

## ÍNDICE GENERAL

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.2. PLANTEAMIENTO E IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1. ÁRBOL DE PROBLEMAS .....	8
1.3. JUSTIFICACIÓN .....	9
1.3.1. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA .....	9
1.3.2. JUSTIFICACIÓN ECONÓMICA.....	10
1.3.3. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA.....	10
1.3.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL.....	11
1.4. ALCANCES .....	12
1.4.1. LÍMITE SUBSTANTIVO .....	12
1.4.2. LÍMITE ESPACIAL .....	12
1.4.3. LÍMITE TEMPORAL.....	12
1.4.4. LÍMITE DE CONTEXTO.....	12
1.5. OBJETIVOS.....	13
1.5.1. OBJETIVO GENERAL .....	13
1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	13
CAPÍTULO II.....	14
MARCO TEÓRICO.....	14
2.1. DEFINICIONES.....	14
2.1.1. MORA .....	14
2.1.2. MOROSIDAD .....	14
2.1.3. COBRANZA.....	16
2.1.4. POLÍTICA DE COBRANZA.....	17
2.1.5. TIPOS DE POLÍTICAS DE COBRANZA .....	18
2.1.6. NORMAS DE COBRANZA.....	19

2.1.7. CUENTAS POR COBRAR .....	19
2.1.8. PROCEDIMIENTO.....	19
2.1.9. ORGANIZACIÓN .....	20
2.1.10. ESTRATEGIA.....	20
2.1.11. ESTRATEGIAS DE COBRANZA .....	20
2.1.12. ANÁLISIS FINANCIERO .....	21
2.1.13. GESTIÓN DE PROCESOS .....	21
2.1.14. GESTIÓN DE CLIENTE .....	21
2.1.15. GESTIÓN DE COBROS.....	22
2.1.16. GESTIÓN DE ADMINISTRATIVA .....	23
2.1.17. GESTIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO .....	23
2.1.18. COOPERATIVA .....	23
2.1.19. TIPOS DE COOPERATIVAS .....	24
2.1.20. COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE AGUA Y SANEAMIENTO ....	25
2.1.21. CONFORMACIÓN .....	25
2.1.22. AAPS.....	26
2.1.23. ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO(EP SA).....	27
2.1.24. FUNCIONES BÁSICAS PARA LA GESTIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y ALCANTARILLADO SANITARIO.....	27
1.2.25. OBLIGACIONES DE LAS ENTIDADES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO (EP SA).....	28
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>30</b>
<b>MARCO PRÁCTICO .....</b>	<b>30</b>
3.1 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	30
3.1.2. UNIVERSO, MUESTRA Y MUESTREO .....	30
3.2. FUENTES DE DATOS .....	31
3.3. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	32

3.4. DESARROLLO.....	33
3.4.1. ANÁLISIS GENERAL DE LA COOPERATIVA DE SERVICIOS PÚBLICOS FLORIDA	
RL. ....	33
3.4.2. METODOLOGÍA DEL PROCESO DE COBRANZA .....	39
3.4.3. COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR .....	41
3.4.4. NIVEL DE MOROSIDAD .....	60
3.4.5. ESTRATEGIAS ADMINISTRATIVAS .....	74
3.5. CONCLUSIONES MARCO PRÁCTICO .....	75
CAPITULO IV.....	76
PROPUESTA.....	76
4.1. INTRODUCCION .....	76
4.2. MATRIZ CAUSA- EFECTO- SOLUCION .....	77
4.3. OBJETIVOS DE LA IMPLEMENTACION DEL CONJUNTO DE ESTRATEGIAS DE COBRANZA.....	78
4.3.1. OBJETIVO GENERAL DE PROPUESTA .....	78
4.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	78
4.4. DISEÑO DE POLÍTICAS DE COBRANZA.....	80
4.5. REESTRUCTURACIÓN ORGANIZACIONAL .....	81
4.6. CREACIÓN DE ÁREA DE COBRANZAS. ....	87
4.7. AMPLIACIÓN DE PUNTOS DE COBRANZA .....	93
4.8. DISMINUCIÓN DE INSALUBRIDAD DEL AGUA .....	95
4.9. ADQUISICIÓN DE HERRAMIENTAS TECNOLÓGICAS.....	97
4.10. IMPLEMENTACIÓN DE MODELO DE AVISO DE COBRANZAS. ....	99
4.11. DISEÑO DE PLAN DE PAGOS. ....	100
4.12. PROGRAMA DE INCENTIVOS. ....	103
4.13. PREVISIÓN PARA CUENTAS INCOBRABLES. ....	105
4.13.1. Clasificación de las Cuentas por Cobrar Según su Antigüedad de saldos .....	106

4.13.2. Análisis de antigüedad de saldos.....	107
4.14. PRESUPUESTO DEL PROYECTO. ....	110
CAPITULO V .....	114
CONCLUSIONES .....	114
CAPITULO VI.....	116
RECOMENDACIONES .....	116
REFERENCIAS.....	118
ANEXOS .....	1