



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE INGENIERIA Y ARQUITECTURA  
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL**



**TESIS:**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD  
MEDIANTE LA METODOLOGIA BEST PRACTICE EN LA EPS SEDACUSCO  
S.A PERIODO 2016**

**PRESENTADO POR:**

**BACHILLER: CRISTIAN QUISPE QUISPE**

**BACHILLER: PABLO VELARDE ALARCÓN**

**PARA OPTAR A TÍTULO PROFESIONAL DE  
INGENIERÍO INDUSTRIAL**

**ASESOR: ING. ARTURO CHUQUIMIA HURTADO**

**CUSCO – PERU**

**2016**



**Título :** SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD MEDIANTE LA METODOLOGIA BEST PRACTICE EN LA EPS SEDACUSCO S.A PERIODO 2016.

**Autores :** - Cristian Quispe Quispe  
- Pablo Velarde Alarcón

**Fecha :** 20-12-2016

## RESUMEN

El presente estudio de investigación, está enfocado en llevar a cabo un sistema de gestión de cobranza y reducción de la morosidad mediante la metodología Best Practice en la EPS SEDACUSCO S.A.

Constituyéndose en el instrumento de mayor importancia para todas las actividades financieras y de servicios y para el desarrollo de las mismas en toda clase social, la Gestión de cobranza es considerada como “el pilar del éxito o fracaso” de las empresas por esta razón se considera necesario realizar el siguiente tema investigativo.

Esta investigación se realiza porque la EPS SEDA CUSCO S.A. no cuenta con un Sistema de Gestión de cobranza en el Departamento de Gestión Comercial, en lo relacionado con la reducción de morosidad, por lo que se pretende sugerir una metodología y las herramientas o pasos a seguir.

Este documento cuenta con seis capítulos: En el primero, se describe la problemática que se desea resolver, así como la justificación e importancia de la investigación. De igual manera, se plantea la hipótesis de la investigación y sus respectivas variables.

En el segundo capítulo, se establece el marco teórico, la base fundamental para determinar las causas que genera la morosidad, las buenas prácticas deben demostrar un modo mejor de hacer las cosas, a partir de la identificación y solución de un problema.

En el tercer capítulo, se describe la metodología a utilizar en el presente trabajo, determinando la modalidad de la investigación, unidades de observación, población, muestra, instrumentos de recolección de datos y el procedimiento a la investigación.



En el cuarto capítulo, se describe el diagnóstico situacional de la empresa, información de la empresa, diagnóstico situacional del departamento de gestión comercial, se realiza el análisis según la metodología Best Practice, análisis de la morosidad y la identificación de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas.

En el quinto capítulo, se realiza el análisis de resultados donde se encuentra el resultado de las encuestas realizada a los trabajadores del departamento de gestión comercial y usuarios morosos de la cartera pesada.

En el sexto capítulo, se realiza la propuesta de mejoras, la propuesta para el sistema de gestión de cobranza que se basa en siete propuestas cada una detallada respectivamente.

Finalmente, se establece las conclusiones del trabajo y se realizan las recomendaciones Al departamento de gestión comercial de la EPS SEDACUSCO S.A para reducir el índice de morosidad.

Con todos estos antecedentes, se propone la Elaboración de un **“SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZA Y REDUCCIÓN DE MOROSIDAD MEDIANTE LA METODOLOGÍA BEST PRACTICE EN LA EPS SEDA CUSCO S.A. PERIODO 2016”**, documento que dé respuesta a todas las inquietudes de la Gerencia Comercial, indicándole cual es el camino que debe seguir hasta llegar a la reducción de la morosidad.



## ABSTRACT

The present research study is focused on carrying out a collection management system and reduction of delinquency through Best Practice methodology in the EPS SEDACUSCO S.A.

Being the most important instrument for all financial and service activities and for their development in all social classes, Collection Management is considered as "the pillar of success or failure" of the companies for this reason has been Considered necessary to carry out the following research topic.

This research is carried out because the EPS SEDA CUSCO S.A. Does not have a Collection Management System in the Department of Commercial Management, in relation to reducing delinquency, so it is intended to suggest a methodology and the tools or steps to follow.

This document has six chapters: In the first one, it describes the problem to be solved, as well as the justification and importance of the investigation. Similarly, the research hypothesis and its respective variables are presented.

In the second chapter, it establishes the theoretical framework that is the fundamental basis for determining the causes of delinquency, good practices must demonstrate a better way of doing things, starting with the identification and solution of a problem.

In the third chapter, the methodology to be used in the present work is described, determining the modality of the research, units of observation, population, sample, data collection instruments and the procedure to research.

In the fourth chapter, we describe the situational diagnosis of the company, company information, situational diagnosis of the commercial management department, the analysis is performed according to Best Practice methodology, analysis of delinquency and SWOT analysis of the commercial management department.

In the fifth chapter, the analysis of results is carried out where the results of the surveys are realized to the workers of the department of commercial management and heavy users of the heavy portfolio.



In the sixth chapter, the proposal for improvements is made, the proposal for the collection management system that is based on seven proposals each detailed, respectively.

Finally, the conclusions of the work are established and the recommendations are realigned To the commercial management department of EPS SEDACUSCO S.A to reduce the delinquency rate.

With all these antecedents, it is proposed the Elaboration of a "SYSTEM OF MANAGEMENT OF COLLECTION AND REDUCTION OF MOROSITY THROUGH THE METHODOLOGY BEST PRACTICE IN EPS SEDA CUSCO S.A. PERIOD 2016 ", document that answers all the concerns of the Commercial Management, indicating which is the path that must follow until arrive at the reduction of delinquency