



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL, E
INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TÍTULO DEL TRABAJO

RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR
CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2017 -2018.

AUTORES:

DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA
ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL

Guaranda, Julio 2019



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E
INFORMÁTICA

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

TÍTULO DEL TRABAJO

**RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR
CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2017 -2018.**

**Informe final de investigación presentado como requisito parcial para aprobar el
trabajo de titulación, para optar por el Título de:
Ingenieros en Contabilidad y Auditoría C.P**

AUTORES:

**DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA
ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**

DIRECTOR:

ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCÍA DEL POZO

PARES ACADÉMICOS:

**ING. CHRISTOPHER GABRIEL ESPINOSA
ING. NELSON ARTUTO ARGUELLO AGUAY**

Guaranda, Julio 2019

DERECHOS DE LOS AUTORES

IRA VELASCO

OPERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

PERACIÓN DE

Yo, **DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA** y **ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, en calidad de autores del trabajo de investigación: **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2017-2018**, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar hacer uso de todos los contenidos que nos pertenecen o parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autores nos corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a nuestro favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8; 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Asimismo, autorizamos a la Universidad Estatal de Bolívar para que realice la digitalización y publicación de este trabajo de investigación en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA **ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**

Cd. N.º 060476370-6

Cd. N.º 020237313-0

ESCRITURA PÚBLICA
DECLARACION JURADA
DARÍO LUCIAN GUAMÁN INCA Y ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL
En la ciudad de Guaranda, Capital de la Provincia de Bolívar, República del Ecuador, hoy día JUEVES, VEINTICINCO DE JULIO DE DOS MIL DIECINUEVE, ante mí Doctor **GUIDO FABIAN FIERRO BARRACAN**, NOTARIO PÚBLICO PRIMERO DEL CANTÓN GUARANDA, comparecen el señor **DARÍO LUCIAN GUAMÁN INCA**, soltero; y, la señora **ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, de estado civil soltera. Los comparecientes son de nacionalidad ecuatoriana, mayores de edad, capaces de contraer obligaciones, domiciliados en el cantón San José de Chimbo y en esta ciudad de Guaranda, respectivamente, con número de teléfono móvil 0993591588, a quienes de conocer doy fe, en virtud de haberme exhibido sus cédulas de ciudadanía y papeletas de votación cuyas copias adjunto a esta escritura.- Advertidos por mí el Notario de los efectos y resultados de esta escritura, así como examinados de que comparecen al otorgamiento de la misma sin coacción, amenazas, temor reverencial, ni promesa o seducción, juramentados en debida forma, prevenidos de la gravedad del juramento, de las penas de perjurio y de la obligación que tienen de decir la verdad con claridad y exactitud, bajo juramento declaran lo siguiente: "Previo a la obtención del título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CP, manifestamos que los criterios e ideas emitidas en el presente trabajo de proyecto de investigación titulado "RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2017-2018", es de nuestra exclusiva responsabilidad en calidad de autores. (Hasta aquí la declaración juramentada rendida por los comparecientes la misma que queda elevada a escritura pública con todo el valor legal.) Para el otorgamiento de esta escritura pública se observaron todos los preceptos legales del caso; y leída que las fue a los comparecientes íntegramente por mí el Notario, así ratifican en todo su contenido y firman conmigo en unidad de acto. Incorporo esta escritura pública al protocolo de instrumentos públicos, a mi cargo. De todo lo cual doy fe.-"

DARÍO LUCIAN GUAMÁN INCA
C.C. 0604763706

ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL
C.C. 0202373130



Dr. Guido Fierro Barracan
NOTARIO PÚBLICO 1º DEL CANTÓN GUARANDA

ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCÍA DEL POZO, EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

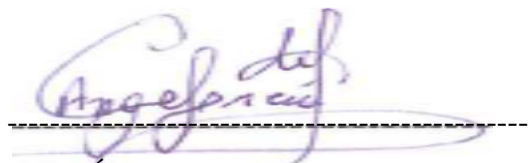
CERTIFICA

Que los señores **DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA, ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); ha cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERÍODO 2017-2018**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, a los 06 días del mes de junio del 2019

Atentamente,



Ing. Ángel Mussoline García del Pozo

Cd. N.º 0200667335

ING. CHRISTOPHER GABRIEL ESPINOSA RUIZ, EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA

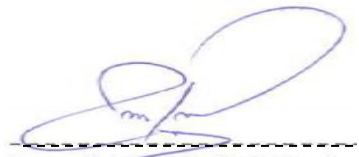
CERTIFICA

Que los señores **DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA, ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2017-2018**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, a los 06 días del mes de junio del 2019

Atentamente,



Ing. Christopher Gabriel Espinosa Ruiz

Cd N.º 02021885225

**ING. NELSÓN ARTURO ARGUELLO AGUAY, EN CALIDAD DE PAR
ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE
PARTE INTERESADA**

CERTIFICA

Que los señores **DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA, ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión empresarial e informática, carrera de **CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP** dentro de la modalidad de titulación (Proyecto de investigación); han cumplido con el ingreso de sugerencias y recomendaciones emitidas por el suscrito a su proyecto denominado **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP, CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA BOLÍVAR, PERIODO 2017-2018**, en tal virtud, faculto a los interesados, seguir el trámite legal pertinente.

Es todo cuanto puedo certificar,

Guaranda, a los 07 días del mes de junio del 2019

Atentamente,



Ing. Nelson Arturo Arguello Aguay

Cd N.º 0200907160

DEDICATORIA

En primer lugar, este proyecto lo dedico a Dios ya que me da la bendición de poder levantarme cada mañana; a mis padres Luis Monandro Guamán Pambabay y Gabina Inca Guamán, hermanos Marcela, Luis, Katy, Darwin, Renzo, Vivian y Fernanda, a mi enamorada, y a mis amigos por el apoyo incondicional tanto económico, como emocional para continuar peldaño a peldaño hasta llegar a cumplir un objetivo más en mi vida.

DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA

El presente proyecto de investigación lo dedico al Padre Celestial por guiarme en mi camino y permitir un logro más en la vida; a toda mi familia y amigos, principalmente a mis padres que han sido un pilar fundamental en mi formación como profesional, por brindarme confianza, consejos y recursos para lograrlo, a mi enamorado gracias por estar siempre en esos momentos difíciles brindándome su apoyo incondicional.

ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL

RECONOCIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitir levantarnos cada mañana, dándonos salud y vida para culminar con una meta trazada a lo largo nuestro existir.

Agradecemos a la Universidad Estatal de Bolívar, especialmente a la Facultad de Ciencias Administrativas, Gestión Empresarial e Informática y carrera de Contabilidad y Auditoría CP, por brindarnos la oportunidad de formar parte de esta gran familia Universitaria.

De manera muy fraterna nuestro agradecimiento al Sr Director del Proyecto de Investigación Ing. Ángel García y Pares Académicos Ing. Nelson Arguello, Ing. Christopher Espinosa quienes nos guiaron en el desarrollo del mismo.

A nuestros docentes a quienes nos han compartido sus conocimientos en el transcurso de la carrera estudiantil.

A nuestros padres, familiares, parejas y amigos quienes nos han brindado su apoyo moral y económico para ser profesionales exitosos.

Así como también a la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP por darlos la apertura para realizar nuestro tema de investigación en especial al Ing. Erick Silva, quien nos facilitó la información pertinente.

DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA

ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL

ÍNDICE DE CONTENIDO

PORTADA.....	I
DERECHOS DE LOS AUTORES.....	II
ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCÍA DEL POZO EN CALIDAD DE DIRECTOR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA	III
ING. CHRISTOPHER GABRIEL ESPINOSA RUIZ EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA.....	IV
ING. NELSON ARTURO ARGUELLO AGUAY EN CALIDAD DE PAR ACADÉMICO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, A PETICIÓN DE PARTE INTERESADA.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RECONOCIMIENTO.....	VII
APROBACIÓN DEL INFORME FINAL/TRIBUNAL ¡Error! Marcador no definido.	
APROBACIÓN PRESENTACIÓN ORAL/TRIBUNAL..... ¡Error! Marcador no definido.	
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS.....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE ANEXOS.....	XII
RESUMEN.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	3
ANTECEDENTES.....	3
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
PREGUNTAS DIRECTRICES.....	6
OBJETIVOS.....	7
OBJETIVO GENERAL.....	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	7
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	8
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEORICA.....	10

MARCO TEÓRICO	10
Cartera vencida.....	10
Tipos de cartera	11
Gestión de Cobranza	12
Rol de la Gestión de Cobranza.....	12
Fases de cobranza.....	12
Estructura del Departamento de Crédito y Cobranza.....	13
Cobranza.....	13
Métodos para la recuperación de cartera vencida	14
Gestión Administrativa	15
Proceso Administrativo	16
Importancia de la Gestión Administrativa	17
CAPÍTULO III	19
METODOLOGÍA.....	20
Método Analítico	20
Método Deductivo	20
Método Histórico	20
DIAGNÓSTICO.....	20
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	21
Entrevista	21
Encuesta.....	21
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	22
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA.....	23
VARIABLE DEPENDIENTE: CARTERA VENCIDA	25
POBLACIÓN Y MUESTRA	26
DISCUSIÓN.....	30
CONCLUSIONES.....	30
LIMITACIONES.....	31
RESULTADOS	32
CAPÍTULO IV	33
PROPUESTA	34
BIBLIOGRAFÍA	50
ANEXOS.....	52

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Gestión Administrativa	23
Tabla 2: Cartera Vencida	25
Tabla 3: Estratificación de la muestra por cantón	27
Tabla 4: Actualización de los datos de los clientes de la CNEL-EP	38
Tabla 5: Reporte diario de los clientes	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Habilidades de un agente de cobro	40
Figura 2: Notificación mediante el celular mensajes de texto.	42
Figura 3: Documentos personales	43
Figura 4: Puntos de cancelación de energía eléctrica.....	44

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Oficio de apertura dirigida a la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP por parte de la directora de titulación.....	53
Anexo 2. Oficio de aceptación por parte de administrador de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP	54
Anexo 3. Currículum vitae de los autores.....	55
Anexo 4. Certificado Antiplagió.....	57

UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL, E INFORMÁTICA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CP.

Título del trabajo de titulación

Recuperación de la cartera vencida para el mejoramiento de la gestión administrativa de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cantón Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2017 -2018.

Autores: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel

Director: Ing. Ángel Mussoline García del Pozo

06 de junio del 2019

RESUMEN

Este proyecto de investigación denominado: Recuperación de la cartera vencida para el mejoramiento de la gestión administrativa, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cantón Guaranda, provincia Bolívar, periodo 2017-2018, se identificó, mediante la encuesta realizada a los clientes de la empresa eléctrica, que muestra falencias en la entrega de notificaciones, en el área de recaudación y cobranza, al parecer no se está aplicando las estrategias para el cobro de la planilla de consumo de energía eléctrica, que efectúa la empresa para cumplir con los objetivos y mejorar la gestión administrativa, reduciendo el índice de morosidad.

Mediante la entrevista realizada al administrador y al jefe de recaudación y cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, se pudo determinar según el análisis respectivo de la misma, que no está cumpliendo con la adecuada recuperación de cartera vencida y mejorando la gestión administrativa; lo cual hace que la empresa eléctrica se vea afectada en su liquidez, por falta de cobro de la planilla de consumo de energía eléctrica.

Con lo antes expuesto en este proyecto de investigación, se buscará proporcionar un informe en donde se planteará, mejorar la gestión administrativa mediante la elaboración de una guía estratégica, que disminuya los índices de morosidad de la cartera vencida, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, con el propósito de diseñar estrategias viables para que se logre la reducción de la misma, mejorando la gestión administrativa, alcanzando mayor liquidez con la finalidad, de prestar un excelente servicio a los usuarios de la empresa.

Palabras claves: cartera vencida, gestión administrativa, cobranza, morosidad, y empresa.

STATE UNIVERSITY OF BOLÍVAR

**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES, BUSSINESS AND COMPUTER
MANAGEMENT**

ACCOUNTING AND AUDIT RACE CP.

Title of the degree work

Recovery of the past due portfolio for the improvement of the administrative management of the business unit Bolívar CNEL-EP, cantón Guaranda, Bolívar province, period 2017 -2018.

Authors: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel

Director: Ing. Ángel Mussoline García del Pozo

June 06, 2019

ABSTRACT

This research project called: Recovery of the past due portfolio for the improvement of the administrative management of the Business Unit Bolívar CNEL-EP, canton Guaranda, Bolívar province, period 2017-2018, was identified through the survey made to customers of the electric company, which shows shortcomings in the delivery of notifications and in the area of collection and collection, apparently it is not applying the strategies for the collection of the electric energy consumption form that the company performs to meet the objectives and improve administrative management, reducing the delinquency rate.

Through an interview with the administrator and the head of collection and collection of the Business Unit Bolívar CNEL-EP, and the respective analysis of it, it was determined that it is not complying with the adequate recovery of the overdue portfolio and improving the administrative management ; which causes the electricity company to be affected in its liquidity due to lack of collection of the electric power consumption form.

With the foregoing in this research project will seek to provide a report where it will consider improving administrative management by developing a strategic guide to reduce the delinquency rates of the past due portfolio of the Business Unit Bolívar CNEL-EP, with the purpose of proposing viable strategies to achieve the reduction of the past due portfolio by improving the administrative management, achieving greater liquidity to improve the service provided by the company.

Keywords: past due portfolio, management administrative, collection, delinquency and company.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La propuesta a desarrollarse tiene como objetivo principal, analizar la cartera vencida para el mejoramiento de la gestión administrativa, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, con la aplicación de estrategias que ayuden a recuperar la cartera vencida, lo cual permitirá que se involucre el personal del área de recaudación y cobranza de la empresa.

La realización de la propuesta, es con la finalidad de que el personal encargado del área de recaudación y cobranza tengan el conocimiento necesario, de cómo es el manejo adecuado de las estrategias para reducir el índice de morosidad y recuperar la cartera vencida que presenta.

La aplicación de una guía estratégica resulta útil, para analizar el entorno en donde se desenvolverá, con el objetivo de asegurar la recuperación oportuna y determinar los posibles riesgos, lo que permite una eficiente liquidez, a fin de brindar información necesaria al administrador de la empresa para que tenga conocimiento de las actividades que se realizan para la recuperación de cartera.

De esta manera el personal encargado de recaudación y cobranza, estén idóneos para actuar en ambientes económicos competitivos, permitiendo que se ajusten a la empresa para que cumpla con respecto a las funciones que desempeñen.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

ANTECEDENTES

La Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, en los últimos años ha tenido un incremento en la cartera vencida, por diferentes causas, entre las cuales: la falta de seguimiento a los usuarios de la empresa, por cuanto, la entidad no cuenta con una base de datos real que norme este tipo de operaciones, además el personal es insuficiente (numéricamente); lo que impide un monitoreo a los deudores, este último aspecto, determinado por la limitación de recursos e inestabilidad laboral; también es una variable significativa de la cartera vencida, la incidencia del factor económico, que afecta directamente a los usuarios, debido a que no existen fuentes solventes para su diario vivir.

Al no tener personal asignado, a la tarea de monitoreo de los deudores, resulta complejo determinar la recaudación correcta del recurso económico; sintiendo la necesidad de tomar acciones legales, lo que se consideraría como un costo adicional para la empresa, por la ausencia de estrategias adecuadas, que ayuden a prevenir con anterioridad el atraso del pago de los usuarios.

Ya que se conoce, que esta situación empieza con retrasos en los pagos; en días, meses y años, son éstos últimos, los que inciden de manera contundente, en la economía de la institución.

Al no tomarse los correctivos en el momento oportuno, por la carencia de estrategias apropiadas, surge la morosidad de manera ineludible; por lo tanto, se observa problemas en la Gestión Administrativa y Financiera, provocando el endeudamiento institucional, para poder cumplir sus compromisos; en este escenario, la situación se torna compleja y de difícil solución.

Para poder definir la cartera, se ha indagado en tesis, proyectos existentes, sobre el tema de análisis. En el estudio realizado por Veintimilla Aguilar & Zamora Mero (2007) en su tema, “Desarrollo de un plan de recuperación de cartera vencida por concepto de transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A.”, menciona que la cartera vencida surge, en respuesta a la imperante necesidad de la compañía de recuperar, de forma eficiente los altos rubros que adeudan las empresas de distribución del país, mismos que de no recibir el tratamiento adecuado serán imposibles de manejar, llegando a ser incobrables.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo incide la cartera vencida en el mejoramiento de la gestión administrativa, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cantón Guaranda, Provincia Bolívar, periodo 2017 - 2018?

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.

Según el análisis precedente, se identificó que la cartera vencida se ocasiona, por la deficiencia en el cobro de las planillas a los usuarios de la energía eléctrica, provocando un incremento en la cartera.

