

DISEÑO DE UN SISTEMA DE COBRANZA EN LA EMPRESA WIMAX  
CORPORACIÓN E.I.R.L.

DESIGN OF A SYSTEM OF COLLECTION IN THE COMPANY WIMAX  
CORPORATION E.I.R.L.

*Fanny Yessica Timaná Ancajima\**

## RESUMEN

La presente investigación es desarrollada bajo la línea de investigación de Implementación de las tecnologías de información y comunicación para la mejora continua de la calidad de las organizaciones del Perú, en la escuela profesional de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura. Tuvo como objetivo diseñar un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L., para mejorar el proceso de cobranza. El tipo de investigación fue cuantitativa, de nivel descriptiva, y el diseño de investigación fue no experimental y de corte transversal. La población fue delimitada en 10 personas y la muestra fue seleccionada en la totalidad de la población, a quienes se les aplico el instrumento donde se lograron obtener los siguientes resultados: respecto a la primera dimensión: Nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, el 60% de los colaboradores encuestados NO están satisfechos con el sistema existente que maneja la empresa, en relación a la segunda dimensión: Necesidad de propuesta de mejora, el 90% de los colaboradores sostienen que SI creen necesario el diseño de un sistema de cobranza para mejorar el control de pagos de los clientes. Finalmente, la investigación queda debidamente justificada en la necesidad de Diseñar un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

Palabras claves: Cobranza, Diseño, Gestión, Sistema.

---

\* Estudiante de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, filial Piura.

## ABSTRACT

The present investigation has been developed under the line of research for the implementation of the information and communication technologies to the continuous improvement of the quality of the organizations of Peru, in the Professional School of Systems Engineering at the Catholic University Los Angeles of Chimbote, a subsidiary Piura. Had as objective to design a system of collection in the company Wimax Corporation E.I.R.L., to improve the process of collection. The type of investigation was quantitative, level descriptive, and the research design was non experimental and cross-sectional study. The population was delimited in ten people and the sample was selected in the entire population, who were applied the instrument where we managed to obtain the following results: with respect to the first dimension: Level of satisfaction with the current system, 60 per cent of the partners surveyed are not satisfied with the existing system that manages the company, in relation to the second dimension: proposal need improvement, 90 per cent of the partners argue that if you believe necessary to the design of a collection system to improve the control of payments of the customers. Finally, the investigation is duly justified by the need to design a system of collection in the company Wimax Corporation E.I.R.L.

Key words: Collection, Design, Management, System.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente las empresas, con el apoyo de las TIC, pueden mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de captación, transmisión y recepción de la información, así como también, proporcionar soluciones que mejoren la productividad de la misma. Además, mejora la seguridad, flexibilidad y/o funcionalidad de la organización, haciendo que tanto la empresa como el usuario ahorren tiempo y dinero. Asimismo, impulsa a la compañía a la innovación tanto en la gestión empresarial como en el marketing, y a que los modelos de negocio se basen en orientar a la relación y satisfacción del cliente (1).

En otra instancia, un sistema de cobranza ayuda a las organizaciones empresariales y/o compañías a tener un mejor control y administración de sus ingresos o finanzas, que la empresa siga siendo rentable, y que el proceso de cobranza sea rápida y eficiente (2).

