

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICA
ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD



**Política de créditos y cobranzas y su influencia en la
rentabilidad de la Empresa Telecomunicaciones TELCHIM
S.A.C. Chimbote 2024**

Tesis para obtener el título profesional de Contador Publico

Autor:

Bach. Méndez Chávez, Alex Roel

Código ORCID: 0009-0009-5253-0656

Asesora

Mg. Luis Menacho, Jessica

Código ORCID 0000-0003-3781-6575

Chimbote – Perú

2025

Indice

Indice	i
Palabras Clave	ii
Constancia de originalidad	iii
Título	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Introducción.....	7
Metodología.....	41
Resultados	44
Análisis y Discusión.....	48
Conclusiones	52
Recomendaciones	55
Agradecimiento	56
Referencia y bibliografía	58
Anexos	62

Palabras Clave

Tema: **Política de créditos, cobranza y rentabilidad**

Especialidad: Contabilidad

KEYWORDS

Topic: **Credit policy, collection, cost effectiveness**

Specialty: Accounting

LINEA DE INVESTIGACION

Sub área	Economía y Negocios
Disciplina	Economía
Línea de investigación	Gestión Económica y Financiera
Área	Ciencias Sociales

Constancia de originalidad



VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE 2024." del (a) estudiante: MENDEZ CHAVEZ ALEX ROEL, identificado(a) con Código N° 1110100322, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 18 de junio de 2025

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN
VICERECTOR



NOTA: Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

Título

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA
RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM
S.A.C. CHIMBOTE 2024.

Title

CREDIT AND COLLECTION POLICY AND ITS INFLUENCE ON THE
PROFITABILITY OF THE TELECOMMUNICATIONS COMPANY TELCHIM
S.A.C. CHIMBOTE 2024.

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la influencia de la política de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024. La metodología que se utilizó fue de tipo básico con diseño correlacional no experimental. El estudio se utilizó con una población muestral de 15 trabajadores de las áreas de ventas, contabilidad y gerencia de la organización. Asimismo, se aplicaron técnicas estadísticas como la estadística de correlación de Pearson. Para recojo de información se aplicó un cuestionario validado previamente a través de expertos y una prueba piloto. La validez se dio mediante la técnica estadística de Alfa de Cronbach cuyo índice de confiabilidad es de 0,910 muy próximo a 1, finalmente se obtuvieron los siguientes resultados en el nivel de acuerdo: 10% Ni de acuerdo Ni de desacuerdo en 53% y en el nivel De acuerdo en 37% cuya correlación es determinada como una correlación alta con un promedio de 0,8426, contrastándose la hipótesis general y determinándose el cumplimiento con el objetivo propuesto los cuales permitieron buscar una solución al problema manifestado. Se concluye que existe una fuerte conexión entre la política de crédito y cobranzas en la rentabilidad de la empresa.

Abstract

The purpose of this research was to determine the influence of credit and collection policy on the profitability of the telecommunications company TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024. The methodology used was a basic one with a non-experimental correlational design. The study was conducted with a sample population of 15 employees from the organization's sales, accounting, and management areas. Statistical techniques such as Pearson's correlation statistic were also applied. Data were collected using a questionnaire previously validated by experts and a pilot test. Validity was given by the statistical technique of Cron Bach's Alpha whose reliability index is 0.910 very close to 1, finally the following results were obtained at the disagreement level 10% Neither agree Nor disagree in 53% and at the Agree level in 37% whose correlation is determined as a high correlation with an average of 0.8426, contrasting the general hypothesis and determining compliance with the proposed objective which allowed to find a solution to the problem stated. It is concluded that there is a strong connection between the credit police and collections in the profitability of the company.

Introducción

Para establecer un panorama exhaustivo de la investigación existente, se revisarán los precedentes del estudio en distintos niveles, evidenciando la diversidad de enfoques y hallazgos previos.

En cuanto, Acosta Ortiz & Bazurto Gómez, (2024) Con el propósito de analizar las estrategias de créditos y cobranzas en las ventas del sector ferretero industrial de Guayaquil, se realizó la tesis "Análisis de las estrategias de créditos y cobranzas en las ventas del sector Ferretero industrial de la ciudad de Guayaquil". Este estudio, que se caracterizó por su alcance descriptivo, diseño no experimental y enfoque mixto, aplicó un método deductivo-inductivo. La recolección de datos se llevó a cabo mediante entrevistas, encuestas y el análisis de estados financieros. Los hallazgos de la investigación subrayan que la digitalización de plataformas, la automatización de la gestión y una comunicación optimizada son cruciales para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de crédito y cobranza en el sector. A pesar de que casi el 40% de las empresas encuestadas revisa semanalmente los plazos de pago (38.4%) y más del 40% (42.2%) cuenta con un equipo especializado en cobranzas, el análisis de la cartera reveló un preocupante aumento en los días de cobro promedio, llegando a 176.16 días en el último año. Y este aumento impactó negativamente la liquidez y rentabilidad de las empresas. El cual tiene como conclusión, necesidad de desarrollar una estrategia de créditos y cobranzas específica para el sector ferretero de Guayaquil, con el fin de mitigar el creciente periodo de cobro y mejorar su desempeño financiero.

Según, Gaón y Paguay (2024), en su investigación titulada "Gestión de cobranzas y su efecto en la rentabilidad de la empresa Anguetrans S.A Período Enero – junio 2023", El objetivo de este estudio fue evaluar la gestión financiera de las cuentas por cobrar para determinar su valor agregado a la rentabilidad de la compañía. La revisión literaria se centró en las variables de gestión de cobranza y rentabilidad. Se adoptó un enfoque de investigación mixto, y la población objetivo estuvo compuesta por 17 personas, de quienes se recopiló información mediante entrevistas y encuestas. Los resultados revelaron que Anguetrans S.A. carece de

políticas de cobro formalmente establecidas y documentadas. Además, el personal encargado de la gestión de cartera presenta deficiencias en el conocimiento de los procesos, la documentación no está organizada adecuadamente y se carece de información relevante de los clientes. Estas deficiencias dificultan la recuperación de la cartera. Si bien los ingresos por los servicios prestados permiten a la compañía mantener un equilibrio económico, la ausencia de una gestión de cobranza eficiente no afecta significativamente su rentabilidad actual. Ante estos hallazgos, se recomienda implementar políticas de cobro detalladas que aborden la documentación, los plazos de pago, las sanciones y otros aspectos cruciales. Asimismo, se sugiere capacitar al personal en la gestión de cartera y mantener los indicadores financieros dentro de los parámetros establecidos.

Con relación a Ángeles V. (2023) en la tesis titulada “Plan estratégico de gestión de cobranza de Multicine - La Paz”, Esta investigación tuvo como finalidad contribuir a la reducción de la cartera de clientes vencida mediante la optimización de los procesos de cobranza. Se empleó un método explicativo con un diseño no experimental de corte transversal. La población de estudio fue de 60 clientes, y la muestra calculada ascendió a 30. Los resultados obtenidos revelaron que la empresa carece de estrategias y políticas de cobranza definidas, así como de personal capacitado en esta área. Esta situación afectó al 50% de la cartera de clientes y repercutió negativamente en las ganancias a través de la utilidad. En conclusión, el autor sugiere que un plan de mejora debe enfocarse en la implementación de políticas, estrategias, directrices e indicadores, entre otros elementos, para optimizar los índices de rentabilidad de la empresa.

Por otra parte, Caizan Zaruma, J. (2023), en su tesis denomina “La cartera por morosidad en la rentabilidad de la Coac, Achik Inti Ltda., En El Cantón Cañar”, El presente estudio se orientó a establecer la incidencia de la gestión de la cartera de créditos en la rentabilidad de la cooperativa. La metodología empleada fue el método hipotético deductivo, a través del cual se recolectaron y analizaron datos relativos a los niveles de morosidad, los procesos de gestión, los ingresos y los gastos, con el fin de evaluar la cartera crediticia y su repercusión financiera. Para la contrastación de las dos hipótesis planteadas, se aplicó la prueba estadística de Chi-Cuadrado de

Pearson. Los resultados obtenidos fundamentan las conclusiones y las recomendaciones propuestas para la optimización de los procesos operativos, la gestión de riesgos crediticios y las estrategias de recuperación de la cooperativa. En este sentido, la investigación ofrece una guía para el fortalecimiento de la gestión financiera de la entidad, contribuyendo a su sostenibilidad en el largo plazo mediante estrategias que buscan la mejora continua de la administración de la cartera de crédito y la maximización de su rentabilidad en el ámbito financiero.

Según , Aulla Sánchez & Daniela Samantha (2022), En el estudio titulado "Políticas de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la distribuidora San Jacinto S.A. Guayaquil. ULVR", Esta investigación, de diseño descriptivo, no experimental y transversal, se centró en determinar cómo la falta de políticas de créditos y cobranzas afecta a la empresa. Para ello, se estudió una población de 123 personas, seleccionando una muestra de 90 clientes y 3 empleados internos. Los hallazgos indican que, si bien la empresa actualmente genera liquidez y ganancias a pesar de la reducción en sus cobranzas (atribuible a su patrimonio e inversiones), esta situación enmascara una preocupante disminución periódica en su liquidez y rentabilidad, producto de una inadecuada gestión de créditos y cobranzas. Por consiguiente, el estudio concluye que la ausencia de políticas tiene un impacto negativo, pero sugiere que la adopción de un manual de procedimientos en esta área podría revertir esta tendencia y fortalecer la salud financiera de la organización, disminuyendo su dependencia de fuentes externas.

Con relación a Muñoz E. y Iguaran G. (2021), en su tesis denomina "Política de crédito y cartera implementada en el fondo de empleados de comfaguajira fodecom, del distrito turístico y cultural de Riohacha", en la investigación se propuso analizar en detalle la política de crédito y cartera de un fondo de empleados. Para ello, se adoptó una metodología descriptiva con diseño no experimental y un enfoque cuantitativo. La población objetivo estuvo constituida por 240 personas, incluyendo tanto trabajadores como clientes, seleccionándose una muestra representativa de 148 individuos. Los hallazgos obtenidos indican que la empresa demuestra eficiencia y eficacia en sus operaciones, sustentada en procedimientos y políticas bien definidas, un equipo de trabajo competente y un sistema de información de clientes que facilita

una gestión óptima de la cartera. En consecuencia, el autor concluye que la política de crédito y cartera implementada ha sido un factor clave en la mejora de la rentabilidad, la liquidez y la solvencia de la organización.

En cuanto a Cazco C. (2021), en su estudio titulado “Gestión del área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Computer Business Management Asociados C.B.M. CÍA.LTDA.”, el objetivo de la presente investigación fue analizar la gestión del área de crédito y cobranzas y su incidencia en los indicadores de liquidez y rentabilidad de la empresa. Se empleó una metodología no experimental de carácter descriptivo. La población y muestra del estudio se conformaron por los cinco colaboradores que integran la totalidad del personal de la organización. Los principales hallazgos señalan la existencia de deficiencias en la gestión de crédito y cobranzas, derivadas de estrategias inapropiadas y la carencia de procedimientos formalizados para la administración de la cartera. En este contexto, se considera fundamental la aplicación de una propuesta de mejora en dicha área. El autor concluye que la implementación de las propuestas concernientes a procesos y políticas reviste gran importancia para la mitigación de los riesgos de liquidez.

Con respecto a Espinoza A. (2020), en su tesis titulada “Gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, Caso ISCE CIA. LTDA”, Con el objetivo de optimizar la gestión de Créditos y Cobranzas y su impacto en la rentabilidad y liquidez de las MIPYMES, se diseñó una estrategia. La investigación, de tipo no experimental y corte transversal, analizó una muestra de 180 empresas de una población de 337. Los resultados revelaron una gestión de cobranza inestable, caracterizada por la ausencia de un gestor especializado, la falta de procedimientos y políticas definidas, y la información desactualizada sobre la deuda de los clientes. En conclusión, se recomienda a los empresarios fortalecer su gestión de cobranza para reducir la morosidad y mejorar la liquidez.

Desde la posición de Campos y Palacios (2024), en su tesis titulada “Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de empresas del rubro Editorial del distrito de Miraflores en el año 2022” Este estudio se propuso un objetivo principal:

determinar la influencia de la gestión de cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas de la industria editorial del distrito de Miraflores durante el año 2022. Para lograrlo, se empleó una metodología aplicada de nivel descriptivo-explicativo, sustentada en un enfoque estadístico y un diseño no experimental. La población objetivo estuvo conformada por 80 profesionales del sector editorial en Miraflores, de los cuales se seleccionó una muestra representativa de 66 individuos. Los resultados obtenidos revelaron que una gestión de cobranza eficaz constituye un derecho exigible para cualquier organización, dado que su propósito fundamental es asegurar el flujo de efectivo. Asimismo, se evidenció que esta gestión se encuentra intrínsecamente ligada a la venta a crédito de bienes, facilitando tanto la atracción como la retención de clientes mediante el establecimiento de condiciones de pago claras y relevantes. En conclusión, es crucial destacar que una gestión de cobranza adecuada posibilita la pronta conversión de las cuentas por cobrar en efectivo, garantizando así la capacidad de la entidad empresarial para cumplir con sus obligaciones financieras y asegurar la continuidad de sus operaciones.

Según Chávez (2024), "La gestión de los créditos y su proceso de cobranza en las entidades financieras de la provincia de Huara" se propuso determinar el impacto significativo y positivo de una adecuada gestión de crédito en la fase de recuperación de deudas dentro de las instituciones financieras. Metodológicamente, se trata de una investigación aplicada con un diseño no experimental. Esto incluye a 150 personas que trabajan en instituciones financieras. El estudio incluyó una muestra de 108 individuos, elegidos mediante muestreo aleatorio simple. La recolección de datos se llevó a cabo a través de encuestas y cuestionarios, procesados con herramientas estadísticas y análisis descriptivo, además de datos cualitativos. En conclusión, la evidencia obtenida demuestra que una adecuada gestión del riesgo fiscal influye de forma efectiva y positiva en la recuperación de deudas dentro de las Entidades Financieras de la Provincia de Huaura.

Como afirma, Del Águila C. y Huamán D. (2023), en su investigación realizado "Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones, Tarapoto 2022", El propósito de esta investigación fue analizar cómo las cuentas por cobrar impactan la liquidez de una empresa de

servicios de telecomunicaciones en Tarapoto durante el año 2022. Se realizó para comprender a fondo los procedimientos que la empresa utiliza para gestionar sus cuentas por cobrar a corto, mediano y largo plazo, y cómo estos procesos afectan directamente su posición de liquidez. Metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo y un diseño de investigación aplicada, no experimental, transversal y descriptivo-correlacional. Se encuestó a una muestra de 50 trabajadores utilizando un cuestionario como instrumento de recolección de datos. Los hallazgos revelaron una correlación positiva alta y estadísticamente significativa (Rho de Spearman = 0.771, Sig. = 0.000 < 0.05) entre las cuentas por cobrar y la liquidez. Esto confirma la hipótesis planteada, demostrando que existe una relación directa entre ambas variables. Y concluyo en su investigación que las cuentas por cobrar tienen una influencia directa en la liquidez de la empresa estudiada. Para optimizar la rentabilidad y fortalecer el posicionamiento empresarial, la implementación efectiva de políticas y procedimientos de cobranza se revela como un elemento fundamental.

