



**Título:** LA GESTIÓN DE COBRANZA EN LA EMPRESA BRANDON SEGURIDAD CUSCO – 2015.

**Autor:** - David Flores Cavero

**Fecha:** 2015

### RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo principal determinar cómo es la gestión de cobranza en la empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO, empresa que se dedica a prestar el servicio de seguridad a diferentes empresas y domicilios en la ciudad del Cusco, el problema central es la deficiente gestión de cobranza que realizan, lo que ha generado una cartera pesada en la empresa, para lo cual se aplicó la teoría de gestión de cobranza de Brachfield, con sus dimensiones: análisis de la situación del cliente, contacto con el cliente, negociación y el seguimiento y control

El tipo de la investigación es básica, el nivel es descriptiva y el diseño no experimental. La población en estudio abarca los 34 trabajadores distribuidos en las diferentes áreas de la empresa, la técnica que se aplicó para recopilar información fue la entrevista y el instrumento fue el cuestionario, cuya interpretación de los resultados se obtuvieron mediante el uso del software SPSS

En la empresa BRANDON SEGURIDAD CUSCO se concluye que 53% de los colaboradores de la empresa indican que a veces la gestión de cobranza se realiza con eficiencia y un 22% manifestó que casi nunca, analizados a partir del análisis de la situación del cliente, el contacto que la empresa realiza con el cliente para hacer la cobranza, la negociación que realizan para el cobro de las deudas vencidas y el seguimiento y control que hacen a los pagos de los clientes, lo que demuestra que la empresa presenta problemas en la gestión de cobranza que realiza.

### PALABRAS CLAVES:

- Gestión de cobranza

**ABSTRACT**

The present research has as its main objective to determine how collection management in the BRANDON SEGURIDAD CUSCO company dedicated to provide security services to various businesses and homes in the city of Cusco, the central problem is the Poor performing collection management, which has generated a heavy portfolio in the company, for which the management theory of Brachfield collection, with its dimensions are applied: analysis of the situation of the customer, customer contact, negotiation and monitoring and control

The type of research is basic level is descriptive and non-experimental design. The study population includes 34 distributed workers is the different areas of the company, the technique was used to collect information was the interview and the instrument was a questionnaire whose interpretation of results obtained using the SPSS software

In the company BRANDON SEGURIDAD CUSCO concludes that 53% of company employees sometimes indicate that collection management is carried out with efficiency and 22% said they almost never analyzed from the analysis of the customer's situation, contact the company makes with the customer to make collections, performing negotiation for the collection of overdue debts and monitoring and control that make customer payments, which shows that the company has problems in collection management performing.

**KEYWORDS:**

- Collection management