La empresa Wimax Corporación E.I.R.L. brinda diferentes servicios, como: instalación de internet a domicilio, soporte técnico, instalación de cámaras video vigilancia, venta de equipos tecnológicos. Cuenta con 03 antenas, que a su vez tienen 03 sectoriales (A, B y C) ubicadas en lugares estratégicos, cada sectorial alberga un máximo de 20 clientes; ofrece paquetes desde 1 mega hasta 4 megas de velocidad para navegar por internet a precios cómodos y accesibles, asimismo, ha establecido dos periodos de pago, el primero es cada 15 días (quincenal), el segundo es cada 30 días (mensual). No cuenta con un sistema informático, ya que todos los procesos que realiza son anotados en un cuaderno o en documentos Excel, así como, los pagos que recibe de los clientes, y al no tener un sistema, sus procesos son tediosos, la información no está organizada ni bien administrada y no es segura, esto se refleja, en el momento que el cliente realiza sus pagos y requiere que todos los servicios que la empresa le ha brindado estén en un solo comprobante de pago, por lo que el personal de cobranza tiene que realizar búsquedas, causando molestias al cliente y haciendo que el proceso sea lento. Por otro lado, los clientes no son puntuales en el pago de sus deudas, lo que hace que el gerente les dé un plazo de una a dos semanas más para que se pongan al día, pero, aun así, algunos no cumplen, ocasionando que la empresa disminuya sus ingresos y que el personal de cobranzas no esté al tanto de los clientes morosos. De acuerdo a lo expuesto anteriormente, se formula lo siguiente: ¿De qué manera el diseño de un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L., mejora el proceso de cobranza? Para responder a la pregunta se planteó como objetivo general diseñar un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L., para mejorar el proceso de cobranza. Con el propósito de cumplir y lograr dicho objetivo se determinaron los siguientes objetivos específicos: Primero, analizar la situación del sistema físico que maneja la empresa con el fin de recolectar información y requerimientos para el diseño del sistema de cobranza; segundo, determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto al sistema que actualmente manejan; tercero, determinar las herramientas informáticas adecuadas para el modelamiento del sistema de cobranza; y por último, modelar en forma gráfica los procesos del sistema, teniendo en cuenta las características y estándares del Lenguaje UML, y los requerimientos del sistema.

La realización de este proyecto se justifica porque tecnológicamente la empresa tiene que implementar una nueva tecnología que permita brindar soporte a las operaciones que realice, administrar y controlar mejor su información, ofrecer seguridad y fiabilidad en todos sus procesos. Operativamente sus procesos se van a realizar de manera más eficiente ya que serán optimizados, generando así una reducción en los tiempos que toma cada proceso. Asimismo, ayudará al personal a realizar sus actividades más rápido. Y en lo económico podrá poner en marcha un sistema que por ser libre no generará mucho gasto en el personal u otra actividad que interviene en la cobranza ya que el sistema será amigable, dinámico y fácil de usar.

Este proyecto de investigación se catalogó como una investigación del nivel descriptivo, puesto que, se analizó una problemática y a partir de ese análisis se realizó una interpretación de resultados, los cuales determinaron que, el 60% de los colaboradores no están satisfechos con el sistema actual tal y como se indica en la tabla N° 7 en relación al nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, y respecto a la dimensión propuesta de mejora se obtiene que el 90% de ellos, manifiestan que si es necesario el diseño de un sistema de cobranza, como se muestra en la tabla N° 14; además, fue de tipo cuantitativo, ya que, se utiliza la recolección de información para probar una hipótesis; el diseño de esta investigación fue no experimental y de corte transversal.

Luego de plantear los objetivos y presentar, analizar e interpretar los resultados, se concluye que existe la necesidad de diseñar un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L., para mejorar el proceso de cobranza, en relación, a minimizar los recursos, tiempos y costos que puedan presentarse, así como, mejorar la atención al cliente y mantener segura la información; esto debido a la insatisfacción del personal con respecto al sistema actual que maneja la empresa. Con respecto a los objetivos específicos se concluye: Primero, se logra analizar la situación actual del sistema que se emplea, recopilar información y requerimientos a través de la aplicación del instrumento de estudio y las entrevistas con el personal de la empresa, todo ello, llevo a realizar un exhaustivo análisis de información; segundo, se logró determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto al sistema actual a través de la aplicación del instrumento; en lo que respecta a la dimensión 01: Nivel de Satisfacción con respecto al Sistema Actual, se obtuvo que, el 60% de los colaboradores NO están satisfechos con el sistema actual; tercero, se determinó o estableció utilizar el programa informático StarUML para desarrollar el modelamiento del sistema, ya que, es una herramienta libre y fácil de usar, además, emplea el lenguaje de modelado UML; cuarto, se logró desarrollar el modelamiento del sistema, con el software anteriormente mencionado, teniendo en cuenta el estándar del lenguaje de modelado UML y los requerimientos del sistema, los cuales fueron presentados en la fase de diseño, como propuesta de mejora de este trabajo..

