

ÍNDICE

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN	1
1.1. Antecedentes generales	1
1.2. Antecedentes de la empresa KAY WASIY S.R.L.	2
1.3. Planteamiento del problema.....	6
1.3.1. Formulación del problema	10
1.4. Objetivos	10
1.4.1. Objetivo general.....	10
1.4.2. Objetivos específicos	11
1.5. Justificación.....	11
1.5.1. Justificación técnica	11
1.5.2. Justificación económica	11
1.5.3. Justificación social	11
1.6. Alcance.....	12
1.6.1. Alcance espacial.....	12
1.6.2. Alcance temporal	12
1.6.3. Alcance teórico	12
1.7. Limitaciones del proyecto	12
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	13
2.1. Sistema de información administrativo	13
2.1.1. Concepto	13
2.1.2. Tipos de Sistema	13
2.1.3. Componentes de un sistema de información administrativo	15
2.1.4. Funciones de un Sistema de información administrativo	15
2.2. Datos e información.....	16
2.2.1. Flujo de datos.....	16
2.2.2. Flujo de información.....	17
2.2.3. Toma de decisiones.....	17
2.3. Desarrollo del Sistema de Información.....	18
2.3.1. Análisis de Sistemas	19
2.3.2. Diseño del Sistema.....	20

2.3.3. Programación	20
2.3.4. Prueba	21
2.3.5. Conversión	21
2.3.6. Producción y mantenimiento	22
2.4. Gestión inmobiliaria.....	22
2.4.1. Gestión de Cliente.....	23
2.4.3. Tipos de Clientes.....	23
2.4.4. Cartera de Clientes o base de datos de cobranza	25
2.4.5. Cobranza	25
2.5. Morosidad	26
2.5.1. Concepto	26
2.5.2. Tipos de Clientes Morosos.....	26
2.6. Análisis o diagnóstico organizacional	28
2.6.1 Factores de contingencia.....	28
2.6.2. Diagnóstico de funcionamiento	30
CAPÍTULO III METODOLOGÍA	33
3.1. Método de investigación.....	33
3.1.1. Método cualitativo	33
3.1.2. Método cuantitativo	33
3.2. Tipo de investigación.....	34
3.3. Universo de estudio.....	34
3.4. Herramientas o instrumentos de investigación	35
3.5. Fuentes de datos.....	35
3.6. Método de muestreo.....	36
3.7. Tipo de muestro	36
CAPÍTULO IV MARCO PRÁCTICO	39
4.1. Análisis de los factores estructurales y de contexto de la empresa KAY WASIY S.R.L. 39	
4.1.1. Cultura organizacional	39
4.1.2. Tamaño	41
4.1.3. Tecnología.....	42
4.1.4. Metas.....	45

4.1.5 Entorno	45
4.3. Diagnóstico del funcionamiento actual del área de cartera y cobranzas	49
4.3.1. Organización del departamento de cartera y cobranza	49
4.3.2. Organización del área de cobranza	50
4.3.3. Manual de procedimientos del área de cobranza	51
4.3.4. Flujogramas de los procedimientos de cobranza	53
4.3.5. Funciones de los colaboradores del área de cobranza	58
4.3.6. Análisis del flujo de datos e información	59
4.3.7. Análisis de las gestiones	71
4.4. Análisis de las encuestas y las entrevistas realizadas a los clientes actuales y usuarios directos del sistema	72
4.4.1. Análisis de los clientes actuales	72
4.4.2. Análisis de los usuarios directos del sistema	78
CAPÍTULO V PROPUESTA	39
5.1. Antecedentes	89
5.2. Descripción del sistema	90
5.2.1. Asignación de clientes	90
5.2.2. Tipos de gestiones	91
5.3. Distribución de clientes	91
5.3.1. Distribución de la cartera de clientes por tipología de clientes	92
5.4. Funcionalidades del sistema	93
5.4.1. Bandeja de clientes asignados	93
5.4.2. Buscador de clientes	95
5.4.3. Posibilidad de ver información del cliente	97
5.4.4. Posibilidad de ver el Historial de Gestiones	98
5.4.5. Registro de Gestiones	100
5.4.6. Mantenimiento de Gestiones	103
5.5. Flujo de gestiones de cobranza	104
5.5.1. Flujo de cobranza telefónica	104
5.6. Flujo de cobranza escrita	105
5.6.1. Asignación de clientes	105

5.6.2.	Verificar antecedentes del contrato en el historial de gestiones	105
5.6.3.	Elaboración de la Hoja de Ruta	106
5.6.4.	Registra gestión.....	107
5.6.5.	Flujo de Gestión en Oficina	107
5.7.	Consideraciones adicionales para el desarrollo.....	108
5.8.	Reporte de efectividad.....	109
5.8.1.	Tipo de pago	109
5.8.2.	Elegir el Rango de pago de comisión.	109
5.8.3.	Listado histórico de gestiones	110
5.8.4.	Validar histórico de pagos	110
5.8.5.	Validar gestiones y pagos	111
5.8.6.	Consolidación de información	112
5.8.7.	Informe de Efectividad	112
5.9.	Digitalización de documentación	112
5.10.	Informe de liberación.....	113
5.11.	Pago de comisiones	113
5.12.	Nuevos Agentes de Cobranzas	113
5.13.	Resumen de acciones	115
5.14.	Presupuesto de implementación.....	116
5.14.1.	Nuevos equipos	116
5.14.2.	Costos de implementación	117
5.14.3.	Relación Beneficio – Costo	118
CAPÍTULO VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		115
6.1.	Conclusiones	39
6.2.	Recomendaciones	41
ANEXOS		42
1.1	Anexo Procedimientos del área de cartera y cobranza.....	i
BIBLIOGRAFIA		xvii