

## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

#### **ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

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

DISEÑO DE UN MODELO DE POLÍTICAS DE RECUPERACIÓN DE COBRANZAS PARA OPTIMIZAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA OFICINA DE EPSEL S.A. DEL DISTRITO DE MONSEFÚ -2008

## **AUTORES**:

BACH. FARROÑAY SALAZAR NEYDA GIOVANNA BACH. BANCES CHAPOÑAN LILIANA ESTHER

**ASESOR: MG. ECON. LUIS MENDIVEZ ORTIZ** 

PIMENTEL PERÚ 2008

## Resumen

Es bien sabido por todos nosotros que el agua es el liquido elemento y fundamental para la vida humana, es por tal motivo que deberíamos de tener un mayor cuidado y no desperdiciarla, es tarea de todos darle un uso adecuado a fin de contribuir a la extinción de este recurso tan vital para la vida humana.

En el Perú, las empresas de saneamiento de agua no están pasando por un buen momento debido a la crisis económica por la que atraviesa el país y a los altos índices de morosidad, como también las malas administraciones de los recursos ya sean dinerarios y no dinerarios, esto unido a que no se cuenta con la infraestructura adecuada y también no existe una tecnología adecuada que les permita desempeñar una buena labor en la administración y control del liquido elemento.

El presente documento contiene información acerca del desarrollo del diseño de un modelo de políticas de recuperación de cobranzas con la finalidad de optimizar la gestión comercial de la oficina EPSEL S.A. del distrito de Monsefú, a través del mejoramiento de las relaciones de la empresa especialmente el departamento de cobranzas, con los clientes, asimismo se incluye en unas teorías y enfoques de atención al cliente que busque mejorar la administración de los usuarios.

Desarrolla el programa estimulo de recuperación de cobranzas con su denominación, justificación, competencias, contenidos, estrategia metodológicas, tiempo y evaluación, centrado en el desarrollo de las personas para encontrar objetivos y metas de la organización.

#### 1. Diseño

Un diseño es un esquema o estructura lógica de acción que permite mantener constante el flujo de las variables experimentales pertinentes y controlar así la influencia de las variables independientes sobre las variables dependientes.

#### 2. Políticas de Recuperación

Las políticas de recuperación son un punto de encuentro entre necesidades y posibilidades del sistema productivo y de quienes producen para lo cual,

simultáneamente, deben ser pertinentes al entorno productivo y a las personas y constituirse en un instrumento de superación de las inequidades

#### 3. Cobranza

Consiste en la recuperación de los créditos otorgados previamente por una empresa, regularmente comercial, Financiera, o Prestadora de servicio, la cobranza tradicionalmente se ha contemplado en tres etapas a saber Cobranza Administrativa, Cobranza Extrajudicial y la cobranza Judicial, Cada una de las etapas mencionadas se dan dependiendo del tiempo transcurrido desde el otorgamiento del crédito, regularmente en la etapa conocida como cobranza Administrativa.- es cuando los créditos se encuentran en la etapa inicial del atraso o mora (regularmente se da dentro del plazo de 1 a 90 Días de atraso o mora) Cuando se han agotado todas las acciones y se han utilizado todos los recursos de que se dispone para tratar de obtener el cumplimiento de parte del deudor y este no se da en los términos pactados se inicia la segunda etapa del la cobranza que consiste en la Cobranza Extrajudicial ;( Que se da durante el plazo de 91 a 120 Días de vencida) Es cuando se busca la recuperación del crédito por medio de entes externos a la empresa, algunas veces dentro de la misma empresa se encuentra un grupo especializado para llevar a cabo dicha labor. Durante esta etapa se busca que el cliente se concientice que si no logra una solución a su situación de Mora muy seguramente se estará turnando a un profesional en Cuestiones legales para que por su conducto se busque la recuperación por medio de un Proceso Judicial. Todo este proceso nace como una necesidad debido a la creciente actividad crediticia de los diferentes Bancos, Sociedades Financieras, cadenas de tiendas departamentales y empresas prestadoras de servicios.

#### 4. Gestión Comercial

Es el cumplimiento de metas y objetivos planteados de acuerdo a un Plan Estratégico.

La Gestión tiene 4 fases que son:

Planeamiento.- ¿cuanto te cuesta?

Organización.- ¿como lo haces?

Liderazgo.- conducción de personas al liderar

y control.- controlas las metas y objetivos

#### 5. Estrategias

La estrategia es la concreción de las opciones que orientaran las decisiones de la empresa sobre actividades y estructuras de la organización y fijaran un marco de referencia en el que deberán inscribirse todas las acciones que la empresa emprenderá durante un determinado periodo de tiempo.

#### 6. Sectorización

Asignación de usuarios según su ubicación geográfica

#### 7. Medición

Analizar y evaluar la operatividad de los medidores, así como su vigencia en campo, supervisar la instalación de los micromedidores a los usuarios que corresponda.

#### 8. Catastro

Un inventario o un sistema de información actualizado del suelo a nivel de parcelas/predios.

#### 9. Calidad

Calidad es cumplir las expectativas del cliente y algo mas, es cumplir lo prometido y algo mas, es diseñar, producir y entregar un producto o servicio de satisfacción total, conocer las necesidades del cliente.

# Abstract

It is well known by all of us that the water is liquid and fundamental element for human life, is for this reason that we should take a more careful and not wasted, the task of all to give it a proper use in order to contribute to the extinction this resource so vital to human life.

In Perú, business reorganization of water are not going through a good moment due to the economic crisis in which the country is already high rates of delinquencies, as well as poor administration of resources and money and are not money, This coupled with that do not have the appropriate infrastructure and also there is no technology to enable them to play a good job in the administration and control of the liquid element.

This document contains information on the development of the design of a model of recovery policies collections with the aim of optimizing the management of commercial office EPSEL SA District Monsefú, through the improvement of relations of the company especially the collections department, with clients also included in some theories and approaches to customer service that seeks to improve the administration of users

Develops the stimulus program of recovery collection with their name, justification, competencies, content, strategy, methodology, time and evaluation, focusing on the development of people to find targets and goals of the organization.