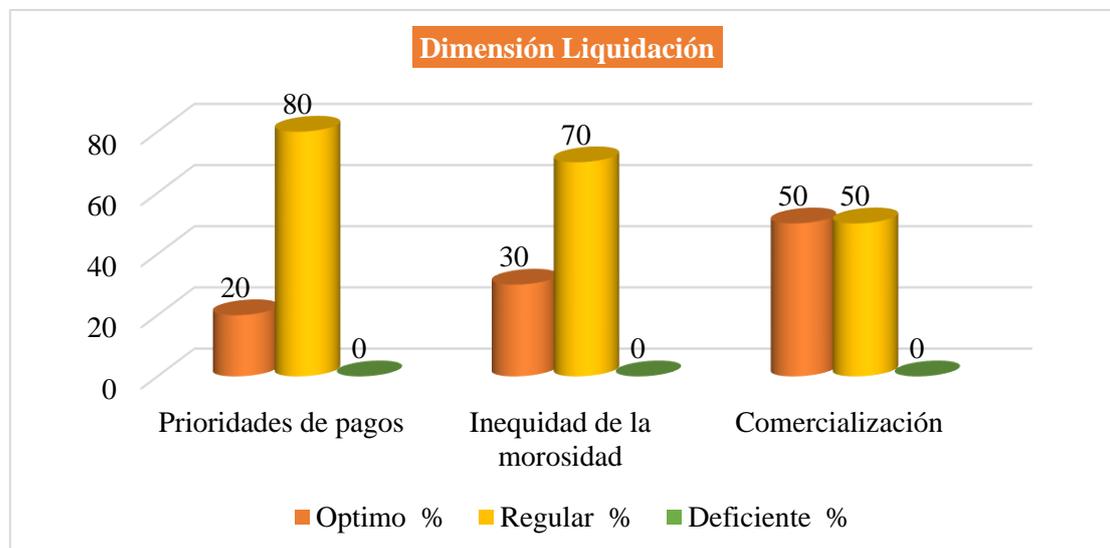


Figura 12 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Liquidación en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 12 y figura 12 se puede observar del comportamiento de la dimensión liquidación, se tomó los datos o resultados más relevantes es como sigue: El indicador prioridades de pagos, opinaron en Regular 80% seguido de Optimo 20%, estos resultados evidencian que acerca de las prioridades de pago es regular, es decir se intenta recuperar las deudas más gravosas, pero muchas veces no lo realizan.

El indicador inequidad de la morosidad, opinaron en regular 70% seguido de Optimo 30%, de la misma forma en lo que respecta a la inequidad de la morosidad es regular.

El indicador Comercialización, opinaron en Optimo y Regular ambos con 50%, podemos deducir que con lo que respecta a la comercialización la oficina de cobranza renegocia las deudas óptimamente, pero hay un sector que opino que es regular.

Tabla 20

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Extinción en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Dimensión Extinción	Optimo		Regular		Deficiente		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Plazos de extensión	4	40	6	60	0	0	10	100
Pago incorrecto	2	20	6	60	2	20	10	100
Total	3	30,00	6	60,00	1	10,00	10	100

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

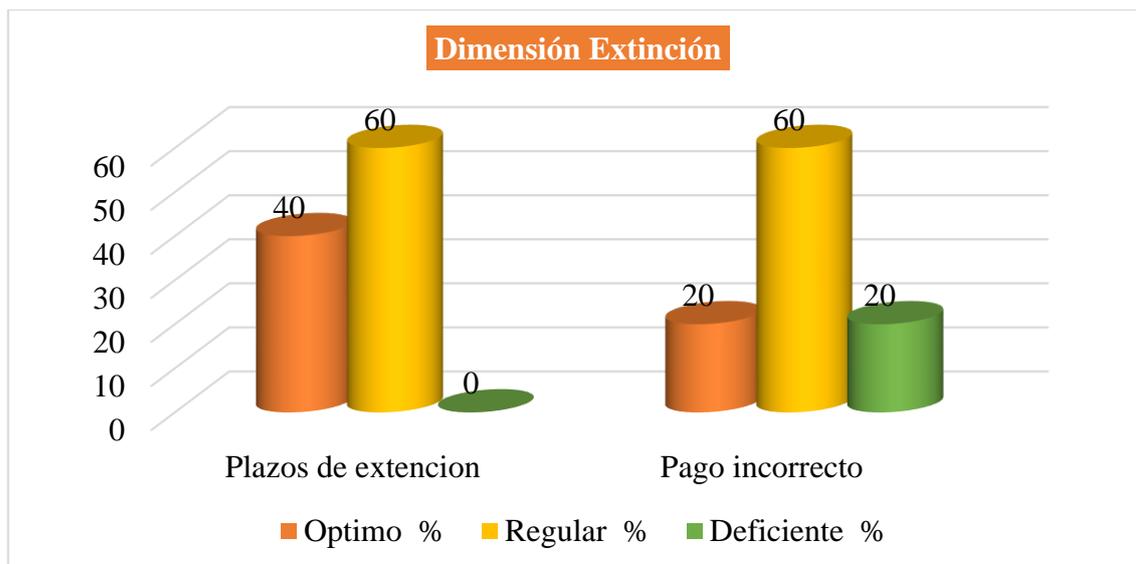


Figura 13 Distribución de Frecuencias de la Dimensión Extinción en razón de la Variable Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, periodos 2018-2019.

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: En la tabla 13 y figura 13 se puede observar del comportamiento de la dimensión Extensión, se tomó los datos o resultados más relevantes es como sigue: El indicador plazos de extinción, opinaron que es regular 60% seguido de Optimo 40%, esto indica según los resultados regularmente se intenta recuperar las deudas dentro de los plazos previstos, pero un menor sector opino que se recupera las deudas en su momento determinado.

El indicador pago incorrecto, opino la población que es regular 60% seguido de Optimo y deficiente ambos con 20%, podemos aseverar al resultado que las promesas de pago se viabilizan regularmente mediante las notificaciones, órganos de conciliación y evitar procesos legales a futuro.