## MATERIAL Y MÉTODOS

En la investigación la población estuvo constituida por 10 personas, quienes están relacionadas con la gestión de cobranza y usaran el sistema a implementar. La muestra abarcaba toda la población, por lo que se denominó población muestral.

Se utilizó la técnica de la encuesta y los instrumentos específicos fueron dos cuestionarios: la primera dimensión fue para determinar el nivel de satisfacción con respecto al sistema actual (con 6 ítems) y la segunda dimensión para prescribir la necesidad de una propuesta de mejora (con 6 ítems). Para cada uno de los ítems de los dos cuestionarios se consideraron dos alternativas SI y NO con el fin de realizar un mejor

análisis de los resultados.

En el proceso de investigación se utilizó el método descriptivo-cuantitativo. Es descriptivo, por cuanto se obtuvieron datos y se hicieron mediciones de cada uno de los ítems de las dos dimensiones; y es cuantitativo, por cuanto se han recogido y analizado datos definidos, exactos y precisos de cada uno de los ítems de las dos dimensiones de evaluación utilizadas. Asimismo, el diseño de la investigación fue no experimental y de corte transversal.

Durante el desarrollo de la presente investigación denominada “Diseño de un Sistema de Cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L.” se ha considerado en forma estricta el cumplimiento de los principios éticos que permitan asegurar la originalidad de la investigación. Asimismo, se han respetado los derechos de propiedad intelectual de los libros de texto y de las fuentes electrónicas consultadas, necesarias para estructurar el marco teórico.

Finalmente, considerando que gran parte de los datos utilizados son de carácter público, y pueden ser conocidos y empleados por diversos analistas sin mayores restricciones, se ha incluido su contenido sin modificaciones, salvo aquellas necesarias por la aplicación de la metodología para el análisis requerido en esta investigación.

## RESULTADOS

Los resultados respecto a la Dimensión 01: Nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, se tiene lo siguiente:

- En la Tabla N° 1, se observa que el 80% de los colaboradores considera que el tiempo que se emplea para la gestión de cobranza NO es el adecuado, mientras que el 20% afirma que SI.
- En la Tabla N° 2, se observa que el 70% de los colaboradores piensan que las políticas de cobranza NO están bien definidas, mientras que el otro 30% creen que SI.
- En la Tabla N° 3, se observa que el 70% de los colaboradores considera que el plazo establecido para que los clientes paguen sus deudas SI es el adecuado, mientras que el 30% sostiene que NO.
- En la Tabla N° 4, se observa que el 70% de los colaboradores sostienen que NO se está administrando y controlando adecuadamente la información de la empresa, mientras que el 30% afirma que SI.

- En la Tabla N° 5, se observa que el 90% de los colaboradores sustenta que, SI se está aumentando la deuda de los clientes, mientras que el 10% piensa que NO.
- En la Tabla N° 6, se observa que el 70% de los colaboradores sostienen que el personal de cobranza NO está correctamente capacitado para ejercer su labor adecuadamente, mientras que el 30% sostiene que SI.

En el resumen de esta dimensión (Tabla N° 7), se observa que el 60% de los colaboradores manifiestan que NO están satisfechos con el sistema actual, mientras que el 40% sostiene que SI.