Como afirma Paredes Palacios K. (2022), en su investigación titulada "Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima metropolitana, 2022" La presente investigación se propuso evaluar las prácticas de cobranza de créditos con el fin de mitigar la incobrabilidad en una empresa del sector de tecnología de la información. Para ello, se adoptó un diseño no experimental de carácter aplicado, considerando una población y muestra compuesta por 40 gerentes. Los resultados obtenidos demostraron la relevancia de las políticas de crédito y cobranzas en la implementación de estrategias orientadas a optimizar el pago de los clientes y, consecuentemente, disminuir los niveles de morosidad, lo que redundó en una mayor liquidez para las organizaciones. En función de estos hallazgos, la autora concluyó que una gestión eficiente de las políticas de crédito y cobranzas contribuyó a la reducción de la cartera vencida, al fortalecimiento de la relación con los clientes y a la mejora de la liquidez en las empresas de tecnología de la información de Lima Metropolitana.

Teniendo en cuenta a Giraldo Quintana L. (2022), en su tesis titulada "Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir

los Porcentajes de Morosidad y su Incidencia en los Estados Financieros en la Empresa Corporación MG SAC 2019”, La presente investigación se centró en proponer soluciones para reducir el porcentaje de morosidad en la empresa bajo estudio. Con este fin, se realizó un análisis exhaustivo de sus políticas de Créditos y Cobranzas, contrastándolas con la teoría existente. El marco teórico enfatizó que el área de Créditos y Cobranzas es fundamental dentro de la organización para la optimización de los recursos. Se argumentó que la eficiencia en los procesos de otorgamiento y recuperación de créditos es esencial para una gestión eficaz, la mitigación de pérdidas, el incremento de los ingresos por créditos, la disminución de la morosidad y la protección de los activos de la empresa. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y transversal de tipo descriptivo. En la fase de recolección de datos, se entrevistó a 30 trabajadores de empresas de servicios especializados, específicamente de las áreas de contabilidad, créditos y cobranzas, y administrativa. Los hallazgos permitieron comprender la influencia del mejoramiento de estas políticas. Finalmente, se determinó que Corporación Mg S.A.C. no contaba con políticas adecuadas ni con el compromiso necesario para implementarlas eficazmente en su gestión de créditos y cobranzas.

Teniendo en cuenta de Mallqui Y. (2022), en la investigación titulado “Análisis de los créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez en la Empresa MODASA – Ate, 2022”, Esta investigación se propuso evaluar la influencia del análisis de créditos y cobranzas en la mejora de la liquidez de la empresa. Se utilizó una metodología descriptiva, no experimental, de corte transversal y enfoque cuantitativo, con una muestra de 7 trabajadores. Los resultados indicaron que la empresa sufre de falencias en sus procesos de concesión y cobro de créditos, y que la ausencia de políticas adecuadas impide una correcta filtración de clientes. El autor concluye que, el análisis al momento de otorgar un crédito es de mucha contingencia, el proceso de cobranza es tardío, dificultando a la empresa en generar liquidez al corto y largo plazo.

Según Marrufo C. y Panta R. (2022), en su tesis titulada “Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Presta cash SRL, Sechura 2018-2022”, La investigación se realizó con una metodología cuantitativa básica, utilizando la

encuesta y un cuestionario. La población abarcó 20 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 10 empleados de las áreas de créditos, cobranzas y legal. Los resultados obtenidos mostraron una clara tendencia a la baja en la liquidez de la empresa durante el periodo analizado: en 2018 se registró un 21.64%, cifra que descendió a 9.79% en 2019, continuó su declive hasta 1.44% en 2020 y finalmente se situó en un 0.98% en 2021. Del análisis realizado, se derivó la conclusión fundamental de que la implementación de estrategias de cobranza es esencial para optimizar la liquidez. Estas estrategias deben basarse en procedimientos de cobranza claramente definidos, políticas de cobranza inequívocas y gestiones de recuperación eficientes, considerándose estos factores clave para mejorar la liquidez de Prestacash SRL, una empresa de servicios financieros.

Como confirma Castro E. (2022), en su investigación titulado “Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen De Pucallpa, 2021”, Para comprender mejor la relación entre la gestión de cobranza y la morosidad, esta investigación se dedicó a analizar dicha vinculación en la empresa. Se aplicó una metodología de enfoque no experimental y descriptivo, utilizando una muestra de 32 colaboradores. Los resultados cuantitativos, reflejados en una correlación de Spearman de 0.867 (con un nivel de significancia de 0.05), permitieron al autor concluir que existe una relación directa y positiva entre la gestión de cobranza y la morosidad de la empresa, principalmente porque los planes de cobranza se aplican de manera eficiente.

En base a Saavedra S. (2020), en la investigación del estudio “La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas Del Norte S.A.C. Trujillo 2018”, tuvo como finalidad determinar cómo las políticas de crédito y cobranza impactan la liquidez de la empresa. Metodológicamente, se empleó un diseño básico, no experimental y descriptivo. La muestra incluyó a 7 colaboradores administrativos y operativos. Los resultados revelaron que el 57.78% de los encuestados calificó la política de crédito como moderada, y el 66.67% evaluó la liquidez de manera similar. La prueba estadística Spearman's rho, con un valor de 0.545, confirmó una correlación directa y moderada entre ambas variables. Este valor es estadísticamente significativo, dado que el valor de significación bilateral fue de 0,000 ($< 0,05$), confirmando la relación positiva y

moderada. Los resultados finales indican que la empresa no adhiere a sus propias políticas de crédito y cobranza, situación que ha provocado un aumento en la morosidad y, consecuentemente, una disminución en la capacidad de pago a proveedores. Esta falta de adecuación en las políticas y procedimientos de crédito y cobranza ha repercutido negativamente en la liquidez de la organización.

Según Ostolaza Y. y Sichez F. (2024), en su investigación científica “Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 - 2020”, se desarrolló como objetivo determinar el acontecimiento de las cuentas por cobrar en la liquidez de la empresa. La metodología enfoque cuantitativa, descriptivo-propósito, diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo agrupada por 8 colaboradores, y para la muestra se escogieron 3 que son del área contable. Los resultados muestran una correlación de 0.77, indicando que la empresa no cumple con la aplicación de sus políticas y procedimientos. El autor concluye que las cuentas por cobrar inciden positivamente en la liquidez, pero solo si se les ofrece el soporte necesario para luego permitir inversiones y financiamiento.

Tiendo en cuenta a Tamara E. (2022), en su investigación titulado “Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021”, Con el objetivo de establecer la influencia de la administración de cobranzas en la gestión de liquidez empresarial, se llevó a cabo esta investigación. La metodología empleada fue descriptiva, no experimental y de corte transversal. La muestra incluyó a 30 colaboradores, entre administradores y propietarios del negocio. Los resultados revelaron una correlación positiva ($r = 0.417$; $p < 0.00$) entre las variables y proporcionados muestran que el 43% de encuestados no promueve la evaluación crediticia, 63% no está de acuerdo con el interés aplicados a las ventas al crédito, el 73% esta insatisfecho con los tiempos de cobranza y por último 70% y 63% están insatisfechos en rotar los inventarios para generar efectivo y en analizar constantemente los indices de liquidez . Por lo que el autor concluye que la administración de cobranza es regularmente eficiente en las cobranzas, pero que se

requiere mejorar aspectos que permitan obtener una adecuada gestión y mejores índices de liquidez.

Como afirma Torres E. (2022), en su tesis sobre “Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras de Huaraz, 2021”, el propósito fue evaluar la incidencia de las cuentas por cobrar en la liquidez de las empresas. El método aplicado fue, no experimental, descriptivo. La muestra que se usó estuvo seleccionada por 20 empresas. Los resultados muestran que el 35% de encuestados están insatisfechos con las políticas implementadas, el 40% están insatisfechos por exigir garantías al crédito y el 45% de trabajadores están insatisfechos con las notificaciones de cobranza. Por lo cual el autor concluye que, las empresas no cuentan con políticas ejecutadas el cual genera que se trabaje de forma ineficiente, generando una demora en el retorno del dinero y una baja en la liquidez de las empresas.

Teniendo en cuenta a Merino C. (2020), en su investigación titulado “El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL., 2019”, tuvo como finalidad especificar la influencia del control interno en la gestión de los créditos y cobranzas de la empresa. La metodología estudiada fue no experimental, descriptiva y de corte transversal; la muestra estaba agrupada por 8 colaboradores. Los resultados determinan que el control interno de la empresa es de baja carencia, por lo cual genera índices alto de créditos mal otorgados y cobranza mal realizadas, incrementando de forma progresiva la morosidad de la organización. El autor concluye que, si el control interno es insuficiente, las estrategias, procedimientos y políticas no se realizaron correctamente.

Con base a Rodríguez S. (2020), en su labor de científico titulado “Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mero SAC, 2019”, el propósito planteado fue establecer la Administración de las Cuentas por Cobrar y su liquidez y productividad en la Compañía. La metodología utilizada es no experimental, descriptiva y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 6 colaboradores de las tres áreas principales de la organización. Los hallazgos revelaron la ausencia de una política de créditos y cobranza, que la morosidad de las cuentas por cobrar supera los 45 días, y que la empresa recurre al financiamiento

bancario para cumplir sus obligaciones. Por lo tanto, el autor concluye que la gestión de cuentas por cobrar es ineficiente y tiene un efecto negativo en la liquidez y rentabilidad de la empresa.

Fundamentación Científica

Política de Crédito y Cobranza

La evaluación de crédito es un proceso clave en la gestión de riesgos financieros, especialmente en el sector de servicios, donde la ausencia de activos tangibles dificulta la valoración de solvencia. Una fundamentación científica sólida debe basarse en teorías económicas, estadísticas y modelos de scoring crediticio, respaldados por literatura académica y normativas regulatorias.

Políticas de crédito y cobranza nos dice en su investigación, Diez de Castro y López Pascual, (2017) p.217 Son los procedimientos, condiciones y seguimiento relacionados entre el cobro de las deudas y cuentas por cobrar. En base a reglas como procedimientos y calidad del crédito, que compromete a control de calidad de las cuentas y criterios para tramitar las solicitudes de créditos.

Como dimensiones de las políticas de créditos y cobranzas se determinaron los siguientes:

Información Personal

Teoría del Capital Humano (Becker, 1964): La estabilidad laboral, nivel educativo e historial profesional del solicitante influyen en su capacidad de pago. Psicología del Consumidor (Kahneman & Tversky, 1979): La aversión al riesgo y el comportamiento financiero individual afectan la probabilidad de default.

Regulación (Ley de Protección de Datos): La recolección y procesamiento de datos personales deben ajustarse a normativas como el GDPR o leyes locales para evitar sesgos discriminatorios.

Reportes Contables

Teoría de la Información Asimétrica (Akerlof, 1970): La transparencia financiera reduce el riesgo moral y la selección adversa.

Análisis Financiero (Altman Z-Score, 1968): Indicadores como liquidez, endeudamiento y rentabilidad predicen insolvencia.

Normas Internacionales (IFRS/NIIF): La estandarización contable mejora la comparabilidad y confiabilidad de los datos.

Comportamiento de Pago

Teoría del Riesgo Crediticio (Merton, 1974): Modelos estocásticos (como Credit Scoring) evalúan la probabilidad de incumplimiento basados en historial crediticio.

Machine Learning (Random Forest, Logistic Regression): Técnicas predictivas optimizan la evaluación usando Big Data (e.g., bureaus de crédito).

Economía Conductual (Thaler, 1985): Hábitos de pago (puntualidad, morosidad) reflejan disciplina financiera.

Garantías

Teoría de Colateral (Stiglitz & Weiss, 1981): Las garantías reducen el riesgo crediticio al asegurar un respaldo ante el default.

Valoración de Activos (Black-Scholes, 1973): Modelos cuantitativos estiman el valor líquido de garantías no tradicionales (e.g., propiedad intelectual en servicios).

Marco Legal (Derecho Mercantil): La ejecutabilidad legal de las garantías es crítica para su efectividad.

Integración Multidimensional

Modelos de Scoring (FICO, Credit Risk+): Combinan las 4 dimensiones mediante algoritmos ponderados.

Enfoque Delphi o AHP (Saaty, 1980): Métodos multicriterio jerarquizan factores según su impacto relativo.

Validación Estadística (ROC Curve, Matriz de Confusión): Miden la precisión predictiva de los criterios.

Estructura de un crédito, Según Castillo (2021), Destaca tres aspectos importantes a tener en cuenta al momento de solicitar y gestionar un crédito, los cuales son los siguientes:

Evaluación de créditos: Esto se logrará mediante políticas que permitan al empleado realizar una evaluación crediticia precisa. Es imprescindible realizar un análisis exhaustivo para comprender la información facilitada al solicitante, los informes contables, el comportamiento de pago, las garantías y todo lo que se encuentra dentro del entorno empresarial.

Los términos deben estar definidos correctamente por medio de los plazos, sanciones y embargo, donde el cliente tenga información a cuantas cuotas cancelará, los intereses, las sanciones por no pagar en las fechas pactadas y los procedimientos de embargo de las garantías entregadas.

Términos de créditos: Es esencial que los términos deben estar claramente definidos por medio de los plazos, sanciones y embargo, donde el cliente tenga información a cuantas cuotas cancelará, los intereses, las sanciones las penalidades por no pagar en las fechas pactadas y los procedimientos de embargo de las garantías entregadas.

Cobranza: Un sistema de cobranza efectivo se caracteriza por su estructura optimizada, información actualizada, procedimientos estandarizados, capacidad para identificar cuentas incobrables y una gestión rigurosa de la morosidad.

(Brachfield) menciona la relevancia de la política de crédito y cobranza, en fragmentos puntuales como:

- Facilita tener una mejor fluidez de caja y disminuye el endeudamiento con bancos.
- Beneficia a la rotación de inventarios, mejorando las ventas y la liquidez.
- Optimiza el trabajo interno dentro de la empresa, al tener directrices por escrito.
- Disminuye la incertidumbre de pago y aumenta la clientela.
- Optimiza los índices de rentabilidad a corto y largo plazo para la organización.
- Rentabilidad

Fundamento teórico de la rentabilidad (Puente et al., 2022, p.25) es un factor importante en cualquier organización, mide la eficacia del manejo de recursos financieros y económicos, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista.

En este contexto, (Puente y Gavilánez, 2018) establece que la rentabilidad es la eficiencia y optimización de recursos (maximización de beneficios y minimización de costos) en la gestión de la empresa (Puente y Gavilánez, 2018) constituyen un complemento de la rentabilidad.

Tipos de rentabilidad

(Carballo, 2023), en su libro “La gestión financiera de la empresa”, menciona 3 tipos de rentabilidad que se deben tener en cuenta para su cálculo y conocimiento.

La rentabilidad económica: Es la relación entre el beneficio de explotación y el activo neto (la diferencia entre el activo y la financiación espontánea). evalúa el desempeño contable de la actividad sin tener en cuenta su financiación en la empresa ni su gasto fiscal.⁹ El denominador excluye la financiación espontánea, pues forma parte de la actividad de la empresa y su coste está deducido del beneficio de explotación (es parte del coste de compra incluido en la factura).

$$\text{Rentabilidad económica} = \text{beneficio de explotación} / \text{activo neto}$$

La rentabilidad financiera: Establece una conexión neta del periodo con el patrimonio neto y calcula, con criterios contables, la rentabilidad del accionista, calculada por el beneficio obtenido por cada 100 euros de su inversión.

$$\text{Rentabilidad financiera} = \text{beneficio neto} / \text{patrimonio neto}$$

La rentabilidad del accionista: Se determina mediante el cociente entre la suma de la plusvalía del periodo más los dividendos y el valor inicial de su inversión.

$$\text{Rentabilidad del accionista} = (\text{Valor final} - \text{valor inicial}) / \text{dividendos valor inicial}$$

Elementos de la rentabilidad, según Carballo, (2023) menciona 3 aspectos importantes a tener en cuenta cuando se analiza la rentabilidad.

Liquidez: Es la capacidad de pagar el exigible a corto plazo (el que vence antes de un año). Aunque la liquidez contempla varios plazos, la principal se refiere a

los pagos más próximos. Para cubrirlos la empresa debe disponer de fondos suficientes.

