



## **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

### **ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Tesis para Optar el Título Profesional de Licenciado en  
Administración; denominada:

“DISEÑO DE POLÍTICAS Y ESTRATEGIAS DE COBRANZA  
PARA MEJORAR LA GESTIÓN COMERCIAL DE LA OFICINA  
ZONAL FERREÑAFE EN LA ENTIDAD PRESTADORA DE  
SERVICIOS DE SANEAMIENTO DE LAMBAYEQUE S.A. - AÑO  
2012-2014”

#### **AUTORES:**

Bach. CASIANO HUAMAN OSCAR MOISES

Bach. RAMIREZ BRACO JOEL TONNINO

**PIMENTEL - PERÚ**

**2012**

## RESUMEN

Como es de saber el servicio de agua potable y alcantarillado es indispensable para la población, al cual se le debe prestar mucha atención tratando en lo posible de no desperdiciarla, siendo una tarea de todos contribuyendo al buen uso y control del líquido elemento, no olvidando que es un recurso en extinción y que poco hacemos para preservarlo y a la vez el cuidado que se le debe prestar al servicio de alcantarillado que contribuye a la salud de la población.

Las empresas prestadoras de servicio de agua y alcantarillado actualmente no atraviesan por un buen momento, debido a que existen altos índices de morosidad que reducen la liquidez y no les permite cumplir sus obligaciones, se sienten presionadas por el ente fiscalizador SUNASS, aquella que se encarga de supervisar a todas las EPS, con la finalidad de que cumplan con brindar un buen servicio a la población pagando tarifas justas. El presente trabajo contiene información referente a un diseño de Políticas y Estrategias de cobranza para mejorar la gestión comercial en la Oficina Zonal Ferreñafe de EPSEL S.A., a través del mejoramiento de las relaciones de la empresa con sus trabajadores y usuarios, asimismo se incluye antecedentes de investigación que contribuyen a un mejor entendimiento de lo investigado.

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