Prueba de Normalidad

Se plantea la hipótesis de normalidad.

Ho: La muestra tiene repartición de probabilidad normal.

Ha: La muestra tiene repartición de probabilidad no normal.

Valor de sig- α = 0.05 (95%, Z = +/- 1.96)

Decisión: $p < \alpha=0.05$: es rechazada H0

$p > \alpha=0.05$ es aceptada H0

Tabla 21

Test de normalidad

Variable	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Morosidad de las entidades empleadoras	,202	10	,020*	,950	10	,046
Variable Gestión de cobranzas	,161	10	,020*	,908	10	,026

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

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Interpretación: Para el presente trabajo de investigación según la situación se utilizó la prueba estadístico Shapiro-Wilk, esto debido a que la data es menor a 50 datos, a un nivel de aprobación del 0.95 y un margen de rechazo máximo del 0.05, la variable Morosidad de las entidades empleadoras el p-valor es 0.46; mientras la variable Gestión

de cobranzas es un p-valor de 0.26, según la condición de normalidad ambas variables son menores que 0.05 por lo tanto es una prueba no normal y para el presente estudio utilizaremos la prueba de correlación Rho-Spearman.

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Hipótesis General

Ha: La morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018- 2019, incide negativamente en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

Ho: La morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018- 2019, no incide negativamente en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno

Tabla 22

Correlaciones de la Hipótesis General

			Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Variable Gestión de cobranzas
Rho de Spearman	Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Coefficiente de correlación	1,000	,455
		Sig. (bilateral)	.	,018
		N	10	10
	Variable Gestión de cobranzas	Coefficiente de correlación	,455	1,000
		Sig. (bilateral)	,018	.
		N	10	10

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Determinación estadística:

Si P-valor = 0.018 < α = 0.05

Interpretación: Se tiene como resultados según la población y muestra los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud, para probar la hipótesis general entre

la variable Morosidad de las entidades empleadoras y Gestión de cobranza sobre la incidencia de una y otra variable, los resultados emitidos en el cuadro, se evidencia que existe una correlación de 0.455; esto da a conocer según la escala de Rho-Spearman es una correlación moderada positiva; además el P-Valor $0.018 < 0.05$ la cual simboliza un valor menor según la condición, por lo cual es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente podemos afirmar que la morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018- 2019, incide negativamente en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.

Hipótesis Específica 1

Ha: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Ho: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras no afecta negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Tabla 23

Correlaciones de la Hipótesis 1

			Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Dimensión Prestación
Rho de Spearman	Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,235 ,049 10
	Dimensión Prestación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,235 ,049 10	1,000 . 10

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Determinación estadística:**Si P-valor = 0.049 < α = 0.05**

Interpretación: Según los resultados según la población y muestra los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud, para probar la hipótesis específica 1 entre la variable Morosidad de las entidades empleadoras y la dimensión prestación, los resultados emitidos en el cuadro, se evidencia que existe una correlación de 0.235; esto da muestra según la escala de Rho-Spearman es una correlación baja positiva; además el P-Valor $0.049 < 0.05$ la cual simboliza un valor menor según la condición, por lo cual es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Hipótesis Específica 2

Ha: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Ho: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras no afecta negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Tabla 24*Correlaciones de la Hipótesis 2*

			Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Dimensió n Recaudac iones
Rho de Spearman	Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,349 ,032 10
	Dimensión Recaudaciones	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,349 ,032 10	1,000 . 10

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Determinación estadística:

Si P-valor = 0.032 < α = 0.05

Interpretación: Según a los resultados según la población y muestra los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud, para probar la hipótesis específica 2 entre la variable Morosidad de las entidades empleadoras y la dimensión Recaudaciones, los resultados emitidos en el cuadro, se evidencia que existe una correlación favorable de 0.349; esto da muestra según la escala de Rho-Spearman es una correlación baja positiva; además el P-Valor $0.032 < 0.05$ la cual representa un valor menor según la condición, por consiguiente es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo tanto podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Hipótesis Específica 3

Ha: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Ho: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras no afecta negativamente en la gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Tabla 25

Correlaciones de la Hipótesis 3

			Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Dimensión Liquidación
Rho de Spearman	Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 10	,620 ,046 10
	Dimensión Liquidación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,620 ,046 10	1,000 . 10

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Determinación estadística:

Si $P\text{-valor} = 0.046 < \alpha = 0.05$

Interpretación: Según los resultados según la población y muestra los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud, para probar la hipótesis específica 3 entre la variable Morosidad de las entidades empleadoras y la dimensión liquidación, los resultados emitidos en el cuadro, se evidencia que existe una correlación favorable de 0.620; esto da muestra según la escala de Rho-Spearman es una correlación moderada positiva; además el P-Valor $0.046 < 0.05$ la cual representa un valor menor según la

condición, por consiguiente es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras generan un comportamiento negativo en las liquidaciones y prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018- 2019.

Hipótesis Específica 4

Ha: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Ho: Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras no afecta negativamente en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

Tabla 26

Correlaciones de la Hipótesis 4

			Variable Morosidad de las entidades empleadoras	Dimensión Extinción
Rho de Spearman	Variable	Coefficiente de correlación	1,000	,578
	Morosidad de las entidades empleadoras	Sig. (bilateral)	.	,040
		N	10	10
	Dimensión	Coefficiente de correlación	,578	1,000
	Extinción	Sig. (bilateral)	,040	.
		N	10	10

Fuente: Ficha de observación realizada a los auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud Puno.

Determinación estadística:

Si P-valor = 0.04 < α = 0.05

Interpretación: Según los resultados según la población y muestra los auditores en otras oficinas de cobranzas de Es Salud, para probar la hipótesis específica 4 entre la variable Morosidad de las entidades empleadoras y la dimensión Extinción, los resultados emitidos en el cuadro, se evidencia que existe una correlación favorable de 0.578; este resultado muestra según la escala de Rho-Spearman es una correlación moderada positiva; además el P-Valor $0.04 < 0.05$ la cual representa un valor menor según la condición, por lo cual es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019.