En relación con la segunda dimensión: Necesidad de Propuesta de Mejora, se obtienen los siguientes resultados:

- En la Tabla N° 8, se observa que el 100% de los colaboradores SI consideran que el sistema actual de gestión de cobranzas debe mejorar.
- En la Tabla N° 9, se observa que el 100% de los colaboradores creen que, SI es necesario mejorar el proceso de cobranzas a una manera más dinámica y rápida.
- En la Tabla N° 10, se observa que el 90% de los colaboradores cree que, con un Sistema de Cobranza, la información SI estará más segura, mientras que el 10% sostiene que NO.
- En la Tabla N° 11, se observa que el 90% de los colaboradores sostienen que con un sistema de cobranza SI se tendrá una mejor administración y control de los pagos hechos por los clientes, mientras que el 10% cree que NO.
- En la Tabla N° 12, se observa que el 90% de los colaboradores sostienen que con un sistema de cobranza SI se podrá obtener un mejor control de información, mientras que el 10% dice que NO.
- En la Tabla N° 13, se observa que el 80% de los colaboradores cree que con un sistema de cobranza SI se brindará una mejor atención al cliente, mientras que el 20% piensa que NO.

En el resumen de esta dimensión (Tabla N° 14), se observa que el 90% de los colaboradores sostiene que, SI es necesario el Diseño de un Sistema de Cobranza, mientras que el 10% cree que NO.

## DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo diseñar un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L., para mejorar el proceso de cobranza y de esta manera brindar una mejora en operatividad, seguridad y la calidad de atención al cliente. En lo que respecta a la dimensión 01: Nivel de Satisfacción con respecto al Sistema Actual, la Tabla N° 7 nos muestra los resultados, el 60% de los colaboradores encuestados expresaron que NO están satisfechos con el sistema actual de gestión de cobranzas. Este resultado es similar al presentado por, Reyna (3), en la tesis titulada “Sistema Web Integrado para mejorar el Seguimiento y Control de la Gerencia de Cobranza en la Sunat - ILima” en el año 2017; aquí sostiene que, el 65.80% de los encuestados manifestaron no estar a gusto con el sistema que usaban anteriormente, por lo que, su objetivo principal fue automatizar los procesos de registro y seguimiento de información a través de reportes, facilitando la toma de decisiones y permitiendo mejorar la recaudación tributaria. Y en lo que corresponde a la segunda dimensión: Necesidad de propuesta de mejora, en la Tabla N° 14, se obtiene como resultado que el 90% de los colaboradores manifiestan que SI es necesaria una propuesta de mejora con respecto a la gestión de cobranza. Este resultado es similar al presentado por, los hermanos Carranza (4), en la tesis titulada “Sistema de Información para el proceso de Gestión de Cobranzas de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC. Chiclayo-Lambayeque”, en el año 2018, donde indican que el 95% de los trabajadores manifestaron que se debería implementar un software para la gestión de cobranzas, por ello, le propusieron a la empresa implementar un sistema para agilizar y mejorar los procesos de distribución de cobranza y así lograr mejores resultados.

Con base en todos los resultados que se han podido presentar, analizar y discutir previamente, podemos mencionar como conclusiones del presente trabajo lo siguiente: Existe la necesidad de diseñar un sistema de cobranza en la empresa Wimax Corporación E.I.R.L. para mejorar el proceso de cobranza, por ende, minimizar los recursos, tiempos y costos que puedan presentarse, y brindar una mejor atención al cliente; esto debido a la insatisfacción del personal con respecto al sistema actual que maneja la empresa. Esta interpretación coincide con lo propuesto en la hipótesis de esta investigación, por lo que podemos decir que la hipótesis queda aceptada.

Con respecto a los objetivos específicos se concluye lo siguiente:

- Se logra analizar la situación actual del sistema que se emplea, recopilar información y requerimientos a través de la aplicación del instrumento de estudio y las entrevistas con el personal de la empresa, todo ello, llevo a realizar un exhaustivo análisis de información.
- Se logró determinar el nivel de satisfacción de los colaboradores con respecto al sistema actual a través de la aplicación del instrumento; en lo que respecta a la

dimensión 01: Nivel de Satisfacción con respecto al Sistema Actual, se obtuvo que, el 60% de los colaboradores NO están satisfechos con el sistema actual; por lo que se concluye que la hipótesis planteada es aceptada.

