



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

**ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA
CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA,
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
CONTADOR (A) PÚBLICO (A)**

Autores:

Bach. Garcia Ucañay Jose Luis

<https://orcid.org/0000-0002-1724-9529>

Bach. Sanchez Alarcon Noelia Maysu

<https://orcid.org/0000-0001-6400-4500>

Asesor:

Dr. Gómez Jacinto Luis Gerardo

<https://orcid.org/0000-0002-5082-962>

Línea de Investigación

**Gestión innovación, emprendimiento y competitividad que
promueva el crecimiento económico inclusivo y sostenido.**

Sublínea de Investigación

**Normas internacionales de información financiera en el
contexto de los procesos contables y la creación de valor en la
empresa**

**Pimentel – Perú
2023**

APROBACIÓN DE LA TESIS

**“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MOROSA EN
LA EMPRESA M&W SAC – CHOTA, 2021”**

**Dr. Gómez Jacinto Luis Gerardo
ASESOR METODOLÓGICO**

**MG. RIOS CUBAS MARTIN ALEXANDER
PRESIDENTE DE JURADO**

MG. HERNANDEZ TERAN SAUL

SECRETARIO DE JURADO

**MG. MENDO OTERO RICARDO
FRANCISCO ANTONIO**

VOCAL DE JURADO



DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **contabilidad** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA, 2021.

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

GARCIA UCAÑAY JOSE LUIS	DNI: 72609421	
SANCHEZ ALARCON NOELIA MAYSU	DNI: 73772627	

Pimentel, 15 de julio de 2023.

Dedicatorias

A mis padres esposa y mi hijo que son el principal motivo de esfuerzo y superación, de ser su orgullo y admiración, de demostrarle que cada esfuerzo que realizaron para poder ser profesional no ha sido en vano y se verá reflejado en cada éxito que obtenga.

García Ucañay José Luis.

A mis padres por ser la guía, motivación e inspiración, en el trayecto de mi vida, por no dejarme sola en ningún momento y siempre estas apoyándome e incentivándome a seguir adelante, y poder culminar mi carrera profesional.

Sánchez Alarcón Noelia Maysú.

Agradecimientos

Primeramente, agradecer a Dios por darnos salud, sabiduría y persistencia para seguir cumpliendo mis metas y cumplir cada sueño anhelado, por protegernos en momentos difíciles.

A nuestros padres por regalarnos la vida, por inculcarnos buenos valores y ser personas de bien, por motivarnos y demostrarnos que los sueños si se cumplen, por el amor tan puro que nos brindan y el apoyo incondicional, a nuestros familiares que nos impulsan y nos aconsejan por ser mejores personas.

García Ucañay José Luis.

Siempre agradeciendo a Dios, por permitir un día más de vida y darme la fuerza para seguir adelante.

A mis padres que siempre están para mí cada paso a paso que voy nunca me dejan sola.

Definitivamente a los docentes que ciclo tras ciclo estuvieron guiándonos para culminar de una manera satisfactoria esta etapa universitaria.

Sánchez Alarcón Noelia Maysú.

Resumen

El presente trabajo tuvo como objetivo Proponer estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC – Chota, 2021. El cual tuvo como metodología un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo propositivo y diseño no experimental de corte transversal, se tuvo una muestra de 194 usuarios, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

los resultados obtenidos señalan que el 66% de los usuarios están de acuerdo que la empresa no considera buenas estrategias para realizar contacto con el cliente.

El cual se concluye que el índice de morosidad de la empresa M&W SAC., de acuerdo a los resultados obtenidos señalan que el 67% de los usuarios se encuentran en condición de deudores. El cual refieren que la empresa de Telecomunicaciones M&W si se preocupa por darles todas las facilidades de pago. Sin embargo, consideran que la empresa no cuenta con buenas estrategias para realizar contacto con el cliente.

Palabras clave: Estrategias de cobranza, cartera morosa.

Abstract

The objective of this work was to propose collection strategies to reduce the delinquent portfolio of the company M&W SAC - Chota, 2021. Which had as a methodology a quantitative approach of a proactive descriptive type and a non-experimental cross-sectional design, a sample was Of 194 users, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument.

the results obtained indicate that 66% of users agree that the company does not consider good strategies to make contact with the client.

Which concludes that the delinquency rate of the company M&W SAC., According to the results obtained, they indicate that 67% of the users are in debtors. Which they refer that the Telecommunications company M&W does care about giving them all the payment facilities. However, they consider that the company does not have good strategies to make contact with the client.

Keywords: Collection strategies, delinquent portfolio.

Índice

Aprobación del jurado.....	¡Error! Marcador no definido.
Dedicatorias	4
Agradecimientos.....	7
Resumen	8
Abstract.....	9
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1.Realidad Problemática.....	12
1.2.Trabajos Previos	15
1.3.Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4.Formulación del problema.	26
1.5.Justificación e importancia del estudio.....	27
1.6.Hipótesis	27
1.7.Objetivos	28
1.7.1. Objetivo General	28
1.7.2. Objetivos Específicos.....	28
II. MÉTODO.....	29
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	29
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3.Población y muestra	29
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad... ..	30
2.5.Procedimiento de análisis de datos.....	31
2.6.Criterios éticos	32
2.7. Criterios de Rigor Científico	32
III. RESULTADOS.....	33
3.1.Resultados en Tablas y Figuras	34
3.2. Discusión de resultados	39
3.3. Aporte Practico	41
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46

Conclusiones	46
Recomendaciones	46
V. REFERENCIAS	48
Anexo 1: Matriz de consistencia	50
ANEXOS	50
Anexos	50
Anexo 2: Operacionalización de las variables	27
Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos	28

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

(Galarza Morales, García Zambrano, & Grijalva Guerrero, 2019) nos menciona que en Ecuador, los autores indicaron que las empresas realizan actividades empíricamente, además, existe una insuficiente política de cobranza, ya que los colaboradores no cumplen con los objetivos establecidos concediendo créditos a personas que cuentan con deudas pendientes; además de ello existe la duplicidad de funciones lo que conlleva a que realicen sus actividades deficientemente. Los autores proponen que los analistas de crédito se encargen únicamente de su área e incrementen nuevas políticas de cobranza y así reducir la cartera de morosidad para las empresas.

(Chiriani Cabello, Alegre Brítez, & Chung, 2020), nos indican que se visualiza que el 70% de empresas no cuentan con estructuras administrativas organizadas y eficientes es por ello que no aplican políticas de cobranza. Además, recomiendan que es indispensable que las empresas apliquen políticas de cobranza ya que ayudara en tener un gestión eficiente y un buen control administrativo conllevando a una mejor recuperación de cartera de créditos.

(Golman & Bekerman, 2018) En México, los autores indican que, debido a la alta tasa de morosidad, los asesores crediticios tendrán que pasar mucho tiempo interactuando con los clientes para así poder lograr una adecuada supervisión de los préstamos otorgados. Además, una gran cantidad de préstamos en mora o pendientes de pago es la causante principal que conllevan a la quiebra y la reducción del capital, que a largo plazo podría poner en amenaza la estabilidad y sostenibilidad la empresa.

Los autores sugieren que las empresas deben tener en cuenta antes de otorgar un crédito, el salario, historial crediticio, niveles de ingresos, entre otros. Además, es muy importante que se analice el grado de recuperación de los préstamos que otorga, así como también los niveles de morosidad.

A nivel nacional

Montoya & Osorio (2019) Indica que la cartera de morosidad vencida pertenece al 96 % en la cual afecta en el flujo de la empresa también muestra que, gracias a la aplicación de estrategias de cobranza, la recuperación exitosa del 41% de la cartera morosa, el 8% corresponde a la táctica de restablecer la deuda y el 8% corresponde a la atención de la táctica de reducción parcial de capital y exención integral de sanciones.

FICOMSA (2016) Indica que la morosidad es uno de los problemas que mayormente enfrentan las empresas en lo cual es diferente en cada empresa ya que tiene que ver con el tamaño la situación de mercado entre otros. En este caso las pymes son las que tienen más riesgos a diferencia de las empresas grandes que diversifican riesgos y además cuentan con más recursos para afrontar diferentes dificultades. En cambio, las empresas pequeñas y medianas pierden directamente su inversión y sobre todo sus beneficios. Es por ello que deberían actuar con prudencia al momento de otorgar un crédito o al realizar cobro de facturas de su cartera. También definen que al realizar operaciones inmediatas con clientes solventes pueden compensar las pérdidas ocasionadas por la morosidad de los clientes.

Además, el costo de beneficio influye mucho ya que la pérdida económica equivale al coste del producto vendido, es decir que si no se cobran las deudas la pérdida correspondería al costo del producto y/o servicio perdiendo beneficios correspondientes al margen comercial por el cobro del mismo.

Angel (2019) indica que existen componentes endógenos y exógenos que determinan en incumplimiento de pagos, y deben entenderse para que este parámetro pueda reducir y mejorar los resultados a través de una mejor gestión de las carteras de créditos y lograr que las empresas tengan una mejor rentabilidad. Así también mejorar la tasa de morosidad y formular políticas de cobranza, en indispensable ya que influye en el entorno laboral y rentabilidad de las empresas. Para lograr estos objetivos deben trabajar todas las áreas y por ende poder tomar decisiones pertinentes que ayuden a reducir la cartera de morosidad.

A nivel local

En el contorno de la institución, la empresa Cable Pluss, Chota, constituida el 10 de julio del año 2002, una empresa plenamente instaurada y precursora en la jurisdicción de Chota, dedicada a la gestión de prestación de servicio televisivos por cable, situada en el Jr. Ponciano Vigil 285 agencia e instalación de transmisión, cuyo dueño es la Obstetra. Wilson A. Espinoza Guillen, oriundo de la ciudad de Ica. Para acceder al servicio, había que pagar una cuota de inscripción de 100 soles y firmar un contrato. Este servicio comenzó con 30 abonados y una cuota mensual de 50 nuevos soles.

Cable Pluss Chota empezó con tres colaboradores: una asistente de secretariado, un técnico y un operario de planta. En 2007, la plantilla se amplió con un técnico adicional y dos recolectores domésticos. A finales de 2011, el servicio ofrecía dos paquetes, el básico de 35 salidas de canales y el completo de 90 canales, con una cuota mensual de 35-40 soles por hogar y una cuota de inscripción de 50 soles.

En el año 2015, se trasladó al Jr. Mariscal Castilla 412 (oficina), en el cual se cuenta con un beneficio con el servicio de ultrasonido para los clientes que hayan realizado sus pagos a la fecha, con un descuento del 50%, se iniciaron 2 formas de pago por el servicio, consistentes en: 25 soles para establecimiento comercial y 40 soles para domicilio.

En 2016, una nueva empresa entró a prestar el mismo servicio. Esta empresa sigue compitiendo, disminuyendo el número de clientes debido a las promociones que ofrece. En 2018, se abrió el servicio de internet, lo que hizo que la empresa fuera aún más popular.

En el mes de julio del 2019, su gerente el Obsta. Wilson Espinoza Guillen, por diversos motivos inicia una sociedad con el Sr. Nilton Marco Idrogo Vásquez, donde se pone en marcha a una nueva empresa con la razón social de TELECOMUNICACIONES NORTE M&W SAC. (NOMBRE COMERCIAL NET CABLE OK), de esta manera queda atrás la recordada Empresa Cable Pluss Chota.

Actualmente la empresa cuenta con 102 canales, su cantidad de abonados han aumentado favorablemente, también ofrece el servicio de internet, además

laboran 9 empleados (2 secretarias, 2 recaudadores, 2 técnicos, 1 un operador de planta, 1 ingeniero de sistemas para el manejo del servicio de internet 1 contador externo).