Solvencia: Se refiere a la garantía y a la capacidad de cumplir con toda la responsabilidad de la empresa para hacer frente a todo su exigible con terceros, por lo que tiene una perspectiva de largo plazo. Para ello la empresa cuenta con todas sus propiedades o activos. Se es solvente cuando se tiene más de lo que se debe. Por ello, la solvencia puede estimarse por cuántas veces el valor del activo supera al del pasivo. Como además de solvencia hay que tener liquidez para pagar el exigible a su vencimiento y la mayoría de los activos no son tesorería, en caso de necesidad habrá que vender otros activos.

Patrimonio: Es la parte principal de toda organización, donde se muestra el capital aportado por los socios, reservas, excedentes de revaluación y ganancias o pérdidas obtenidas en un determinado periodo económico específico

Importancia de la rentabilidad (Verdeguer, 2015) Permite medir los resultados positivos o negativos de una actividad económica.

Permite atraer inversionistas y clientes potenciales que quieran formar parte de este ciclo económico.

Permite ofrecer salarios competitivos a los trabajadores y retener el capital humano para mantener la proyección.

Permite afrontar crisis económicas, cambios de mercados, competencias feroces entre otros.

Justificación de la Investigación

Justificación Teórica

La investigación por medio de la teoría nos permitirá entender las causas que originan una mala gestión de crédito o cobranzas y cómo esto puede mejorar mediante una adecuada implementación de políticas escritas. Este motivo teórico permitirá establecer estrategias que permitan dar solución al problema que afronta la empresa y crear nuevos conocimientos que permitan ser base para futuras investigaciones.

Justificación Práctica

Se busca crear una experiencia educativa interactiva que facilite la comprensión del proceso de evaluación, fomentando el aprendizaje entre los miembros de la empresa.

Justificación Metodológica

La creación de una nueva herramienta de recolección de datos por medio de la metodología científica, ayudará a realizar el trabajo más rápido, el cual se obtendrá información precisa de lo que se pretende estudiar. Los resultados obtenidos, más la teoría relacionada permitirán por medio de la metodología resolver el problema planteado, llevando a confirmar o rechazar la hipótesis. Por último, esta herramienta permitirá a futuras investigación ser tomada como modelo.

Por todo ello, se ha plateado el siguiente problema de investigación:

¿Por qué la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACION TELCHIM S.A.C. Chimbote, 2024?

Las políticas de crédito y cobranza son directrices organizacionales que guían la toma de decisiones sobre la elegibilidad de los clientes y las facilidades de pago que se les otorgan, al mismo tiempo que delinean los procedimientos para la gestión y recuperación de dichos créditos según los términos acordados.

Según Morales (2014), subraya el papel fundamental de políticas de crédito como facilitador del crecimiento de las ventas organizacionales. En el contexto de Delant Corporation S.A., el crédito se implementa como un mecanismo para ampliar la concesión de préstamos mediante condiciones de pago flexibles. Esta estrategia busca generar nuevas oportunidades para la retención de clientes potenciales e impulsar la adquisición de productos y/o servicios, con el objetivo primordial de asegurar un flujo de efectivo constante a través de los pagos realizados dentro de los plazos convenidos entre comprador y proveedor. También señala que son disciplinas multifacéticas que requieren una comprensión profunda de principios económicos, financieros, estadísticos, psicológicos y legales. Su fundamento científico permite a las empresas tomar decisiones basadas en datos, mitigar riesgos y, en última instancia, fortalecer su salud financiera.

El artículo de Conexión Esan (2016), subraya la importancia primordial de la política de crédito organizacional para determinar la elegibilidad crediticia de un consumidor y el monto a otorgar. Enfatiza que, además de definir estándares de crédito, es crucial asegurar su aplicación consistente en las decisiones de otorgamiento.

Según Vizcarra (2020), la política crediticia establece los criterios para la concesión eficiente de créditos a clientes. Esta política actúa como un marco regulatorio, detallando las acciones a tomar en situaciones específicas relacionadas con las condiciones de crédito, normativas, procedimientos de recuperación, documentación y garantías. Corporación Delant S.A. utiliza su política crediticia para evaluar la aprobación de ventas a crédito y garantizar la puntualidad de los flujos de efectivo.

Las políticas de crédito establecidas revisten una importancia crucial al direccionar las decisiones concernientes a la concesión de crédito y asegurar una administración eficiente de las transacciones comerciales.

De acuerdo con Flores (2013), las políticas de crédito abarcan la totalidad de las técnicas implementadas por una organización con el propósito de facilitar modalidades de pago a un comprador determinado, considerando factores como:

Historial y comportamiento crediticio del cliente, Referencias de créditos anteriores, Ciclos promedios de pagos.

Adicionalmente a la identificación del ingreso promedio de las personas naturales, se procederá al análisis de los resultados emanados de los estados financieros de las personas jurídicas.

Estas directrices se proponen como una guía para las decisiones y los procedimientos operativos del personal de crédito y cobranza, con el fin de asegurar una implementación uniforme y eficiente de las políticas al seleccionar la mejor opción. En este contexto, Brachfield (2019) define la política crediticia empresarial como normativas directamente vinculadas al crédito del cliente, cuyo objetivo es generar resultados positivos y medibles, proporcionando así una orientación clara a

los responsables para alcanzar desenlaces favorables en cualquier transacción crediticia.

Son tres tipos de políticas a considerar:

Las políticas de crédito normales; se diseñan para optimizar el balance entre el riesgo crediticio, la consideración de posibles eventualidades y la aceptación de los términos de pago. Las organizaciones que implementan esta política tienden a otorgar financiamiento moderado a sus clientes, lo que implica la asunción de determinados costos financieros.

Las políticas de crédito restrictivas; establecen una jerarquía donde los aspectos financieros prevalecen sobre las consideraciones comerciales, otorgando mayor relevancia al costo del crédito que a las posibles repercusiones en el volumen de ventas. Las organizaciones que adoptan este enfoque se orientan a la maximización de la rentabilidad a corto plazo, priorizando la conservación de sus cifras de ventas y líneas de crédito para el cumplimiento de sus responsabilidades primarias. El objetivo central de esta estrategia es alcanzar un nivel óptimo de liquidez en la empresa, mediante una gestión eficiente de las cuentas por cobrar que asegure un flujo de caja máximo y la reducción de la exposición a diversas estructuras financieras de deuda. Las políticas restrictivas se distinguen por priorizar el pago en efectivo sobre las prórrogas, establecer plazos de crédito más breves, imponer limitaciones en los montos crediticios y realizar una selección exhaustiva de los consumidores con capacidad de pago.

Las políticas de crédito flexibles; se fundamentan en una estrategia empresarial que emplea el crédito como un instrumento para la expansión de la base de consumidores y la consolidación de su lealtad, concibiéndolo como una inversión a largo plazo. Estas políticas se distinguen por la admisión de plazos de pago extendidos y la provisión de crédito accesible a clientes potenciales con el objetivo de fomentar el crecimiento del volumen de negocio. Empero, las organizaciones que implementan estas políticas se exponen a un riesgo crediticio significativo, dada la

posibilidad de incurrir en pérdidas sustanciales como consecuencia de la concesión de créditos a contrapartes inadecuadas.

Según Chalupowicz (2008), es imperativo que cualquier compañía dedicada a la comercialización de bienes o servicios, a nivel local o internacional, establezca una estrategia de crédito e integre controles internos robustos en todos sus procesos. La formulación de una política crediticia ofrece a las empresas una perspectiva más clara sobre sus actividades, la gestión de cobros y los potenciales desafíos, con un efecto positivo en el flujo de caja. Al decidir otorgar crédito a sus clientes, resulta fundamental contar con procedimientos bien definidos para agilizar la cobranza subsiguiente, aspecto que la empresa puede gestionar eficientemente al priorizar elementos clave de su política crediticia, incluyendo

Los términos de venta delimitan las condiciones y modalidades de pago, distinguiendo entre transacciones al crédito y al contado. En el caso de las ventas a crédito, se especifican los plazos de pago, los posibles descuentos por pronto pago y los mecanismos para la realización del pago.

El proceso de otorgamiento de crédito exige que la organización realice una evaluación exhaustiva de la capacidad de pago de los clientes, con el fin de identificar aquellos con mayor probabilidad de cumplimiento, mediante la aplicación de procedimientos de análisis crediticio.

La política de cobranza reviste una importancia fundamental al establecer los lineamientos y procedimientos que la empresa implementará para la recuperación efectiva de los créditos otorgados, abordando los desafíos inherentes a la gestión de cuentas por cobrar.

Según Córdova (2016), una organización debe considerar los siguientes elementos al evaluar el proceso de otorgamiento de créditos:

Capacidad de pago del cliente: La evaluación de la solvencia del solicitante se realiza a través del análisis de información proveniente de referencias, agencias bancarias, centrales de riesgo, estados financieros, entre otras fuentes relevantes.

Tope de crédito por cliente: Una vez consolidada la información relevante, el departamento de crédito procede a comunicar al equipo de ventas los límites de crédito autorizados para cada cliente.

Instrumento comercial: A fin de asegurar la efectividad del proceso de cobranza, resulta imprescindible la utilización de instrumentos documentales que acrediten la obligación de pago. Entre estos se incluyen pagarés, cheques, garantías y avales, los cuales adquieren una importancia particular en escenarios de mora o retraso en las obligaciones financieras.

Deudas vencidas: A fin de mitigar el riesgo de morosidad y asegurar la recuperación de las obligaciones financieras vencidas, el departamento de cobranzas implementa un conjunto de estrategias que comprenden comunicaciones telefónicas y visitas personalizadas a los clientes.

Riesgo Crediticio

Según Molina (2015), el riesgo de crédito comercial surge en operaciones de financiación a través de compromisos de pago diferido, donde se establece una relación acreedor-deudor entre vendedor y comprador. Este riesgo involucra factores tanto cuantitativos (monto de la operación, plazo, comisiones, penalizaciones) como cualitativos (reputación, confianza, integridad), elementos esenciales en el ámbito del crédito comercial. Molina advierte que los deudores pueden experimentar pérdidas significativas incluso con un historial crediticio favorable. Para su mitigación, subraya la importancia de que los acreedores satisfagan requisitos específicos previos a la concesión de crédito comercial. En caso de incumplimiento o retraso en los pagos, la colaboración entre los departamentos de ventas y crédito resulta fundamental para la gestión de la emisión crediticia, la facturación y la prevención de costos innecesarios derivados de la conversión a efectivo.

De acuerdo con López (2015), el riesgo de crédito se caracteriza como una vulnerabilidad susceptible de generar impagos o insuficiencia de liquidez como consecuencia del incumplimiento por parte de los clientes. En términos más precisos,

esto implica la contingencia de no poder recuperar el crédito dentro del plazo estipulado, lo que resulta en pérdidas financieras para la entidad acreedora.

Política de cobranzas

Según Coopers & Lybrand (2017), las políticas son criterios de gestión que sirven como base para establecer el control. En el ámbito crediticio, cada característica de la política opera como una norma general diseñada para orientar las acciones hacia la consecución de objetivos particulares.

El curso estratégico de gestión de crédito y cobranza de Ceange (2019) postula que un sistema de cobranza eficaz debe garantizar la celeridad y la consistencia en el monitoreo, y estructurarse de manera que maximice la utilización de métodos de comunicación convencionales, de bajo costo y eficientes, especialmente para aquellos clientes que solo requieren recordatorios periódicos. En este contexto, las cobranzas se definen como el conjunto de acciones implementadas por una empresa con el propósito de recuperar el importe del crédito otorgado por la comercialización de sus productos o servicios. El objetivo fundamental reside en asegurar la recuperación oportuna de los recursos financieros derivados de las ventas, contribuyendo de este modo al desenvolvimiento regular de las operaciones de compraventa de la empresa.

Según Flores (2013), las técnicas de cobranza constituyen estrategias fundamentales para la recuperación de cuentas por cobrar. A continuación, se presenta una descripción detallada de cada una de ellas:

El proceso descrito es un enfoque escalonado y progresivo para la gestión de cuentas por cobrar.

Aquí hay algunos comentarios y consideraciones sobre cada paso:

Notificación por escrito: Ventajas: Es un primer paso formal y cortés;
Consideraciones: Puede ser percibido como una advertencia inicial y da la oportunidad al cliente de regularizar la situación.

Teléfono: Ventajas: La comunicación directa puede ser más efectiva y permite aclarar cualquier malentendido.

Consideraciones: Se debe manejar con tacto para mantener una relación comercial.

Visita personal: Ventajas: Es una medida más directa y personal; Consideraciones: Puede ser invasivo y debería reservarse para situaciones más críticas. No siempre es práctico.

Agencias de cobro: Ventajas: Puede ser más eficaz, ya que las agencias de cobro están especializadas en esta tarea. Consideraciones: Puede resultar costoso y dañar la relación a largo plazo con el cliente. Debería considerarse como último recurso.

Remedios legales: Ventajas: Es la opción más fuerte desde el punto de vista legal; Consideraciones: Es costoso y puede llevar a una ruptura definitiva con el cliente; Debe ser el último recurso y reservarse para deudas significativas.

Estas técnicas comprenden diversos niveles de intensidad y confrontación, que oscilan entre recordatorios conciliatorios y acciones legales. La selección de la técnica idónea se fundamenta en la magnitud del retraso en el pago y la naturaleza de la relación comercial con los compradores. Un enfoque ponderado y personalizado se erige como un factor clave para una gestión de cobranza eficiente.

Según Bañuelos (2014), las políticas de cobro son ordenamientos establecidos por una organización para la recuperación de cuentas vencidas. Estas políticas se sistematizan para gestionar la recuperación antes de recurrir a acciones judiciales. Elementos típicos incluidos en estas políticas son:

Cronograma para contactar con el cliente: Establecer un plan de tiempo para el contacto con el cliente, ya sea mediante notificaciones, llamadas telefónicas u otros medios.

Manera de comunicación con el cliente: Definir cómo se llevará a cabo la comunicación con el cliente, ya sea de manera escrita, telefónica u otro método, para asegurar una comprensión clara de la situación.

Resolución de disputas: Especificar cómo se abordarán las disputas que puedan surgir durante el proceso de cobranza. Esto puede incluir procedimientos internos de resolución o la intervención de un mediador.

Según Escolme (2018), es crucial analizar las políticas de cobro de una empresa considerando la percepción de las cuentas con alta probabilidad de incobrabilidad. Este análisis permite evaluar la eficacia de la política crediticia y la optimización de los costos de cobranza, particularmente en cuentas de recuperación incierta. Escolme también destaca la necesidad de enfocar el recobro preservando la relación con el comprador, alertando sobre la importancia de mantener un trato apropiado durante el proceso de cobro para prevenir efectos adversos en la imagen de la empresa.

La Variable Dependiente, tenemos la Rentabilidad, es un elemento relevante en cualquier organización, mide la eficiencia del manejo de recursos financieros y económicos, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista (Puente et al., 2022., p.25

Adicionalmente, la rentabilidad de una empresa se configura como una consecuencia directa de la administración ejercida. Los indicadores de rentabilidad explicitan la influencia de la liquidez, la gestión de los activos y el nivel de endeudamiento sobre los resultados financieros, constituyéndose en un reflejo de la utilidad generada por la entidad (Morales, 2014, p. 26).

Por otro lado, Zambrano et al, (2023) expresa que las entidades que no adquieren beneficios constantemente pueden abarcar con problemas de insolvencia financiera y esto podría llevar a que dichas organizaciones alcancen el fracaso empresarial. Este rendimiento en las empresas es medido por ratios, considerando las cuentas de ingresos y gastos. Uno de los 26 principales indicadores es el rendimiento del activo (ROA) y el rendimiento del patrimonio (ROE).