Entre los años 2014 al 2018, la cartera ha tenido un incremento y una disminución, tanto en usuarios morosos, como también en valores monetarios, el porcentaje con mayor volumen de cartera, se identifica en sector privado, más concreto en la zona rural donde la empresa no puede llegar con los funcionarios encargados de los cobros, por la vialidad en mal estado, lugares muy alejados.

La razón, para que la cartera vencida vaya en incremento, es la entrega tardía de las planillas, en los domicilios de los clientes por el difícil acceso, el factor económico, para el pago oportuno de valores adeudos. Otro de los factores que se debe tomar en cuenta para el aumento de valores incobrables, son los cortes de los medidores en los domicilios, hacen que los valores que el usuario adeuda no lo pague, si no por lo contrario robe energía de los cables de alta tensión o de alguno de los vecinos más cercanos.

Lo antes mencionado, tiene que ver también con la gestión administrativa de la empresa, en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, esta tiene problemas para contratar personal, que cubra todas las áreas de la empresa, funcionarios que se encarguen de realizar cobros puerta a puerta, con el fin de minimizar la cartera, prestar mayor servicio de alumbrado eléctrico entre otros.

Otra de las causas se debe; a la aplicación incorrecta, de las estrategias que la empresa implementó, para efectuar de una manera adecuada en los cobros de las planillas, que no son aplicadas eficientemente, por lo que la alta tasa de morosidad que maneja la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, al año 2018 está sobre el millón de dólares, la misma que no permite el mejoramiento de la gestión administrativa.

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Cómo afecta la morosidad de cartera a la gestión administrativa, en la empresa eléctrica Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP?

¿Cómo mejorará la gestión administrativa, con el cobro de la cartera vencida?

¿Qué otras estrategias se pueden implementar, para el mejoramiento de la gestión administrativa?

¿Qué decisiones se podría tomar con una adecuada gestión administrativa?

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Analizar la cartera vencida para el mejoramiento de la gestión administrativa, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL EP, periodo 2017 - 2018.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Diagnosticar la situación actual, de la cartera vencida en el Área de Recaudación y Cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.
2. Investigar teorías existentes, en recuperación de la cartera vencida para el mejoramiento de la gestión administrativa.
3. Mejorar la gestión administrativa, mediante la elaboración de una guía estratégica que disminuya los índices de morosidad de la cartera vencida, en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se realizará en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, de la ciudad de Guaranda, con lo apertura del administrador, funcionarios del área, donde se ejecutará este proyecto de investigación, denotando su factibilidad.

Esta investigación, es interesante porque generará opciones de cambio en las direcciones financieras, administrativas y comerciales, que posibiliten el logro de resultados positivos en la empresa, permitiendo reducir la tasa de morosidad de los usuarios, y mejorar la gestión administrativa de la misma.

Es pertinente realizar este tema de investigación, porque se tiene el conocimiento necesario, adquirido en el transcurso de la formación académica, ya que junto a los encargados del área de recaudación se podrá compartir, poner en práctica lo antes ya mencionado.

Los beneficiarios directos de esta investigación son: los directivos, personal administrativo, personal laboral y el Estado, mientras que como beneficiarios indirectos están los clientes externos.

Tiene originalidad, por no existir otro trabajo igual o parecido con el tema planteado en esta institución, además está aprobado por la Universidad Estatal de Bolívar y considerará un aporte práctico a la solución del problema. Constituirá un aporte científico toda vez que luego del diagnóstico, se planteará la solución permitiendo así, que los resultados logrados en esta investigación, sirvan de base para futuros trabajos de investigación de estudiantes e investigadores.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

MARCO TEÓRIO

En el presente proyecto de investigación se hablará de la cartera vencida y como incide en la gestión administrativa de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, mediante el diseño de estrategias que ayudarán a minimizar el índice de morosidad de los que se beneficien de este servicio, ya sea por diferentes motivos como: el factor económico, el lugar de residencia, estilo de vida poco favorable. Este a su vez tiene que ver mucho con la gestión administrativa de la empresa en la toma de decisiones, según el beneficio que este tenga por el mayor cobro de sus planillas anualmente.

Cartera vencida

Zunino D (2016) Indica que:

La cartera vencida se puede definir como la porción del total de los clientes, deudores, que reportan atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Por consiguiente, a la cartera vencida lo conforman los clientes que por alguna razón no cumplen con el pago de sus deudas. La cartera vencida está asociada con la presencia de riesgo de crédito, que pueden ser relacionados con la evolución histórica de variables macroeconómicas que caracterizan el ciclo económico. (pág.7)

La cartera vencida está integrada por las cuentas por cobrar que no han sido pagadas a la fecha de su vencimiento.

Sagner T (2012) Menciona que:

La cartera vencida o *non-performing loans* se define como aquellos créditos cuyos pagos de interés y/o capital se encuentran atrasados por un período de 90 días o más; los pagos por intereses de los últimos 90 días que se encuentran capitalizados, refinanciados o retrasados por acuerdo; o los pagos que se encuentran menos de 90 días atrasados, pero existen buenas razones como: declaración de quiebra del deudor, para dudar que ellos se efectúen en su totalidad. (pág.31)

Es la parte del activo constituida por los documentos y en general por todos los créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento.

Según Zapata S (2011) refiere que:

La cartera de créditos y cobranzas, “se origina cuando se tiene una cuenta por cobrar por ventas a crédito de bienes o servicios a un cliente. Sintetizando, las cuentas por cobrar son el derecho para percibir efectivo en un futuro, a partir de una transacción hecha en la actualidad. Es algo que tiene el negocio; por lo tanto, se trata de un activo.” Las transacciones de cuentas por cobrar involucran dos partes: El acreedor, quien adquiere la cuenta por cobrar registrándose en un activo y el deudor, quien obtiene un compromiso/cuenta por pagar en un pasivo.

Por tanto, la cartera vencida son valores que las personas contraen, también estas son conocidas como cuentas por cobrar, que a su vez se pueden convertir en cuentas incobrables cuando pasa el tiempo establecido por la institución, las mismas que por falta del factor económico, se les hace difícil de cubrir dichas deudas por lo que con el pasar del tiempo se va convirtiendo para la empresa en un crédito, cuentas incobrables.

Tipos de cartera

Según Sánchez Martínez (2011) menciona los diferentes tipos de cartera:

Cartera vencida potencial

Son aquellos valores impagos prolongados hasta 90 días.

Cartera vencida por dar de baja

Es aquella que se supone una pérdida considerable es significativamente inferior a la obtenida en cualquier de los mercados individualmente considerados si su plazo de inversión se amplía hasta 5 años.

Cartera vencida deficiente

Es aquella que debe ser calificada una vez vencida la fecha con una obligación de hasta 90 días plazo.

Cartera vencida en mora

Es aquella que cae en algunos casos de por la agudización de las dificultades ya existentes y en otros por impacto negativo del alza brusca de las tasas de interés así como la caída de ingresos y por la actividad económica, argumentó que obliga a sanarse el lado de los activos en la hoja del balance, genera debilidad y problemas a la empresa (Pág. 36, 37,38).

Los tipos de cartera están establecidos de acuerdo al tiempo de vencimiento.

Gestión de Cobranza

Rol de la Gestión de Cobranza

El rol de la gestión de cobranza según Araujo Mora & Jumbo Párraga (2017) indica que:

Es todas las acciones encaminadas a la recuperación de obligaciones pendientes utilizando los instrumentos que tengamos a nuestro alcance: teléfono, visita personalizada, cartas, cobranza al garante. Una gestión de cobranza efectiva por parte del personal del Departamento de Crédito y Cobranza permitirá minimizar los riesgos de la cartera vencida, esto se logrará con la aplicación de procedimientos y estrategias apropiadas. Se deberá tener en cuenta el motivo de los atrasos en los pagos para así considerar las medidas a tomar. (Pág. 13)

Es importante conocer el rol de cobranza, ya que indica las gestiones enfocadas para realizar el cobro de los valores en mora, para lo cual se utiliza diferentes medios de comunicación con el cliente para hacer efectivo el proceso de recuperación de las obligaciones.