4.2. DISCUSIÓN

Del objetivo general, se evidencia que el desarrollo estadístico de la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras es indiferente y la gestión de cobranzas es regular con 60% seguido de Optimo 30%, por consiguiente, en lo que respecta a la morosidad prefieren no opinar, pero en la gestión de cobranzas es regular, respecto a la dimensión social de la variable morosidad, se desprende que a un 50% les es indiferente y de acuerdo el 20%, concluyendo que es-salud no está comprometido con el desarrollo de la población y no hace uso suficiente de los recursos, respecto al factor económico los encuestados destacaron que un 40% y un 30% es indiferente lo que genera pagos oportunos de los tributos económicos, respecto al factor actitudinal los encuestados prefieren no opinar aseverando la incomunicación de pago puntual de sus tributos y finalmente, respecto al factor institucional opinan de manera indiferente 50% seguido en desacuerdo, 40% respecto a los servicios prestados no cobran el aporte realizado;

por otra parte, respecto a la hipótesis general se evidencia que existe una correlación de 0.455, evidenciando que la morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018-2019 incide negativamente en el área de gestión de cobranza de EsSalud Puno, corroborado por Carrera, (2017) concluyendo, al referirse de la gestión de cobro como insegura, puesto que no existe un manual de monitoreo, por lo tanto, la gestión actual no garantiza la recuperación oportuna de la cartera., buscando una afinidad al respecto de las cobranzas esta se muestra indiferente en ambos casos, lo que confirma la intencionalidad del usuario en la medida que no lo beneficia.

Respecto al objetivo específico 1, el indicador de los morosos, evidencia que un 90% seguido de Optimo 10%, indica que es un cliente paciente moroso y prevé acciones estratégicas y evaluar la morosidad, asimismo en relación de la dimensión sistema Pro-Activo nos da a conocer que opino en Regular un 80% y Optimo 20%, mostrando que los sistemas se adelantan al problema y puede producirse un plan de acción abordado, respecto al indicador reembolso anticipado, respondió que es óptimo 60% seguido de regular 40%, debido a que se aplica reembolso anticipado del servicio de acuerdo a la prestación, asimismo se evidencia que existe una correlación de 0.235; esto da muestra según la escala de Rho-Spearman una correlación baja positiva y el P-Valor $0.049 < 0.05$, evidenciando un valor menor según la condición, por lo que, afirmo los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial EsSalud Puno durante los periodos 2018-2019, lo que es evidenciado por Chuquipoma, (2020) quien examinó la aplicación de la gestión de cobranzas en 40 pacientes, concluyendo que el procedimiento de gestión de cobranzas de las prestaciones de salud en el hospital, demuestra un grado de morosidad defectuoso. De manera que afecta el sistema de gestión de cobranzas y variantes en el Hospital II EsSalud Chocope.

Respecto al objetivo específico 2, al indicador de negociación directa, la opinión de los encuestados es que un 60% optimo y regular 40%, este resultado evidenciando que la negociación inmediata para rescatar la deuda en tempranas instancias de la mora, respecto al indicador renegociación, la opinión es óptimo 70%, y regular 30%, evidenciando que en la renegociación se trazan las deudas por cobrar en diferentes plazos, al indicador ubicación de acreedores, la opinión es deficiente en un 60% seguido de regular 40%, por lo que podemos indicar que no se identifican el tipo de morosos por su ubicación geográfica y por último, el indicador tecnología e informática, opinaron que es deficiente y regular ambos con 50%, es decir que el sistema informático no es el adecuado es decir el sistema automatizado es deficiente., asimismo, los resultados evidencian que existe una correlación favorable de 0.349; concluyendo afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019, coincidiendo lo investigado por Diaz & Guevara, (2020) quien indica respecto a la ausencia de administración y control en las cuentas por cobrar resulta ineficaz en la gestión de tesorería, porque no garantiza los fondos suficientes para los pagos y actividades programadas.

En lo que respecta al objetivo específico 3 se evidencia que el indicador prioridades de pagos, opinaron en regular 80% seguido de optimo 20%, estos resultados indican que se intenta recuperar las deudas en condiciones graves, sin embargo no lo realizan en la mayoría de ocasiones, respecto al indicador inequidad un 70% regular y Optimo 30%, siendo esta regular, respecto al indicador comercialización, en Optimo y Regular un 50%, podemos deducir que la cobranza se renegocia y las deudas óptimamente, pero hay un sector que opino que es regular, los resultados evidencia que existe una correlación favorable de 0.620 siendo esta una correlación moderada positiva,

podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras generan un comportamiento negativo en las liquidaciones y prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018- 2019. Conforme coincide con la investigación realizada por (Chuquipoma, 2020) quien indica del nivel de morosidad defectuoso. Por lo tanto, los procedimientos de gestión de cobranzas y variantes requieren una reevaluación, con la finalidad de obtener la transformación de las tácticas en el Hospital II EsSalud Chocope.

En lo que respecta al objetivo específico 4, el indicador plazos de extinción, es regular un 60% y Optimo 40%, evidenciando que se intenta recuperar las deudas dentro de los plazos previstos, el indicador pago incorrecto, un 60% seguido de Optimo y deficiente ambos con 20%, estos se viabilizan regularmente mediante las notificaciones, órganos de conciliación y evitar procesos legales a futuro, Asimismo existe una correlación favorable de 0.578, por consiguiente podemos afirmar que los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afecta negativamente en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019. Corroborado por lo indicado por Diaz & Guevara, (2020), en el que señala que se encontró un grado de asociatividad positiva alta, es decir, la ausencia de administración y control en las cuentas por cobrar resulta ineficaz en la gestión de tesorería, porque no garantiza los fondos suficientes para los pagos y actividades programadas.

En lo que respecta en los cuadros de desarrollo de variables, Distribución de Frecuencias de las Dimensiones presentan un nivel alto de porcentaje de relación entre las variables y las dimensiones.