Los ingresos representan la inyección vital de recursos económicos que una entidad obtiene al llevar a cabo su actividad principal. Estos recursos pueden

manifestarse de diversas formas: desde el flujo constante de dinero en efectivo hasta la recepción de valiosos bienes o la prestación de servicios especializados.

Definición Operacional

Variable Independiente tenemos las Política de Créditos y Cobranzas que Permite gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos (Morales, 2014, p. 90). El proceso que cumple las políticas de crédito y cobranza en una empresa de telecomunicaciones es establecer procedimientos y directrices el cual los trabajadores en general se puedan enviar para que se evalúe correctamente al cliente antes de otorgar un crédito, se plasme correctamente el contrato de crédito y que se establezca parámetros de cobranza el cual permita gestionar de forma eficiente el pago, sin incrementar la morosidad o la disminución de la liquidez. Como tal tenemos las siguientes dimensiones:

Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios; son un conjunto de parámetros, técnicas y metodologías utilizadas por entidades financieras y prestamistas para valorar el riesgo asociado a la concesión de un préstamo o línea de crédito. Su objetivo principal es determinar la capacidad y voluntad de pago del solicitante, minimizando el riesgo de impago (*default*) y optimizando la toma de decisiones crediticias. Bazarbash, M. (2019). Y para ello se ha considerado los indicadores de información personal, reportes contables, comportamiento de pago y garantías.

Información Personal; en el contexto de evaluación crediticia se refiere al conjunto de datos demográficos, socioeconómicos y de identificación que permiten caracterizar a un solicitante de crédito (individual o empresarial), utilizados para determinar su solvencia, estabilidad y riesgo y se tiene en cuenta los componentes de datos personales, estabilidad residencial y laboral, nivel socioeconómico y huella digital. Según , IBM Research (2023). AI for Credit Scoring: NLP Applications.

Los reportes contables son documentos estructurados que reflejan la situación económico-financiera de una empresa, utilizados como base para la evaluación crediticia. Investigadores españoles contemporáneos destacan su rol clave en la transparencia financiera y la gestión del riesgo crediticio, incorporando nuevos enfoques regulatorios y tecnológicos. según García-Teruel & Martínez-Solano (2020).

El comportamiento de pago; es un indicador multidimensional que evalúa la disciplina financiera de un deudor, analizando su historial de cumplimiento en obligaciones crediticias y comerciales. Investigadores españoles contemporáneos lo consideran el predictor más fiable del riesgo de impago, integrando tanto datos tradicionales como innovadores fuentes alternativas. Sánchez-Alegría & Mínguez-Vera (2022).

Las garantías son mecanismos de mitigación de riesgo que protegen al acreedor ante el incumplimiento del deudor, constituyendo un pilar fundamental en la concesión de créditos. Los investigadores españoles contemporáneos destacan su evolución desde modelos tradicionales (hipotecas, avales) hacia sistemas dinámicos integrados con tecnología y normativa europea. Sánchez-Vidal et al. (2021).

Términos y Condiciones de Crédito para Servicios: Son el marco contractual que regula los derechos, obligaciones y cláusulas específicas asociadas a la concesión de financiamiento para servicios (telecomunicaciones, energía, SaaS, etc.). los Investigadores destacan su papel crítico en la transparencia, protección al consumidor y gestión del riesgo crediticio, especialmente tras la implementación de directivas europeas como la PSD2 y el RGPD. Gómez-Guillamón (2022).

Los plazos establecidos, se refiere al período de tiempo definido y acordado para la realización de una tarea, el cumplimiento de una obligación, la entrega de un producto o servicio, o la finalización de un proceso. Estos plazos son fijados de manera formal, ya sea por contrato, ley, reglamento, acuerdo interno o cualquier otro medio que establezca una obligación temporal específica. García-Teruel, P. (2023).

Sanciones, se refiere a las consecuencias negativas o medidas punitivas impuestas por una autoridad competente en respuesta al incumplimiento de una norma, ley, regla, obligación o acuerdo previamente establecido. Estas medidas buscan disuadir comportamientos indeseados, restaurar el orden, reparar un daño o castigar una infracción. Sánchez-Calero, R. (2023).

Referente al embargo se refiere a una medida legal o administrativa por la cual se inmovilizan, retienen o afectan bienes o derechos de una persona o entidad, impidiéndole disponer libremente de ellos. El objetivo principal del embargo es asegurar el cumplimiento de una obligación pendiente, ya sea una deuda económica, una sanción legal, o una orden judicial. García-Pita, L. (2024).

La Gestión y Seguimiento del Crédito en Servicios: Es un proceso dinámico y tecnológicamente asistido que permite a las empresas (telecomunicaciones, utilities, SaaS) monitorear, evaluar y optimizar el riesgo crediticio a lo largo del ciclo de vida del cliente. Sánchez-Vidal, J. (2024).

También se enfoca en controlar y monitorizar la deuda de los clientes, garantizando el pago puntual y minimizando riesgos. Esto implica establecer políticas de crédito, evaluar la solvencia de los clientes, controlar los pagos, y tomar acciones de cobro cuando sea necesario.

La facturación, es el mecanismo formal que garantiza la claridad y la rendición de cuentas en las operaciones comerciales. Al emitir, registrar y gestionar documentos detallados de las transacciones, se establece de manera inequívoca la obligación de pago por los servicios completados o los productos recibidos. Martínez-Sánchez et al. (2023).

Las alertas automáticas representan una capa esencial de protección y eficiencia operativa. Estos mecanismos tecnológicos de monitorización proactiva escanean el ciclo crediticio de nuestros clientes, identificando y comunicando eventos relevantes de manera inmediata. Esto nos permite una actuación temprana y precisa para mitigar riesgos potenciales y asegurar la salud financiera de nuestra empresa. Hernández-López (2024).

Los reclamos y plazos de pagos; son la voz formal de nuestros clientes – ya sean personas o empresas – que buscan expresar su desacuerdo, reportar inexactitudes o solicitar el cumplimiento de los acuerdos establecidos en nuestros servicios de telecomunicaciones. Entendemos estas solicitudes como oportunidades valiosas para fortalecer nuestra relación y mejorar continuamente. Sánchez-Gómez (2023).

En cuanto los plazos de pago a clientes suelen ser de 30 días naturales, aunque en algunos casos pueden extenderse hasta 60 días con el acuerdo de ambas partes. La normativa establece que la factura debe entregarse cinco días hábiles antes de la fecha de vencimiento. En caso de desacuerdo con la facturación, los clientes pueden presentar un reclamo dentro de un año, contado desde la fecha de vencimiento del recibo o desde que la empresa operadora hizo el requerimiento de cobro.

Las políticas de renegociación son herramientas proactivas que las empresas de telecomunicaciones utilizan para revisar y modernizar sus contratos con las operadoras. El objetivo primordial es claro: optimizar la calidad de los servicios, extender el alcance de la cobertura y asegurar el flujo de inversiones hacia el desarrollo tecnológico y las iniciativas sociales. Estos procesos son esenciales para la viabilidad a largo plazo y la evolución positiva del sector. González-Rodríguez (2023).

La cobranza, en el ámbito de las telecomunicaciones requiere un manejo delicado y orientado a la construcción de acuerdos. A través de estrategias y procesos que van desde el contacto telefónico hasta los recordatorios escritos, el objetivo es recuperar los pagos pendientes de clientes con deudas vencidas, minimizando la fricción y buscando soluciones mutuamente beneficiosas. Una gestión de cobros exitosa se caracteriza por su proactividad, su capacidad de personalización y su flexibilidad para comprender y atender las necesidades de cada cliente. García-López & Fernández-Rodríguez (2024).

Los procedimientos de cobranza para servicios involucran una serie de etapas y estrategias para asegurar el pago de los servicios y evitar la morosidad. Estas incluyen la gestión temprana de deudas, el uso de canales de comunicación eficientes, la oferta de soluciones flexibles de pago y, en último caso, la utilización de agencias de cobranza especializadas.

Etapas clave en el proceso de cobranza:

Gestión temprana de deudas: Identificación de clientes con riesgo: Se debe clasificar a los clientes según el tiempo de atraso y el monto adeudado para priorizar las acciones de cobranza. **Comunicaciones proactivas:** Se deben enviar recordatorios de pago a los clientes con facturas vencidas, utilizando diversos canales como correo electrónico, mensajes de texto o llamadas telefónicas. **Ofrecer soluciones flexibles:** En caso de que el cliente tenga dificultades para pagar, se deben ofrecer opciones como planes de pago, extensiones de plazo o reestructuración de la deuda.

Comunicación eficaz: Uso de canales de comunicación adecuados: Se deben utilizar los canales que mejor se adapten a las preferencias del cliente, como WhatsApp, SMS o correo electrónico.

Seguimiento de las interacciones: Se debe registrar cada contacto y respuesta para ajustar las estrategias de cobranza según sea necesario.

Utilización de agencias de cobranza especializadas (en caso de morosidad): Selección de agencias: Se deben elegir agencias de cobranza con experiencia en el sector de las telecomunicaciones y que cumplan con las regulaciones legales.

Negociación de acuerdos de pago: La agencia de cobranza puede negociar con el cliente para establecer un plan de pago que sea viable para ambas partes.

Acciones legales (en último caso): Si no se logra llegar a un acuerdo, la agencia de cobranza puede tomar medidas legales para recuperar la deuda.

Los recursos dedicados a la cobranza, en telecomunicaciones se enfocan en la combinación de herramientas tecnológicas y estrategias de gestión personalizadas para optimizar el proceso de recuperación de deudas y mantener una buena relación

con los clientes. Se utilizan sistemas de gestión de cobranza, plataformas de comunicación como IVR y SMS, y software de seguimiento para optimizar el proceso. Además, se implementan estrategias de personalización, segmentación de clientes y comunicación proactiva. Galindo de la Cruz, J. Y. (2021).

La efectividad de la cobranza en servicios de telecomunicaciones se logra mediante tácticas clave como la atención al cliente y la personalización de la gestión de cobranzas. Es fundamental enfocarse en mejorar la experiencia del cliente y adaptar las estrategias de cobranza a las necesidades individuales. Implementar estas prácticas, junto con un análisis constante de los factores que influyen en el proceso, es crucial para mejorar la eficiencia y reducir la morosidad en las empresas del sector.

Variable Dependiente, La rentabilidad es un elemento relevante en cualquier organización, mide la eficiencia del manejo de recursos financieros y económicos, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista (Puente et al., 2022., p.25). Por tanto es el producto final de un hecho económico el cual determina si una empresa tiene liquidez para seguir trabajando, solvencia para afrontar sus deudas a corto y largo plazo, ya que la empresa al finalizar el año debe de haber utilizado de forma adecuada sus recursos sin comprometer los activo o entrar en sobre endeudamiento.

Según el informe Análisis del Desempeño Financiero del Sector Telecomunicaciones elaborado por el OSIPTEL, dicho incremento estuvo asociado a la mejora en los niveles de rentabilidad operativa experimentada por Claro y Entel, que se ha dado gracias a sus mayores ingresos y al control de sus gastos operativos. Asimismo, también contribuyó positivamente el nivel de rentabilidad operativa registrada por Viettel, la cual se encontró por encima del 40 %. Por la cual, a fin evaluar el performance de la rentabilidad financiera de la empresa, en el presente informe se efectúa el análisis del ROA.

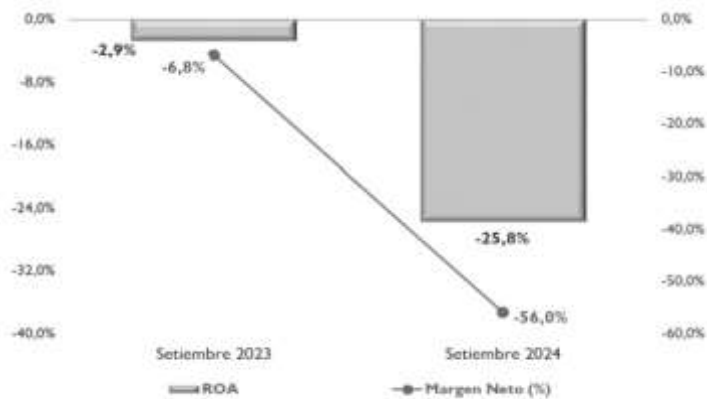
Inversiones correspondientes a Telefónica, Claro, Entel, Viettel y Directv(en millones de S/).

Empresa operadora	Enero-Setiembre 2023		Enero-Setiembre 2024		Δ% 2024-2023
	Inversiones	Participación	Inversiones	Participación	
Claro	775	46,6%	702	40,6%	↓ -9,4%
Entel	387	23,3%	470	27,2%	↑ 21,7%
Telefónica	317	19,1%	326	18,9%	↑ 2,9%
Viettel	149	9,0%	203	11,8%	↑ 36,7%
Directv	34	2,0%	27	1,6%	↓ -18,7%
Total de Inversiones	1661		1730		↑ 4,1%

Fuente: NRIP y Estados Financieros de Telefónica (reportado a la SMV)

En virtud de lo expuesto, se observa que los resultados financieros de Telefónica, medidos por el ROA y el margen neto, permanecieron en terreno negativo. Sus valores fueron incluso inferiores a los registrados en los primeros nueve meses de 2023, lo que indica un deterioro continuo en la rentabilidad financiera de la empresa.

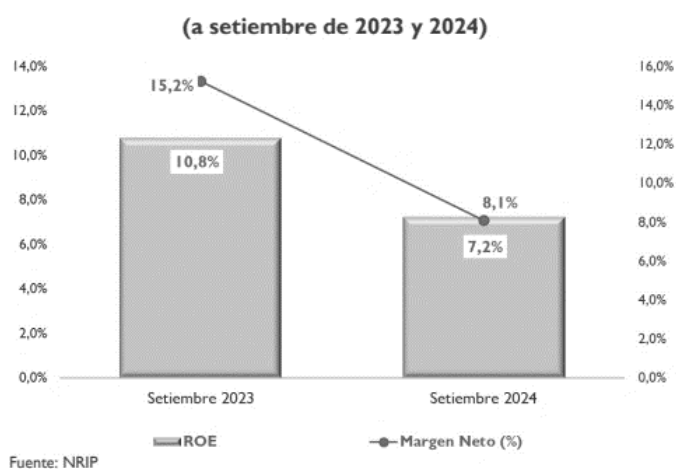
Análisis Financiero de las Principales Empresas del Sector Rentabilidad de Telefónica (a setiembre de 2023 y 2024)



Fuente: NRIP y Estados Financieros de Telefónica (reportado a la SMV)

Como resultado de lo anterior, la rentabilidad financiera de la empresa se redujo respecto del mismo periodo de 2023, situando los valores del ROE (33) y margen neto en 7,2% y 8,1%, respectivamente.

Rentabilidad Financiera:



En el periodo de enero a setiembre de 2024, los ingresos fueron similares a los registrados en el mismo periodo de 2023. Asimismo, sin considerar “Venta y Alquiler de Equipos”, los ingresos se incrementaron 1,5%, explicado por los mayores ingresos registrados en “Servicios Móviles”, como consecuencia de su mayor número de líneas en la modalidad de contrato, el cual se incrementó en 6,4%.

Según refiere la empresa (35) (36), el crecimiento de ingresos de los “Servicios Móviles” estuvo asociado a los “mayores cargos fijos producto del crecimiento de la base de abonados de postpago”, en un contexto en el que: se expandieron las tiendas express (37), se reforzaron los call centers, y se registró un “mayor nivel de recargas” en el servicio prepago.

