



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis para Optar el Título Profesional Contador
Público; denominada:

**PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA PARA REDUCIR
LA MOROSIDAD DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA WORLD'S
TV SAC DE CUTERVO - 2012**

AUTORA:

Bach. KELY SÁNCHEZ HERRERA

ASESORA:

CPC. OFELIA PAREDES LÓPEZ

PIMENTEL – PERÚ

2013

RESUMEN

El presente trabajo denominado: “Propuesta de estrategias de Cobranza para reducir la morosidad de los clientes de la empresa WORLD´S TV SAC de Cutervo 2012”; es una investigación de tipo descriptiva; cuyo problema se centra en Proponer estrategias que permitan reducir los índices de morosidad de los clientes de la empresa WORLD´S TV SAC de Cutervo. El objetivo apunta al diseño y elaboración de dicha propuesta; la cual como se observa en el desarrollo del presente informe involucra a todos los componentes que conforman la empresa objeto de la presente investigación.

Los métodos que se han utilizado en el presente trabajo son el método descriptivo, el cual nos permitió describir, recopilar, recoger y presentar los resultados de la aplicación de las entrevistas realizadas a los trabajadores de la empresa. Así mismo se utilizó el método analítico, el mismo que no permitió analizar y ordenar el resultado de nuestras encuestas con el fin de emitir una opinión acerca de la realidad en que se encuentra la empresa WORLD´S TV SAC de Cutervo.

Nuestra hipótesis se centra en si se proponen estrategias de cobranza entonces se logrará reducir de manera considerable los índices de morosidad en la empresa WORLD´S TV SAC de Cutervo. Las variables que intervienen en este proceso son de dos categorías; la primera enfocada a proponer estrategias de cobranza, (independiente) y la segunda reducir la morosidad (dependiente). Como se ha podido observar en los resultados los clientes no se encuentran plenamente satisfechos con el servicio que les brinda la empresa.

ABSTRACT

This paper entitled: "Proposal of collection strategies to reduce customer default company WORLD'S TV Cutervo SAC 2012", is a descriptive research, which focuses on problem Propose strategies to reduce rates of customer default company WORLD'S TV Cutervo SAC. The goal aims to design and development of this proposal, which as seen in the development of this report involves all the components that make the company the subject of this investigation.

The methods used in this work are the descriptive method, which allowed us to describe, collect, collect and present the results of the application of the interviews with the employees of the company. Also analytical method was used, the same as not possible to analyze and sort the result of our surveys in order to render an opinion on the fact that the company is WORLD'S TV Cutervo SAC

Our hypothesis is whether proposed collections strategies then achieved significantly reduce delinquency rates in the company WORLD'S TV Cutervo SAC. The variables involved in this process are of two categories: the first focusing on collection strategies offer, (independent) and second reduce delinquency (dependent). As has been seen in the results customers are not fully satisfied with the service they receive from companies.