V. CONCLUSIONES

Primera. El comportamiento de los indicadores del estudio de la red asistencial EsSalud puno durante los periodos 2018-2019, logrando un valor de significancia $\alpha = 0.05$ (95%, $z = \pm 1.96$) y un $\rho = 0,605$, se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis de la investigación, Respecto a su relación entre la variable morosidad y gestión de cobranzas se tiene una correlación de la morosidad en la gestión de cobranza es negativa, ya que se encuentra dentro de los principios de aprobación, de igual forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.018). vale decir que la incidencia de la variable morosidad respecto a la gestión de cobranza es baja.

Segunda. La influencia de la morosidad en la gestión de prestaciones es negativa, se encuentra dentro de los principios de aprobación, de igual forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.049).

Tercera. Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019, de igual forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.032).

Cuarta. La influencia de la morosidad en la gestión de liquidación es negativa, se encuentra dentro de los principios de aprobación, de igual forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.046).

Quinta. La influencia de la morosidad en la gestión de extinción es negativa, se encuentra dentro de los principios de aprobación, de igual forma, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman estableció un valor positivo elevado (0.04).

VI. RECOMENDACIONES

Primera. Recomiendo al jefe de cobranza de la oficina central de Finanzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno, implementar un registro de control subdividida por actividad económica de las entidades empleadoras, y de acuerdo a sus niveles de ingreso, donde se expongan el nivel de recuperación de las deudas obtenidos a fin de evaluar los impactos de estas.

Segunda. Se sugiere al jefe de cobranza de la Red Asistencial ESSALUD Puno, como también a la oficina de recursos humanos, capacitar al personal para que puedan ser competentes y puedan brindar un servicio eficiente para la prestación de salud de las entidades empleadoras. Con la finalidad de evitar la ausencia de documentación para el registro de deudores.

Tercera. Así también, se sugiere al jefe de cobranza de la Red Asistencial ESSALUD Puno, escoger nuevas herramientas y tácticas o métodos de control en las cobranzas, así como llevar a cabo las políticas encaminadas a diagnosticar la capacidad económica de las entidades, esto con la finalidad de evitar el crecimiento de las cuentas por cobrar, como también se debe implementar las notificaciones electrónicas y colgarlos en la Red para agilizar los trámites.

Cuarta. Si se quiere realizar eficientemente cualquier tipo de actividades por los colaboradores, ya que esto va a contribuir en la gestión de cobranza, por lo tanto, se recomienda al jefe de finanzas la Red Asistencial ESSALUD Puno, clasificarlos según el tiempo de la deuda y poner sanciones que eviten el incremento de las entidades morosas. Además, tomar más importancia a la documentación existente en el área de cobranza, para que se pueda codificar y posteriormente guardarlos en espacios que permitan mantener la calidad y fiabilidad. Dichos indicadores de tiempo y efectividad, esto

permitirá minimizar los errores en el área de cobranza en cada Red Asistencial, con el objetivo de acelerar los trámites y evitar en lo posible los fraccionamientos.

Quinta. Así también, se sugiere al jefe de cobranza de la Red Asistencial ESSALUD Puno, llevar de forma oportuna la extinción y así poder disminuir la Cobranza Coactiva, es decir, que primeramente debe haber un personal calificado y capacitado para determinar las deudas en la Red Asistencial, puesto que hay una ausencia de profesionales calificados en el área de cobranzas, puesto que estos llevan un registro riguroso de las entidades existentes y así no generar deudas a ESSALUD.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Arbaiza, L. (2015). Como Elaborar una Tesis de Grado. En D. d. ESAN.
- Bellotti, A. (2020). *Forecasting recovery rates on non-performing loans with machine learning. International Journal of Forecasting.*
- Caballero, R., & Espinoza, A. (2009). *INNOVACIONES EN LAS GUIAS METODOLOGICAS.*
- Calle Torres, M. (2021). Gestión de cobranzas y su incidencia en la morosidad de los clientes de la entidad financiera Caja Arequipa, Moyobamba 2021.
- Cardenas , M., & Velasco , B. (2014). *Incidencia de la morosidad de las cuentas por cobrar en la rentabilidad y la liquidez en Essalud.*
- Carrera, S. I. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015.* Guayaquil.
- Castañeda Muñoz, E. E. (2013). La morosidad y su impacto en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la agencia Real Plaza de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo 2010 - 2012.
- Castro , M. A., & Morales, J. (2014). *Creditos y Cobranza.* Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Chavez, R. (2017). *Investigacion de Morosidad y la relacion de cuentas por cobrar.*
- Chuquipoma, M. J. (2020). *Gestión de cobranza morosa de prestaciones asitenciales en el Área de Finanzas del Hospital II EsSalud Chocope, Ascope, 2019.* Trujillo.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2019).

- Condori, H. (2019). Morosidad de Reembolso por la Prestación de Servicios Hospitalarios de las Compañías Aseguradoras contra Accidentes de Tránsito.
- Cutipa, A. C. (2016). *Incidencia de la morosidad en la cartera de clientes de Electro Puno S.A.A. y su efecto en la liquidez y rentabilidad en el 2014-2015*. Puno.
- Díaz, L., & Guevara, L. J. (2020). *Gestión de cuentas por cobrar y su efecto en la recaudación de ingresos propios de la Red Asistencial Moyobamba-EsSalud, período 2018*. Moyobamba.
- ESSALUD. (2016). Prestacion Social.
- Flores Pacherras, M. E. (2016). Las Cobranzas Coactivas Tributarias y su Incidencia en la Gestión Financiera de las Mypes del Distrito de Lima, Caso: Constructora & Asociados, Años 2011 – 2012.
- García, A. (2022). <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/gestion-de-cobranzas-como-motivar-a-los-deudores-a-pagar>.
- Hernández, E. (2003). *Investigación correlacional*.
- Hernández, F. B. (2019). *Los diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo*. Mexico: (Quinta Edición). México D.F, McGraw-Hill.
- Kerlinger. (1979). *Investigación no experimental o ex-post-facto*.
- Leiva, E. (2007). *Operacionalización de Variables*.
- 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*. Puno.