Fases de cobranza

Según el autor Morales Castro & Morales Castro (2014) menciona las siguientes fases:

- 1. Prevención:** son las acciones encaminadas a evitar el incumplimiento de pago de un cliente, disminuye el riesgo de mora en los portafolios de las cuentas por cobrar y asegurar los elementos necesarios para actuar en el caso de aumento de riesgo por el incremento de los clientes que no pagan, en el caso de las acciones legales, ya sea

con los abogados de la empresa o a través de un despacho especializado la recuperación de los clientes morosos. (pág. 146)

2. **Cobranza:** son las acciones encaminadas a recobrar adeudos en tempranas instancias de mora, donde a una empresa desea continuar su relación de negocio con el cliente, dado que aún existe la posibilidad de hacer negocio de manera rentable. (pág.146)
3. **Recuperación:** acciones encaminadas a recuperar adeudos de crédito en mora con bastante tiempo probablemente la empresa, no desea continuar la relación del negocio con el cliente, porque considera que no le pagaran los clientes los adeudos, y es como echarle dinero bueno al malo. (pág.146)
4. **Extinción:** son las acciones que encaminadas a registrar contablemente las cuentas por cobrar como saldadas cuando los clientes han pagado los adeudos correspondientes. (pág.146)

Las fases de cobranza, ayudan a identificar la situación de la cartera, mediante la prevención que evita el retraso de los pagos, y a recuperar los valores de corto/largo tiempo de mora, por medio de acciones pertinentes.

Estructura del Departamento de Crédito y Cobranza

Para Morales Castro & Morales Castro (2014) el departamento de créditos y cobranzas debe existir en las organizaciones independientes del tamaño, sector y volumen de facturación de la empresa. Algunas compañías establecerán el departamento de créditos independientes del resto de la estructura organizativa, pero debido a que el tamaño de algunas organizaciones es pequeño, restablecen esta función a través de una persona que dedica parte de sus jornadas al seguimiento y control del crédito y su estatus de pago, desarrollando el resto de sus horas laborales en otras áreas.

Cobranza

Gestionar y hacer el cobro de los créditos a favor de la entidad, administrar y controlar la cartera de clientes que garantice una adecuada y oportuna captación de recursos, para lo cual desarrolla las siguientes actividades:

1. Coordinar y supervisar el proceso de recuperación de cuentas por cobrar y verificar su registro.

2. Desarrollar estrategias y diseñar controles administrativos para la recuperación de las cuentas por cobrar.
3. Diseñar, proponer e implementar controles administrativos que permitan reducir las cuentas incobrables.
4. Supervisar y validar las notas de crédito de acuerdo con la normatividad aplicable.
5. Controlar y custodiar los documentos que correspondan al departamento.
6. Informar a las áreas de ventas y distribución sobre el comportamiento del estatus de los clientes en el pago de sus créditos.
7. Programar, controlar y supervisar las actividades de los cobradores adscritos al departamento.
8. Llevar un control documental y electrónico de los clientes acreditados y concesionarios.
9. Informar a las demás áreas de la empresa: finanzas, recursos humanos, contabilidad, ventas, gerencia general y demás. (pág.89)

Métodos para la recuperación de cartera vencida

Según Araujo Mora & Jumbo Párraga (2017) los metodos son:

Llamadas telefónicas: Es la más efectiva de las herramientas de cobranzas porque genera retroalimentación y permite el diálogo, en la actualidad es la herramienta más utilizada, aunque en ocasiones es necesario complementar con otras herramientas de cobranza.

Mensaje a través de los celulares: Con el auge de la tecnología esta herramienta está siendo utilizada y con muy buenos resultados.

Correo electrónico: Mediante el envío de mensajes a las direcciones electrónicas de los deudores.

Visitas personales: Se utilizará cuando no se puede recurrir a procedimientos legales, para poder localizar la ubicación exacta del cliente que se esconde y para los casos que no disponen de teléfono.

Cartas: Tienen el propósito principal de conseguir el pago de los atrasos, el lenguaje debe ser claro y sencillo, su objetivo es persuadir al cliente que pague y al mismo tiempo que se conserve su buena voluntad. (Pág. 15)

Estos métodos se deben utilizar según la necesidad de la empresa, para poder agilizar los cobros respectivos, que los clientes conozcan la forma, en que se notifican los valores que tienen que cancelar en el tiempo definido por la empresa.

Gestión Administrativa

Para algunos autores la gestión administrativa es considerada como un eje fundamental en el buen funcionamiento de la empresa, estos se refieren de la siguiente manera:

Según Prado M (2016) La gestión administrativa es el proceso que permite planificar, analizar dirigir y controlar las actividades establecidas por las empresas con el objetivo de alcanzar los objetivos planteados (pág.1), (...) son acciones a seguir con la finalidad de cumplir con las actividades determinadas en la organización para conseguir los objetivos deseados.

Para Campos E. & Loza Ch (2011) Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos (pág.14), (...) es la forma como se utilizan los recursos dentro de la organización.

Según Ramírez C., Ramírez G., & Calderón M (2017) afirma que:

La Gestión Administrativa, es la puesta en práctica de cada uno de los procesos de la Administración; éstos son: la planificación, la organización, la dirección, la coordinación o interrelación y el control de actividades de la organización; en otras palabras, la toma de decisiones y acciones oportunas para el cumplimiento de los objetivos preestablecidos de la empresa y que se basan en los procesos. (pág.43)

“Es necesario tener presente; que al inicio de toda actividad empresarial o la puesta en marcha de una empresa; de los procesos establecidos teóricamente, a su inicio, se debe contar con una planificación; y, como acto seguido la organización”

Organizada la empresa asume las acciones de la dirección; a fin de que ésta, coordine o interrelacione las actividades para alcanzar los objetivos propuestos en la planificación, sin descuidar el permanente control.

También, frente a estas circunstancias, la planificación de actividades en la empresa, permite a la gerencia, tomar las decisiones en forma sistemática y ordenada; y, en cada

instancia los propósitos que persigue la empresa; sea ésta, comercial, industrial o de prestación de servicios. (pág.44)

Se considera que la gestión administrativa, es una parte en dónde la empresa debe apoyarse, ya que, mediante la planificación, organización, dirección, coordinación y el control, de las actividades que son ejes fundamentales, para el buen funcionamiento, que se realizan en los departamentos de la misma, principalmente al objeto de estudio, como es el área de recaudación y cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Proceso Administrativo

Según Luna G (2013) el proceso administrativo, es importante ya que sus aportaciones son valiosas poniendo énfasis en el análisis de ciertas etapas, para este autor se concuerda que las etapas básicas del proceso administrativo son: planeación, organización, dirección y control, ya que es parte fundamental para que la empresa pueda tener un proceso adecuado para realizar sus funciones:

1. Planeación

La planeación es la base fundamental sobre la cual se acentúa una empresa para comenzar con sus actividades ya que al planificar se designa tiempos, espacios etc., para cada una de las actividades a cumplir. Así tenemos que la planeación es la fijación de los objetivos, estrategias, políticas, programas, procedimientos y presupuestos; partiendo de una prevención, para que el organismo social cuente con las bases que se requieren encause correctamente las otras fases del proceso administrativo. (pág.117)

2. Organización

La organización persigue obtener un fin que previamente es definido a través de la planeación, mismo que busca efectuar una serie de actividades y luego sean coordinadas de tal forma que sea un conjunto y actúa como una sola para el logro de un propósito en común. La organización consiste en la identificación y clasificación de las actividades requeridas, la agrupación de las actividades a un administrador dotado de capacidad necesaria para supervisarlos y la estipulación de coordinación horizontal y vertical en la estructura organizacional. (pág.117)

3. Dirección

Dirección es el ejercicio de liderazgo mediante una adecuada comunicación, motivación, supervisión y toma de decisiones para alcanzar en forma efectiva lo planteado, organizado, y de esta forma lograr los propósitos del organismo social. (pág.117)

4. Control

El control es la última fase el proceso administrativo, el cual viene a valorar lo que hizo en la planeación, organización, dirección. Para los tratadistas sobre el tema, el control es una parte primordial en la administración correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá verificar cual es la situación real de la empresa, si no existe un mecanismo que verifique e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

Control es el proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, valorizando y, si es necesario, aplicando medidas correctivas, de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo con lo planeado. (pág.117)

El proceso administrativo, es una serie o secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas, políticas y actividades establecidas dentro de la organización, con la finalidad de fortalecer la eficiencia, consistencia de los recursos humanos técnicos y materiales.