Un análisis detallado de la rentabilidad operativa del sector de telecomunicaciones entre enero y septiembre de 2024 revela una clara disparidad. Cuando se aíslan los resultados de Claro, Entel y Viettel, la rentabilidad operativa promedio del sector asciende al 30.1%. Este dato contrasta marcadamente con el 23.2% que se obtiene al integrar a Telefónica, lo que supone una diferencia de 6.9 puntos porcentuales. Además, esta cifra supera en 3.6 puntos porcentuales el promedio del sector registrado en septiembre de 2023 (26.5%).

A escala regional, se evidencia un patrón consistente: las filiales de Telefónica en diversos mercados han reportado niveles de rentabilidad operativa

inferiores a los de sus competidores (véase Gráfico N° 10). A pesar de estas diferencias, es relevante subrayar que en varias empresas de telecomunicaciones del sector ha exhibido una considerable solidez financiera, con la rentabilidad operativa de múltiples empresas superando el 40%.

Gráfico 01: Benchmark del margen EBITDA del sector telecomunicaciones, en la región -2024.



Fuente: Resultados Financieros públicos de cada empresa operadora

Los ingresos en términos generales, es el dinero o cualquier otra forma de beneficio económico que una persona, empresa o entidad recibe por sus actividades. Pueden provenir de diversas fuentes, como la venta de bienes o servicios, intereses, salarios, o cualquier otra forma de ganancia.

El costo es, fundamentalmente, el valor de los recursos que una empresa utiliza para producir sus bienes o prestar sus servicios. Representa la inversión económica necesaria para llevar a cabo estas actividades, con la premisa de que esta inversión será recuperada, idealmente con un margen de ganancia, al finalizar la venta.

Costos Operacionales. - se realizan en los casos en que no se emplea materia prima transformable sino servicios de operación.

El coste de oportunidad, un concepto fundamental en economía, emerge al comparar las diferentes alternativas disponibles y seleccionar una de ellas. Es el valor intrínseco del beneficio que podríamos haber obtenido de la mejor opción que no fue elegida. En otras palabras, es el coste implícito de no aprovechar la oportunidad que ofrecía la alternativa descartada.

Las pérdidas por incobrabilidad representan un impacto financiero significativo para cualquier empresa, manifestándose como un gasto derivado del incumplimiento de pago por parte de sus clientes o de una evaluación que anticipa una alta probabilidad de dicho escenario. Este reconocimiento contable no es meramente un registro; refleja una realidad económica que disminuye los activos de la empresa y subraya la importancia de una gestión de riesgo crediticio robusta para mitigar estas potenciales fugas de capital.

La liquidez se refiere a la capacidad que tiene un activo, como dinero en efectivo o un activo financiero, de ser convertido rápidamente en efectivo sin perder valor significativamente. En otras palabras, la liquidez mide la facilidad con la que se puede obtener efectivo para cumplir con obligaciones financieras a corto plazo.

La satisfacción del cliente es un pilar estratégico que refleja la calidad de nuestros servicios de telecomunicaciones y la eficacia con la que atendemos las necesidades de nuestros usuarios. Se evalúa en función de si sus expectativas se ven cumplidas o rebasadas en cada interacción. Este indicador vital no solo mide nuestro desempeño, sino que también tiene un impacto directo en la retención de clientes, asegurando relaciones duraderas y rentables.

La fidelización de clientes es un pilar fundamental que se nutre de una experiencia excepcional en cada interacción con nuestros servicios de telecomunicaciones. Buscamos fortalecer continuamente el vínculo con nuestros usuarios, incentivando su preferencia sostenida y su recomendación activa. Este proceso implica generar valor a largo plazo, construyendo una conexión emocional y positiva que cimiente la confianza y asegure una lealtad duradera hacia nuestra empresa. Obtenemos Clientes fidelizados; Compras repetidas, Usar lo que adquieren,

Interactuar contigo a través de múltiples canales, Son tus mayores defensores, ya que te recomiendan a otros y proporcionan observaciones positivas proactivas (y reactivas)

La hipótesis inicial se enfoca en Demostrar si la política de créditos y cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024.

Objetivo General

Determinar la influencia de política de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024.

Objetivos Específicos

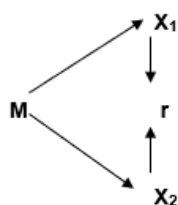
- Identificar la Influencia del **criterio de evaluación de crédito para servicios** y la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el año 2024
- Encontrar la relación de **gestión y seguimiento del crédito** en servicios con la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el año 2024
- Hallar la relación de Cobranza con la rentabilidad en la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el periodo 2024.

Metodología

Tipo de investigación es descriptivo correlacional ya que se evaluó la relación que existe entre política de crédito y cobranzas y la rentabilidad telecomunicaciones Telchim S.A.C. Chimbote 2024. La investigación es con enfoque cuantitativo - cualitativo al respecto señala, la categoría de no experimental debido a que no se han inducido cambios intencionales en las variables. Hernández et al. (2016) describe los objetivos de la investigación correlacional. Por un lado, se describen las características y teorías de las variables e indicadores; por otro, se analiza la relación causal entre ellas.

El diseño metodológico de la tesis “Política de créditos y cobranzas y su influencia en la rentabilidad de la empresa telecomunicaciones Telchim S.A.C. Chimbote 2024” correspondió a un enfoque no experimental de corte transversal. La razón de esta elección radica en que la investigación se centró en el análisis de situaciones ya existentes, descritas previamente en la realidad problemática, sin que los investigadores manipularan las variables ni modificaran el propósito del estudio. Con base en esta comprensión, se determinó una muestra que cumple con la relación de interés.

El diseño de la investigación es:



Donde:

M: Muestral

X1: Variable 1: **Política de Créditos y Cobranzas**

X2: Variable 2: **Rentabilidad**

R: Influencia y Relación entre variables

Población y Muestra de estudio

Población:

Según Hernández et al. (2016) a la “población se la define como el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p.65). La población de estudio estuvo conformada por todas las personas que laboraban en la empresa telecomunicaciones Telchim S.A.C., las cuales desempeñaban sus funciones en diversas áreas. En total de 15 personas, entre las que se encontraban Gerentes, Subgerentes, jefes, Especialistas y Asistentes Administrativos.

Muestra:

El tipo de muestreo es la no probabilística y se procedió por una muestra intacta, es decir la misma población de 15 trabajadores de la empresa telecomunicaciones Telchim S.A.C. : Para Ramos & Bazalar (2020) muestra es la parte de la población que se selecciona, de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio sobre la cual se efectuara la medición y la observación de las variables objeto de estudio.

Técnica e Instrumento de investigación

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la observación sistemática: Permite evaluar de forma completa aspectos y resultados de la política de créditos y cobranzas y rentabilidad.

Se obtuvo la validación de expertos para el cuestionario que sirvió como herramienta, los cuales se presentan en los anexos como a continuación se aplica:

Para la gestión de Políticas de créditos y cobranzas se utilizó el cuestionario que consta de 18 ítem ,organizados en 4 dimensiones que son : Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios (1,2,3,4,5), Términos y Condiciones de Crédito para Servicios (6,7,8,9) Gestión y Seguimiento del Crédito en Servicios (10,11,12,13), Cobranzas (14,15,16,17,18); cuyos valores se determinaron de acuerdo a las escalaciones desacuerdo (0-10),ni de acuerdo/ni desacuerdo(11-20),y de acuerdo (21-30).

El instrumento para medir la Rentabilidad que consta se utilizó la encuesta que consta 18 ítems, organizados en 3 dimensiones que son: Ingresos (1,2,3,4,5 ítem)

Costos (6,7,8,9,10) y Satisfacción del Cliente (11,12,13,14,15,16,17,18). cuyos valores se determinaron de acuerdo a la escala de calificación desacuerdo (0-10),ni de acuerdo/ni desacuerdo(11-20),y de acuerdo (21-30).

La validez se dio mediante la técnica de alfa de cron Bach cuyo índice de confiabilidad fue de 0,910 muy próximo a 1 lo que significa una aceptable confiabilidad.

Para la fiabilidad del instrumento se valida el contenido a la coherencia lógica del instrumento a través del juicio de experto. Para la confiabilidad se aplicó un cuestionario como prueba piloto a 15 trabajadores de la empresa Telecomunicaciones Telchim S.A.C. Para procesar los resultados de la confiabilidad se utilizará la formula Alfa de Cronbach.

Confiabilidad del instrumento

Tabla 1

Estadísticas de fiabilidad	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
,910	15

Fuente: Elaboración propia

Para el tratamiento y analizar de los datos se utilizaron estadísticas descriptivas con el fin de describir e interpretar los resultados sin intentar extraer conclusiones generales. Para el procesamiento y análisis de datos que se empleó la estadística descriptiva, como la tabla de frecuencia absoluta (fi) que consistió en determinar el número de veces que se repite un cierto valor en una variable de una muestra, así como la frecuencia relativa porcentual acumulada (Hi), expresada en porcentaje. Se calculó como el producto de la frecuencia relativa por 100, y la suma de todas las frecuencias relativas acumuladas a 100, se consideró figuras estadísticas, se consideró interpretaciones respectivas y la estadística inferencial como la de R-Pearson para la prueba de correlación, cuyos resultados fueron procesadas con el apoyo de Software estadístico SPSS versión 22 y el programa Excel para organizar los resultados y elaborar las figuras estadísticas.

Resultados

Tabla 2

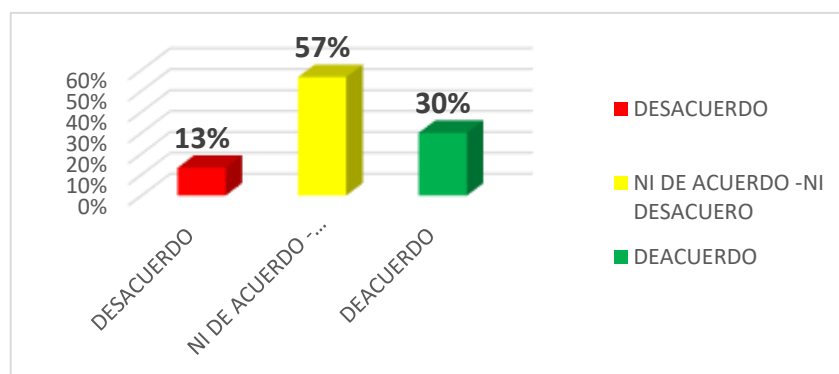
*Nivel de Influencia del **criterio de evaluación de crédito para servicios en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C., 2024.***

Nivel	X1	X2	Frecuencia	Porcentaje válido
Desacuerdo	2	2	4	13%
Ni de acuerdo -ni desacuerdo	9	8	17	57%
Deacuerdo	4	5	9	30%
Total	15	15	30	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Figura 2

criterio de evaluación de crédito para servicios en la rentabilidad



Nota: Elaboración con datos de la tabla 2

Interpretación

En la tabla 2 y figura 2 se muestra los resultados con respecto a la aplicación del instrumento de políticas de crédito y cobranzas en la dimensión del criterio de evaluación de crédito para servicios y la rentabilidad en la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024. Asimismo, con respecto a la variable de políticas de crédito y cobranzas en la dimensión criterio de evaluación de crédito para servicios y la rentabilidad concluimos que el 13% desacuerdo, el 57% ni de acuerdo/ni desacuerdo y un 30% en el nivel de acuerdo.

Tabla 3

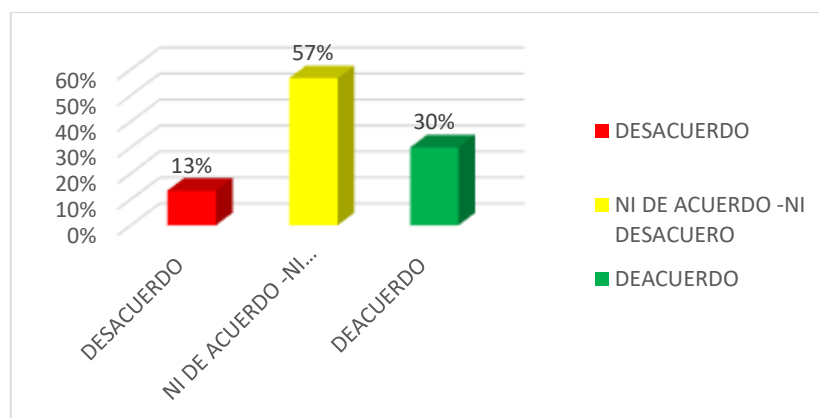
La relación de **gestión y seguimiento del crédito en servicios** con la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C.

Nivel	X1	X2	Frecuencia	Porcentaje válido
Desacuerdo	2	2	4	13%
Ni de acuerdo -ni desacuerdo	9	8	17	57%
Deacuerdo	4	5	9	30%
Total	15	15	30	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Figura 3

Gestión y seguimiento del crédito en servicios con la rentabilidad



Nota: Elaboración con datos de la tabla 3.

Interpretación:

En la tabla 3 y figura 3, muestra los resultados con respecto a la aplicación del instrumento de políticas de crédito y cobranzas en la dimensión de gestión y seguimiento del crédito en servicios de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C.2024. Asimismo, referente a la variable de políticas de crédito y cobranzas en la dimensión de gestión y seguimiento del crédito en servicios y la rentabilidad concluimos que el 13% se encuentra en nivel de desacuerdo, el 57% en un nivel de ni de acuerdo ni desacuerdo y un 30% en el nivel de acuerdo.

Tabla 4

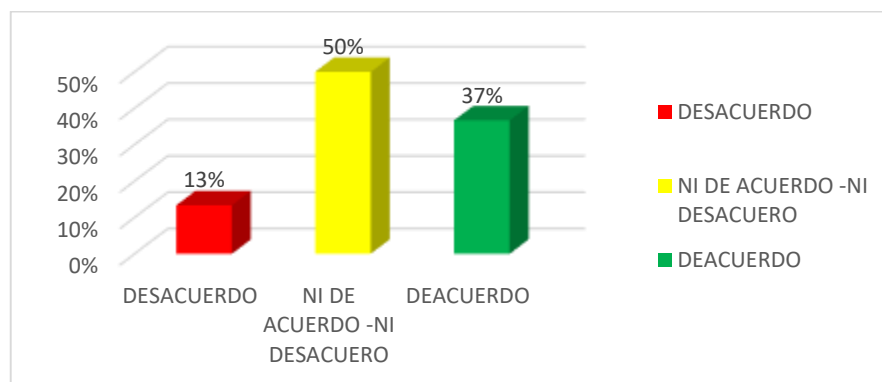
Relación de **Cobranza** con la rentabilidad en la empresa de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el periodo 2024.

Nivel	X1	X2	Frecuencia	Porcentaje válido
DESACUERDO	2	2	4	13%
NI DE ACUERDO - NI DESACUERO	7	8	15	50%
DEACUERDO	6	5	11	37%
Total	15	15	30	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario.

Figura 4.

Cobranza con la rentabilidad



Nota: Elaboración con datos de la tabla 4.

Interpretación:

En la tabla 4 y figura 4 se muestra los resultados con respecto procedimiento de políticas de créditos y cobranzas con la dimensión de cobranzas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Asimismo, con respecto a la variable de políticas de crédito en la dimensión de cobranzas y la rentabilidad concluimos que el 13% se encuentra en nivel de desacuerdo, el 50% en un nivel de ni de acuerdo ni desacuerdo y un 37% en el nivel de acuerdo.

Tabla 5

Nivel de influencia de la política de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024.