- Maguiña, C., & Galán, E. (2011). *Situación de la salud en el Perú: la agenda pendiente. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica.*
- Mamani, B. V. (2015). *Análisis de los índices de morosidad e incidencia en los resultados económicos de las cajas rurales de ahorro y crédito de la ciudad de Puno, periodo 2012.* Puno.
- Maquera, M. F. (2017). *Gestión de cuentas por cobrar y su influencia en el Sistema de Recaudación de Tributos de ESSAUD - Tacna.*
- Ministerio de Planificación y Cooperación. (2009). *Programas y subsidios sociales de gobierno.* Ministerio de Planificación y Cooperación.
- Ministerio de Salud. (2016). *Informe sobre la Cartera de Cobranzas.*
- Núñez, J. G. (2021). *Análisis de las cuentas por cobrar de la unidad ejecutora hospital Dr. Hidalgo Atoche López del Distrito de Chancay, 2019 - 2020.* Lima.
- Ñaupas, H. (2013). *Metodología de la Investigación Científica y Elaboración de Tesis.*
- Palma Navea, J. E. (2019). *GESTION TRIBUTARIA.* En S. e. Consultores. Perú: Grupo Altas Cumbres en el Perú.
- Ramírez, R. (2016). *PRESTACIONES ASISTENCIALES COMPLEMENTARIAS A CARGO DEL EMPLEADOR.* Venezuela .
- Ramos H., H. (2018). *Diseño Transversal.*
- Ramos Romero, G. P., & Matteucci, M. (2020). *Manual Tributario.* Lima: Instituto Pacífico SAC.
- Ravello, C. A. (2021). *Niveles de gestión de cobranza de deuda no tributaria de empleadores en la división de finanzas de EsSalud Red Asistencial Ancash.*

- Restrepo, A. (2017). *Diseño de un modelo de scoring para la gestión eficiente de la cartera en una agencia de cobranzas. Escenarios: Empresa y Territorio.* Colombia.
- Rivera, L. (2017). *Cultura Tributaria. La cultura tributaria y su impacto en el cumplimiento de obligaciones tributarias de rentas personales de la población de la región Lima, año 2017.*
- Robbins S., S. (2018). *Estadística.*
- Rodríguez, C. N. (2015). *Factores y Diseño Cuantitativo.*
- Rojas , L. (2019). *Modelos de gestión en instituciones hospitalarias. Revista Gerencia y Políticas de Salud.*
- Rubira de Acosta. (2016). *Decisiones económicas que toman los clientes morosos del sistema financiero, analiza el comportamiento de pago de los clientes morosos del sistema financiero con una muestra representativa de la cartera propia de la empresa Recaudadora Ecuador S.A. (RECSA.*
- Sabino C., C. (1992). *Investigacion.*
- Salim, J. A. (2019). *SERIE TEMATICA TRIBUTARIA .*
- Sampaolessi, L. (2022). *5 Estrategias de Gestion de Cobranza .*
- Santa Cruz Vásquez, E. (2018). *El Costo Por Las Prestaciones Asistenciales Y Lamorosidad De Los Pacientes Del Hospital I Héros Del Cenepa Bagua, 2015-2016.*
- Santillana, A. L. (2012). *PRESTACIONES ECONOMICAS.*
- SUNAT. (2015). *MOROSIDAD .*

Uyen, G. J. (2015). Análisis de la morosidad de créditos convenio de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes S A y créditos consumo ofertados por instituciones microfinancieras que operan en la región de Puno periodo 2013, 2015. En *Teoría de la Morosidad* (págs. 42-51). Peru.

Velásquez, c. (2015). Factor Actitudinal .

Yupanqui, M. J. (2019). *“FACTORES DE MOROSIDAD EN LAS ENTIDADES EMPLEADORAS PRIVADAS Y PUBLICAS.*

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema general	Objetivo General	Hipótesis General
Incidencia de la morosidad en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019	¿De qué manera incide la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019?	Determinar la incidencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno en los años 2018-2019	La morosidad de las entidades empleadoras de los años 2018-2019, incide negativamente en la gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno
	Problema Específico ¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?	Objetivos Específicos Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019	Hipótesis Específicos Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de prestaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019
	¿Cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?	Determinar cómo afecta la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019	Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de recaudaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019
	¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la de gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?	Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de liquidación de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019	Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de liquidaciones de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019
	¿Como influye la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019?	Determinar la influencia de la morosidad de las entidades empleadoras en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019	Los elevados niveles de morosidad de las entidades empleadoras afectan negativamente en la gestión de extinción de la Red Asistencial ESSALUD Puno durante los periodos 2018-2019
		Proponer lineamientos y estrategias que conduzcan a la disminución de la morosidad de las entidades empleadoras en el área de gestión de cobranzas de la Red Asistencial ESSALUD Puno.	

Fuente: Elaboración propia de la Investigadora.

ANEXO 2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable Independiente Morosidad de las entidades empleadoras. Es la práctica por la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En este caso, dicho deudor es conocido como moroso.	1.1. Factor social	<ul style="list-style-type: none"> - Compromiso con el desarrollo de la población. - Uso de recursos recaudados - Cubre necesidades básicas - Servicio de atención 	Completamente de acuerdo (1)
	1.2. Factor económico	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad económica - Ingresos económicos 	De acuerdo (2)
	1.3. Factor actitudinal	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación de pagos - Derechos y obligaciones - Pago de tributos - Incentivos de cumplimiento 	Indiferente (3)
	1.4. Factor institucional	<ul style="list-style-type: none"> - Informe sobre aportación mensual - Conocimiento de normatividad de cobranza 	En desacuerdo (4)
Los fundamentos teóricos de la variable Morosidad y sus dimensiones. (Yupanqui, 2019)			
Variable Dependiente La gestión de cobranzas. - es una actividad de gerencia financiera cuyo objetivo es la reactivación de las relaciones comerciales con el cliente, procurando que mantenga sus créditos o deudas al día y pueda aprovechar las ventajas de un producto o servicio (Morales & Morales, 2014).	2.1. Prestación	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimiento de los morosos. - Sistema proactivo - Reembolso anticipado 	- Optimo 3 puntos
	2.2. Recaudaciones	<ul style="list-style-type: none"> - Negociación directa - Renegociación - Ubicación de acreedores - Tecnología e informática 	- Regular 2 puntos
	2.3. Liquidación	<ul style="list-style-type: none"> - Prioridades de pagos - Inequidad de la morosidad - Comercialización 	- Deficiente 1 punto
	2.4. Extinción	<ul style="list-style-type: none"> - Plazos de Extensión - Pago Incorrecto 	
Los fundamentos teóricos de la variable Gestión de cobranzas y sus dimensiones recogen las ideas de Marzo, Wicijowsky & Rodríguez (2008); Morales & Morales (2014).			