Importancia de la Gestión Administrativa

La Gestión Administrativa en una entidad pública es un factor clave y que sirve como base para la ejecución de las tareas con los objetivos planteados lo que sirve para la supervivencia y crecimiento de la misma. Mendoza B (2017) establece la importancia de la gestión administrativa como:

Un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores. (Pág.947)

La gestión administrativa tiene la tarea de construir una empresa económicamente alta, con normas, reglamentos leyes que permitan, que la gestión sea cumplida como lo está estipulado en los reglamentos internos de la empresa.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Método Analítico

Se utilizó este método ya que facilito la interpretación del análisis de los resultados obtenidos en la aplicación de las encuestas a los usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Método Deductivo

Se utilizó el método deductivo ya que iniciamos de hechos, sucesos, problemas generales para llegar a los síntomas, causas y efectos particulares y poderlos estudiar detalladamente obteniendo así un diagnóstico general del problema

Método Histórico

Se utilizó el método histórico porque nos basamos en cómo fue la gestión administrativa dependiendo de la cartera vencida de la empresa si ha aumentado o ha disminuido y como ha afectado a la empresa en la toma de decisiones para mejorar la misma.

DIAGNÓSTICO

Las posibles causas de una cartera vencida y la deficiente gestión administrativa que existe en la Unidad de Negocios Bolívar que se pudo deber primero a la falta de cultura de pago que tiene el usuario, el factor económico inestable; segundo a la ejecución inadecuada de las estrategias de cobro de las planillas, notificaciones tardías e incluso e inexistencia de las mismas.

Al momento que se realizó los cortes del servicio eléctrico, se verifico si el cliente con la acción antes mencionada acude a realizar inmediatamente el pago por la planilla atrasada o a su vez no paga convirtiéndose en cartera para la empresa.

Todos estos aspectos mencionados que permitió implementar la guía estratégica planteada que permita mejorar, desarrollar nuevas estrategias con la finalidad de que las mismas que reduzcan la morosidad que conlleve a que la gestión administrativa sea eficiente, eficaz y efectiva en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Entrevista

La entrevista que se realizó tuvo como objetivo principal la participación en ella, del administrador, y el jefe del área de recaudación y cobranza de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. (ANEXO No. 2-3)

Encuesta

Se aplicaron a los clientes del servicio de energía eléctrica de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. (ANEXO No. 1)

TIPOS DE INVESTIGACIÓN

➤ **Investigación Exploratoria**

El presente trabajo de investigación es exploratoria, en donde, tras el análisis de los factores que influyen significativamente, en la recuperación de la cartera vencida en la “Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP”, del cual, se reconocieron las variables respectivas, aplicándose una metodología flexible, que permitió acceder a una realidad más amplia y dispersa.

➤ **Investigación Descriptiva**

Se realizó la investigación descriptiva, aplicando la encuesta que ayudó a describir, las causas, por lo que los usuarios no pagan las planillas de energía eléctrica en el tiempo establecido, por ende, repercute en el aumento de la cartera vencida dando como resultado la mala gestión administrativa en la empresa.

➤ **Investigación Explicativa**

Se utilizó esta investigación, ya que tiende a explicar las causas y efectos, por las cuales la cartera vencida tiene un alto índice de morosidad en la empresa, por la falta de implementar adecuadas estrategias de gestión de cobro.

➤ **Investigación Bibliográfica**

La investigación es bibliográfica ya que permitió recopilar información, en documentación física y digital como son: libros, revistas, artículos científicos, tesis entre otros, que tiene relación con el tema de estudio, los mismos que aportaron a una mejor comprensión de la investigación, permitiendo obtener mayor conocimiento para resolver el problema planteado.

➤ **Investigación de campo**

El estudio se realizó de forma directa a los clientes externos, a funcionarios encargados de la cartera, específicamente al Área de Recaudación y Cobranza, donde se pudo determinar el problema motivo de estudio, las características, debilidades y amenazas para durante el proceso convertirlas en fortalezas y oportunidades.

La cual, permitió obtener datos, sobre en qué forma se encuentra o se producen los hechos de la cartera vencida, y como incide en el mejoramiento de la gestión administrativa, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

VARIABLE INDEPENDIENTE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 1. Gestión Administrativa

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Es el conjunto de acciones que permiten a la dirección de una empresa desarrollar actividades a través de cumplir con el proceso administrativo, como es planear, organizar, dirigir, y controlar.	Planeación	Estrategias corporativas	¿Cuáles son las estrategias que utilizan para la recuperación de cartera vencida que permita mejorar la gestión administrativa en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP?	Entrevista
			¿De qué manera notifican al cliente el vencimiento de pago de su factura?	Entrevista
			¿De qué manera considera que se puede generar compromiso de pago a los clientes?	Entrevista
			¿La Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP cuenta con estrategias adecuadas para hacerle conocer sobre el vencimiento de sus valores mensuales?	Encuestas
	Organización	Funciones responsabilidades	¿Mediante qué medios de comunicación le notifican la cancelación del pago de la planilla de energía eléctrica?	Encuestas
			¿Qué método de pago le gustaría que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP le ofreciera?	Encuestas
			¿De cuántas personas dispone en el área de recaudación y cobranza para la recuperación de la cartera vencida?	Entrevista
			¿Usted recibe la planilla de consumo de energía eléctrica en su dirección domiciliaria? ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su planilla?	Encuestas Entrevista

Dirección	Coordinación de actividades	¿Cómo controla que la gestión de entrega de notificaciones ha sido efectiva al momento de realizar un corte por mora?	Encuestas
		¿Ha recibido a tiempo las notificaciones de pago?	Encuestas
		¿Usted cree que los pagos puntuales de energía eléctrica ayuden a mejorar el servicio que brinda la empresa eléctrica a los usuarios?	Entrevista
Control	Recaudación y cartera	¿Considera usted que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP realiza todas las gestiones para el cobro de los valores adeudados?	Encuestas

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca y Elena Yadira Velasco Peñafiel

VARIABLE DEPENDIENTE: CARTERA VENCIDA

Tabla 2. Cartera Vencida

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORIAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS INSTRUMENTOS
Se conoce como cartera vencida a un monto total de créditos otorgados por una persona natural, que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. Surge por el inadecuado manejo de las políticas de cobranza y de la falta e control de la cartera.	Políticas de cobranza	de procesos Métodos aplicar	¿Según su criterio como cree que se deben mejorar las políticas y procedimientos internos para reducir la morosidad en la empresa?	Entrevista
			¿Usted paga puntualmente por el consumo de energía eléctrica?	Encuestas
			¿El personal técnico realiza cortes del servicio eléctrico a partir de encontrarse en mora?	Encuestas
	Cuentas en mora	Iliquidez de la empresa	¿En el caso de haber incumplido el pago de la planilla de consumo de energía eléctrica cuáles serían las causas?	Encuestas
			¿En la empresa cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?	Entrevista
	Manejo inadecuado en el control de cartera.	Morosidad de	¿Cuál es el índice de morosidad que existe en la Agencia? y a su criterio ¿cuáles son las razones? ¿Cómo afecta la morosidad de cartera a la gestión administrativa en la empresa eléctrica Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP?	Entrevista

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca y Elena Yadira Velasco Peñafiel.

POBLACIÓN Y MUESTRA

La población que se tomó en cuenta estaba conformada por los usuarios, Jefe del Área de Recaudación y Cartera, Administrador de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Fórmula:

Se utilizó la fórmula de población finita debido a que se conoce el número exacto de los clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

$$n = \frac{Z^2 pq * N}{N * e^2 + Z^2 pq}$$

Fuente: (Palella & Martíns, 2017)

Donde:

n: Tamaño de la muestra.

N: Tamaño de la población (65.021)

Z: El grado de confianza 95% (1,96)

e: Error máximo 5% (0,05)

p: probabilidad a favor 50% (0,5)

q: probabilidad en contra 50% (0,5)

Desarrollo:

$$n = \frac{1.96^2(0.5 * 0.5) * 65,021}{65,021 * 0.05^2 + 1.96^2(0.5 * 0.5)}$$

$$n = \frac{3.8416(0.25) * 65,021}{65,021 * 0.0025 + 3.8416(0.25)}$$

$$n = \frac{0.9604 * 65,021}{162.5525 + 0.9604}$$

$$n = \frac{62,446.1684}{163.5129} = 381,90$$

$$n = 382$$

Según la fórmula empleada se obtuvo una muestra de 382 usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP a quienes se aplicará la encuesta.

ESTRATIFICACIÓN DE LA MUESTRA

Según (Hernández Sampieri, 2014) La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral (Pág. 181 -182) (...) la estratificación ayuda a obtener un número más pequeño de la muestra, para poder realizar la encuesta de manera más efectiva.

