

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

1. Brachfeld, J (2008). Principios de Finanzas Corporativas. (11^a ed.).
 2. González, P. y García, R. (2012). La Morosidad, un Problema Colateral de la Crisis Económica.
 3. Malhotra, N. K. (2008). Investigación de Mercados. (5^a ed.).
 4. Martínez, (2007). Finanzas.
 5. Ortega, Y. y Mercado, L. (2014). El Clima Organizacional Aspecto Estratégico en el Servicio al Cliente.
 6. Presidente Constitucional de la República Bolivia. (2002, 20 de abril). Decreto N° 26607. Reglamento de Calidad de Distribución de Electricidad.
 7. Presidente Constitucional de la República Bolivia. (2001, 01 de septiembre). Decreto N° 26302. Reglamento de Servicios Públicos de Suministro de Electricidad
 8. Presidente Constitucional de la República de Bolivia. (1995, 28 de junio). Ley N° 1604. Ley de electricidad de Bolivia.
 9. Pérez, R. F. (2013). *Derecho Financiero y Tributario*. (7^a ed.).
 10. Pérez, O y Bismarck, A. (2017). *Servicio al Cliente Revista de Investigación en Administración e Ingeniería*. (Vol. N° 5).
 11. Tschohl, J. (2014). *Servicio al Cliente: Técnicas Estrategias y una verdadera cultura para generar beneficio*. (10 ed.).
- Sampieri, R. H., Collado, C. F. y Baptista, L. (2014). Metodología de la Investigación. (6^a ed).

WEBGRAFÍA

- (ENDE), E. n. (2015). Obtenido de <https://www.ende.bo/denuncias>
- Aiteco consultores desarrollo y gestion. (s.f.). *Aiteco consultores desarrollo y gestion*. Obtenido de Conflicto en el cliente : <https://www.aiteco.com/conflicto-con-el-cliente/>
- Bizneo blog. (13 de abril de 2020). *Bizneo blog*. Obtenido de clima laboral: <https://www.bizneo.com/blog/clima-laboral/>
- Brachfield, P. (22 de mayo de 2018). *Consejos prácticos para prevenir la morosidad*. Obtenido de capacitacion de cobranza : http://cursoseduardobuero.capacitacioncobranzas.com/prevenir_la_morosidad.htm
- Carrillo, D. R. (28 de Agosto de 2017). *Incumplimiento o teoria de la mora* . Obtenido de <https://anconsultores.wixsite.com/rcabolivia/single-post/2017/08/28/Incumplimiento-temporal-o-teor%C3%ADa-de-la-mora>
- CLAVER, E. (22 de agosto de 2019). *RIESGOYMOROSIDAD.COM*. Obtenido de Gestión del Riesgo y la Morosidad en la Empresa: <http://www.riesgoymorosidad.com/como-prevenir-la-morosidad/>
- Creditea. (septiembre de 2019). *Creditea*. Obtenido de <https://www.creditea.es/blog/que-metodos-de-pago-existen>
- electricidad(ENDE), E. n. (s.f.). *Empresa nacional de electricidad*. Obtenido de <https://www.ende.bo/bienvenida>
- electricidad, E. n. (s.f.).
- electricidad, e. n. (2015). *Empresa regulada por la Autoridad de Fiscalización de Electricidad y Tecnología Nuclear*. Obtenido de <https://www.ende.bo/bienvenida>
- ENDE. (2015). *Sector electrico en Bolivia*. Obtenido de <http://www.endetransmision.bo/etr/index.php/nosotros/sector-electrico-en-bolivia>
- Ferro, M. (2020). *Morosos, deudores y outsourcing*. CreateSpace.
- FICOMSA. (10 de SEPTIEMBRE de 2017). *CÓMO AFECTA LA MOROSIDAD A LAS EMPRESAS*. Obtenido de ESTADOS FINANCIEROS: <https://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/#:~:text=La%20morosidad%20cuesta%20dinero%20a,ser%20cobrados%20a%20su%20vencimiento.&>

text=Por%20ello%20el%20perjuicio%20econ%C3%B3mico,m%C3%A1s%20bajos%20sean%20los%20tipos.