**ANEXO 3. FICHA DE RECOLECCION PARA EVALUAR LA GESTIÓN DE
COBRANZAS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD PUNO PERIODOS 2018-
2019**

AÑO: _____

DATOS DOCUMENTALES:

- Datos de prestación 2018-2019 ()
- Datos de recaudación 2018-2019 ()
- Datos de liquidación 2018-2019 ()
- Otros ()

	Prestación	Optimo 3 puntos	Regular 2 puntos	Deficiente 1 punto
1	Se tiene un registro especial de cliente-paciente moroso.			
2	Se prevé acciones estratégicas para evitar la morosidad.			
3	Se analizan previamente la consecuencia de los compromisos no pagados (depósito o pagaré).			
4	Se aplican formas de amortización previa ante la posible incapacidad de pago.			
5	Se aplica reembolso anticipado del servicio de acuerdo a la prestación (depósito de garantía).			
	Recaudaciones			
6	Se pone en práctica la negociación directa para recuperar la deuda en tempranas instancias de la mora.			
7	Se trozan las deudas por cobrar en diferentes plazos.			
8	Los clientes-pacientes morosos residen cerca al hospital de atención.			
9	Se identifican el tipo de morosos por su ubicación geográfica o profesión.			
10	Se tiene un sistema informático que alerta automáticamente las deudas por cobrar de los morosos.			
	Liquidación			
11	Se intenta recuperar las deudas más gravosas antes que las deudas pequeñas.			
12	Afectan más la suma de las deudas pequeñas de morosidad			
13	Afectan más las deudas grandes de morosidad			
14	Oficina de cobranzas de deudas aborda el problema de impagos.			
15	Oficina de cobranzas renegocia las deudas			

Extinción				
16	Se intenta recuperar las deudas dentro de los plazos previstos de extensión (Un año)			
17	Se registra contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes-pacientes han pagado.			
18	Se han creado instrumentos de compromiso de pago de las deudas morosas (Otros aparte de depósito de garantía y pagarés)			
19	Las promesas de pago se viabilizan mediante notificaciones notariales para generar base legal firme en casos de cambio de domicilio.			
20	Las promesas de pago se viabilizan mediante los órganos de conciliación para generar base legal y evitar futuros procesos legales.			

Análisis y resultado de la confiabilidad:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
,862	20

La fiabilidad de la Guía de observación sobre Gestión de cobranzas tiene consistencia interna de los ítems formulados para medir la variable. Es decir, el método de valoración coeficiente Alfa de Cronbach aplicado a una muestra piloto de 10 auditores en otras oficinas de cobranzas de EsSalud, según refiere (Chuquipoma, 2020) demuestra que el Coeficiente de confiabilidad es $\alpha = 0.862$ (Procesado en SPSS25). Lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es **SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE** y aplicable en contextos de similares características.

ANEXO 4. FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS SOBRE MOROSIDAD DE LAS ENTIDADES EMPLEADORAS

Completamente de acuerdo (1) De acuerdo (2) Indiferente (3)

En desacuerdo (4) Completamente en desacuerdo (5)

Factor social		1	2	3	4	5
1	ESSALUD está comprometido con el desarrollo de la población					
2	La administración de ESSALUD hace uso eficiente de los recursos recaudados					
3	El servicio asistencial que presta ESSALUD Puno cubren sus necesidades básicas					
4	El servicio de atención al asegurado se realiza con el procedimiento adecuado					
5	El servicio asistencial cubre las necesidades de todos los asegurados					
Factor económico						
6	Cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar sus tributos mensuales					
7	Cuenta Ud. Siempre con la suficiente rentabilidad económica para pagar servicios contables					
8	Sus ingresos económicos, cubren el pago de los tributos en su totalidad					
9	Sus ingresos económicos, le dan la facilidad de pagar sus tributos según el cronograma que le corresponde					
Factor actitudinal						
10	ESSALUD siempre comunica sobre el pago puntual de sus tributos					
11	De Ud. Sabe cuáles son sus derechos y obligaciones como contribuyente					
12	Ud. Sabe que el no pagar sus Tributos según su cronograma es una infracción a la norma					
13	Ud. Sabe que el no pago de tributos mensuales a ESSALUD no afecta a la prestación de su servicio asistencial					
14	Ud. Sabe que si paga sus tributos en el cronograma establecido no le generaría deudas con ESSALUD					
15	Conoce el sistema de pagos de tributos Electrónicos					
16	Ud. Sabe que sus notificaciones por temas tributarios son enviados al Correo Electrónico que proporciono a la SUNAT					
17	Ud. como entidad empleadora es informado de los incentivos de cumplimiento por parte de ESSALUD					
18	Su Servicio contable le ofrece información continua sobre el pago de sus tributos					

Factor institucional					
19	ESSALUD brinda información referente a los servicios que cubre su aportación mensual				
20	Los servidores de ESSALUD tienen conocimiento de la normatividad de cobranza				

Análisis y resultado de la confiabilidad:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach Fiabilidad	N° de elementos
,825	20

La confiabilidad según el Alfa de Cronbach para la variable de estudio: morosidad de las entidades empleadoras, se observa que este indicador muestra un valor de 0.825 o 82.5%, lo cual muestra que existe una alta confiabilidad interna en cuanto al instrumento de trabajo. (Yupanqui, 2019)