Sin embargo, actualmente vemos que una de las deficiencias es la cantidad de cartera morosa, teniendo un buen porcentaje de clientes atrasados en los pagos mensuales por el servicio de televisión por cable que ofrece dicha empresa. Para eso vamos a poner en Práctica las Políticas de Cobranza, con la cual trataremos de ayudar a disminuir los clientes deudores y mejorar su nivel económico.

1.2. Trabajos Previos

A nivel internacional

(Rosales Sigüencia, 2021), Se realizó un análisis exhaustivo acerca de la propuesta metodológica destinada a la implementación de los procedimientos de cobranza y coactiva en el ámbito del sector público, con el objetivo de identificar vías para incrementar la recaudación municipal. Esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo y utilizó la técnica de la entrevista. La población objeto de estudio fueron los miembros del sector público del cantón de la Libertad, y se seleccionó una muestra representativa que equivalió al 10% de dicha población.

Como resultado de este estudio, se llegó a la conclusión de que el sistema de recaudación implementado por la Municipalidad presenta algunas deficiencias que obstaculizan una gestión óptima debido a los procesos de cobranza y coactiva.

(Marín Martínez, 2018), investigó acerca de la propuesta de mejoras a los procesos de gestión de cobranza de una empresa de alimentos, fundamentó en plantear progresos a los procesos de cobranza, con la intención de disminuir las demoras en la gestión, con la metodología de la recolección de información, entrevistas no estructuradas. La población se conformó por el conjunto de información proporcionada a las cuentas por cobrar, los centros de repartición de mercadería y los canales de venta y la muestra las cuentas por cobrar entre los meses de Julio 2017 y febrero 2018. Se concluyó que mediante la observación de las causas y el

uso de métodos de elaboración esbelta se propuso mejoras, como nuevas políticas, cambios procedimentales, etc.

(Supe Amaguaña, 2021), manifestó sobre el examen especial a los procesos de cobranza en la empresa Ingeparts PG & QE, su finalidad fue la realización de una prueba exclusiva a los procesos de cobranza de la cartera de créditos, usados por la empresa, enfocados especialmente en conocer el nivel de liquidez. Utilizó como método deductivo y descriptivo. Como respuesta del análisis, se determina que se obtuvieron descubrimientos de gran relevancia en lo que respecta a las cuentas por cobrar. Estos descubrimientos fueron atribuidos a la incorrecta ejecución del proceso de registro de la documentación de respaldo correspondiente, así como a fallos en el control y registro de los pagos por parte de los deudores. Estos errores han creado una discrepancia en el saldo real de las cuentas.

A nivel nacional

(Roldan Calderon, 2018), Se llevó a cabo una investigación exhaustiva acerca de la evaluación de la gestión administrativa y los procesos de cobranza en la empresa SERVICIOS COBRO INVERSIONES, con el propósito de establecer la relación existente entre la Gestión Administrativa y el Proceso de Cobro. Para lograr este objetivo, se utilizó un enfoque cuantitativo basado en un proceso hipotético-deductivo.

La población objetivo consistió en 100 colaboradores, entre ellos se ha realizado una selección de una muestra representativa de 79 individuos. La encuesta se empleó como técnica de recolección de datos, y el cuestionario se utilizó como instrumento para recopilar información relevante. Los resultados fueron examinados por la Prueba de Rho Spearman, considerando las variables pertinentes.

Como resultado de este estudio, se llegó a la determinar de que existe una correlación positiva y muy sólida entre la variable uno y la variable dos.

(Cubas Zavala, 2020), Realizó un minucioso análisis acerca de los procedimientos de cobranza y la gestión financiera en la empresa IMPRESIONES & EDICIONES S.A.C., con el propósito de determinar los procesos de cobranza y su atribución en la gestión financiera, con una metodología cuantitativo con resultados descriptivos.

La población estuvo fue 81 personas cuya muestra fue de 60. Realizó como técnica la encuesta aplicada. Se determinó que se debe de regularizar los procesos de cobranza y hacer respetar las políticas de la empresa ya planteadas.

(Ramos Iman & Villanueva Almerco, 2020), Realizó un exhaustivo estudio acerca de los procedimientos relacionados con las cuentas por cobrar y su repercusión en la liquidez de la empresa MOTOS STILOS S.A.C., con el objetivo de evidenciar de manera concluyente el significativo impacto que el proceso de cuentas por cobrar tiene en la liquidez de la organización, con una metodología de investigación no experimental, básica descriptiva, de investigación correlacional. Con una población de 3 persona en lo que la muestra viene hacer la misma cantidad. Consto como técnica a la entrevista. También tuvo 2 variables la independiente y dependiente. Finalizo que, si consta un trato directo entre una y otra variable, El progreso de las cuentas por cobrar ejerce una influencia notable en la liquidez de la empresa, ya que, al gestionar eficientemente los procesos de cobranza, se logra un aumento en la disponibilidad de recursos líquidos. Esto conlleva a que la compañía sea competente de desempeñar con sus deberes sin depender de financiamiento externo.

A nivel local

Alva (2019), En su exploración “Proponer estrategias de reducción de la delincuencia en el servicio administrativo descentralizado de los administradores amazónicos”, propone estrategias de reducción de la delincuencia en la estructura estudiada; Para ello se realizó un estudio cuantificable, con diseño no experimental y transeccional. Los efectos alcanzados mostraron que actualmente existen altos indicadores de impago de préstamos que afectan el contexto financiero de la compañía. Se finiquita que es urgente perfeccionar la gestión del portafolio de morosos y, más aún, proponer correctas medidas.

Sánchez y Monteza (2020) Realizó una exhaustiva investigación acerca de estrategias de recuperación de pagos con el objetivo de reducir la demora en los casos de morosidad en la empresa Consorcio Moviza SRL JLO. Los autores destacaron la importancia de implementar métodos de cobro efectivos no solo en la tienda principal ubicada en el departamento de Chiclayo, sino también en todas las sucursales de la empresa. Como Bagua y Jaén. El objeto fue plantear tácticas

de recuperación para reducir el grado de cobro. Se utilizó el método no experimental y transaccional. Se realizaron entrevistas con el personal responsable de cada área y 128 encuestas a clientes.

Los resultados mostraron que, tanto en la sucursal principal de Chiclayo como en Bagua y Jaén, la morosidad en los bienes conferidos bajo el procedimiento de crédito se ha incrementado. La razón primordial es que la competitividad es fuerte y las obligaciones son mínimos, lo que ha llevado a una mayor laxitud en la aceptación de atenciones. Se finiquita que debe introducirse una nueva política de crédito, al mismo tiempo la formación del personal, para gestionar mejor las ventas.

Bravo (2018) Realizó un minucioso análisis de los estudios relacionados con la estrategia de cobro con el fin de mejorar la gestión de cobranzas en la empresa Cosas & Hogar SAC, utilizando el enfoque de Gestión de Procesos de Negocios (BPM) en la ciudad de Chiclayo. Tras una primera evaluación de las restricciones identificadas y la recopilación de datos, se observó que el 20% de las transacciones comerciales se realizan al contado, mientras que el 80% se realiza a través de financiamiento en cuotas.

Se plantea como objetivo establecer un sistema de gestión de cobro basado en BPM. Para lograrlo, se llevaron a cabo una serie de entrevistas con los responsables de tienda, así como una encuesta aplicada a 50 clientes. Los resultados revelaron que el proceso de cobranza no es efectivo en muchos casos debido a una mayor proporción de la cartera de clientes en el sistema crediticio. Por tanto, es imperativo mejorar la gestión de la información para evitar que este porcentaje siga aumentando.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1. Teoría de la Gestión de Cobranza

Independientemente del tamaño de la empresa, los beneficios e ingresos dependen en gran medida del ciclo y la frecuencia de recuperación del capital, por lo que mantener el volumen de ventas al mismo ritmo que las ventas y los cobros conduce a una organización financieramente competitiva (Ettinger y Goliet, 2000).

Cuando se produce la venta de una deuda con un plazo de tiempo prolongado, el proceso de cobro adquiere un enfoque más riguroso y personalizado, lo que implica la implementación de diversos procedimientos para llevarlo a cabo de manera adecuada y sistemática.

Según Ettinger y Goliet (2000), una vez transcurridos los días de vencimiento de una deuda, la empresa suele enviar recordatorios formales al cliente, y si esto no ocurre, envía otros mensajes, de modo que estas comunicaciones indican una obligación de pago vencida.

1.1. Definición de Gestión de Cobranza

Según Morales y Morales (2014, p. 146), la táctica es primordial no solo para segmentarse los portafolios de clientes, sino también para precisar, según características y cuentas, conjuntos de datos como son la edad, precio, la clasificación de producto, atributos del cliente. y deuda mantenida. A partir de esta indagación se definen tácticas y políticas de cobro: métodos de cobro, criterios de negociación, aplazamientos y todos los mecanismos importantes para cumplir con los reembolsos.

Es significativo señalar que los métodos que se puntualice debe contener no solo las instrucciones sino también las interacciones con el campo contable para que se conozcan las cuentas y los niveles de endeudamiento. Lo importante para el cobro de deudas es que se mantenga una buena predisposición de todos los deudores, que el compromiso sea espontáneo y que, una vez aprobado el crédito, se cumplan los plazos de pago.

a. Estrategia para realizar contacto con el cliente

Morales y Morales (2014, p.149) definen el acercamiento con el consumidor como la fase en la que el objetivo es influir directamente en el cliente para que cumpla con el compromiso acordado. Se dan a conocer los términos que la compañía asume o ha estimado para cumplir con el pago, y que permanentemente habrá un patrocinio recíproco si hay un pago en los términos acordados. Para

lograrlo, es significativo que la zona de recogida esté bien diseñada, que haya alternativas de pago y que el personal esté capacitado para interactuar con los clientes y conseguir una excelente conexión.

b. Estrategia para el refinanciamiento de la deuda

El uso del crédito implica una obligación de desembolso para la cual la empresa debe ser capaz de aplicar componentes en sus instrucciones que apoyen las tácticas previamente desarrolladas para lograr el pago a través del método de refinanciación. Para ello, es trascendental que la empresa cuente con trabajador especialista y estrategias que accedan a maniobrar las situaciones con facilidad y posibiliten un cobro eficaz. Por tanto, la concesión de un préstamo debe presuponer también una adecuada estructura interna de la compañía, y si además no se cuenta con las técnicas adecuadas, será muy difícil conseguir el propósito de cobranza (Morales y Morales, 2014, p.151).

c. Estrategia de condonación y/o cancelación de la deuda

Es menester entender que el cálculo del riesgo consiste en factores de calificación crediticia; Esto ayudará a recopilar información sobre el cliente y comprender su comportamiento en relación con los términos comerciales. Por tal razón, la condonación primero entra en un escenario informal entre el cobrador y el usuario, se calcula la naturaleza de la deuda, la capacidad y el capital otorgado, además de calcular el daño colateral que se produciría si no se realiza el cobro. (Morales, 2014, p. 153). Por tanto, los procedimientos deben regirse por la gestión de cobro, el procedimiento, el tipo de crédito y, posteriormente, la capacidad de dar de baja y / o dar de baja deudas.

1.2. Sistema de Cobranza.

Montaño (1993), Se define como un proceso administrativo cuyo objetivo es la recuperación de los pagos pendientes correspondientes a las ventas vencidas, los cuales son fundamentales para los ingresos de la empresa. En

consecuencia, este proceso permite a las organizaciones mejorar su eficacia en términos de gestión de cobros, al facilitar el manejo y seguimiento de dichos pagos pendientes.

a) Políticas de Cobranza.

Según Ettinger y Goliet (2000), Se expone que las técnicas utilizadas en las organizaciones tienen como finalidad realizar el cobro de las cuentas por cobrar en la fecha estipulada de vencimiento.

b) Normas de cobranza.