Tabla 3: Estratificación de la muestra por cantón

CANTÓN	TOTAL POBLACIÓN (fh) = 0.005875025 Nh (fh) = nh
GUARANDA	30,097
CALUMA	5,790
CHILLANES	5,833
CHIMBO	5,040
ECHEANDÍA	5,874
LAS NAVES	2,407
SAN MIGUEL	9,980
POBLACIÓN TOTAL	65,021

Fuente: Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel

Fórmula para calcular el tamaño de la muestra estratificada

$$ksh = \frac{nh}{Nh}$$

Fuente Hernández Sampieri (2014)

Ksh: desviación estándar

nh: muestra de cada estrato

Nh: población de cada estrato

Aplicando la fórmula, la población es de 65021 usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, y el tamaño de la muestra es $n = 382$ la misma permitió conocer la muestra de cada estrato.

$$ksh = \frac{382}{65021} = 0.005875025$$

Muestra estratificada del cantón Guaranda

$$nh = (Nh)(fh)$$

De esta forma el total de la subpoblación se multiplicó por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato. Al remplazarse, obtuvimos:

$$nh = (30,097)(0.005875025) = \mathbf{176}$$

Muestra estratificada del cantón Caluma

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (5,790)(0.005875025) = \mathbf{34}$$

Muestra estratificada del cantón Chillanes

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (5,833)(0.005875025) = \mathbf{34}$$

Muestra estratificada del cantón Chimbo

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (5,040)(0.005875025) = \mathbf{30}$$

Muestra estratificada del cantón Echeandía

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (5,874)(0.005875025) = \mathbf{35}$$

Muestra estratificada del cantón Las Naves

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (2,407)(0.005875025) = \mathbf{14}$$

Muestra estratificada del cantón San Miguel

$$nh = (Nh)(fh)$$

$$nh = (9,980)(0.005875025) = \mathbf{59}$$

En base a la muestra obtenida del total de la población de usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, a nivel provincial se ha obtenido un total de 382, la cual se ha estratificado por cantones para conocer el número de usuarios a encuestar en toda la provincia Bolívar.

Según los tipos de muestreo que son el probabilístico y no probabilístico se ha tomado en cuenta el probabilístico, ya que los elementos son seleccionados en forma individual y directa, a todos los integrantes de la población.

Se utilizará la selección al azar ya que todos los usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, tienen las mismas posibilidades de ser escogidos y formar parte de la muestra.

Se realizará mediante la selección aleatoria a los habitantes de cada uno de los siete cantones, según la muestra estratificada por estrato que se indica en la tabla N° 8.

DISCUSIÓN

CONCLUSIONES

En base a los resultados de las encuestas se pudo concluir, que el nivel de incidencia de cartera vencida en la provincia Bolívar manifiesta la necesidad de elaborar una guía estratégica para maximizar la gestión administrativa mediante la reducción de cartera vencida.

- Además, se pudo establecer los factores externos que influyen en las actividades administrativas y operativas de la empresa.
- El factor económico que repercute en el aumento de la mora en los pagos de las facturas de energía eléctrica, condiciones de sector, el difícil acceso, la gestión poca efectiva en recaudación de cartera.
- La no aplicación efectiva de las notificaciones, la existencia de pocas alternativas de convenios de pago, puntos de cobro cercanos a los clientes para una recaudación ágil y oportuna de las cuentas impagas.

LIMITACIONES

- Escasez en recursos económicos para trasladarse a los lugares de difícil acceso para realizar la aplicación de las encuestas.
- Carencia de referencias científicas de acuerdo al tema de investigación.
- Difícil acceso a los domicilios más lejanos, para realizar las encuestas del proyecto de investigación sobre la recuperación de cartera para el mejoramiento de la gestión administrativa.

RESULTADOS

- Como resultados tenemos que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, está pasando por un periodo de cartera vencida en nivel alto según las políticas internas que maneja, a su vez también se pudo verificar que la empresa no está aplicando correctamente las estrategias de cobro de las planillas de consumo de energía eléctrica, la compañía de corte y reconexiones no está aplicando el proceso adecuadamente; por lo que el índice de morosidad es alto.
- Es necesario la implementación de la guía estratégica para de esta manera mejorar la gestión administrativa de la empresa mediante la recuperación de cartera vencida, ya que según los resultados obtenidos, se observa que no se están ejecutando de manera correcta las estrategias de cobro.
- Las notificaciones de los valores adeudados, no llegan a tiempo, por la falta de control que existe de la empresa eléctrica a la compañía que se encarga de notificar en este caso la misma que está encargada de los cortes y reconexiones del servicio de energía eléctrica.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

Tema

ELABORACIÓN DE UNA GUÍA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MEDIANTE LA DISMINUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA.

Objetivos

Objetivo general

Mejorar la gestión administrativa, mediante la elaboración de una guía estratégica que disminuya los índices de morosidad de la cartera vencida en la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Objetivos especificados

- Establecer estrategias basadas en la gestión administrativa que permitan la disminución de la morosidad de los clientes.
- Elaborar un flujograma de proceso de cobranza para la recuperación de la cartera vencida.

Alcance

La presente guía estratégica servirá como modelo a seguir para empresas que presten el mismo servicio de energía eléctrica y presenten problemas de cartera vencida. El estudio de la presente investigación clarifica las falencias del área de crédito y cobranza de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL –EP, por lo que necesita que se implemente una herramienta de orientación en la que se proponga estrategias útiles para una adecuada gestión y de esta manera permita mejorar el desempeño e imagen de la empresa.

Desarrollo de la Guía

UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP



GUÍA ESTRATÉGICA PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, MEDIANTE LA DISMINUCIÓN DE LOS ÍNDICES DE MOROSIDAD DE LA CARTERA VENCIDA



ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	51
ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA	38
1. Llevar una base de datos actualizada de los clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	38
2. Elaborar los reportes diarios de la cartera vencida y por vencer de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP	39
3. Promover el desempeño en el área de Recaudación y Cartera de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.	40
4. Capacitar a los clientes mediante la intervención de las juntas parroquiales sobre las formas en como ellos pueden cancelar sus valores adeudados.....	40
5. La Cultura De Pago.....	41
6. Realizar notificaciones mediante mensajes de texto.....	41
8. Incrementar formas de pago con los clientes.....	43
PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA A LOS CLIENTES CON MORA EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP	45
Procesos para la gestión de cobranza:.....	45
FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE COBRANZA	48
BIBLIOGRAFÍA	49
ANEXOS	52

INTRODUCCIÓN

La presente guía estratégica se propone con el objetivo de que sirva de ayuda para la aplicación correcta de las estrategias, ya que la misma será dirigida al personal encargado del área de recaudación y cartera de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP en la ciudad de Guaranda, esta guía contiene procesos de cómo se aplica una estrategia, flujograma de pasos a seguir para realizar cobro de los pagos pendientes, tabla estructura en Excel de la base de datos de los clientes y tabla de reportes diarios de cartera.

En la guía se plantean estrategias para mejorar la gestión administrativa en la empresa, formas de notificar al cliente sobre los pagos adeudados, procesos que se aplicará para la recuperación de cartera vencida a través del flujograma.

ESTRATEGIAS PARA MEJORAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA MEDIANTE LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA

1. Llevar una base de datos actualizada de los clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

Es de suma importancia contar con una base de los datos actualizada de la información de cada uno de los clientes ya que permite conocer los datos personales y la situación actual de los pagos de las planillas del consumo de energía eléctrica, con el uso medios de comunicación efectivos directamente con los clientes en el seguimiento de los cobros de una manera fácil y oportuna, es recomendable actualizar la base de datos mensualmente.

Tabla 4: Actualización de los datos de los clientes de la CNEL-EP

N.º De Cuenta	Nombre y Apellido	Cédula de Identidad	N.º de Teléfono		Email	Dirección del Domicilio	Dirección del Trabajo	N.º de Teléfono del Trabajo
			Celular	Convencional				

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel.

2. Elaborar los reportes diarios de la cartera vencida y por vencer de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

Esta estrategia tiene como objetivo conocer el monto de los pagos de las planillas de consumo de energía eléctrica vencidas y por vencer, por tanto, a quien corresponda del área de recaudación y cobranza debe realizar un reporte diario sobre la situación de los pagos de los clientes, para lo cual se recomienda un modelo de una tabla en Excel detallado para una mejor gestión de los montos respectivos de cada uno de los clientes.

Tabla 5: Reporte diario de los clientes

N.º De Cuenta	Cliente	Fecha de Pago Establecido	N.º de Días Vencidos	Valor Vencido	Observación

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel.