ANEXO 5. SPSS SOFTWARE

DATA SPSS_CONTABILIDAD 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Item1	Númérico	8	0	1.ESSALUD es...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	Item2	Númérico	8	0	2.La administra...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	Item3	Númérico	8	0	3.El servicio asi...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	Item4	Númérico	8	0	4.El servicio de...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	Item5	Númérico	8	0	5.El servicio asi...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	Item6	Númérico	8	0	6.Cuenta Ud. S...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	Item7	Númérico	8	0	7.Cuenta Ud. S...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	Item8	Númérico	8	0	8.Sus ingresos ...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	Item9	Númérico	8	0	9.Sus ingresos ...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	Item10	Númérico	8	0	10.ESSALUD s...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	Item11	Númérico	8	0	11.De Ud. Sab...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	Item12	Númérico	8	0	12.Ud. Sabe qu...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	Item13	Númérico	8	0	13.Ud. Sabe qu...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	Item14	Númérico	8	0	14.Ud. Sabe qu...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	Item15	Númérico	8	0	15.Conoce el si...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	Item16	Númérico	8	0	16.Ud. Sabe qu...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	Item17	Númérico	8	0	17.Ud. como e...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	Item18	Númérico	8	0	18.Su Servicio ...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	Item19	Númérico	8	0	19.ESSALUD b...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	Item20	Númérico	8	0	20.Los servidor...	{1, Complet...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	Item21	Númérico	8	0	21.Se tiene un ...	{1, Optimo)...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	Item22	Númérico	8	0	22.Se prevé ac...	{1, Optimo)...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	Item23	Númérico	8	0	23.Se analizan f...	{1, Optimo)...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	Item24	Númérico	8	0	24.Se aplican f...	{1, Optimo)...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 06:39 28/12/2022

DATA SPSS_CONTABILIDAD 2022.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 84 de 84 variables

	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15
1	4	4	5	4	4	2	2	2	2	4	3	2	3	3	4
2	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	2	4
3	2	3	2	2	3	4	4	3	4	3	3	2	3	2	4
4	3	4	4	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
5	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	2	3	3	2	3
6	3	4	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	3
7	4	4	2	2	3	2	2	2	2	4	2	2	3	3	2
8	5	5	5	5	5	1	1	1	1	5	3	5	1	1	1
9	4	5	4	4	5	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
10	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON 06:40 28/12/2022

ANEXO 6

Periodo:2018				
Red	Coactivas	Fraccionamiento	Prestaciones	Total Recaudacion
	5,638.85	74,640.46	56,323.99	136,603.30
AMAZONAS	1,126,357.27	35,961.46	32,327.80	1,194,646.53
ANCASH	898,810.16	290,615.38	58,065.24	1,247,490.78
APURIMAC	225,801.37	3,261.46	8,743.79	237,806.62
AREQUIPA	1,258,882.47	7,174,821.43	286,332.60	8,720,036.50
AYACUCHO	722,488.36	512,876.01	212,285.03	1,447,649.40
CAJAMARCA	202,984.10	3,029.17	22,395.46	228,408.73
CUSCO	638,790.13	581,435.97	70,396.17	1,290,622.27
HUANCAVELICA	261,967.00	68,471.06	24,044.20	354,482.26
HUANUCO	321,420.74	976,734.21	53,612.19	1,351,767.14
HUARAZ	110,242.70	46,853.35	41,165.85	198,261.90
ICA	1,217,128.66	2,498,109.52	134,047.67	3,849,285.85
JULIACA	126,413.26	612,140.85	31,812.22	770,366.33
JUNIN	581,415.16	336,327.18	90,370.60	1,008,112.94
LA LIBERTAD	1,046,057.90	483,318.65	159,641.28	1,689,017.83
LAMBAYEQUE	437,562.27	2,709,617.52	111,733.06	3,258,912.85
LIMA	4,901,410.69	8,964,057.97	1,603,891.03	15,469,359.69
LORETO	41,183.00	290,144.15	33,510.09	364,837.24
MADRE DE DIOS	204,152.18	154,540.53	8,913.17	367,605.88
MOQUEGUA	298,811.03	520,611.90	32,193.90	851,616.83
MOYOBAMBA	49,914.12	201,508.02	23,981.58	275,403.72
PASCO	213,798.67	8,658.10	5,065.14	227,521.91
PIURA	618,314.49	1,933,636.49	12,026.00	2,563,976.98
PUNO	151,948.98	701,769.51	15,380.90	869,099.39
SAN MARTIN	118,374.58	318,284.26	113,844.06	550,502.90
TACNA	267,957.51	1,567,052.38	106,794.18	1,941,804.07
TUMBES	60,463.81	629,323.05	12,589.31	702,376.17
UCAYALI	633,704.11	161,709.90	11,589.98	807,003.99
	0	0	0	2,100.00
Total Recaudacion	16,741,993.57	31,859,509.94	3,373,076.49	51,976,680.00