Según Villaseñor (1995), Se detalla que las normas de cobranza abarcan aspectos como el método, el momento y el monto a cobrar, así como las disposiciones que deben establecerse de antemano para garantizar que el cliente esté debidamente informado sobre sus responsabilidades, compromisos y obligaciones al adquirir un producto.

Procedimientos de Cobranza.

Existen diversas estrategias y enfoques utilizados en los procedimientos de cobranza, y a continuación se presentan algunos ejemplos de dichas técnicas:

✓ **Notificación por Escrito.**

Según Ettinger y Goliet (2000), Se describe el método consistente en enviar comunicaciones formales, en forma de cartas, dirigidas a los clientes, con el propósito de solicitar de manera formal el pago de la deuda que han contraído.

✓ **Llamadas Telefónicas.**

Según Ettinger y Goliet (2000), En su libro, proporciona directrices que la institución puede seguir para contactar al cliente y requerir un pago rápido. Si el cliente presenta una explicación válida, se puede considerar la posibilidad de otorgar una extensión de tiempo.

✓ **Visitas Personales.**

Según Ettinger y Goliet (2000), Se indica que esta estrategia es ampliamente utilizada en el ámbito del crédito al consumidor, aunque también puede ser aplicada por proveedores industriales.

✓ **Mediante agencia de Cobranza.**

Según Ettinger y Goliet (2000), revela que una organización puede traspasar los balances perdidos a una filial o a un abogado para que estos se encarguen de ellas.

✓ **Recurso Legal.**

Según Ettinger y Goliet (2000), Se plantea que esta medida constituye la acción más rigurosa dentro del proceso de cobranza, y se presenta como una alternativa previa a la contratación de una agencia de cobros.

1.3. Procesos de Cobranza.

Ettinger y Goliet (2000), expresa que existen los siguientes:

- En el caso de un retraso de hasta 30 días, se realiza una llamada al cliente, seguida de tres cartas escalonadas.
- Si el retraso alcanza los 60 días, se designa a un funcionario de mayor jerarquía para visitar al cliente, previa cita.
- Si el retraso llega a los 90 días, el caso debe ser transferido al departamento legal.

1.4. Objetivos de la Cobranza.

Según Villaseñor (1996), El objetivo principal radica en lograr el cumplimiento oportuno de las obligaciones contraídas, con el fin de alcanzar la estabilidad económica anhelada por toda empresa.

- ✓ Recuperación monetaria: cuando la empresa se enfoca en obtener el pago de la deuda, sin importar los costos asociados a la gestión de cobranza.
- ✓ Retención del cliente: cuando la empresa busca asegurar la recuperación de la deuda de una manera que no afecte

negativamente la relación con el cliente.

2. La Morosidad

2.1. Definición de la Morosidad.

Brachfield (2000) sostiene que la morosidad debe considerarse desde una perspectiva holística, ya que son muchos los factores que contribuyen a la comprensión de este fenómeno, de modo que se pueden entender mejor las causas de la morosidad, el comportamiento del cliente al respecto y los componentes que llevan a los individuos a incumplir sus obligaciones de pago.

Por su parte, Castañeda y Tamayo (2013) indican que el término "moroso" puede ser ambiguo, pero constituye un indicador de riesgo asociado a la cartera de créditos, guste o no. Dado que las empresas están mejor preparadas para enfrentar esta situación, es posible obtener resultados óptimos en la gestión de la cartera, reduciendo tanto el desgaste físico como financiero. En consecuencia, los factores endógenos y exógenos involucrados dependen de la situación específica de cada empresa.

2.2. Factores internos de la morosidad

Hay factores endógenos que conducen a una deuda incobrable. Entre los más importantes se encuentran la falta de seguimiento de la cartera de clientes vencidos por falta de controles del sistema y de gestión; También existen fallas en la cobranza porque los clientes no se recolectan en tiempo y forma y no se reconocen factores como los históricos (Castañeda, 2013, p. 67).

Indudablemente, un aspecto significativo en los modelos teóricos de deudas incobrables es la existencia de una relación inversa entre los ciclos económicos y las deudas incobrables. No obstante, las métricas desempeñan un papel crucial al calcular si ciertos comportamientos son habituales o no. Las tasas actuales de crecimiento del capital empresarial se vinculan a tres categorías principales: variables que evalúan el nivel de endeudamiento, indicadores que influyen en el nivel de liquidez y el ciclo económico.

2.2.1. Factores externos de la morosidad

Las empresas no tienen influencia sobre los factores externos que pueden generar limitaciones en la solvencia de la cartera, como eventos naturales, políticos u otros de similar importancia. Sin embargo, es posible mitigar estos riesgos mediante la implementación de pólizas de seguro que evalúen el nivel de riesgo crediticio. Dado que la insolvencia es un indicador de riesgo, es fundamental analizar la capacidad de endeudamiento de la empresa para gestionar de manera más efectiva este ámbito. (Castañeda, 2013, p.71).

Por lo tanto, dominar la situación externa depende en gran medida de la sabiduría de la empresa. a la hora de gestionar los indicadores que podrían provocar la incapacidad de pago de los clientes y las razones que prolongan la incapacidad de pago.

A la luz de esto, el proceso correcto puede marcar la diferencia entre una economía organizacional saludable o malsana.

2.2.2. Indicadores de morosidad.

Según las Superintendencia de Banca y Seguros del Perú (SBS, 2012); existen:

✓ **Activo Rentable / Activo Total (%):**

Es el porcentaje del activo que genera ganancias económicas.

✓ **Cartera Atrasada / Créditos Directos (%):**

Es la proporción de préstamos directos que se encuentran en situación de morosidad o en proceso de cobranza legal.

✓ **Cartera Atrasada MN / Créditos Directos MN (%):**

Son los préstamos directos denominados en moneda nacional que se encuentran en estado de morosidad o en proceso de cobranza legal.

✓ **Cartera Atrasada ME / Créditos Directos ME (%):**

Son los préstamos directos denominados en moneda extranjera que se encuentran en estado de morosidad o en proceso de cobranza legal.

✓ **Créditos Refinanciados y Reestructurados / Créditos Directos (%)**:

Se refiere a los préstamos directos que han sido sometidos a procesos de refinanciamiento o reestructuración.

✓ **Provisiones / Cartera Atrasada (%)**:

Hace referencia a la parte de la cartera vencida que está respaldada por provisiones.

Aguilar y Camargo (2004), Consideran que estos factores de incumplimiento se limitan a la inclusión de la posición acumulada en el cálculo, lo cual no captura posibles prácticas como la venta de préstamos deteriorados a precios simbólicos, ajustes contables y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno, entre otros.

2.2.3. Tipos de Morosos.

Brachfeld, J. (2008), existen algunos grupos, estos son:

Los clientes mal informados: Se refieren a aquellos usuarios que han recibido información incorrecta acerca de los requisitos de compra y los términos de pago. Estos clientes no representan ningún riesgo, ya que están dispuestos a pagar una vez que se les brinde correctamente la información y las condiciones de pago.

Los clientes que han tenido impagos técnicos: Se refiere a situaciones en las que se produce un error en la dirección bancaria o en los plazos de entrega.

Los clientes que han bloqueado el pago: Se refiere a aquellos usuarios que incumplen con sus deberes de pago debido a disputas comerciales o desacuerdos con facturas. En estos casos, deciden suspender el pago como medida para presionar al proveedor a resolver los problemas o dilemas existentes.

Los deudores fortuitos: Se refiere a aquellos clientes que experimentan problemas de liquidez repentinos, lo cual es una situación temporal. Estos clientes, una vez superada la crisis financiera, cumplen con sus obligaciones de pago sin demora.

Los clientes solventes y con liquidez, pero malos administradores: Se refiere a los usuarios que tienen dificultades para manejar eficientemente su negocio, lo cual puede resultar en la pérdida o extravío de recibos debido a una gestión deficiente.

Los clientes son solventes, pero la factura del acreedor es insignificante:

Se refiere a empresas o corporaciones que presentan una estructura burocrática que obstaculiza el proceso de cobranza y dificulta su eficiencia.

Los clientes sin planificación: Se trata de clientes que han incurrido en deudas sin una justificación clara, lo que ha llevado a que su capacidad para hacer frente a dichos compromisos sea limitada.

Los deudores negligentes: Los clientes que presentan una falta de diligencia y dedicación en sus acciones.

Los morosos habituales: Son aquellos usuarios que enfrentan dificultades económicas y muestran demoras en el cumplimiento de sus compromisos de pago.

Los morosos en situación de crisis: Son aquellos clientes que experimentan dificultades financieras y se encuentran en una situación de insolvencia.

Los morosos profesionales: Experimentan un crecimiento caracterizado por una franca negligencia en el cumplimiento de sus responsabilidades.

Los defraudadores: Se refiere a aquellos clientes que llevan a cabo transacciones comerciales con la clara intención de eludir el pago de lo acordado en algún momento.

1.4. Formulación del problema.

¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán la cartera morosa en la empresa Telecomunicaciones M&W SAC – Chota 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Aquí podemos indicar que el mercado en la cual se desenvuelven la empresa Telecomunicaciones M&W SAC se está volviendo cada vez más compleja, debido a la cartera morosa a la poco o nula cultura financiera que tienen los usuarios, es por ello que la investigación se justifica con el propósito de diagnosticar las causas que afectan la morosidad por parte de los usuarios en la empresa M&W SAC - Chota, en base a ello proponer estrategias para resolver el problema. Esta investigación tiene **justificación económica**, se basará en autores, Bansefi (2017), el cual respalda la investigación en base a conceptos y teorías de la variable uno, el mismo que define las dimensiones, componentes y conceptualiza la educación financiera, por otro lado, Patricia Castillo (2017) define el desarrollo económico; utilizando autores secundarios que ayudaran a perfeccionar el marco teórico a fin de hacer un aporte científico que se enfoque a la problemática;

Justificación práctica de la investigación, tiene como propósito dar solución a la problemática que vienen atravesando la empresa M&W SAC - Chota, es decir mejorar la deficiente gestión de morosidad, a través de estrategias basadas en reducir la morosidad, además de eso abordar el interés y la ventaja, el contar con usuarios comprometidos con el servicio que brinda la empresa, obteniendo efectos positivos. Con los resultados obtenidos de la investigación los beneficiarios directos serán los empresarios y los usuarios ya que de esa manera la empresa podrá mejorar el servicio y mantener crecimiento económico estable de la empresa.

Justificación social de la investigación, el aporte científico, tendrá mayor impacto en reducir la cartera de morosidad en la empresa M&W SAC, puesto que mejorará los activos y por ende la empresa tendrá mayor crecimiento en el mercado para desarrollar sus actividades, mejorando los ingresos del personal de la compañía y la eficacia de vida de sus familiares. Posteriormente permitirá a las autoras obtener el título de Contador Público, demostrando los conocimientos obtenidos en el impulso de la carrera profesional.

1.6. Hipótesis

H1: Si se propone estrategias de cobranza entonces se reducirá la cartera de morosidad en la empresa M&W SAC – Chota, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Proponer estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC – Chota, 2021.

1.7.2. Objetivos Específicos

- a) Evaluar las estrategias de cobranza de la empresa M&W SAC.
- b) Determinar el índice de morosidad de la empresa M&W SAC.
- c) Diseñar estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación

Enfoque de la investigación: Cuantitativa

Tipo de investigación: El presente trabajo de investigación es de tipo descriptiva-propositiva, esto, considerando que: este tipo de estudios tiene como finalidad indagar la incidencia de la cartera morosa, para el caso en estudio se describe la situación actual que tiene la empresa objeto de estudio y que necesita para su mejora mediante la propuesta de estrategias de cobranza para reducir la cartera morosa. (Hernández, 2017, p.93)”

M → O

M = Estrategias de cobranza

O = Cartera de morosidad

“Diseño de investigación: El estudio es de diseño no experimental, por lo que no se manipulara ninguna de las variables. No existiendo un control directo sobre estas variables y tampoco es posible influir en ellas porque ya se han producido, al igual que sus efectos .

