



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA Y URBANISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE  
SISTEMAS**

**TESIS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE  
SISTEMAS**

---

**“SISTEMA DE GESTIÓN EMPRESARIAL DE COBRANZA PARA MEJORAR  
EL RENDIMIENTO DE RECUPERACIÓN DE CARTERAS DE CLIENTES  
DESARROLLADO EN MULTIPLATAFORMA WEB PARA LA EMPRESA  
ÁLVAREZ Y ASOCIADOS S.A.C – CHICLAYO- 2014”**

---

**AUTORES:**

**□ BACH. JULIO CESAR CASTAÑEDA CAÑOLA**

**ASESOR:**

**ING. LUIS CAMACHO COLÁN.**

**PIMENTEL 2014**

## RESUMEN

La situación por la que está atravesando la empresa en la actualidad en relación a la gestión de las carteras de los morosos, ha ocasionado pérdida de efectividad operativa y gerencial. Teniendo como problema: de qué manera podemos mejorar el rendimiento de recuperación de carteras de clientes a través de multiplataforma web para la empresa de Gestión de Cobranza “Álvarez y Asociados S.A.C”. Ante esto, el sistema bajo estudio pretende de manera eficiente ayudar a mejorar el rendimiento de la recuperación de las carteras. Como objetivo general planteado es: Implementar un sistema de gestión empresarial de cobranza para mejorar el rendimiento de recuperación de carteras de clientes desarrollado para plataforma web y móvil en la empresa, y como objetivos específicos: Conocer el estado actual de la gestión cobranzas de la empresa, realizar un estudio para identificar los requerimientos funcionales de la información relacionada con las carteras de la empresa, diseñar e implementar una multiplataforma web para gestionar los datos relacionados con las carteras de clientes tanto telefónicas como domiciliarias de la empresa, medir y evaluar el impacto de la multiplataforma web en cuanto a la gestión de las carteras. El tipo de diseño es experimental, ya que se trabajará en función a la variable independiente, contando con una población de 10 carteras, tomándose como muestra 1 sola cartera. Las técnicas utilizadas son: Análisis de reportes del sistema y entrevistas. El sistema de gestión de cobranza ayudará a transformar los datos en mejores decisiones, proveyendo en tiempo real, la información necesaria para la empresa.