ANEXO 7

Periodo:2019

Red	Coactivas	Fraccionamiento	Prestaciones	Total Recaudación
	16,148.31	111,614.31	14,993.24	142,755.86
AMAZONAS	330,840.47	40,844.53	27,580.57	399,265.57
ANCASH	447,396.43	524,777.36	239,075.33	1,211,249.12
APURIMAC	475,019.22	193,525.98	55,825.84	724,371.04
AREQUIPA	8,059,978.64	7,222,034.89	804,122.42	16,086,135.95
AYACUCHO	1,449,061.30	525,257.74	49,554.61	2,023,873.65
CAJAMARCA	520,919.50	451,257.21	141,497.87	1,113,674.58
CUSCO	1,191,817.67	624,178.61	170,493.58	1,986,792.72
HUANCAVELICA	467,347.00	90,234.87	36,504.11	594,085.98
HUANUCO	312,959.90	489,436.17	69,684.76	872,080.83
HUARAZ	138,948.39	26,070.68	45,380.21	210,399.28
ICA	1,196,874.34	2,690,526.19	147,007.00	4,034,407.53
JULIACA	1,975,813.54	636,930.35	49,323.55	2,662,067.44
JUNIN	516,406.89	477,422.08	66,858.54	1,060,687.51
LA LIBERTAD	382,586.17	1,803,590.03	156,432.02	2,342,608.22
LAMBAYEQUE	1,317,602.44	2,713,383.32	306,147.38	4,337,133.14
LIMA	7,588,108.62	8,065,049.43	1,850,952.17	17,504,110.22
LORETO	1,114,256.15	421,157.36	263,564.84	1,798,978.35
MADRE DE DIOS	352,630.42	1,098,508.77	23,147.12	1,474,286.31
MOQUEGUA	187,906.09	412,797.65	124,080.10	724,783.84
MOYOBAMBA	55,980.39	160,155.40	18,664.75	234,800.54
PASCO	148,499.93	172,401.87	71,837.76	392,739.56
PIURA	223,425.51	3,441,577.79	83,926.43	3,748,929.73
PUNO	725,519.65	2,293,225.61	77,606.63	3,096,351.89
SAN MARTIN	194,634.25	507,895.22	134,851.12	837,380.59
TACNA	588,815.71	2,356,758.84	175,553.81	3,121,128.36
TUMBES	112,524.78	1,120,682.10	15,095.92	1,248,302.80
UCAYALI	162,508.86	159,370.48	16,057.28	337,936.62
	0	0	0	138
Total Recaudación	30,254,530.57	38,830,664.84	5,235,818.96	74,321,455.23

ANEXO 8



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la eficiencia y transparencia en el manejo operativo y administrativo"

NOTA N° 143 - UClyD - GRAPU - ESSALUD - 2022

Puno, 11 de agosto del 2022

Señorita.
ANA VALERIA CARITA AUMA
Presente. -

ASUNTO : APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
REF : NOTA N°830- DHBIIIP-GRAPUNO-ESSALUD-2022
NOTA N°018-CIEI-HIIIPUNO-ESSALUD-2022

De mi Consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación del Hospital III Base Puno ha APROBADO el proyecto de Investigación "INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN DE COBRANZA DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD PUNO PERIODOS 2018 - 2019" por lo que autoriza la ejecución del trabajo de Investigación.

Sin otro particular, expreso a usted las consideraciones y la deferencia personal.

Atentamente,


E/c. Alida Chávez Cortés
JEFE
Unidad de Capacitación, Investigación y Docencia
RED ASISTENCIAL PUNO
EsSalud


71598682

Ache /ach
Archivo
NIT: 1284-2022-256

ANEXO 9

Puno, 5 de agosto del 2022

NOTA N° 018- CIEI - HIIIPUNO-ESSALUD-2022

SEÑOR:
DRA. YANET ROCIO CHURA CENTENO
DIRECTORA HOSPITAL BASE III PUNO
ESSALUD - PUNO
Presente. -



ASUNTO: PROYECTO DE INVESTIGACION APROBADO

REF. : NOTA N° 058-UCIyD-GRAPU-ESSALUD-2022
NOTA N° 010-UCIyD-GRAPU-ESSALUD-2022

Mediante la presente me dirijo a usted para expresarle un cordial saludo, así mismo comunicarle que en reunión de Comité Institucional de Ética en Investigación del Hospital Base III Puno, **DE TIPO DE REVISION EN PLENO** se realizó la revisión del proyecto de investigación **“INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN EL AREA DE GESTIÓN DE COBRANZAS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD PUNO PERIODOS 2018-2019”**.

Realizado el proceso de levantamiento de observaciones, cumpliendo las exigencias del presente CIEI-HIIP, se emite el presente **CERTIFICADO DE APROBACION**, para la realización del proyecto de investigación en nuestra institución.

Agradeciendo la atención a la presente hago propicia la oportunidad para manifestar mi estima personal. Sin otro en particular quedo de usted.

Atentamente,

Dr. Gonzalo M. Cuentas Canal
CMP: 66679
Hospital Base III - Puno
EsSalud

ANEXO 10



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la eficiencia y transparencia en el manejo operativo y administrativo"

NOTA Nº 171 - UCiyD - GRAPU - ESSALUD - 2021

Puno, 19 de setiembre del 2022

Presente -

ATENCIÓN : HAMILTON YUPANQUI COILA
JEFE DE LA DIVISION DE FINANANZAS

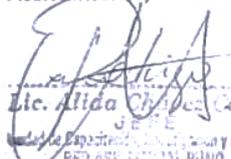
ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.
REF : S/N

De mi Consideración:

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. Ana Valeria Carita Auma, egresada de la Universidad Nacional del Altiplano, se autoriza para la ejecución del proyecto de investigación "INCIDENCIA DE LA MOROSIDAD EN EL AREA DE GESTION DE COBRANZAS DE LA RED ASISTENCIAL ESSALUD Puno periodos 2018-2019" por lo que solicitamos se le brinde las facilidades del caso.

Agradeciendo anticipadamente su gentil atención que le brinde a la presente, me suscribo de Usted.

Atentamente,


Lic. Alida Chávez Cortés
Jefe de
Unidad de Ejecución de Operación y Docencia
RED ASISTENCIAL PUNO
EsSalud

Ahc /ach
Archivo
NIT: 1284-2022-256



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Ana Valeria Carita Auma
, identificado con DNI 71598682 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Ciencias Contables
, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

" Incidencia de la Morosidad en el area de Gestión de Cobranzas
de la Red Asistencial Essalud Puno Periodos 2018 - 2019

" Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 01 de Junio del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Ana Valeria Cañta Auma, identificado con DNI 71598682 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Ciencias Contables

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado Título Profesional denominado:

"Incidencia de la Morosidad en el Área de Gestión de Cobranzas de la Red Asistencial Essalud Puno Períodos 2016 - 2019"

"Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

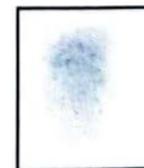
Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 01 de Junio del 2023


FIRMA (obligatoria)



Huella