financieros, f. e. (10 de septiembre de 2017). *CÓMO AFECTA LA MOROSIDAD A LAS EMPRESAS*. Obtenido de servicios financieros :

<https://www.ficomsa.com/comoafectalamorosidadalasempresas/#:~:text=La%20morosidad%20cuesta%20dinero%20a,ser%20cobrados%20a%20su%20vencimiento.&text=Por%20ello%20el%20perjuicio%20econ%C3%B3mico,m%C3%A1s%20bajos%20sean%20los%20tipos>.

Gonzales, Y. M. (2019). *instiruto nacional de estadistica (INE)*. Obtenido de

https://siip.produccion.gob.bo/noticias/files/BI_30012020ad314_3hogarine.pdf

Gutiérrez, P. (s.f.). *Plantas hidroeléctricas*. Obtenido de

<https://html.rincondelvago.com/plantas-hidroelectricas.html>

intrum. (2020). *Qué es un plan de pago*. Obtenido de Intrum:

<https://www.intrum.es/particulares/he-recibido-una-comunicacion/no-puedo-pagar-ahora/que-es-un-plan-de-pago/#:~:text=Un%20plan%20de%20pago%20es,posible%20a%20su%20situaci%C3%B3n%20financiera>.

Moya, M. V. (21 de 04 de 2016). *logistec*. Obtenido de

<https://www.revistalogistec.com/index.php/scm/estrategia-logistica/item/2278-estrategia-calidad-de-servicio>

neuvoo.com.mx. (2017). *neuvoo.com.mx*. Obtenido de ¿Qué hace un representante de

atencion al cliente?: [https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/representante-de-atencion-al-](https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/representante-de-atencion-al-cliente/#:~:text=Estar%20en%20la%20capacidad%20de,profesional%20e%20impe)

[cliente/#:~:text=Estar%20en%20la%20capacidad%20de,profesional%20e%20impe](https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/representante-de-atencion-al-cliente/#:~:text=Estar%20en%20la%20capacidad%20de,profesional%20e%20impe)
[cable%20al%20tel%C3%A9fono](https://neuvoo.com.mx/neuvooPedia/es/representante-de-atencion-al-cliente/#:~:text=Estar%20en%20la%20capacidad%20de,profesional%20e%20impe).

Pedrosa, S. J. (jueves de enero de 2016). *Morosidad*. Obtenido de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html#:~:text=La%20morosidad%20es%20aquella%20pr%C3%A1ctica,de%20una%20persona%20u%20organizaci%C3%B3n>.

Pedrosa, S. J. (s.f.). *Pago*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/pago.html>

Quiroa, M. (s.f.). *Economipedia*. Obtenido de Economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/tipos-de-clientes.html#:~:text=Los%20tipos%20de%20clientes%20representan,una%20estrategia%20de%20marketing%20diferente.>

Roldán, P. N. (s.f.). *Morosidad bancaria*. Obtenido de economipedia:

<https://economipedia.com/definiciones/morosidad-bancaria.html>

super contable . (s.f.). *DECÁLOGO DE PREVENCIÓN CONTRA LA MOROSIDAD*.

Obtenido de super contable :

http://www.supercontable.com/articulos/morosos/articulos/prevenir_morosidad.htm

Sur, C. d. (9 de Agosto de 2019). Planta termoelectrica. págs.

https://correodelsur.com/politica/20190809_evo-inaugura-planta-termoelectrica-del-sur-que-generara-480-megavattios.html.

Tgestiona, b. (22 de marzo de 2017). *Cinco tipos de clientes morosos*. Obtenido de apuntes

empresariales : <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2017/03/cinco-tipos-de-clientes-morosos/>

vocalmon. (16 de junio de 2016). *servicio al cliente*. Obtenido de servicio al cliente:

<https://www.vocalcom.com/es/blog/servicio-al-cliente/7-pasos-para-arreglar-los-problemas-del-servicio-al-cliente/>