Nivel	X1	X2	Frecuencia	Porcentaje válido
Desacuerdo	1	2	3	10%
Ni De Acuerdo -Ni Desacuero	8	8	16	53%
Deacuerdo	6	5	11	37%
Total	15	15	30	100%

Fuente: Resultados de la aplicación del cuestionario

Tabla 6

Correlación de variables

Correlaciones			
		Política de Crédito y Cobranza	Rentabilidad
POLÍTICA DE CRÉDITO Y COBRANZA	Correlación de Pearson	1	,910**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	15	15
RENTABILIDAD	Correlación de Pearson	,910**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	15	15

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: IBM SPSS, Statistics 25

Interpretación:

Según el método estadístico de correlación de Pearson se encontró un valor de $r=0,910$ entre Gestión de políticas de créditos y cobranzas y rentabilidad, analizando como una correlación alta según Hernández et al. (2016) con lo que se comprueba que Gestión de crédito y cobranzas y la rentabilidad encuentran asociadas y una depende de la otra.

Análisis y Discusión

A partir de los hallazgos encontrados aceptamos la hipótesis general que establece que existe relación significativa entre política de créditos y cobranzas y rentabilidad en la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C.2024, al obtener un nivel de significación de $0,001 < 0,5$, tomando la decisión de aceptar la hipótesis de investigación.

Los resultados de Del Águila C. y Huamán D. (2023), complementan los hallazgos de este estudio, mostrando que políticas de crédito y cobranzas tiene una correlación positiva significativa con la rentabilidad. Según su investigación, se identificó una fuerte relación entre criterio de evaluación de crédito para servicios y la rentabilidad ($\rho = 0.771$, sig. = $0.000 < 0.05$) . Estos resultados respaldan la hipótesis planteada, demostrando que existe una relación directa entre ambas variables.

Por lo tanto, una de las principales recomendaciones derivadas de este estudio es que la empresa de Telecomunicaciones TELCHIM SAC. debería reforzar sus procedimientos de cobranza y capacitar a su personal garantizando una excelente atención al cliente, así como la recaudación de las cuentas por cobrar de considerando los criterios de cobranza necesarios. Esto no solo contribuirá a una mayor liquidez a corto y largo plazo con una mejor rentabilidad.

Es relevante comparar estos resultados con los obtenidos Saavedra S. (2020), quien, en su investigación, también identificó una relación entre políticas de crédito y cobranzas en la liquidez. Según sus hallazgos, el 57,78% de los encuestados calificó las políticas de crédito como moderada, y el 66,67% evaluó la liquidez similar. Saavedra S. (2020), utilizó la prueba estadística Spearman's rho, obteniendo un valor de 0,545, lo que refleja una correlación directa y moderada entre ambas variables. Este valor es estadísticamente significativo, dado que el valor de significación bilateral fue de $0,000 (< 0,05)$, confirmando la relación positiva y moderada.

A partir de estos resultados, Saavedra S. (2020) recomienda establecer revisión y actualización de políticas de créditos y cobranzas, con el objetivo de que puedan identificar sus falencias en los procesos de la cobranza. Estas actualizaciones permitirán definir plazo de cobro claros y límite de crédito ajustados al perfil de los clientes. De igual manera, la recomendación es que entrenar al personal de ventas y finanzas en la aplicación correcta de las políticas evitando excepciones no justificadas.

En resumen, tanto los resultados de nuestra investigación como los de Saavedra S. (2020) subrayan la importancia de una política de crédito como factor determinante en la mejora de la rentabilidad. La correlación significativa encontrada refuerza la necesidad de continuar implementando estrategias que optimicen este proceso, especialmente en áreas clave como el personal de ventas y finanzas, para lograr un impacto directo y positivo en la rentabilidad de la empresa de Telecomunicaciones TELCHIM SAC.

La investigación de Ostolaza Y. y Sichez F. (2024), sobre la relación entre Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA. arrojó resultados similares, con una correlación de 0.77 y una percepción mayoritaria de nivel medio liquidez. Esto refuerza la idea de que la Cuentas por cobrar es un factor importante en la liquidez, pero que su impacto puede verse influenciado por otros factores y por la percepción de los empleados.

En el caso de la empresa de Telecomunicaciones TELCHIM SAC, la predominancia del criterio de evaluación de crédito para servicios como aspecto más valorado de la política de crédito y cobranzas y sugiere que la empresa ha logrado establecer procesos efectivos. Sin embargo, los resultados también indican la necesidad de fortalecer otros criterios de evaluación para la cobranza como alertas de morosidad y reportes analíticos para la toma de decisiones.

Es importante destacar que la investigación se limita a las cuentas por cobrar de ellos clientes sobre la política de crédito y cobranza y su relación con la rentabilidad de la empresa. Futuras investigaciones podrían explorar otros factores

que puedan influir en esta relación, como cobranzas, morosidades y liquidez a corto y largo plazo.

En conclusión, los resultados de la investigación sugieren que la política de crédito y cobranza juega un papel importante en el la rentabilidad en la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Si bien se ha logrado avances aplicando criterio de evaluación de crédito para servicios, es necesario seguir fortaleciendo las políticas de crédito y cobranzas para mejorar la liquidez y rentabilidad en la empresa.

Las políticas de crédito y cobranzas en relación con gestión en servicios y seguimiento del crédito fue la que predominó por que se considera un aspecto clave directamente con la rentabilidad de la empresa. Estos resultados coinciden con los hallazgos de investigaciones previas. Un ejemplo de ello es el estudio realizado por Tamara E. (2022), en las empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia, cuyos resultados fueron comparables. En su investigación, aplicaron el Alpha de Cronbach para evaluar la fiabilidad de los instrumentos, obteniendo valores de 0.929 para la administración de cobranzas y 0.930 para la gestión de liquidez, lo que indica una alta confiabilidad de las medidas utilizadas. Además, los resultados revelaron una correlación positiva ($r = 0.417$; $p < 0.00$) entre las variables de administración de cobranzas y gestión de liquidez, lo que llevó al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Así, se concluyó que existe una relación significativa entre la administración de cobranzas y liquidez

De esta manera, los resultados obtenidos en esta investigación refuerzan la relevancia de la política de crédito y cobranzas en la mejora de la gestión y seguimiento del crédito en servicios, especialmente en los procesos de cobranzas y atención al cliente, coincidiendo con los hallazgos de estudios previos realizados en otros contextos y empresas.

Al analizar las respuestas de los trabajadores en relación a la rentabilidad de la empresa, se encontraron los siguientes resultados: el 10% de los encuestados se mostró en desacuerdo, un 53% no manifestó una postura clara, es decir, se identificaron como "ni de acuerdo ni en desacuerdo", y el 37% estuvo de acuerdo con

la afirmación de que las políticas de crédito impactan positivamente su rentabilidad. Estos datos reflejan una tendencia predominante en la que los trabajadores no tienen una postura definida, pero una parte significativa considera que la política de crédito sí influye en la rentabilidad de la empresa.

Es importante señalar que, dentro de los aspectos de la política de crédito, la mayor relevancia se encuentra en el área cobranzas y personal de ventas, lo que implica que los procesos de capacitación y concientización del personal son vistos como fundamentales para una excelente rentabilidad.

En este sentido, el estudio de Torres E. (2022) aporta resultados que son congruentes con los hallazgos actuales. En su investigación, se observó que el 35% de encuestados están insatisfechos con las políticas implementadas, el 40% están insatisfechos por exigir garantías al crédito y el 45% de trabajadores están insatisfechos con las notificaciones de cobranza.

A partir de estos resultados, se puede concluir que la investigación proporciona un análisis profundo que subraya la importancia de implementar herramientas y estrategias de políticas de crédito que favorezcan la rentabilidad. Por última instancia, que exista un sólido criterio de evaluación de crédito para servicios como herramienta estratégica que protege la salud financiera de la empresa al tiempo que permite un crecimiento sostenible. En particular, se debe realizar auditoría, realizando evaluaciones trimestrales del proceso de crédito y cobranza para identificar desviaciones y ajustar las políticas según resultados.

Conclusiones

A partir del coeficiente de correlación de Pearson de Pearson de 0.910 y un valor p de 0.001, inferior al umbral de 0,05 se confirma de aceptación de la hipótesis planteada en el estudio. Esto indica que existe una relación directa y significativa entre la política de crédito de cobranzas y la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM. Este hallazgo resalta la importancia de los criterios de la política de crédito y cobranzas como factor clave en la mejora y estabilidad en la rentabilidad de la empresa.

En la tabla 2 y figura 2 se puede observar que el 13% de los encuestados se encuentra en un nivel de desacuerdo, el 57% se ubica en un nivel de acuerdo/ni desacuerdo, y un 30% manifiesta estar de acuerdo. Estos resultados reflejan que, en términos generales, la mayoría del personal de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C., en lo referente a la dimensión de *criterio de evaluación de crédito para servicios* sobre la rentabilidad, se encuentra en una postura intermedia, sin una clara inclinación hacia el acuerdo o el desacuerdo.

Específicamente, el 57% de los encuestados que se sitúan en el nivel de acuerdo/ni desacuerdo sugiere una percepción neutral o moderada, lo que indica que, si bien la política de crédito a través de los procesos del Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios puede tener una influencia, esta no se percibe de forma decisiva o contundente en la mejora de la rentabilidad. Sin embargo, el 30% que se encuentra en el nivel de acuerdo resalta que, para una porción importante del personal, dichos procesos sí tienen una relación positiva con la política de crédito. Este panorama sugiere que, aunque las políticas de crédito juegan un papel relevante, existen diferencias en cómo es percibida su aprobación, lo cual podría abrir la posibilidad de evaluar e implementar estrategias para asegurar un impacto más consistente y directo en la mejora de la rentabilidad.

En base a los resultados presentados en la Tabla 3 y la Figura 3, se puede observar que un 13% del personal se encuentra en un nivel de desacuerdo, mientras que un 57% se posiciona en un nivel de acuerdo-ni desacuerdo, y un 30% se muestra en total acuerdo. Estos datos reflejan que la mayoría de los empleados de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C., en cuanto a la dimensión de gestión y seguimiento del crédito en servicios, se ubican en un nivel intermedio entre el acuerdo y el desacuerdo. Es decir, si bien una proporción significativa de los trabajadores muestra una postura neutral respecto a la relación entre gestión y seguimiento del crédito en servicios y la rentabilidad, se puede inferir que no existe una fuerte inclinación hacia la disconformidad ni hacia una completa satisfacción con gestión y seguimiento del crédito en servicios.

Este patrón sugiere que, aunque no se percibe una desvinculación total entre gestión y seguimiento del crédito en servicios y la rentabilidad, hay un área significativa de oportunidad para mejorar los procesos de gestión y seguimiento del crédito en servicios dentro de la empresa. La neutralidad de la mayoría del personal podría indicar que las medidas implementadas no son lo suficientemente efectivas o bien no logran conectar de manera clara con el impacto en las políticas de crédito. Es recomendable, por tanto, realizar un análisis más detallado de las prácticas de gestión y seguimiento del crédito en servicios y explorar ajustes que puedan potenciar su efectividad, contribuyendo a mejorar la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C.

De acuerdo con los resultados presentados en la tabla 4 y la figura 4, se observa que el 13% de los encuestados se encuentran en un nivel de desacuerdo con respecto a la relación entre la cobranzas y rentabilidad, mientras que un 50% se ubican en el nivel de acuerdo/ni desacuerdo, y el 37% restante se posicionan en el nivel de acuerdo. Estos datos reflejan una tendencia mayoritaria del personal de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. hacia una postura neutral en cuanto a la percepción de la cobranza y su impacto en la rentabilidad. En otras palabras, la mayoría del personal no percibe de manera clara ni positiva ni negativa la relación entre ambos factores, lo que sugiere que, aunque existen ciertos aspectos de acuerdo, no se percibe una influencia significativa o directa de la cobranza en la política de

crédito. Este resultado podría indicar la necesidad de una revisión y mejora de las estrategias de cobranzas, buscando una mayor alineación con la política de crédito y mejora de la rentabilidad en la empresa.

En la Tabla 5 se observa que el 10% de los encuestados se encuentran en desacuerdo, el 53% se sitúan en una posición neutral (ni de acuerdo ni en desacuerdo) y el 37 restante se encuentran de acuerdo. Estos resultados reflejan una tendencia predominante hacia la neutralidad en las percepciones de la cobranza y su liquidez, lo que puede sugerir que, si bien algunos reconocen la relación entre la política de crédito y la rentabilidad, aún existe un sector importante que no tiene una postura definida al respecto. Sin embargo, al aplicar el análisis estadístico utilizando el coeficiente de correlación de Pearson, se obtiene un valor de $r = 0,910$, lo que indica una correlación fuerte y significativa entre las dos variables en estudio. Este hallazgo resalta que la política de crédito está estrechamente vinculada con la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. La alta correlación sugiere que mejorar las estrategias políticas, tales como Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios, podría tener un impacto positivo en la liquidez y rentabilidad, contribuyendo a la mejora los ingresos, costos y satisfacción de los clientes de la empresa. En resumen, los resultados obtenidos proporcionan evidencia de la importancia de tener en claro las políticas de crédito para la obtención de una rentabilidad estable en la empresa.

Recomendaciones

La recomendación clave a la empresa de Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C, para potenciar la rentabilidad y el posicionamiento competitivo radica en la estrecha vinculación de nuestras políticas de crédito con las estrategias comerciales. Específicamente, sugerimos flexibilizar los criterios de crédito para aquellos clientes considerados estratégicos y que demuestren un alto potencial de rentabilidad. Esta medida busca alinear las políticas de crédito con nuestra estrategia global de crecimiento.

Se recomienda a la empresa de Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C aplique la automatización y seguimiento proactivo, en el que debe implementar un software de gestión de cobranzas con alertas automatizadas para vencimientos de morosidad y segmentar la cartera de antigüedad de deuda y priorizar la recuperación de cuentas críticas.

De igual manera se recomienda la Capacitación del equipo de cobranzas, entrenando al personal en técnicas de negociación y manejo de objeciones para aumentar la efectividad en las recuperaciones. Así como también vincular incentivos al cumplimiento de metas de cobro como bonos por reducción de días de cartera vencida).

Además, se debe aplicar Alineación estratégicas y comunicaciones Interna sensibilizando sobre el impacto de las políticas de crédito en la rentabilidad, realizando talleres con el personal (especialmente el 57% en postura neutral) para explicar cómo una gestión eficiente de crédito y cobranza afecta positivamente los resultados financieros. Específicamente los que deben involucrarse son los departamentos de ventas y finanzas en la definición de políticas para asegurar coherencia entre objetivos comerciales y financieros.

Se recomienda el Monitoreo y Evaluación Continua con Auditorías periódicas de cumplimiento quienes se encargan de realizar revisiones trimestrales para verificar que las políticas se apliquen correctamente y ajustarlas según resultados. Y Utilizar métricas como Días de Ventas Pendientes (DSO) y porcentaje de morosidad para medir la eficacia. Así como también realizar Encuestas de seguimiento al personal y repetir la medición de percepciones después de implementar cambios para evaluar si la neutralidad (57%) se reduce a favor del acuerdo.

Se recomienda el uso de Tecnología y Data Analytics que permitan la integración de inteligencia de datos como herramientas de análisis predictivo para identificar patrones de morosidad y prevenir riesgos futuros. Y desarrollar dashboards (cuadro de mando) es un panel de control que presenta información clave y datos relevantes de forma visual y concisa, facilitando la comprensión y el seguimiento de indicadores clave de rendimiento (KPIs) para la toma de decisiones como la tasa de recuperación, clientes recurrentemente morosos.

Agradecimiento

Gracias a Dios por concederme la dicha de cumplir un sueño más. Dedico este logro a mis padres, a mis hermanas y a toda mi familia. Su apoyo incondicional, incluso en los momentos difíciles, es mi mayor aliento y fortaleza. El amor que mis hermanas me han brindado es inmenso e imposible de describir. Les prometo que mi compromiso es seguir alcanzando metas para ser siempre su motivo de orgullo.