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 2

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Estrategias de cobranza	Actos que buscar la reactivación de la relación comercial con el cliente para garantizar la continuidad de los pagos de los préstamos concedidos. (Morales y Morales, 2014, p.173).	Estrategia para realizar contacto con el cliente	Procesos Evaluación	Cuestionario	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
		Estrategia para refinanciamiento de deudas	Obtención Sistema de cobranza Plazos de pago Refinanciamiento		
		Estrategia de condonación o cancelación de deuda	Canales Monto de cuota Facilidades		
Morosidad	Incumplimiento de las obligaciones de pago al devolver un préstamo vencido y no devuelto (Castañeda y Tamayo, 2013,p.71).	Índice de morosidad	% de cartera de alto riesgo > 31 a 181 Días Mora contable > 30 días de atraso Provisiones según días de atraso Provisiones por tipo de producto	Guía de entrevista	Días de retraso de pago

Fuente: Elaboración propia baso en Morales y Morales (2017) y Castañeda y Tamayo (2018)

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

Los usuarios de la empresa Telecomunicaciones M&C SAC constituirán la población objetivo de este estudio. Según Hernández, Fernández y Baptista (2017), la población es la totalidad de los objetos estudiados en la investigación.

La muestra seleccionada para este estudio está compuesta por el grupo de usuarios de la empresa Telecomunicaciones M&C SAC durante el período comprendido entre enero y julio de 2021. Según los registros de la base de datos, se identificaron un total de 390 clientes que han adquirido un servicio.

Tabla 1

<u>Población</u>	
<u>Mes</u>	<u>Total</u>
Ene.	61
Feb.	58
Mar.	61
Abr.	42
May.	62
Jun.	47
<u>Jul.</u>	<u>59</u>
<u>Total</u>	<u>390</u>

Fuente: Empresa M&C SAC.

2.3.2. Muestra

La muestra de Hernández et al. (2017) que consideramos es una parte de la población que tiene características objetivamente similares, por lo que todos los resultados obtenidos en la muestra son generalizables.

Para calcular la muestra infinita se utiliza la siguiente fórmula:

$$n = (Z^2 pq) \div (e^2)$$

Donde:

N, Población = 390

Z, Nivel de confianza = 1.96

e, Margen de error = 0.05

p, Probabilidad de éxito = 0.4

q, Probabilidad de fracaso = 0.6

$$n = (1.96^2 \times 0.4 \times 0.6) \div (0.05^2)$$

$$n = 0,921984) \div (0,0036)$$

$$n = 194$$

Para el estudio, se extrajo una muestra de 194 previamente identificados que realizaron compras con el sistema de crédito entre enero y julio de 2021.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica seleccionada para este estudio es la encuesta. En este contexto, Carrasco (2017) describe la encuesta como el conjunto de normas y procedimientos que el investigador empleará para interactuar con los sujetos de estudio.

El instrumento que se utilizará es el cuestionario graduado en escala Likert administrado a través de formularios de Google. Según Carrasco (2017), El instrumento utilizado en esta investigación es la herramienta que cada persona involucrada emplea para recolectar de manera efectiva la información necesaria y registrarla de forma precisa.

De acuerdo a Carrasco (2017), El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas diseñadas en base a los indicadores de cada una de las variables que se abordan en este estudio.

En este trabajo se elaboró un cuestionario para las estrategias de recogida de variables con 10 preguntas para medir las siguientes dimensiones: Estrategia de acercamiento con el cliente; Táctica de refinanciación de la deuda; La táctica de condonación o cancelación de la deuda se refiere a una acción específica que busca exonerar o eliminar total o parcialmente la deuda. Por otro lado, la estrategia de cobro de la deuda se refiere a un enfoque planificado y estructurado para recuperar los montos adeudados.; Estrategia de cancelación de la deuda, para la segunda variable cartera morosa se utilizó como técnica la entrevista con 10 preguntas abiertas que se le aplicará al gerente de la empresa M&W SAC.

Índice de morosidad. Asimismo, los instrumentos fueron graduados en escala tipo Likert: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Validez: La validez del contenido fue sometida mediante juicio de tres expertos y corroborar que sea válido (ver Anexo).

Confiabilidad: Para la confiabilidad se realizaron 30 encuestas pilotos para la variable en estudios estrategias de cobranza. Permitted que los usuarios tengan entendimiento del cuestionario para que se acerque con mayor precisión a la realidad de sus respuestas. Utilizando el alfa de Cronbach, que permite medir la consistencia interna del cuestionario y la entrevista y ver su confiabilidad cercana a uno (Hernández, Fernández, & Baptista., 2014). En la estadística del cuestionario de Estrategia de cobranza 0.829.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En el desarrollo de la presente investigación, se siguieron una serie de pasos metodológicos. En primer lugar, se identificó el problema específico en el contexto de la empresa M&W SAC y se realizó una descripción detallada de esta situación problemática. Posteriormente, se llevó a cabo una exhaustiva búsqueda de información relacionada con las variables de estudio, siguiendo rigurosamente las pautas establecidas por la universidad. Una vez que se obtuvo un marco teórico sólido y claro, se procedió a construir una matriz de operacionalización de las variables, basándose en un autor de respaldo científico. A partir de los indicadores

establecidos, se elaboraron los instrumentos necesarios para recopilar la información en el campo de estudio. Estos instrumentos fueron validados por expertos y se realizó una prueba piloto para asegurar su eficacia. Finalmente, los instrumentos quedaron listos para llevar a cabo la recopilación de la información relevante.

2.6. Criterios éticos

Para Belmont (1979) Los aspectos éticos juegan un papel fundamental, ya que se centran en el respeto hacia los individuos, la beneficencia y la justicia. Estos elementos se refieren al conocimiento que deben tener los encuestados sobre el propósito de la investigación, su consentimiento libre y voluntario para participar, así como el impacto beneficioso que su opinión, sugerencia o participación pueden tener tanto para ellos mismos, como para la entidad y la sociedad en general. En este sentido, se garantizará el respeto a la decisión de los participantes, evitando cualquier afectación a su integridad, creencias y valores. Además, se considerará la utilidad y relevancia de la información recopilada para reducir la cartera morosa en la empresa, en el marco del estudio de las variables investigadas.

2.7. Criterios de Rigor Científico

Para Valderrama (2013), Los aspectos éticos son de suma importancia en el ámbito científico, siendo fundamental respetar los lineamientos establecidos por la universidad y el profesor de investigación. Con el fin de recopilar datos verídicos, se realizó una exhaustiva revisión bibliográfica, consultando diversos libros especializados en el tema y extrayendo ideas relevantes para su inclusión en este trabajo, siempre asegurándose de evitar cualquier forma de plagio. Además, en la redacción de este estudio se han seguido las normas de estilo APA de la 7ª edición, garantizando la correcta citación de las fuentes utilizadas. Asimismo, se ha basado en información confiable proveniente de fuentes académicas y confiables.

III. RESULTADOS

La empresa Cable Pluss, ubicada en Chota, fue establecida el 10 de julio de 2002 y se destaca como una pionera en la región. Su principal actividad es la provisión de servicios de televisión por cable, y su sede se encuentra en el Jr. Ponciano Vigil 285, donde también se encuentra la agencia y la instalación de transmisión. El propietario de la empresa es el Obstetra Wilson A. Espinoza Guillen, quien es natural de la ciudad de Ica. Para acceder al servicio, los clientes debían pagar una cuota de inscripción de 100 soles y firmar un contrato. En sus inicios, el servicio contaba con 30 suscriptores y una tarifa mensual de 50 nuevos soles.

Al inicio de sus operaciones, Cable Pluss Chota contaba con tres empleados, incluyendo una asistente de secretariado, un técnico y un operario de planta. En el año 2007, se expandió el equipo de trabajo con la incorporación de un técnico adicional y dos recolectores domésticos. Hacia finales de 2011, la empresa ofrecía a sus clientes dos opciones de paquetes de servicios: el paquete básico con 35 canales disponibles y el paquete completo con 90 canales, con una tarifa mensual de 35-40 soles por hogar y una cuota de inscripción de 50 soles.

En la actualidad, la empresa ha experimentado un crecimiento significativo en su oferta de servicios. Ahora cuenta con una amplia selección de 102 canales para satisfacer las necesidades de sus abonados. Además, ha expandido sus servicios para incluir el acceso a internet, brindando a sus clientes una experiencia más completa. Con respecto a su equipo de trabajo, actualmente la empresa cuenta con nueve empleados altamente capacitados. Este equipo está compuesto por dos secretarias, dos recaudadores, dos técnicos, un operador de planta, un ingeniero de sistemas especializado en la gestión del servicio de internet y un contador externo. Estos profesionales desempeñan un papel fundamental en el funcionamiento eficiente de la empresa.

No obstante, en la actualidad se observa que uno de los aspectos que requiere atención es el nivel de morosidad en los pagos de los clientes, teniendo un buen porcentaje de clientes atrasados en los pagos mensuales por el servicio de televisión por cable que ofrece dicha empresa. Para eso vamos a poner en

Práctica las Políticas de Cobranza, con la cual trataremos de ayudar a disminuir los clientes deudores y mejorar su nivel económico.

Para ello se requiere realizar un diagnóstico de las estrategias que viene realizando la empresa en relación al objetivo específico uno que es: Evaluar las estrategias de cobranza de la empresa M&W SAC.

Para dicho diagnóstico se tuvo en cuenta una población de 390 clientes que han adquirido algún servicio en la empresa de Telecomunicaciones M&C SAC.

Con el objetivo de abordar esta situación, se llevó a cabo el cálculo utilizando una fórmula estadística finita, lo que permitió obtener una muestra representativa de 194 clientes para su estudio.