- Se determinó o estableció utilizar el programa informático StarUML para desarrollar el modelamiento del sistema, ya que, es una herramienta libre y fácil de usar, además, emplea el lenguaje de modelado UML.
- Se logró desarrollar el modelamiento del sistema, con el software anteriormente mencionado, teniendo en cuenta el estándar del lenguaje de modelado UML y los requerimientos del sistema, los cuales fueron presentados en la fase de diseño, como propuesta de mejora de este trabajo.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Llorente JG. Marketing digital. Manual teórico. Primera ed. Madrid: Editorial CEP; 2015.
2. Morales Castro A, Morales Castro J. Crédito y cobranza. Primera ed. México; 2014.
3. José RMM. Sistema Web Integrado para mejorar el Seguimiento y Control de la Gerencia de Cobranza en la Sunat - ILima. Tesis de Pregrado. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo, Departamento de Ingeniería de Sistemas; 2017.
4. Karen Stephani Carranza Rodríguez GMCR. Sistema de Información para el proceso de Gestión de Cobranzas de carteras morosas en la empresa Crédito y Cobranzas SAC. Chiclayo-Lambayeque. Tesis de Pregrado. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas; 2018.

### ANEXOS

Primera Dimensión: Nivel de Satisfacción con respecto al Sistema Actual:

#### **Tabla N° 1: Tiempo de Gestión de Cobranza**

Distribución de frecuencias acerca del tiempo de gestión de cobranza, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.



<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	2	20
NO	8	80
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Considera Ud. que el tiempo que se emplea para la gestión de cobranza es el adecuado?

### **Tabla N° 2: Políticas de Cobranza**

Distribución de frecuencias acerca de las políticas de cobranza establecidas en la Empresa, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que las políticas de cobranza que considera la Empresa están claramente definidas?

### **Tabla N° 3: Plazo para Pagos**

Distribución de frecuencias acerca de los plazos de pago establecidos, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	7	70
NO	3	30
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Considera Ud. que el plazo establecido para que los clientes realicen sus pagos es el adecuado?

### **Tabla N° 4: Manejo de Información**

Distribución de frecuencias acerca de la administración y control de información de la empresa, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que el manejo de información de la empresa está siendo administrada y controlada adecuadamente?

#### **Tabla N° 5: Incremento de Deuda del Cliente**

Distribución de frecuencias acerca del aumento de deudas en relación con los clientes, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que las deudas de los clientes están aumentando?

#### **Tabla N° 6: Personal Capacitado**

Distribución de frecuencias acerca de si el personal de cobranzas está correctamente capacitado para realizar su función, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	3	30
NO	7	70
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que el personal del área de cobranzas está correctamente capacitado para cumplir su labor?

**Tabla N° 7: Resumen de la Primera Dimensión**

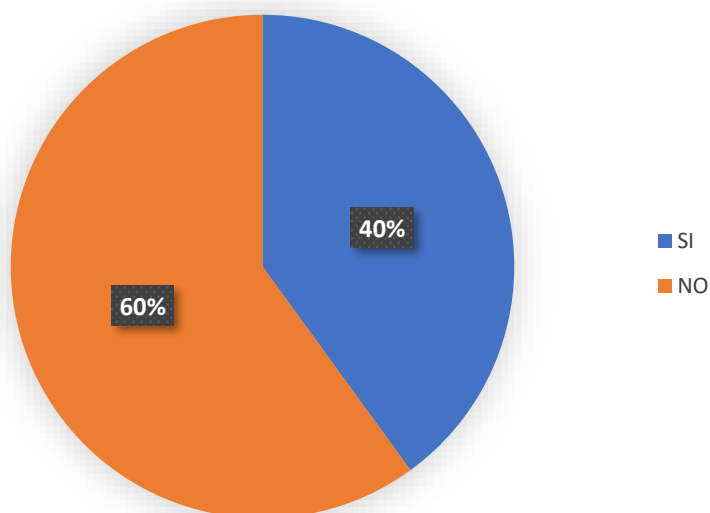
Distribución de frecuencias de la Dimensión 01: Nivel de Satisfacción con respecto al Sistema Actual, en relación al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

Alternativa	n	%
SI	4	40
NO	6	60
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la Dimensión N° 01.