3. Promover el desempeño en el área de Recaudación y Cartera de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

Para que la productividad en la gestión de los procesos de cobro sea efectiva en el área de recaudación y cartera el personal encargado de cobranza debe cumplir con cualidades que le permitan mantener una buena relación con los clientes ya que se ve en la necesidad de tratar con clientes de distintos criterios, modo de ser, diferentes clases sociales, y nivel de educación. Con respecto a lo mencionado anteriormente el personal de cobranza debe obtener las siguientes cualidades para cumplir con su labor de manera eficiente y eficaz.

Figura 1: habilidades de un agente de cobro



Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel

4. Capacitar a los Usuarios mediante la intervención de las juntas parroquiales sobre las formas en como ellos pueden cancelar sus valores adeudados

Esta estrategia permite, que los usuarios tengan una mejor cultura de pago y conozcan, que no solo se deben acercar a las ventanillas de la empresa, sino que hay diferentes formas en como ellos pueden cancelar el consumo de las planillas, esta estrategia se lo realizará semestralmente con la finalidad de no invertir costos innecesarios por parte de la empresa.

5. La Cultura De Pago

Datos actualizados periódicamente de los usuarios, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, con la finalidad, que no pueda hacer ningún trámite hasta cuando cancele los valores adeudados ,y se restablezca sus derechos del consumo de energía eléctrica.

Gestión Preventiva

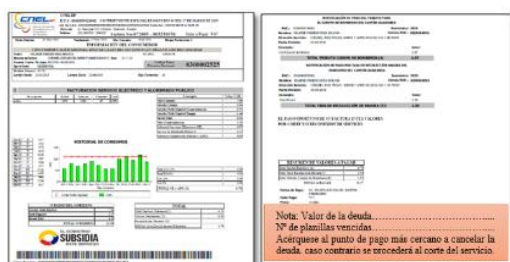
Este servicio está orientado a efectuar acciones que permitan anticipar la morosidad de las deudas. Adicionalmente, permite detectar oportunamente los problemas que se traducen en objeciones de pago. La gestión se realizará mediante:

Notificaciones mediante llamadas telefónicas



Llamar directamente a los deudores, de acuerdo a un calendario mensual de vencimientos, el objetivo es recordar el vencimiento y establecer un compromiso de pago ya sea en las oficinas de la empresa, o en donde el cliente disponga.

Notificaciones incluidas en las planillas de consumo de energía eléctrica



Incluir en un espacio en blanco un mensaje de notificación en las planillas de consumos mensuales, que serán entregadas a los usuarios, mediante el personal operativo que se encarga de la lectura de los medidores.

6. Realizar notificaciones mediante mensajes de texto

Se recomienda implementar las notificaciones mediante mensajes de texto ya que es una forma más fácil y eficaz debido a que la mayoría de clientes no reciben notificación alguna de sus obligaciones a cancelar, ya que esta es una herramienta de cobranza efectiva, la misma que se establece para generar un compromiso de pago con los deudores, con el propósito de reducir las cuentas incobrables.

El mismo que contendrá información como:

Figura 2: notificación mediante el celular mensajes de texto.



7. Monitoreo de las labores a la compañía de cobro.

Es importante realizar un seguimiento y monitoreo a la compañía de corte y reconexión, en la cual se recomienda el siguiente procedimiento que permita controlar las actividades planificadas:

Procedimientos y controles que permitan verificar:

- Los soportes que reflejen las actividades adelantadas en desarrollo del cobro a los usuarios.
- La conservación en medios verificables de los soportes de las notificaciones y conversaciones telefónicas, con los usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.
- Los registros que contengan la información de la persona que realiza el corte/reconexión, la fecha, hora, lugar del contacto y un resumen de lo hablado. Cabe señalar que, después de realizado el contacto, estos registros deben conservarse para el informe respectivo.

- Realizar un informe semanalmente de las activadas cumplidas, por la compañía de corte y reconexión

8. Incrementar formas de pago con los clientes

Convenios de pago a más de 24 meses

Realizar un convenio con la empresa hasta un plazo máximo de 24 meses, esperar un lapso de 15 días, para acercarse a retirar la resolución que la empresa ha aplicado. Una vez aprobado debe cancelar el 20% del total de la deuda, y el porcentaje restante se puede diferir según el monto del usuario. La firma solo la podrá realizar el titular de la planilla podrá diferir según el monto de cada caso. Para realizar el convenio el cliente debe presentar los siguientes requisitos:

- ✓ Copia de cédula de identidad
- ✓ Papeleta de votación



Si el cliente incumple con el convenio, se suspende el servicio, y pasa a acciones legales de acuerdo al Art. 71 de la ley orgánica del servicio público de energía eléctrica.

La empresa eléctrica podrá suspender el suministro de energía eléctrica al consumidor o usuario final, por cualquiera de los casos siguientes:

1. Por falta de pago oportuno del consumo de energía eléctrica, al día siguiente de la fecha máxima de pago previamente notificada al consumidor o usuario final;
2. Cuando se detecte consumos de energía eléctrica, a través de instalaciones clandestinas, directas y/o similares, que alteren o impidan el normal funcionamiento del medidor;
3. Cuando la acometida del usuario final no cumpla con las condiciones técnicas establecidas para el efecto;
4. Cuando se compruebe el consumo de energía eléctrica en circunstancias que alteren lo estipulado en el contrato respectivo;

5. Cuando la empresa eléctrica previo aviso, mediante adecuados medios de comunicación, comunique oportunamente al usuario final que por motivos de mantenimiento o reparación se producirá una suspensión de energía eléctrica;
6. Cuando se consuma energía eléctrica sin haberse celebrado el respectivo contrato de suministro de electricidad;
7. Cuando existan conexiones al sistema de la empresa eléctrica sin contar con su autorización;
8. Por causas de fuerza mayor o caso fortuito.

La empresa eléctrica suspenderá el servicio de energía eléctrica, previa notificación al consumidor o usuario final, en la que se detallará el o los motivos de la suspensión, se exceptúan de dicha obligación los casos de fuerza mayor o caso fortuito. Si existieran deudas pendientes se concede a la empresa eléctrica, la jurisdicción coactiva para su cobro.

9. Punto de cobro móvil incluido personal de seguridad.

Realizar los cobros a domicilio a los usuarios con cuentas pendientes en los lugares de difícil acceso para una mejor recaudación de cartera.

Para desarrollar esta estrategia se encargará el personal operativo de la empresa la cual se ejecutará una vez al mes ubicándose en un punto estratégico como puede ser:

Figura 4: puntos de cancelación de energía eléctrica

- Escuelas
- Casas comunales
- Infocentros
- Parques
- Tiendas



PROCESO DE GESTIÓN DE COBRANZA A LOS CLIENTES CON MORA EN LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP

Para mejorar los procesos de gestión de cobro de los pagos pendientes de los clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, es necesario implementar gestiones que ayuden a la recuperación de cartera con la finalidad que contribuyan en el cobro en el tiempo establecido.

Procesos para la gestión de cobranza:

- Realizar un censo, el cual ayude actualizar los datos de los clientes, con el objetivo de obtener la información para poder hacerles llegar las respectivas notificaciones.
- Clasificar la cartera de acuerdo a la morosidad, clasificando menos de 2 facturas vencidas de aquellos y con 2 o más facturas vencidas. Una vez clasificada la cartera se contará con un listado claro, únicamente con los clientes con retrasos en los pagos de las planillas de consumo eléctrico.
- Una vez ejecutado el censo y la clasificación de los clientes, se tendrá datos reales y organizados. Consecutivamente, el personal de cobranza procederá al envío de la notificación por mensaje de texto. Mediante estos medios de comunicación los clientes conocerán sus obligaciones pendientes de pago, ya que la investigación arrojó que la mayoría de ellos no reciben notificaciones la misma que podría ser una causa del desconocimiento de los pagos.
- Una vez que el cliente atendió la notificación vía mensaje de texto o visitas a domicilio y se acerca a la agencia a cancelar la deuda mediante el pago total o efectuar convenio de pago, se confirmará en el sistema.
- Posteriormente, el personal de recaudación ingresará un comentario en la base de datos para que se gestione la reconexión de la energía al cliente que canceló la deuda en partes o en su totalidad.
- Al finalizar cada mes, el personal de recaudación, entregará un reporte al jefe de cobranza indicando los resultados alcanzados en el proceso de cobranza. En este se visualizarán los pagos que los clientes han cumplido o los acuerdos realizados.
- Con relación al seguimiento se hará una confirmación mensual principalmente en la base de datos, evidenciando el estado de la cartera vencida de los clientes; con la