Referencia y bibliografía

- Aulla Sánchez & Daniela Samantha (2022). *Políticas de créditos y cobranzas y su incidencia en la liquidez de la distribuidora San Jacinto S.A. Guayaquil. ULVR. Facultad de Ciencias Administrativas Carrera de Ingeniería Comercial. 98 p.* (Tesis Pregrado) Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/handle/44000/5319>
- Campos y Palacios. (2024) *Gestión de cobranzas y su incidencia en la liquidez de empresas del rubro Editorial del distrito de Miraflores en el año 2022* (tesis pregrado) Universidad San Martín de Porres https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/16500/campos_hib-palacios_lte.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castro E. (2022), *Gestión de cobranza y la morosidad en la tienda Zongshen De Pucallpa, 2021.* (Tesis Pregrado) Universidad Nacional de Ucayali. <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5535>
- Cazco C. (2021) *Gestión del área de crédito y cobranzas y su incidencia en la liquidez y rentabilidad de la empresa Computer Business Management Asociados C.B.M. CÍA.LTDA.* (Tesis Pregrado) Universidad Metropolitana. <https://repositorio.umet.edu.ec/handle/67000/470>
- Chávez (2024) *La gestión de los créditos y su proceso de cobranza en las entidades financieras de la provincia de Huara* (tesis posgrado) Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8931/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Del Águila C. y Huamán D. (2023) *Las cuentas por cobrar y su relación con la liquidez en una empresa de servicio de telecomunicaciones*, Tarapoto 2022. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/128259>
- Espinoza A. (2020) *Gestión de cobranza, rentabilidad y liquidez de MIPYMES comercializadoras de materiales de construcción en cuenca, Caso ISCE CIA. LTDA.* (Tesis Pregrado) Universidad Politécnica Salesiana. <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/19795?locale=en>
- "Facturación Electrónica y Gestión del Riesgo", Ed. Thomson Reuters, p. 45.
"Gestión de Cobranza en la Era Fintech", Ed. Pirámide.
- Galindo de la Cruz, J. Y. (2021). Programa de gestión de cobranzas en una empresa de telecomunicaciones, Lima 2020.
- Gaon Jaramillo, A. N., & Paguay Mendoza, J. E. (2024). *Gestión de cobranzas y su impacto en la rentabilidad de la Empresa Anguetrans SA período enero-junio 2023* (Doctoral dissertation, Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Santo Domingo.). <https://repositorio.puce.edu.ec/items/c48e2ab6-fa98-4156-a569-4d758892fba4>
- García-López & Fernández-Rodríguez (2024), ESIC Business School)
- García-Pita, L. (2024), "*Garantías y Ejecución: Tendencias en la Crisis Postpandemia*". Revista de Derecho Bancario.
- García-Teruel & Martínez-Solano (2020), "*Los reportes contables son herramientas dinámicas que integran información histórica y proyectiva, esenciales para determinar la capacidad de generación de flujo de caja futuro*".
- Giraldo Quintana L. (2022), Mejoramiento de la Política de Créditos y Cobranzas como Medidas para Reducir los Porcentajes de Morosidad y su Incidencia en los Estados Financieros en la Empresa Corporación MG SAC 2019. (Tesis

Pregrado) Universidad Ricardo Palma.
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6573>

Gómez-Guillamón (2022), "*Cláusulas contractuales que equilibran los intereses del proveedor (seguridad en el cobro) y del cliente (flexibilidad en el pago), requiriendo cumplimiento con la Ley 16/2011 de contratos de crédito al consumo*". Universidad de Barcelona.

González-Rodríguez (2023), "*Nuevas Políticas de Segunda Oportunidad*". Revista de Derecho Concursal.

IBM Research (2023). AI for Credit Scoring: NLP Applications.

Mallqui Y. (2022) Análisis de los créditos y cobranzas para la mejora de la liquidez en la Empresa MODASA – Ate, 2022. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://www.vmcsubastas.com/maniana.html>

Marrufo C. y Panta R. (2022, Estrategias de cobranza y liquidez en servicios financieros Prestacash SRL, Sechura 2018-2022. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117064>

Martínez-Sánchez et al. (2023), Universidad Autónoma de Barcelona

Merino C. (2020), El control interno y la gestión de los créditos y cobranzas en DPMA EIRL., 2019. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro.
<https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/4d237151-5b39-407f-a3fe-2c88ae5aec16>

Muñoz E. y Iguaran G. (2021) Política de crédito y cartera implementada en el fondo de empleados de comfaguajira fodecom, del distrito turístico y cultural de Riohacha. (Tesis Pregrado) Universidad de la Guajira.
<https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/handle/uniguajira/506>

- Ostolaza Y. y Sichez F. (2024), Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la empresa TRANSERSA, Nuevo Chimbote 2019 – 2020. (Tesis Pregrado) Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82409>
- Paredes Palacios K. (2022), Las políticas de créditos y cobranzas y su efecto en la incobrabilidad en las empresas de tecnología de la información en Lima metropolitana, 2022 (Tesis Pregrado). Universidad de San Martín de Porres <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/14605>
- Rodríguez S. (2020), Gestión de cuentas por cobrar y afectación de liquidez y rentabilidad: Empresa Mepro SAC, 2019. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/da366b29-ffc4-437a-8c25-22d004b3b1a5>
- Saavedra S. (2020), La influencia de las políticas de crédito y cobranza en la liquidez de la Empresa Mega Conversiones Gas Del Norte S.A.C. Trujillo 2018. (Tesis Pregrado) Universidad Privada del Norte. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25316>
- Sánchez-Gómez (2023), Universidad de Valencia) "*Derecho del Consumidor en Servicios Digitales*", Ed. Tirant lo Blanch, p. 156 ANEXOS.
- Sánchez-Vidal et al. (2021) "*Colateral dinámico cuyo valor debe reevaluarse periódicamente, incorporando riesgos de depreciación tecnológica o de mercado (ej.: maquinaria obsoleta)*"., Universidad de Granada.
- Tamara E. (2022), Administración de cobranzas y gestión de liquidez en empresas del régimen MyPE tributario del distrito de Independencia – Huaraz, 2021. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <http://publicaciones.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/23638>

Torres E. (2022), *Las cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de las empresas ferreteras de Huaraz, 2021*. (Tesis Pregrado) Universidad San Pedro. <https://repositorio.usanpedro.edu.pe/items/f59c4306-818b-4f71-9fe8-faff4c63c0f3>

Anexos

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medicion
Política de Créditos y Cobranzas	Permite gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la empresa, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos (Morales, 2014, p. 90)	El proceso que cumple las políticas de crédito y cobranza es establecer procedimientos y directrices el cual los trabajadores en general se puedan enviar para que se evalúe correctamente al cliente antes de otorgar un crédito, se plasme correctamente el contrato de crédito y que se establezca parámetros de cobranza el cual permita gestionar de forma eficiente el pago, sin incrementar la morosidad o la disminución de la liquidez.	Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios	Información Personal	1	Escala: 1=Desacuerdo 2=Ni De Acuerdo -Ni 3 = De acuerdo
				Reportes contables	2	
				Comportamiento de pago	3	
				Garantías	4,5	
			Términos y Condiciones de Crédito para Servicios	Plazos establecidos	6	
				Sanciones	7	
				Embargo	8,9	
			Gestión y Seguimiento del Crédito en Servicios	Facturación	10	
				Alertas automáticas	11	
				Reclamos y plazo de pagos	12	
				Políticas de renegociación	13	
			Cobranzas	Procedimientos de Cobranza para Servicios	14,15	
				Recursos Dedicados a la Cobranza	16,17	
Efectividad de la Cobranza en Servicios	18					

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variables Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala De Medicion
Rentabilidad	La rentabilidad es un elemento relevante en cualquier organización, mide la eficiencia del manejo de recursos financieros y económicos, desempeña un papel central en el análisis de estados financieros; esto se debe a que es la mayor área de interés del accionista (Puente et al., 2022., p.25)	La rentabilidad es el producto final de un hecho económico el cual determina si una empresa tiene liquidez para seguir trabajando, solvencia para afrontar sus deudas a corto y largo plazo, ya que la empresa al finalizar el año debe de haber utilizado de forma adecuada sus recursos sin comprometer los activo o entrar en sobre endeudamiento.	Ingresos	Aumento de Ventas	1,2	Escala: 1 = Totalmente en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = De acuerdo 4 = Totalmente de acuerdo
				Ventaja Competitiva	3,4,5	
			Costos	Costos Operativos	6,7	
				Costo de Oportunidad	8	
				Pérdidas por Incobrabilidad	9	
				Liquidez	10	
			Satisfacción del Cliente	Fidelización de Clientes	11,12,13,14, 15,16,17,18	

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿De qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. Chimbote, 2024?</p>	<p>Variable 1: Política de créditos y cobranzas</p>	<p>Objetivo General: Determinar la influencia de la política de créditos y cobranzas en la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. Chimbote 2024.</p>	<p> Demostrar si la política de créditos y cobranzas influye positivamente en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACIONES TELCHIMS.A.C. Chimbote, 2024.</p>	<p>Tipo:Según su finalidad, es una investigación correlacional.</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Población muestral 15 trabajadores de la empresa</p> <p>Técnica de investigación: Encuesta</p> <p>Instrumento de</p>
	<p>Variable 2: Rentabilidad</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificar la Influencia del criterio de evaluación del crédito para servicios y la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el año 2024. ✓ Encontrar la relación de gestión y seguimiento del crédito en servicios y la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el año 2024 ✓ Hallar la relación de Cobranza y la rentabilidad de la empresa Telecomunicaciones TELCHIM S.A.C. durante el periodo 2024. 		

				investigación: Cuestionario.
--	--	--	--	--

ANEXO N° 3

ENCUESTA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE, 2024

La investigación planteada tiene como finalidad analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE, 2024. La información que se recolecte de aplicado la encuesta referente a temas de Rentabilidad, será utilizada solo para fines académicos y en beneficio de la organización, por lo cual contamos con su apoyo y respuestas sinceras al presente cuestionario.

La escala de medición es en modalidad de Likert donde la escala y valoración utilizada son:

De acuerdo	Ni de acuerdo, Ni de acuerdo	En Desacuerdo
3	2	1

<u>N°</u>	<u>Item</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Dimensión 01: Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios				
1	Los procedimientos establecidos para la evaluación de créditos son claros y fáciles de seguir.			
2	Contamos con las herramientas y la información necesaria para realizar una evaluación de crédito efectiva			
3	Los criterios utilizados para la evaluación de crédito son justos y están bien definidos			
4	El tiempo asignado para llevar a cabo la evaluación de crédito es adecuado.			
5	Considero que el proceso de evaluación de crédito minimiza el riesgo de incumplimiento.			
Dimensión 02: Términos y Condiciones de Crédito para Servicios				
6	Los plazos de pago ofrecidos a los clientes son realistas y viables.			

7	Las tasas de interés o los cargos financieros asociados a los créditos son competitivos y justos.			
8	Las condiciones de los contratos de crédito son claras y fáciles de explicar a los clientes.			
9	Considero que los términos de crédito ofrecidos son atractivos para los clientes sin comprometer la rentabilidad de la empresa.			
Dimensión 03: Gestión y Seguimiento del Crédito en Servicios				
10	Contamos con un sistema eficiente para el seguimiento de los pagos de los clientes.			
11	Los recordatorios de pago se envían de manera oportuna y efectiva a los clientes			
12	El sistema de gestión de crédito nos permite identificar y abordar proactivamente los posibles casos de morosidad.			
13	Considero que la empresa gestiona de manera adecuada los riesgos asociados a los créditos otorgados.			
Dimensión 04: Cobranzas				
14	Los procedimientos establecidos para la gestión de cobranzas son claros y están bien definidos			
15	Contamos con la capacitación y las herramientas necesarias para llevar a cabo las gestiones de cobranza de manera efectiva y respetuosa.			
16	Se nos proporcionan directrices claras sobre cómo abordar a los clientes con pagos atrasados.			
17	Considero que el proceso de cobranzas busca soluciones y alternativas para que los clientes puedan regularizar su situación.			
18	La empresa apoya y valora los esfuerzos realizados en la gestión de cobranzas.			

ANEXO 4

ENCUESTA RENTABILIDAD

ENCUESTA POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE, 2024.

La investigación planteada tiene como finalidad analizar de qué manera la política de créditos y cobranzas influye en la rentabilidad de la empresa TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE, 2024. La información que se recolecte de aplicado la encuesta referente a temas de Rentabilidad, será utilizada solo para fines académicos y en beneficio de la organización, por lo cual contamos con su apoyo y respuestas sinceras al presente cuestionario.

La escala de medición es en modalidad de Likert donde la escala y valoración utilizada son:

De Acuerdo	NI DE ACUERDO -NI DESACUERO	En Desacuerdo
3	2	1

N°	<u>Itmes</u>	<u>4</u>	<u>3</u>	<u>2</u>	<u>1</u>
Dimensión 01: Ingresos					
1	Entiendo claramente cómo mi trabajo contribuye a los ingresos de la empresa.				
2	Los objetivos de ingresos establecidos para mi área o departamento son realistas y alcanzables				
3	Considero que los precios de nuestros servicios y productos son competitivos en el mercado.				
4	La empresa invierte adecuadamente en estrategias para aumentar los ingresos (ej. marketing, nuevos productos).				
5	Estoy satisfecho/a con las oportunidades que tengo para influir positivamente en los ingresos de la empresa.				
Dimensión 02: Costos					
6	Soy consciente de la importancia de controlar los costos en mi				

	trabajo diario.				
7	Se nos proporcionan las herramientas y los recursos necesarios para realizar nuestro trabajo de manera eficiente y minimizando costos.				
8	Considero que la empresa gestiona sus gastos de manera efectiva				
9	Existen procesos claros para la aprobación y el control de los gastos en mi área.				
10	Se fomenta la cultura de eficiencia y ahorro de costos en la empresa.				
Dimensión 03: Satisfacción del Cliente					
11	Comprendo claramente la importancia de la satisfacción del cliente para el éxito de la empresa.				
12	Considero que los productos y servicios que ofrece la empresa satisfacen las necesidades de los clientes.				
13	La empresa se preocupa por brindar un buen servicio al cliente.				
14	Se nos proporcionan las herramientas y la capacitación necesarias para brindar un excelente servicio al cliente.				
15	Siento que mi trabajo tiene un impacto directo en la satisfacción de los clientes.				
16	La empresa toma en cuenta las opiniones y quejas de los clientes para mejorar sus servicios.				
17	Estoy satisfecho/a con la forma en que la empresa aborda los problemas o quejas de los clientes				
18	Considero que la moral y el compromiso de los empleados influyen positivamente en la satisfacción del cliente.				

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Variable 01.