La inferencia para obtener la muestra se obtuvo con una confiabilidad del 95% y se recurrió al muestreo probabilístico aleatorio simple determinando el grupo objetivo a encuestar a un total de 194 clientes

Para la estadística descriptiva se tiene en cuenta un Baremo por niveles:

Nivel bajo = Muy en desacuerdo y en desacuerdo

Nivel medio = Indiferente

Nivel alto = De acuerdo y muy de acuerdo

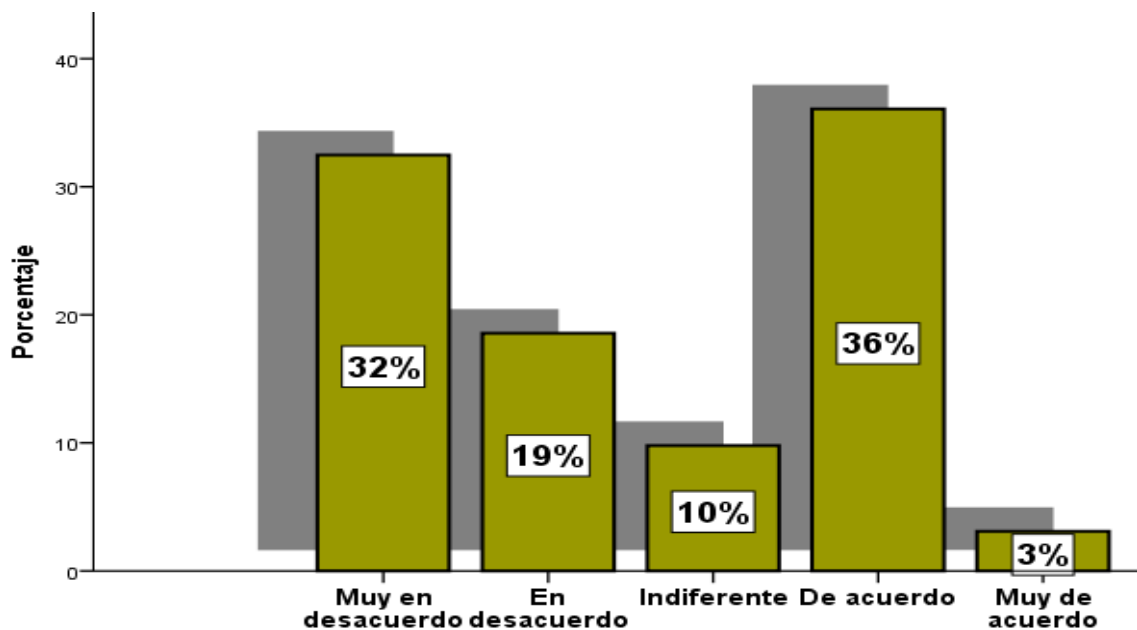
3.1. Resultados en Tablas y Figuras

Tabla 1: Dimensión: Estrategias para realizar contacto con el cliente (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	63	32,5	32,5	32,5
En desacuerdo	36	18,6	18,6	51,0
Indiferente	19	9,8	9,8	60,8
De acuerdo	70	36,1	36,1	96,9
Muy de acuerdo	6	3,1	3,1	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V.26

Grafico 1: Estrategias para realizar contacto con el cliente (agrupado)



Fuente: Tabla 1

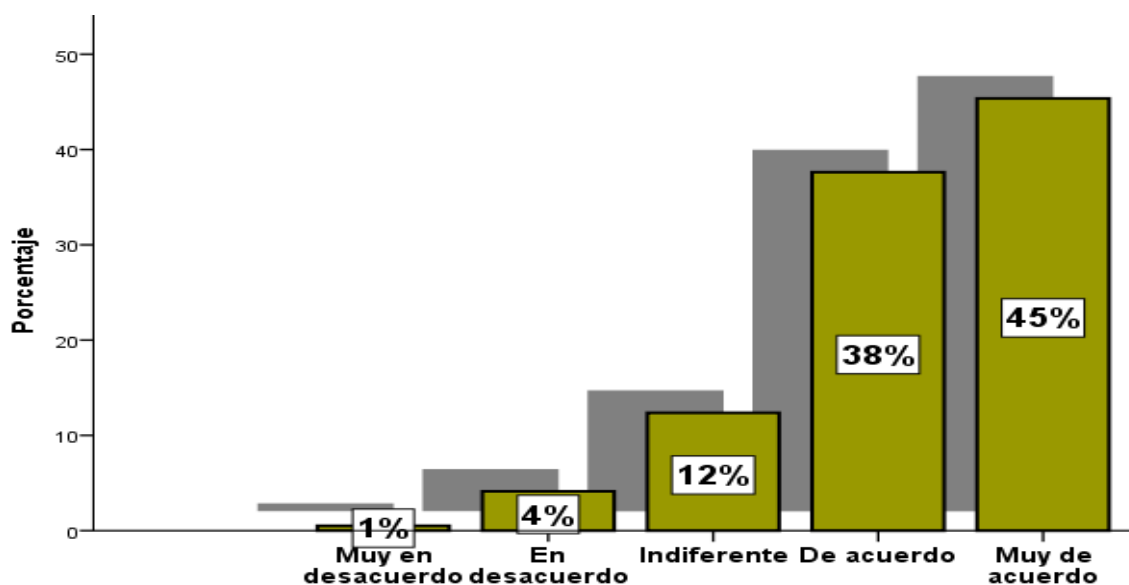
Nota: Los resultados representados en el gráfico y de acuerdo al baremo señalado se encuentra en un nivel bajo del 51% el cual está representado por 99 encuestados, el nivel alto con el 39% que está representado por 76 encuestados y sólo el 10% de nivel medio representado por 19 encuestados. El cual los encuestados refieren que los procesos para cobranza no son los adecuados, así mismo consideran que no se realiza una evaluación de su poder adquisitivo eficiente antes de otorgar un servicio, por otro lado, manifiestan que los proceso no son rápidos para la obtención de un servicio.

Tabla 2: Dimensión Estrategias para refinanciamiento de deudas (agrupado)

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	1	,5	,5	,5
En desacuerdo	8	4,1	4,1	4,6
Indiferente	24	12,4	12,4	17,0
De acuerdo	73	37,6	37,6	54,6
Muy de acuerdo	88	45,4	45,4	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V.26

Grafico 2: Estrategias para refinanciamiento de deudas (agrupado)



Fuente: Tabla 2

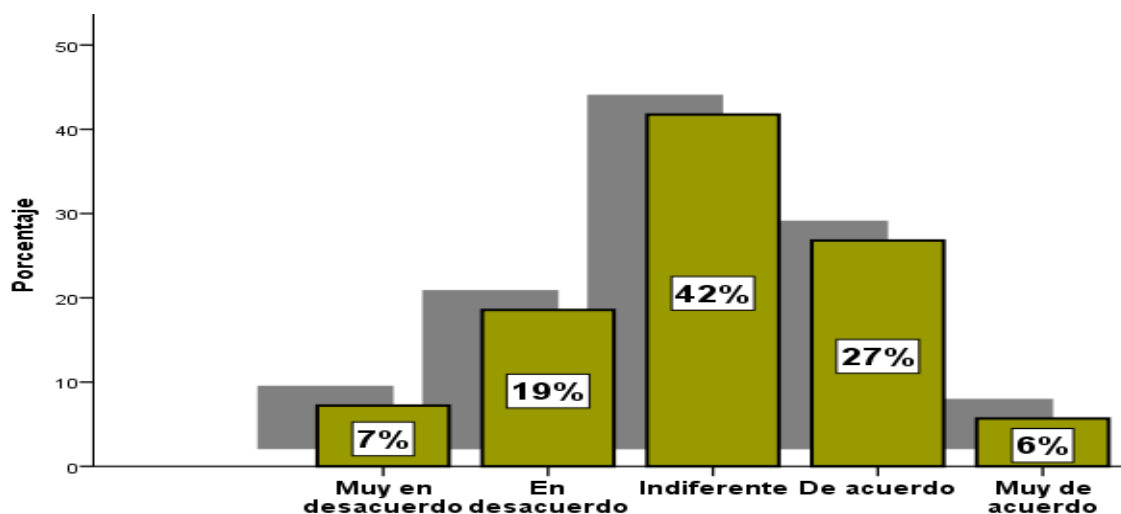
Nota: Los resultados representados en el gráfico y de acuerdo al baremo señalado se encuentra en un nivel alto del 83% el cual está representado por 161 encuestados, el nivel medio con el 12% que está representado por 24 encuestados y sólo el 5% de nivel bajo representado por 9 encuestados. El cual los encuestados consideran que la empresa de Telecomunicaciones M&W SAC. si se brinda una capacitación adecuada al personal encargado de las cobranzas, esto contribuiría positivamente a mejorar el proceso de recuperación de pagos. Además, mencionan que la empresa les otorga los plazos necesarios para realizar el pago de sus servicios, lo que les brinda flexibilidad y comodidad. Por otro lado, señalan que la empresa ofrece la opción de financiar la deuda en caso de que no puedan realizar el pago inmediato, teniendo en cuenta que esto generaría intereses adicionales.

Tabla 3: Dimensión Estrategias de condonación de deuda

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	14	7,2	7,2	7,2
En desacuerdo	36	18,6	18,6	25,8
Indiferente	81	41,8	41,8	67,5
De acuerdo	52	26,8	26,8	94,3
Muy de acuerdo	11	5,7	5,7	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V.26

Grafico 3: Estrategias de condonación de deuda



Fuente: Tabla 3

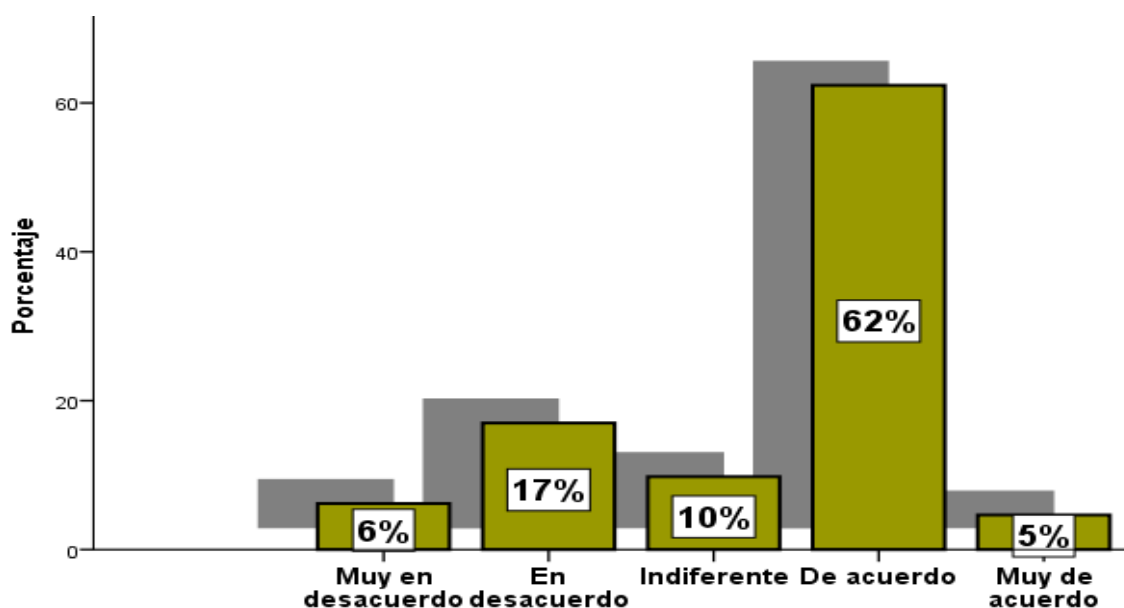
Nota: Los resultados representados en el gráfico y de acuerdo al baremo señalado se encuentra en un nivel medio del 42% el cual está representado por 81 encuestados, el nivel alto con el 33% que está representado por 63 encuestados y sólo el 26% de nivel bajo representado por 50 encuestados. En relación con la implementación de nuevos canales de cobranza, los encuestados manifiestan una actitud indiferente, al igual que en cuanto al monto de la cuota que se adapta a sus necesidades. A pesar de los esfuerzos de la empresa Telecomunicaciones M&W por brindarles todas las facilidades de pago, los encuestados muestran una actitud de indiferencia.

