



**FACULTAD DE CIENCIAS
EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD

Tesis para Optar el Título Profesional de Contador
Público; denominada:

**“EL SISTEMA DE COBRANZA Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN
COMERCIAL DE LA ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE
SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. (EPSEL S.A.)
LAMBAYEQUE - 2008”**

AUTORES:

Bach. Jorge Zalatiel Bazán Aguilar

Bach. Cintia Karen Larrea Mantilla

PIMENTEL – PERÚ

2009

RESUMEN

La cobranza es vital en una empresa. Teniendo como factor crítico de éxito, que las obligaciones adquiridas por los usuarios sean oportunamente cancelados y poder cumplir con las expectativas de la empresa. Es por eso que el desarrollo del trabajo es dar a conocer la influencia que tiene un sistema de cobranza en la gestión comercial de una empresa de servicios. Así mismo mencionar algunas alternativas eficientes para mejorar el sistema de cobranza de la entidad prestadora de servicios de saneamiento de la provincia de Lambayeque.

El sistema de cobranza tiene como propósito registrar los consumidores que constituyen el mercado de servicios de la empresa, tanto los consumidores reales, para poder cobrarles los servicios, como los factibles y potenciales para realizar las funciones de planificación y comercialización que permitan cumplir las metas propuestas. Un Sistema de cobranza trabaja acorde a las políticas, normas, establecidas a partir de la demanda del mercado consumidor, mediante la realización de un conjunto de actividades dentro de los procesos de comercialización, catastro, medición de consumos, facturación y cobranza, con el fin de garantizar el desarrollo de los objetivos.

El objetivo de nuestro trabajo, es determinar el sistema de cobranza de la empresa EPSEL S.A. – LAMBAYEQUE, y su influencia en la gestión comercial de dicha entidad. Así mismo a través de nuestra investigaciones se llegó a la conclusión que con un buen sistema de cobranza se obtendrán mayores ingresos, reducción de costos y clientes morosos, incrementando la participación de la empresa en el mercado con la afiliación de nuevos clientes y minimizando los tiempos en los procesos y en la entrega de informes a la gerencia para la toma de decisiones.

Por otro lado para llegar a alcanzar buenos resultados a favor de la empresa se es necesario realizar una investigación de las necesidades que tiene la entidad así mismo trabajar con una buena organización, planeación dirección y control de estrategias. Con la finalidad de alcanzar a los objetivos propuestos.

ABSTRACT

The collection is vital in a company. Taking as a critical factor of success, the obligations undertaken by users are promptly canceled and meet the expectations of the company. That's why the development of work is to show the influence of a system of collection in the commercial management of a service company. Also mention some alternatives to improve efficient collection system of the entity providing sanitation services in the province of Lambayeque.

The collection system is intended to record the consumers who constitute the market for business services, both real consumers, in order to charge for services, as feasible and potential to perform the functions of planning and marketing in order to meet the proposed goals. A collection system works according to the policies, rules, issued from the consumer market demand through the implementation of a set of activities within the marketing process, surveying, measuring consumption, billing and collections, to ensure the development of objectives.

One of the primary objectives of our work is that the company EPSEL SA - LAMBAYEQUE, do their billing through center, to enable its users to save time and gain convenience. Besides raising establish agreements with banks, pharmacies, commercial entities, in order to enable the user to cancel their receipts in place of your choice. Delivering more efficiently meet the needs of their users, queries, complaints and service acquisition.

With a good collection system will be increased revenue, cost reduction and delinquent customers, increasing the participation of companies in the market with the recruitment of new customers and minimizing the time and processes in the delivery of reports to management for decision making