Dimensión	Criterios de Evaluación de Crédito para Servicios							Términos y Condiciones de Crédito para Servicios						Cobranzas						Gestión y Seguimiento del Crédito en Servicios						PUNTA JE TOTAL	NIVEL	
	item1	item2	item3	item4	item5	PUNTA	NIVEL	item6	item7	item8	item9	PUNTA	NIVEL	item10	item11	item12	item13	item14	NIVEL	item15	item16	item17	item18	PUNTA	NIVEL			
1	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	4	DS	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	4	DS	18	DS
2	3	3	1	3	3	13	DEA	1	3	3	2	9	DEA	2	1	2	1	1	7	NDS	3	1	3	1	8	NDS	37	DEA
3	1	3	3	1	2	10	NDS	3	2	3	1	9	DEA	2	2	2	2	3	11	DEA	1	3	3	1	8	NDS	38	DEA
4	1	3	3	1	1	9	NDS	2	1	3	1	7	NDS	3	3	2	3	1	12	DEA	3	1	2	3	9	DEA	37	DEA
5	1	1	3	1	1	7	NDS	1	2	1	2	6	NDS	1	3	1	3	3	11	DEA	2	1	3	1	7	NDS	31	NDS
6	1	3	1	1	3	9	NDS	1	1	3	1	6	NDS	2	1	2	1	1	7	NDS	1	3	3	1	8	NDS	30	NDS
7	2	3	3	3	1	12	DEA	2	2	1	2	7	NDS	2	1	1	1	1	6	NDS	1	1	2	3	7	NDS	32	NDS
8	2	1	2	2	1	8	NDS	2	2	1	2	7	NDS	3	3	2	3	3	14	DEA	2	2	2	3	9	DEA	38	DEA
9	2	1	2	3	3	11	DEA	1	3	3	2	9	DEA	1	1	3	2	1	8	NDS	2	1	2	1	6	NDS	34	NDS
10	3	3	2	1	2	11	DEA	3	2	3	3	11	DEA	3	3	3	3	3	15	DEA	3	3	2	1	9	DEA	46	DEA
11	1	3	3	1	1	9	NDS	2	1	3	1	7	NDS	1	3	1	1	3	9	NDS	1	3	3	1	8	NDS	33	NDS
12	1	1	3	3	1	9	NDS	1	2	1	2	6	NDS	2	3	1	3	3	12	DEA	3	3	2	3	11	DEA	38	DEA
13	1	3	2	2	1	9	NDS	1	1	3	1	6	NDS	1	1	3	2	1	8	NDS	2	1	3	1	7	NDS	30	NDS
14	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	4	DS	1	1	1	1	1	5	DS	2	1	1	1	5	NDS	19	NDS
15	1	3	3	1	1	9	NDS	1	3	1	3	8	NDS	1	3	3	1	2	10	NDS	1	2	3	3	9	DEA	36	NDS

Variable 02

Dimensión	Ingresos							Costos							Satisfacción del Cliente								PUNTAJE TOTAL	NIVEL			
	N°	item1	item2	item3	item4	item5	PUNTAJE	NIVEL	item6	item7	item8	item9	item10	PUNTAJE	NIVEL	item11	item12	item13	item14	item15	item16	item17			item18	PUNTAJE	NIVEL
1	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	DS	18	DS
2	3	3	1	3	3	13	DEA	2	1	2	1	1	7	NDS	1	3	3	2	3	3	3	3	3	21	DEA	41	DEA
3	1	3	3	1	2	10	NDS	2	2	2	2	3	11	DEA	3	2	3	1	1	1	1	1	1	13	NDS	34	NDS
4	1	3	3	1	1	9	NDS	3	3	2	3	1	12	DEA	2	1	3	1	3	3	3	3	3	19	DEA	40	DEA
5	1	1	3	1	1	7	NDS	1	3	1	3	3	11	DEA	1	2	1	2	2	2	2	2	1	13	NDS	31	NDS
6	1	3	1	1	3	9	NDS	2	1	2	1	1	7	NDS	1	1	3	1	2	3	1	3	3	15	NDS	31	NDS
7	2	3	3	3	1	12	DEA	2	1	1	1	1	6	NDS	2	2	1	2	1	1	1	1	1	11	NDS	29	NDS
8	2	1	2	2	1	8	NDS	3	3	2	3	3	14	DEA	2	2	1	2	2	1	2	1	1	13	NDS	35	NDS
9	2	1	2	3	3	11	DEA	1	1	3	2	1	8	NDS	1	3	3	2	3	3	3	3	3	21	DEA	40	DEA
10	3	3	2	1	2	11	DEA	3	3	3	3	3	15	DEA	3	2	3	3	1	3	1	1	1	17	DEA	43	DEA
11	1	3	3	1	1	9	NDS	1	3	1	1	3	9	NDS	2	1	3	1	1	2	1	2	2	13	NDS	31	NDS
12	1	1	3	3	1	9	NDS	2	3	1	3	3	12	DEA	1	2	1	2	3	2	3	3	3	17	DEA	38	DEA
13	1	3	2	2	1	9	NDS	1	1	3	2	1	8	NDS	1	1	3	1	3	3	3	3	3	18	DEA	35	NDS
14	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	1	5	DS	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	DS	18	DS
15	1	3	3	1	1	9	NDS	1	3	3	1	2	10	NDS	1	3	1	3	3	3	3	1	1	16	NDS	35	NDS

CALCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO MEDIANTE METODO DE ALFA DE CROMBACH

Sujetos	Items / reactivos / Preguntas															TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	17
2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	28
3	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	30
4	3	2	3	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	34
5	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	19
6	1	2	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	1	3	1	26
7	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	28
8	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	24
9	2	3	1	1	3	2	3	2	2	3	3	1	1	3	2	32
10	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	19
11	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	26
12	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	17
13	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	26
14	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	24
15	1	2	3	1	1	1	2	2	1	2	2	3	1	1	1	24
VARIANZA	0.5	0.3	0.4	0.2	0.5	0.5	0.3	0.2	0.5	0.3	0.3	0.4	0.2	0.5	0.5	27.0
TOTAL	5.8															

CALCULO DEL COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum S^2 \text{Items}}{\sum S^2 T} \right)$$

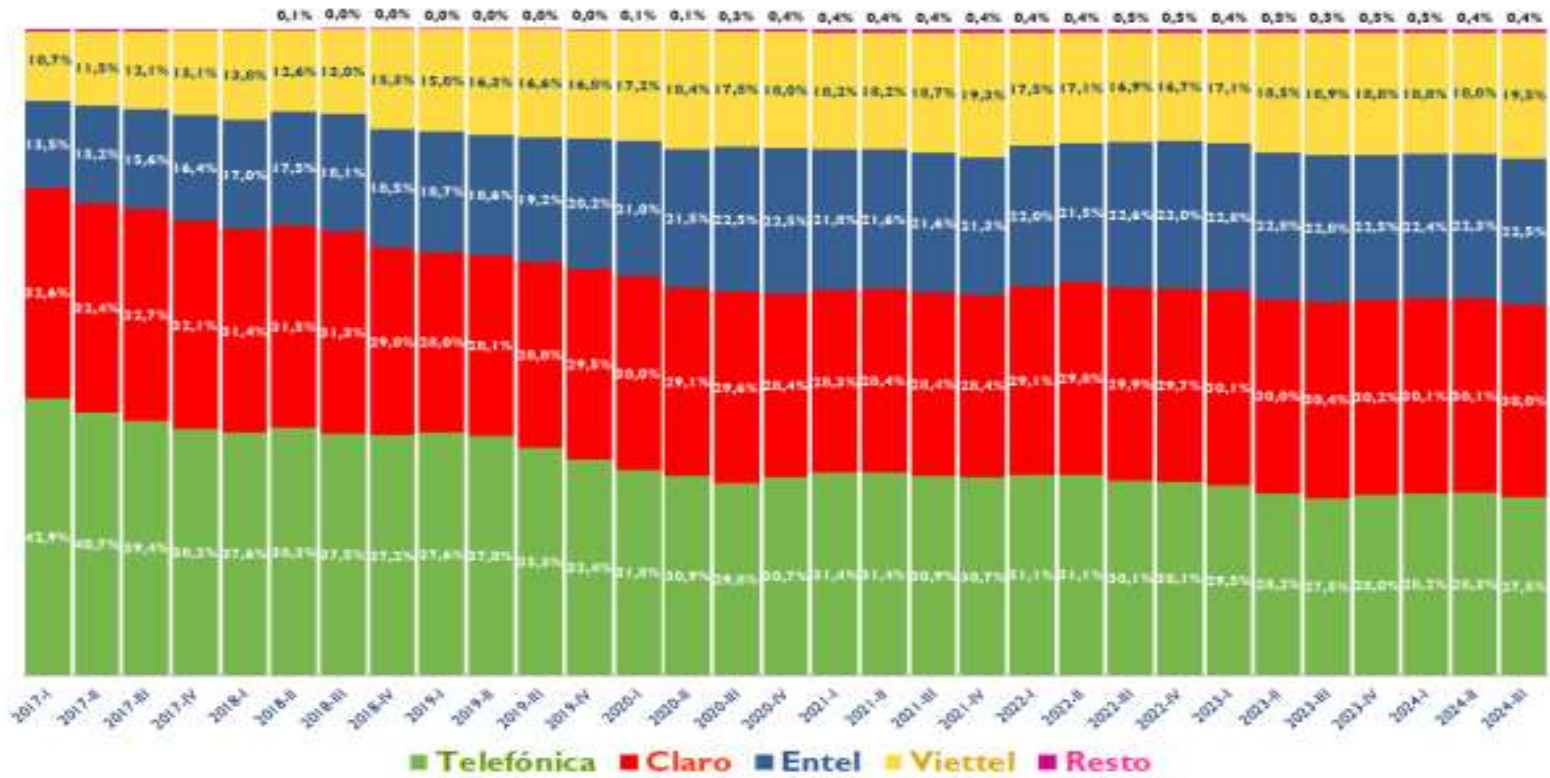
$$\alpha = \frac{15}{14} \left[1 - \frac{5.8}{27.0} \right]$$

$$\alpha = 1.0714286 \left[1 - 0.21353 \right]$$

$$\alpha = 1.0714286 \left[0.786470144 \right]$$

$\alpha = 0.84264658$

Anexo: Participación de mercado móvil (% líneas)



Fuente: NRIP



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

ANEXO 04: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: MG. LUIS ALBERTO VIGO BARDALES

Fecha: 02/04/2025

Especialidad: Contador Público

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Alex Roel Mendez Chávez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE 2024

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			16		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			16		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?					19
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					19
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?			16		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				64	71	38
Sumatoria Total		173				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.91				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

173 = **0.91**

**FIRMA DEL EXPERTO
DNI 32949499**



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

ANEXO 05: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: MG. PABLO ARNULFO SANTOS DIAZ

Fecha: 02/04/2025

Especialidad: Licenciado en Administración

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Alex Roel Mendez Chavez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA
TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE 2024

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			16		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				18	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?			16		
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					19
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
Sumatoria parcial				48	88	19
Sumatoria Total		155				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.77				

Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coefficiente de Validez

155	=	0.77
------------	---	-------------



**Firma del Experto
DNI 32542582**



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERECTORADO ACADÉMICO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE CONTABILIDAD

ANEXO 06: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: DR. CARLOS MARTOS RAMIREZ

Fecha: 02/04/2025

Especialidad: Contadora Pública

Nombre del instrumento evaluado: Cuestionario

Autor del instrumento: Alex Roel Mendez Chavez

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa).

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			15		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			16		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?					19
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?			16		
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			16		

Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
Sumatoria parcial				63	71	19
Sumatoria Total		153				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.76				

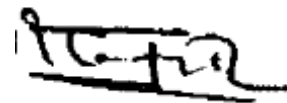
Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento

III.- Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
0,00 – 0,49	Validez nula
0,50 – 0,59	Validez muy baja
0,60 – 0,69	Validez baja
0,70 – 0,79	Validez aceptable
0,80 – 0,89	Validez buena
0,90 – 1,00	Validez muy buena

Coeficiente de Validez

153	=	0.76
------------	---	-------------



DR. CARLOS MARTOS RAMIREZ

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
MENDEZ CHAVEZ ALEX ROEL		41383283	Alexander- xv1@gmail.com
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/>	Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/>	Título Profesional
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Título Segunda Especialidad
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Maestría
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
POLITICA DE CREDITO Y COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE 2024.			
5. Programa Académico			
PROGRAMA DE ESTUDIO DE CONTABILIDAD			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ³ (<i>info:eu-repo/semantics/openAccess</i>)	<input type="checkbox"/>	Acceso restringido ⁴ (<i>info:eu-repo/semantics/restrictedAccess</i>) ^(*)
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita,

manera

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	03	07	2025



Alex

Firma

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035, Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006-2015-PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Números 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

POLÍTICA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU INFLUENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LA EMPRESA TELECOMUNICACIONES TELCHIM S.A.C. CHIMBOTE 2024.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	sociedadtelecom.pe Fuente de Internet	2%
4	www.esic.edu Fuente de Internet	2%
5	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.puce.edu.ec Fuente de Internet	1%
7	dspace.unach.edu.ec Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
10	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	1%
11	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%

12	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1%
13	repositorio.ulvr.edu.ec Fuente de Internet	1%
14	repositorio.umet.edu.ec:8080 Fuente de Internet	< 1%
15	dl.dropboxusercontent.com Fuente de Internet	< 1%
16	www.osiptel.gob.pe Fuente de Internet	< 1%
17	Submitted to Universidad de Guayaquil Trabajo del estudiante	< 1%
18	upc.aws.openrepository.com Fuente de Internet	< 1%
19	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
20	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
21	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
22	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
23	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
24	es.scribd.com Fuente de Internet	< 1%
25	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	< 1%

26	repositorio.uwiener.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
27	repositorioacademico.upc.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
28	www.yumpu.com	< 1 %
	Fuente de Internet	
29	Submitted to UNIBA	< 1 %
	Trabajo del estudiante	
30	repositorio.unjfsc.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
31	repositorio.autonoma.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
32	dspace.ups.edu.ec	< 1 %
	Fuente de Internet	
33	repositorio.ulasalle.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
34	es.slideshare.net	< 1 %
	Fuente de Internet	
35	repositorio.unsaac.edu.pe	< 1 %
	Fuente de Internet	
36	Submitted to Universidad Catolica de Trujillo	< 1 %
	Trabajo del estudiante	
37	Submitted to Universidad Femenina del Sagrado Corazón	< 1 %
	Trabajo del estudiante	
38	Submitted to Universidad Politécnica del Perú	< 1 %
	Trabajo del estudiante	
39	Submitted to uncedu	< 1 %
	Trabajo del estudiante	

40	repositorio.una.ac.cr Fuente de Internet	< 1 %
41	www.slideshare.net Fuente de Internet	< 1 %
42	Submitted to Universidad Wiener Trabajo del estudiante	< 1 %
43	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
44	repositorio.ulc.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
45	www.urp.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
46	Submitted to Corporación Universitaria Iberoamericana Trabajo del estudiante	< 1 %
47	homolog-ve.scielo.org Fuente de Internet	< 1 %
48	repository.unad.edu.co Fuente de Internet	< 1 %
49	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	< 1 %
50	Submitted to Universidad Nacional de Educación Enrique Guzman y Valle Trabajo del estudiante	< 1 %
51	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	< 1 %
52	lareferencia.info Fuente de Internet	< 1 %
53	repositorio.cidecuador.org Fuente de Internet	< 1 %

54	www.grafiati.com Fuente de Internet	< 1%
55	Submitted to Universidad de Ciencias y Humanidades Trabajo del estudiante	< 1%
56	institucional.us.es Fuente de Internet	< 1%
57	prezi.com Fuente de Internet	< 1%
58	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
59	www.researchgate.net Fuente de Internet	< 1%
60	ddd.uab.cat Fuente de Internet	< 1%
61	www.ashurst.com Fuente de Internet	< 1%
62	www.fedeleasing.org.co Fuente de Internet	< 1%
63	www.ipropertynet.com Fuente de Internet	< 1%
64	www.mlgw.com Fuente de Internet	< 1%
65	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	< 1%
66	cimexus.umich.mx Fuente de Internet	< 1%

67	de.slideshare.net Fuente de Internet	< 1%
68	pesquisa.teste.bvsalud.org Fuente de Internet	< 1%
69	repositorio.pucp.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
70	repositorio.unach.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
71	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
72	repositorio.upao.edu.pe Fuente de Internet	< 1%
73	rraae.cedia.edu.ec Fuente de Internet	< 1%
<hr/>		
74	www.medallia.com Fuente de Internet	< 1%
<hr/>		
75	www.revistacomunicar.com Fuente de Internet	< 1%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias

< 10 words

Excluir bibliografía

Activo