Tabla 4: Dimensión índice de morosidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	12	6,2	6,2	6,2
En desacuerdo	33	17,0	17,0	23,2
Indiferente	19	9,8	9,8	33,0
De acuerdo	121	62,4	62,4	95,4
Muy de acuerdo	9	4,6	4,6	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V.26

Grafico 4: Índice de morosidad



Fuente: Tabla 4

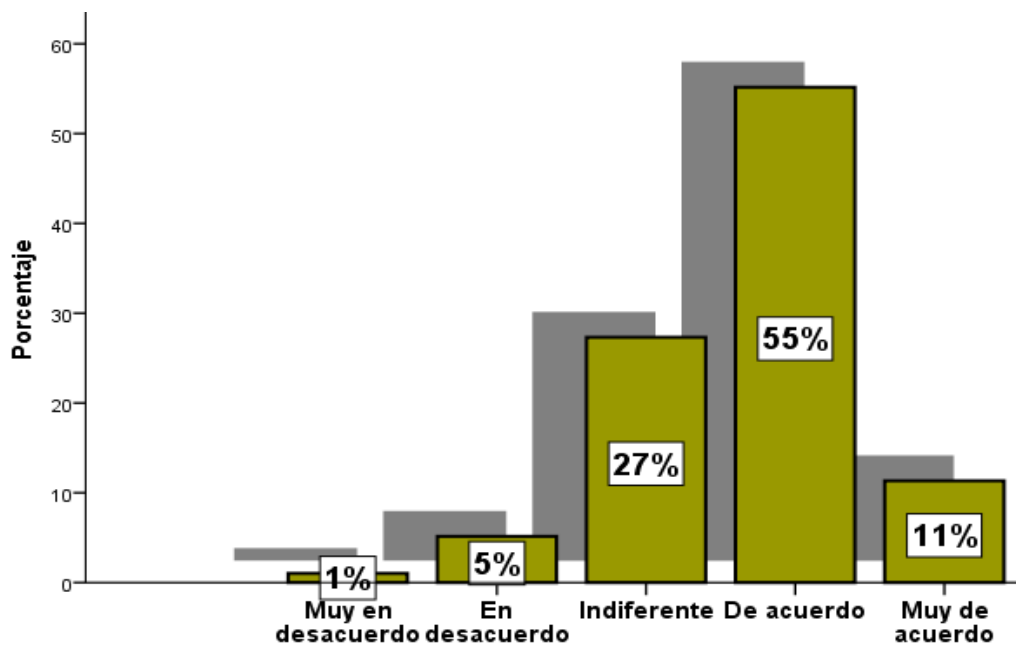
Nota: Los resultados representados en el gráfico y de acuerdo al baremo señalado se encuentra en un nivel alto del 67% el cual está representado por 130 encuestados, el nivel bajo con el 23% que está representado por 45 encuestados y sólo el 10% de nivel medio representado por 19 encuestados. El cual los encuestados refieren que la empresa de Telecomunicaciones M&W si se preocupa por darle todas las facilidades de pago.

Tabla 5: Variable Estrategias de cobranza

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy en desacuerdo	2	1,0	1,0	1,0
En desacuerdo	10	5,2	5,2	6,2
Indiferente	53	27,3	27,3	33,5
De acuerdo	107	55,2	55,2	88,7
Muy de acuerdo	22	11,3	11,3	100,0
Total	194	100,0	100,0	

Fuente: Extraído del software SPSS V.26

Grafico 5: Estrategias de cobranza



Fuente: Tabla 5

Nota: Los resultados representados en el gráfico y de acuerdo al baremo señalado se encuentra en un nivel alto del 66% el cual está representado por 129 encuestados, el nivel medio con el 27% que está representado por 53 encuestados y sólo el 6% de nivel bajo representado por 12 encuestados. El cual los encuestados refieren que la empresa no considera buenas estrategias para realizar contacto con el cliente, Además, los encuestados expresan que la empresa cuenta con efectivas estrategias para el refinanciamiento de deudas. En cuanto a las estrategias de condonación o cancelación de deuda, muestran estar de acuerdo, lo cual está relacionado con los indicadores de la dimensión de morosidad que se encuentran en un nivel elevado. Estos altos índices de morosidad tienen un impacto directo en la empresa, generando perjuicios significativos.

3.2. Discusión de resultados

Según el objetivo 1. Evaluar las estrategias de cobranza de la empresa M&W SAC., los resultados obtenidos en la tabla 5 señala que el 66% de los encuestados están de acuerdo y muy de acuerdo que la empresa no considera buenas

estrategias para realizar contacto con el cliente, así mismo manifiestan que la empresa si tiene buenas estrategias para el refinanciamiento de deudas,

Los encuestados expresan su acuerdo con las estrategias de condonación o cancelación de deuda implementadas por la empresa. Además, se observa que los indicadores de la dimensión de morosidad se encuentran en un nivel elevado, perjudicando directamente a la empresa por los altos índices de morosidad, datos que al ser comprobados con FICOMSA (2016) Indica que la morosidad es uno de los problemas que mayormente enfrentan las empresas en lo cual es diferente en cada empresa ya que tiene que ver con el tamaño la situación de mercado entre otros, con estos resultados se afirma que las estrategias de cobranza son importante para el cobro de deudas manteniendo una buena predisposición de todos los deudores para que compromiso sea espontáneo y que, una vez aprobado el crédito, se cumplan los plazos de pago., Morales y Morales (2014, p.149) en su principio definen el acercamiento con el consumidor como la fase en la que el objetivo es influir directamente en el cliente para que cumpla con el compromiso acordado.

Según el específico 2, Determinar el índice de morosidad de la empresa M&W SAC., los resultados obtenidos en la tabla 4 señala que el 67% de los usuarios se encuentran en condición de deudores. El cual refieren que la empresa de Telecomunicaciones M&W si se preocupa por darle todas las facilidades de pago. Sin embargo, consideran que la empresa no cuenta con buenas estrategias para realizar contacto con el cliente, datos que al ser comprobados por Bravo (2018) examina los estudios sobre su oferta para perfeccionar la gestión de cobro de la empresa Cosas & Hogar SAC utilizando el método de Gestión de procesos de Negocios cuyos resultados muestran que el cobro no es efectivo en muchos casos porque hay una mayor cartera en el sistema crediticio, y que es necesario mejorar la gestión de la información para evitar que este porcentaje siga aumentando.

A partir de estos hallazgos, se concluye que los factores de morosidad analizados se limitan al total de la posición considerada en el cálculo, lo cual no abarca posibles prácticas de venta de activos deteriorados a precios reducidos, ajustes contables por pérdidas y canje de cartera por bonos respaldados por el gobierno, Brachfield (2000) en su principio sostiene que la morosidad debe considerarse desde una perspectiva holística, ya que son muchos los factores que contribuyen a la comprensión de este fenómeno, de modo que se pueden entender mejor las causas de la morosidad, el comportamiento del cliente al respecto y los componentes que llevan a los individuos a incumplir sus obligaciones de pago.

3.3. Aporte práctico

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CAETERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&M S.A.C. – CHOTA.



Introducción

La presente propuesta de “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W S.A.C. - CHOTA”, está basada en la teoría de Morales & Morales (2014) donde hace referencia que las políticas de cobranza se basan en procedimientos y que estos deben ser empleados en las empresas. El contar con políticas de cobranza debe ser una herramienta que ayude a la recuperación de cartera y que esto no debe perjudicar la permanencia del cliente ni mucho menos causarle fastidio, teniendo en cuenta que el cliente puede recuperarse y seguir cumpliendo con sus obligaciones financieras.

La propuesta esta estructura en función a un diagnostico situacional, en la cual se analizó la visión, la misión, los valores, así como el análisis foda. El plan de actividades, contempla las estrategias, el responsable, el tiempo, así como los beneficiarios. Finalmente, en el desarrollo de las actividades se puntualiza la forma en cómo se van a desarrollar cada estrategia.

I. Diagnostico situacional

- **Misión.** Promocionar los mejores servicios de telecomunicaciones del mercado, con colaboradores altamente capacitado y cumpliendo lineamientos de calidad.
- **Visión.** Liderar el sector de telecomunicaciones, para el año 2026 en la región Cajamarca.

- **Valores.** Honestidad, justicia, responsabilidad social, calidad.

Foda:

- **Fortalezas.** Trabajo en equipo, infraestructura, ubicación, equipamiento.
- **Oportunidades.** Expandirse en el mercado, coyuntura política y de salud, ampliar el giro del negocio.
- **Debilidades.** Conflictos, trabajo por metas, canales de comunicación.
- **Amenazas.** Pandemias, inseguridad ciudadana, cambio climático.

II. **Plan de actividades (Estrategias)**

N°	Actividades	Responsable	Tiempo	Beneficiarios
1	Contacto con el cliente	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
2	Diagnóstico	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
3	Generación de alternativas	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
4	Compromiso de pago	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
5	Cumplimiento del compromiso de pago	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
6	Cobranza formal	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
7	Cobranza judicial	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
8	Cobranza extrajudicial	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
9	Visitas personales al deudor	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
10	Correspondencia	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente
11	Llamada telefónica	Área de cobranza	Permanente	Empresa/Cliente

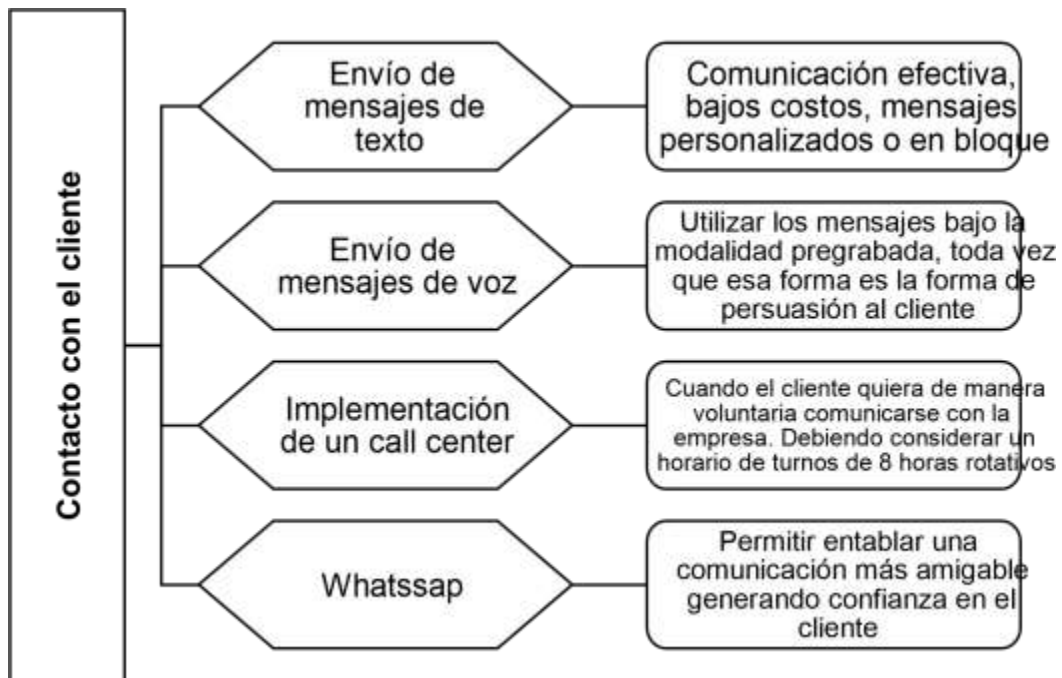
III. **DESARROLLO DE ACTIVIDADES.**

- Estrategias 1: Contacto con el cliente. Mantener la comunicación con el cliente de forma efectiva, y de forma permanente para recuperar la obligación morosa:
- Estrategias 2: Diagnóstico. Contar con procedimientos a seguir cuando un cliente entra a la categoría de moroso y evaluar los créditos para que su otorgamiento no sea deficiente.
- Estrategias 3: Generación de alternativa. Tener estrategias para el cumplimiento de pago de los clientes morosos.
- Estrategias 4: Cobranza formal. Establecer procedimientos para la cobranza formal. Así como tener fechas establecidas para el proceso de

