



**UNIVERSIDAD  
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL  
DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**SISTEMA DE GESTIÓN DE COBRANZAS BASADO EN  
EL MODELO DE TOC PARA REDUCIR LOS ÍNDICES DE  
MOROSIDAD EN LOS USUARIOS DE EPSEL S.A.**

**FERREÑAFE 2008.**

**AUTORES:**

**MARÍA MERCEDES ZEÑA SEGURA  
RICARDO MARTÍN OLIVO VELÁSQUEZ**

**ASESOR:**

**DR. PEDRO ESPINO VARGAS**

**CHICLAYO - PERÚ**

**2008**

## RESUMEN

Vivimos tiempos de cambios constantes y niveles de exigencias que van acorde con la modernidad. Es una época que exige resultados óptimos en la administración, donde se debe poner en práctica el Proceso de Mejora Continua. Es por ello que nuestro trabajo de investigación titulado: "Sistema de gestión de cobranzas basado en el modelo de TOC, para reducir los índices de morosidad en los usuarios de EPSEL S.A Ferreñafe 2008"; apunta a este norte, para ello se han recogido los antecedentes de Sistema de Gestión de cobranzas así como la teoría de las Restricciones que permitirán incrementar la rentabilidad en la Empresa y formular la Hipótesis. Si Diseñamos un Sistema de Gestión de Cobranzas basado en TOC, entonces se reducirán los índices de Morosidad en los usuarios de EPSEL S.A Ferreñafe 2008.

Nuestra tesis a desarrollar en el presente estudio es de tipo Descriptivo – explicativo, se utilizaron los siguientes instrumentos , la encuesta dirigida a los usuarios de la Empresa EPSEL S.A , y las entrevistas dirigida al personal y a los funcionarios que dieron como resultado que el 44% de los usuarios dijeron que el Sistema de Gestión de Cobranzas es regular. Finalmente se llegó a la conclusión que se debe diseñar un Sistema de Gestión en la Cobranza en la Empresa.

Palabra Clave: Sistemas de gestión de cobranzas, teoría TOC y reducir la morosidad.

Los autores.

## ABSTRACT

We live in times of constant change and levels of demands that go in line with modernity. It is an era that demands optimum results in the administration, which should implement the improvement process. That is why our research paper entitled: "Management system based on the collection of model to reduce toc indices of arrears in hs EPSEL users Ferreñafe 2008", pointing to the north. For this purpose, it was a compilation of basic information on the system of management fees and stop on of the Teoria restrictions permititan increase cost-effectiveness in the company, to develop continuously. If we have designed a system of management fees based on the TOC, that reduce the rates of the case of on shippers in Epsel S.A to ferreñafe in 2008.

This hypothesis in the developed in this study is the kind of descriptive. explanatory, used the following instruments, the Survey addressed to users in the company Epsel ., to (1), conducting interviews addressed to the staff, staff members, which resulted in 44? Users they said that the system of the Department of the fees is to organize. Finally, reached the conclusion that it should be the design of the system of the administration in collection in the institution.

key word: systems of the Department of the charges, of the Teoria TOC and reduction of the situation.

The authors.