**Gráfico N° 01: Resumen de la Dimensión N° 01**

Dimensión N° 01, nivel de satisfacción con respecto al sistema actual, en relación al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.



**Fuente:** Tabla N° 7

Segunda Dimensión: Necesidad de Propuesta de Mejora:

**Tabla N° 8: Mejora del Sistema Actual**

Distribución de frecuencias acerca de mejorar el sistema actual de gestión de cobranzas, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que el sistema actual de gestión de cobranza debe mejorar?

### **Tabla N° 9: Mejora del Proceso de Cobranza**

Distribución de frecuencias acerca de mejorar el proceso de cobranza a una manera más dinámica y rápida, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	10	100
NO	0	0
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. necesario mejorar el proceso de cobranza a una forma más dinámica y rápida?

### **Tabla N° 10: Seguridad de Información**

Distribución de frecuencias acerca de la seguridad de la información, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que con un sistema de cobranza la información estará más segura?

### **Tabla N° 11: Mejor Control de Cobranza**

Distribución de frecuencias acerca de mejorar la administración y control de los pagos hechos por los clientes, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que con un sistema de cobranza se tendrá mejor administración y control de los pagos hechos por los clientes?

### **Tabla N° 12: Mejorar el Control de Información**

Distribución de frecuencias acerca de mejorar el control de información, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que con un sistema de cobranza se obtendrá un mejor control de información?

### **Tabla N° 13: Mejorar la Atención del Cliente**

Distribución de frecuencias acerca de brindar una mejor atención al cliente, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

<b>Alternativa</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
SI	8	80
NO	2	20
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la pregunta ¿Cree Ud. que con un sistema de cobranza se brindará una mejor atención al cliente?

**Tabla N° 14: Resumen de la Segunda Dimensión**

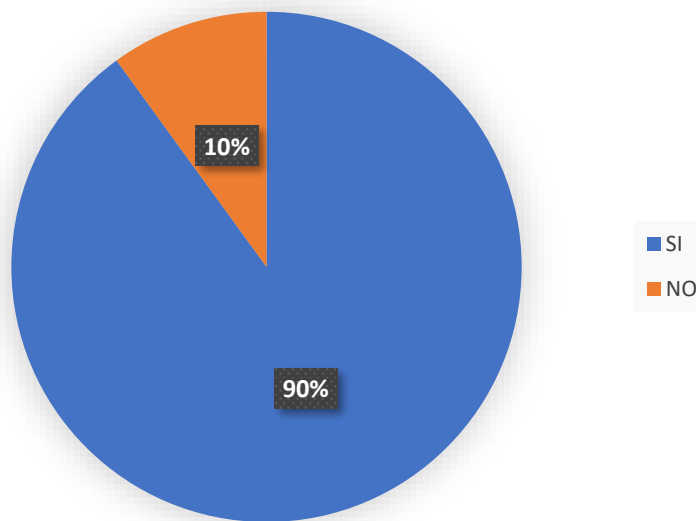
Distribución de frecuencias de la Dimensión N° 02: Necesidad de propuesta de mejora, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.

Alternativa	n	%
SI	9	90
NO	1	10
Total	10	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Empresa “Wimax Corporación E.I.R.L.”, respecto a la Dimensión N° 02.

**Gráfico N° 02: Resumen de la Dimensión N° 02**

Dimensión N° 02, Necesidad de propuestas de mejora, respecto al Diseño de un Sistema de Cobranza en la Empresa Wimax Corporación E.I.R.L.



**Fuente:** Tabla N° 14