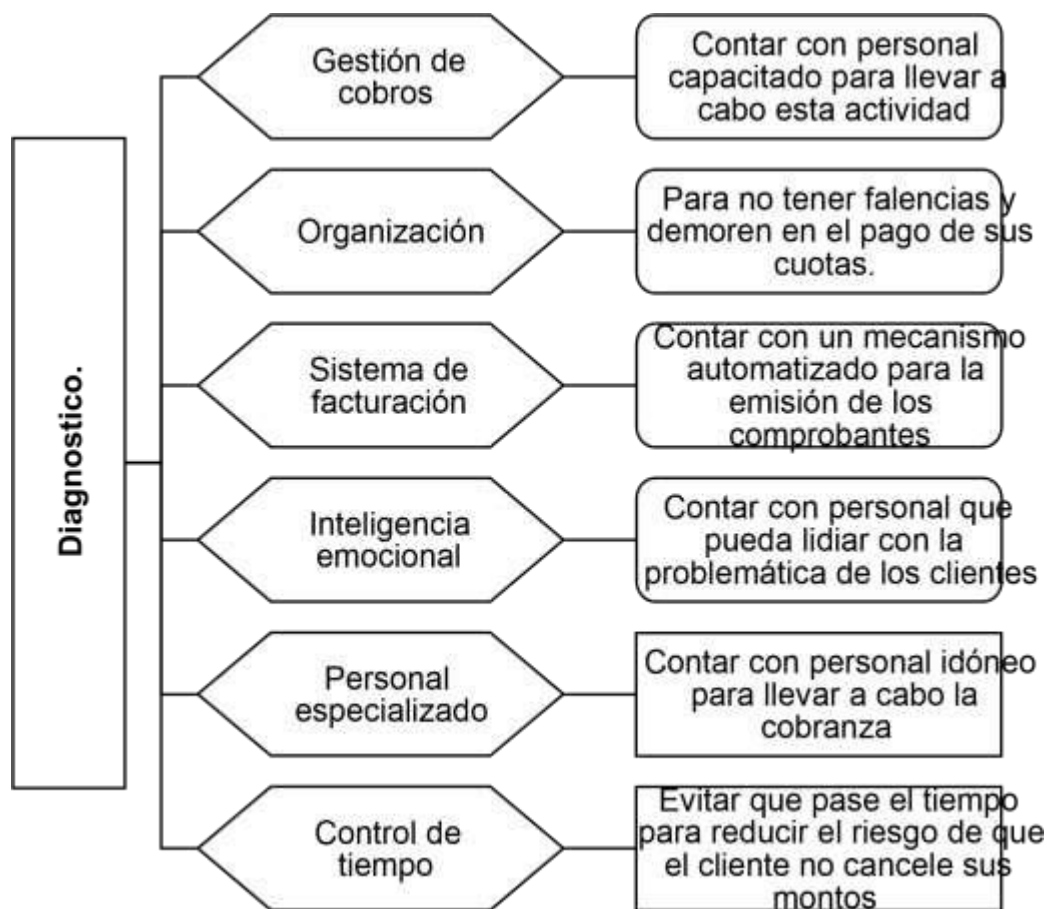
cobranza formal.

3.1. Ejecucion de las actividades.

3.1.1. **Contacto con el cliente.** - Mantener la comunicación con el cliente de forma efectiva, y de forma permanente para recuperar la obligación morosa:



3.1.2. **Diagnóstico.** Es una actividad muy importante para tratar la morosidad. Es importante evaluar las condiciones que llevaron a los clientes a tener la condición de morosos, por ello se deberá evaluar:



3.1.3. **Alternativas de pago.** Se debe brindar facilidades a los clientes para el pago de sus montos, el cual no necesariamente debe incluir el pago en efectivo y presencia, si no se puede contemplar otras armas de pago como son:

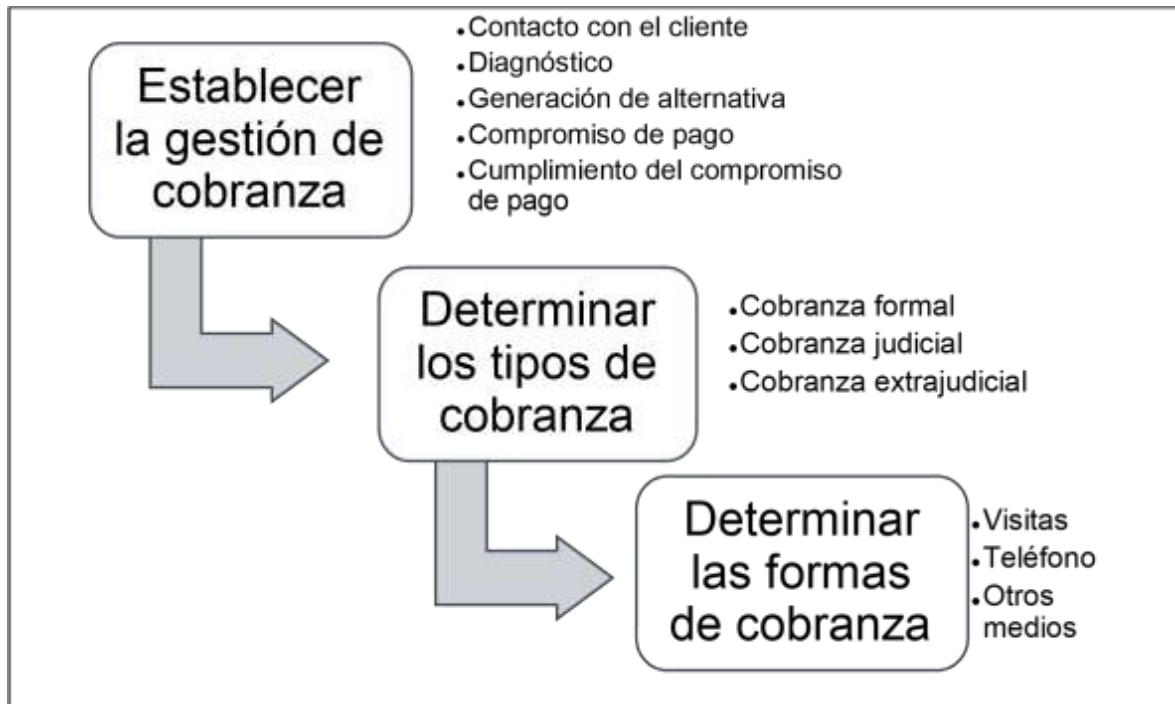
- a. Pago con tarjeta de crédito: Permitir al cliente pagar sus cuotas con tarjetas de créditos de otros bancos.
- b. Transferencias bancarias: facilitar el pago a través de transferencias interbancarias.

3.1.4. **Cobranza formal o preventiva** Este tipo de cobranza sirve para minimizar el riesgo de tener una cartera morosa muy pesada, por ello es necesario implementar las siguientes acciones:

- a. Incentivar el pago temprano: debiendo recordar las consecuencias de pagar fuera de plazo y ofreciendo beneficios para que el cliente se

motivo para pago oportuno

b. Facilidades de pago: es importante que el cliente conozca las opciones



de pago que ofrece la empresa.

c. **APP**: Espacio virtual donde el cliente pueda ingresar para verificar el saldo de sumonto a pagar, sin necesidad de tener que llamar.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De acuerdo al objetivo específico 1. La evaluación de cobranza de la empresa M&W SAC. se encuentra en un nivel alto con el 66% desfavorable a las estrategias de cobranza, ya que los usuarios consideran que las estrategias que realizan con el contacto al cliente no son buenas, así mismo manifiestan que la empresa si tiene buenas estrategias para el refinanciamiento de deudas, En relación con las estrategias de condonación o cancelación de deuda, los encuestados expresan su conformidad. Además, se evidencia que los indicadores del índice de morosidad se sitúan en un nivel elevado, lo que tiene un impacto directo en la empresa debido a los altos índices de morosidad, ocasionando perjuicios significativos.

De acuerdo al objetivo específico 2. Determinar el índice de morosidad de la empresa M&W SAC., los resultados obtenidos señalan que el 67% de los usuarios se encuentran en condición de deudores. El cual refieren que la empresa de Telecomunicaciones M&W si se preocupa por darles todas las facilidades de pago. Sin embargo, consideran que la empresa no cuenta con buenas estrategias para realizar contacto con el cliente.

De acuerdo al objetivo general Proponer estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC, se evidencia que los usuarios no cumplen con sus deudas debido factores exógenos lo cual ocasionan restricciones de insolvencia de cartera, tales como factores económicos, políticos u otros de la misma magnitud; Estos pueden mitigarse con pólizas de seguro que indiquen el grado de riesgo crediticio. Siendo la insolvencia un indicador de riesgo, para ello se propone estrategias de cobranza para minimizar dicho riesgo crediticio.

Recomendaciones

El uso del crédito implica una obligación de pago para la cual la empresa debe ser capaz de aplicar componentes en sus instrucciones que apoyen las tácticas previamente desarrolladas para lograr el pago a través del método de refinanciación. Para ello, es trascendental que la organización cuente con personal especialista y estrategias que permitan maniobrar las situaciones con facilidad y posibiliten un cobro eficaz.

Se debe evaluar la capacidad adquisitiva del usuario para la concesión del servicio esto ayudará a recopilar información sobre el cliente y comprender su comportamiento en relación con los términos comerciales.

Para la condonación de la deuda como estrategia primero se debería calcular la naturaleza de la deuda, la capacidad y el capital otorgado, además de calcular el daño colateral que se produciría si no se realiza el cobro. Por lo tanto, los procedimientos deben regirse por la gestión de cobro, el procedimiento, el tipo de crédito y, posteriormente, la capacidad de dar de baja y / o dar de baja deudas.

V. REFERENCIAS

- Angel, B. T. (2019). Factores de morosidad en la cartera de créditos en Caja Arequipa agencia El Tambo. *Repositorio Institucional Continental*, P. 4-7. Obtenido de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8382>
- FICOMSA. (2016). ¿CÓMO AFECTA LA MOROSIDAD A LAS EMPRESAS? Grupo Ficomsa, P. 13. Obtenido de <https://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/>
- Chiriani Cabello, J. E., Alegre Brítez, M. Á., & Chung, C. (02 de Febrero de 2020). *Gestión de las políticas de crédito y cobranza de las MIPYMES para su sustentabilidad financiera, Asunción, 2017*. Obtenido de http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522020000100023&lang=es
- Cubas Zavala, C. A. (2020). *PROCESOS DE COBRANZA Y LA GESTIÓN FINANCIERA EN LA EMPRESA IMPRESIONES & EDICIONES S.A.C. 2019*. Obtenido de <http://repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/278/CUBAS%20ZAVALA,%20CRISTHIAN%20AUGUSTO.pdf?sequence=1>
- FICOMSA. (2016). ¿CÓMO AFECTA LA MOROSIDAD A LAS EMPRESAS? *Grupo Ficomsa*, P. 13. Obtenido de <https://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/>
- Galarza Morales, C., García Zambrano, X. L., & Grijalva Guerrero, G. (Enero de 2019). *La gestión de créditos y cobranzas caso empresa "Multillanta Ramírez"*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7299581>
- Golman, M., & Bekerman, M. (2018). ¿Qué determina la morosidad en las microfinanzas? El caso de la Asociación Civil Avanzar. *Problemas del desarrollo*, vol.49 no.195 .
- Marin Martinez, O. P. (Mayo de 2018). *Propuesta de mejoras a los procesos de gestión de cobranza de una empresa de alimentos de consumo masivo ubicada en el área metropolitana*. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAU2202.pdf>
- Montoya Núñez, K., & Osorio Alayo, H. (2019). Aplicación de estrategias de cobranza para la reducción de la cartera morosa en la empresa Moviliza Perú S.A.C. en el año 2019. *Repositorio institucional UPN*. Obtenido de <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2545147>
- Ramos Iman, J., & Villanueva Almerco, S. B. (2020). "LOS PROCESOS EN LAS CUENTAS POR COBRAR Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ DE MOTOS STILOS S.A.C. EN LIMA, 2017". Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25542/Ramos%20Iman%2c%20Juana%20-%20Villanueva%20Almerco%2c%20Sherry%20Brigith.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Roldan Calderon, T. R. (17 de Octubre de 2018). *PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LOS PROCESOS DE COBRANZAS DE LA EMPRESA SERVICIOS COBRANZAS INVERSIONES, LIMA - 2018*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/25223/Roldan_CTR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rosales Sigüencia, R. R. (14 de Septiembre de 2021). *Propuesta metodológica para la aplicación de los procesos de cobranza y coactiva del sector público del cantón La Libertad*. Obtenido de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17032/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-478.pdf>

Supé Amaguaña, F. S. (Agosto de 2021). *Examen especial a los procesos de cobranza en la empresa Ingeparts PG & QE Cía. Ltda.* Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/33356/1/T5113i.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA, 2021

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable
Anexos			
<p>Problema General: ¿De qué manera las estrategias de cobranza reducirán la cartera morosa en la empresa Telecomunicaciones M&W SAC – Chota 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la estrategia de cobranza de la empresa M&W SAC.? ¿Cuál es el nivel índice de morosidad de la empresa M&W SAC.? ¿De qué manera se diseñarán estrategias de cobranza para reducir la morosidad de la empresa M&W SAC.?</p>	<p>Objetivo general: Proponer estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC – Chota, 2021.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Evaluar las estrategias de cobranza de la empresa M&W SAC. 2. Determinar el índice de morosidad de la empresa M&W SAC. 3. Diseñar estrategias de cobranza para reducir la cartera de morosidad de la empresa M&W SAC. 	<p>H1: Si se propone estrategia de cobranza entonces se reducirá la cartera de morosidad en la empresa M&W SAC – Chota, 2021.</p>	<p>Variable independiente: Estrategias de cobranza</p> <hr style="width: 50%; margin-left: auto; margin-right: 0;"/> <p>Variable dependiente: Morosidad</p>

Fuente: elaboración propia

Anexo 2: Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento	Escala
Estrategias de cobranza	Acciones que buscan reactivar la relación comercial con el cliente para lograr la continuidad de los pagos de los créditos otorgados (Morales y Morales, 2014, p.173).	Estrategia para realizar contacto con el cliente	Procesos Evaluación	Cuestionario	(1) Muy en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Indiferente (4) De acuerdo (5) Muy de acuerdo
		Estrategia para refinanciamiento de deudas	<u>Obtención</u> Sistema de cobranza Plazos de pago Refinanciamiento		
		Estrategia de condonación o cancelación de deuda	Canales Monto de cuota Facilidades		
Morosidad	Incumplimiento de las obligaciones de pago en la devolución de un crédito que se ha vencido y no se ha cumplido con el pago (Castañeda y Tamayo, 2013,p.71).	Índice de morosidad	% de cartera de alto riesgo > 31 a 181 Días Mora contable > 30 días de atraso Provisiones según días de atraso Provisiones por tipo de producto	Guía de entrevista	Días de retraso de pago

Fuente: Elaboración propia baso en Morales y Morales (2014) y Castañeda y Tamayo (2013)

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos



CUESTIONARIO: ESTRATEGIAS DE COBRANZA

El presente cuestionario se detalló con fines de investigación, para tal fin se describen varios aspectos sobre la estrategia de cobranza en la Empresa de telecomunicaciones M&W SAC – Chota, 2021.

INSTRUCCIONES: marque la respuesta que usted considera la correcta con una (X).

Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	2	3	4	5

N°	Dimensiones	Valorización				
		1	2	3	4	5
Estrategia para realizar contacto con el cliente						
1	¿Considera usted que los procesos aplicados para la cobranza son los adecuados?					
2	¿Considera usted que se realiza una evaluación de su poder adquisitivo eficiente antes de otorgarle un servicio?					
3	¿Cree que los procesos son rápidos para la obtención de un servicio?					
Estrategia para refinanciamiento de deudas						
4	¿Considera usted que la empresa de telecomunicaciones M&W SAC. Capacita de manera adecuada al personal involucrado en las cobranzas?					
5	¿Cree usted que la empresa le otorga los plazos necesarios para el pago de sus servicios?					
6	¿Considera usted financiar su deuda en caso no le pueda pagar sabiendo que le van generar nuevos intereses?					
Estrategias de condonación o cancelación de deuda						
7	Cree usted que se podría aperturar más canales de cobranza?					
8	¿Considera usted que el monto de la cuota se ajusta a sus necesidades?					
9	¿Cree usted que la empresa de Telecomunicaciones M&W se preocupa por darle todas las facilidades de pago?					
Índice de morosidad						
10	¿Cree Ud. Que la empresa de Telecomunicaciones M&W debe mejorar sus sistemas créditos de sus servicios?					

¡Muchas gracias!

GUÍA DE ENTREVISTA: MOROSIDAD

Dirigida al gerente de la Empresa de Telecomunicaciones M&W SAC con la finalidad de obtener información sobre las principales estrategias empleadas en la empresa para reducir la morosidad por parte de los usuarios

Objetivo: Recolectar información acerca de la variable: Nivel de Morosidad

A continuación, se mostrarán las preguntas que conforman este cuestionario:

¡Muchas gracias!

1. ¿Qué funciones desempeña el área de Cobranzas?
.....
.....
2. ¿Usted considera que se debe capacitar al personal para otorgar y evaluar los créditos de los servicios?
.....
.....
3. ¿Cómo maneja las políticas de evaluación crediticia?
.....
.....
4. ¿Cuáles son los requisitos para el otorgamiento de un servicio?
.....
.....
5. ¿Existe alguna calificación que se le otorga al usuario para darle un servicio?
.....
.....
6. ¿Existe un monto mínimo que se considere para otorgar un servicio?
.....
.....
7. ¿Existen plazos para los pagos de los servicios brindados?
.....
.....
8. ¿Solicita algún documento como garantía para otorgarle un servicio al cliente?
.....
.....
9. ¿Cuál es el proceso para otorgar una línea del servicio?
.....
.....
10. ¿Cómo realiza los seguimientos al usuario luego de otorgarle un servicio?
.....
.....

INDICE DE MOROSIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES NORTE M&W SAC			
AÑO	IMPORTE TOTAL DEL DEUDORES	IMPORTE DE DEUDORES MAYOR A 3 MESES	INDICE DE MOROSIDAD %
2017	S/ 5.200,00	S/ 2.700,00	51,92
2018	S/ 7.300,00	S/ 4.050,00	55,48
2019	S/ 8.100,00	S/ 2.600,00	32,10
2020	S/ 13.600,00	S/ 10.200,00	75,00
2021	S/ 10.600,00	S/ 6.360,00	60,00

Estado de resultados comparativos 2021-2022

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES M&W SAC

ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES

Por los años terminados al 31 de diciembre 2021 y 2022

	AÑO 2021	AÑO 2022
	S/	S/.
Ingresos por intereses	50,773	43,291
Costos por intereses	-11,966	-11,016
margen financiero bruto	38,807	32,275
Provisión para créditos de cobranza dudosa	-4,622	-2,855
Margen bruto financiero	34,185	29,420
Ingresos por servicios financieros	525	388
Gastos por servicios financieros	-319	-411
Margen financiero neto de ingresos y gastos por servicios financieros	34,391	29,397
Resultados por operaciones financieros	73	43
Gastos de administración	-30,637	-27,228
Depreciación	-1,228	-963
Amortización	-90	-104
Margen operacional neto	2,509	1,145
Provisiones por incobrabilidad de cuentas por cobrar, neto	-10	7
Provisiones para bienes realizables y otros	6	-52
Provisiones para contingencias y otros	-334	-207
Utilidad de operación Otros gastos netos	2,171	893
Utilidad antes del impuesto a las ganancias	-72	-83
Impuesto a la Renta	2,099	810
	-866	-432
Ganancia (Pérdida) Neta operaciones	1,233	378

Activar Windows
 Ve a Configuración para activar Windows.

Estado de situación comparativo 2021-2022

EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES M&W SAC

Por los años terminados al 31 de diciembre 2021 y 2022

	2021	2022
	S/.	S/.
<u>A C T I V O DISPONIBLE</u>		
Caja	3,323	3,219
Depósitos en bancos del país	1,610	10,443
Depósitos a plazos	4,052	3,242
Total Activo Corriente	18,985	16,904
Cartera de créditos neto	140,170	124,594
Propiedades Plantas y Equipos	6,403	5,725
otros activos netos	1,396	1,767
Activos impuestos por ganancias diferidas	1,209	905
Total Activo No Corriente	149,178	132,991
TOTAL ACTIVO	168,163	149,895
<u>P A S I V O</u>		
Adeudos y obligaciones financieros	135,743	124,534
Otros pasivos financieros	4,237	2,911
TOTAL PASIVO	139,980	127,445
<u>PATRIMONIO</u>		
Capital social	26,306	21,690
Reserva legal	644	382
Resultados Acumulados	1,233	378
Total Patrimonio	28,183	22,450
Total Pasivo y Patrimonio	168,163	149,895

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **EDGARD CHAPOÑAN RAMIREZ**, Magister en ADMINISTRACION Y MARKETING, Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: García Ucañay José Luis y Sánchez Alarcón Noelia Maysú, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada:

“ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MORASA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA, 2021”.

C E R T I F I C O: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 16 de junio del 2022

Atentamente,



Mg. Chapoñan Ramirez Edgard
DNI N° 42068346

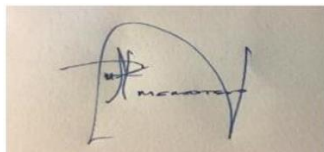
JUEZ - EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Mg. Ricardo Francisco Antonio Mendo Otero** , Magister en DOCENCIA UNIVERSITARIA y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: García Ucañay José Luis Y Sánchez Alarcón Noelia Maysú, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MORASA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA,2021”.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, junio del 2022.

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored surface. The signature is stylized and appears to be 'Antonio Mendo Otero'.

JUEZ – EXPERTO
ANTONIO MENDO OTERO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Dr. Edgar Roland Tuesta Torres**, Dr. En Ciencias de la Educación y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (CUESTIONARIO) elaborada por: García Ucañay José Luis Y Sánchez Alarcón Noelia Maysú, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MORASA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA, 2021”.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, junio del 2022.


 **Dr. Edgar Roland Tuesta Torres**
Director de Acreditación y Calidad Institucional
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

JUEZ – EXPERTO

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Yo, **Dr. Edgar Roland Tuesta Torres**, Dr. En Ciencias de la Educación y Docente adscrito a la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Señor de Sipán, he leído y validado el Instrumento de Recolección de datos (GUÍA DE ENTREVISTA) elaborada por: García Ucañay José Luis Y Sánchez Alarcón Noelia Maysú, estudiantes de la Escuela de Contabilidad, para el desarrollo de la investigación titulada: “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MORASA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA, 2021”.

CERTIFICO: Que es válido y confiable en cuanto a la estructuración, contenido y redacción de los ítems.

Chiclayo, 16 junio del 2022.


 **Dr. Edgar Roland Tuesta Torres**
Director de Acreditación y Calidad Institucional
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

JUEZ – EXPERTO

EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC – CHOTA

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Chota, 10 de noviembre del 2021

Srta: Sánchez Alarcón Noelia Maysú.

Sr. García Ucañay José Luis.

Presente-

Asunto: Respuesta al documento de la referencia.

Nosotros Wilson a. Espinoza Guillen y Nilton Marco Vásquez Idrogo. Gerentes de la empresa Telecomunicaciones M&W SAC – CHOTA.

De nuestra especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, estudiantes de la escuela académico profesional de Contabilidad, de la Universidad Señor de Sipán.

Para expresar nuestros cordiales saludos y en respuesta al documento, se le estará brindando las facilidades para su trabajo de investigación “ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR LA CARTERA MOROSA EN LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES M&W SAC”, con la información que ustedes necesiten.

Sin otro particular nos despedimos de ustedes no sin antes expresarles los sentimientos y nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente