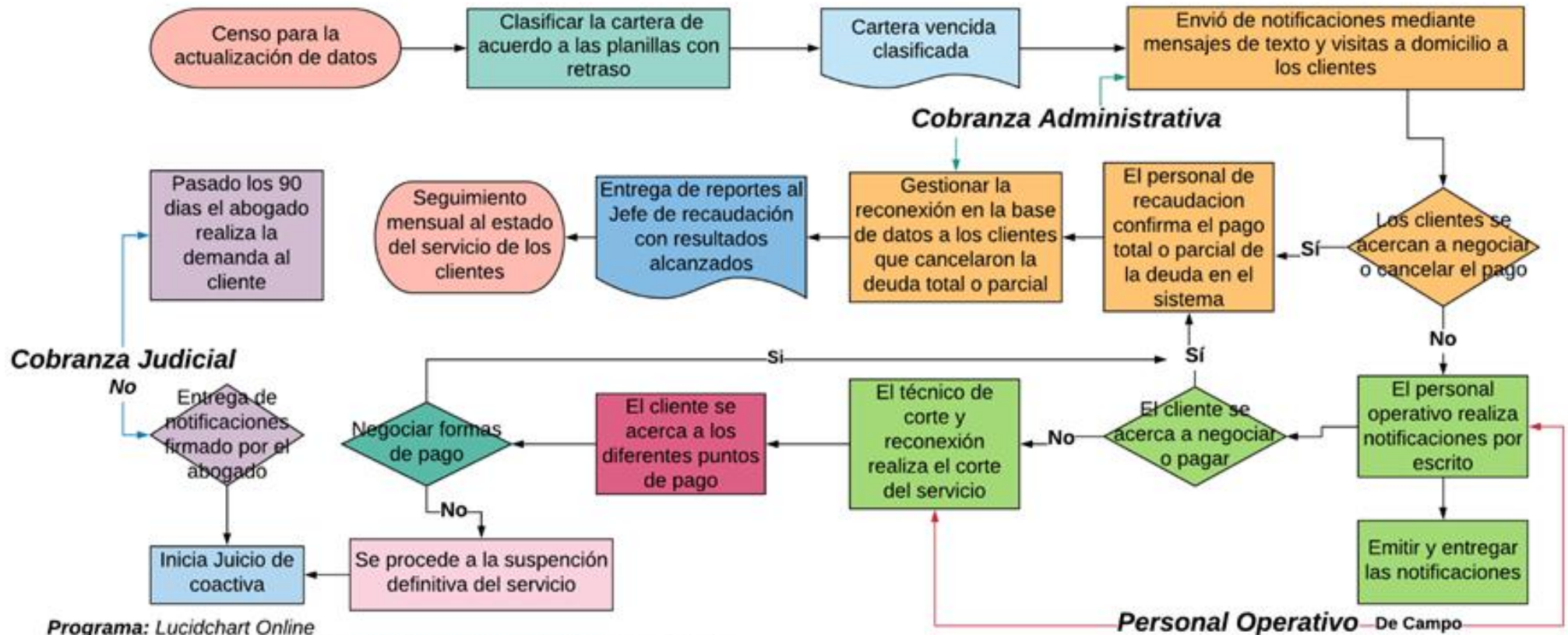
finalidad de comprobar: Si se ha cumplido con las notificaciones correspondientes, y si el usuario se ha acercado a pagar la deuda en su totalidad o realizar un convenio de pago.

- En caso del cliente que no realice el pago de la deuda una vez transcurridas 48 horas de notificado; el personal de recaudación operativo tendrá que generar una notificación por escrito, la misma que será entregada en el domicilio del cliente indicándole que se acerque a cancelar el pago total de sus obligaciones con un plazo máximo de 72 horas, o establecer un acuerdo de pago.
- A su vez, el personal de cobranza operativo tendrá que emitir y entregar un reporte al jefe del área de recaudación en base a las notificaciones realizadas por escrito a los clientes con retrasos en los pagos. La misma que es importante llevar un control para conocer la medida que avanza el proceso.
- Si el cliente acude a realizar el pago de las obligaciones pendientes en las fases de notificaciones de primera instancia y por escrito con la respectiva visita al domicilio por parte del personal operativo, se confirmará en el sistema.
- De no ser el caso, si continúa las obligaciones pendientes, el técnico de corte y reconexión procederá al corte del servicio de energía eléctrica.
- Cuando ya se haya ejecutado el corte, los clientes ven la necesidad de buscar opciones para efectuar el pago; por lo cual, si el cliente se acerca a cancelar la deuda en partes o la totalidad, o realiza acuerdo de pago se encontrará con facilidades para la cancelación. Si no, se verá afectado por la suspensión definitiva del servicio de energía eléctrica, misma que se dará cuando la deuda es mayor a \$300 y más de 6 facturas vencidas por no valerse de las oportunidades brindadas por la dependencia.
- Posterior a la suspensión del servicio, el proceso continúa con un juicio de coactiva donde se establecerá una revisión de lo facturado, con la finalidad de constatar que los valores son reales.
- Seguido se hará gestiones de recuperación de cartera con participación del abogado de la Empresa CNEL-EP, quien procederá a enviar una notificación extrajudicial al cliente, indicándole que tiene 30 días para acercarse a cancelar y ponerse al día en los pagos.
- Concluidas las fases anteriores y expirando un plazo no mayor a 90 días, otorgados en la fase de cobro extrajudicial, se realiza formalmente la demanda a través del abogado. Con lo cual el cliente se encontrará en coactiva en la base de datos del sistema, lo que

genera que el cliente no pueda realizar contratación del servicio de energía eléctrica nuevo, hasta que solucione el pago de la deuda.


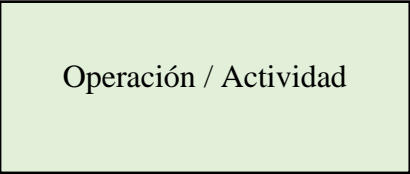
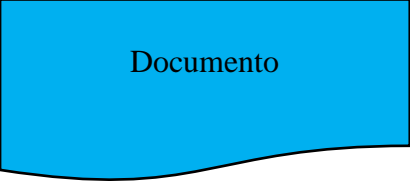
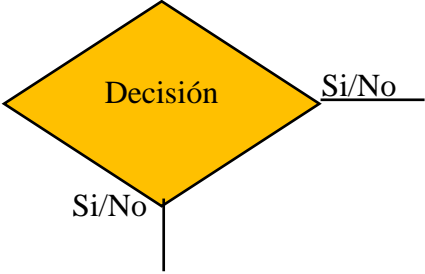
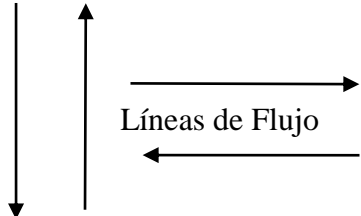
Con estos pasos se ofrece a los clientes soluciones de pago, con el objetivo que no tengan que llegar a demandas judiciales por no cancelar las obligaciones pendientes en los plazos determinados, ya que este proceso se orienta a la recaudación de la cartera vencida y por ende mejoraría la gestión administrativa de la empresa.

FLUJOGRAMA DE LOS PROCESOS DE COBRANZA



Programa: Lucidchart Online
 Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca y Elena Yadira Velasco Peñafiel

SIMBOLOGÍA UTILIZADA EN EL PROCESO DE COBRANZA

SÍMBOLO	ACTIVIDAD
	Indica el comienzo o final de un proceso.
	Se describe la ejecución de una o mas actividades de un proceso.
	Representa un escrito, o documento que se realiza y envía.
	Indica las acciones a tomar en caso de tomar caminos alternos.
	Conecta la simbología del proceso.

Elaborado por: Darío Lucían Guamán Inca, Elena Yadira Velasco Peñafiel.

BIBLIOGRAFÍA

- Araujo Mora, E. R., & Jumbo Párraga, J. E. (23 de Marzo de 2017). *Plan Estratégico para Recuperar la Cartera Vencida de Clientes de CNEL-EP Unidad De Negocio Guayaquil en zonas manejadas por la Agencia Mall el Fortín periodo 2016-2017*. Tesis de Grado, Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25054/1/TESIS%20ARAUJO%20Y%20JUMBO.pdf>
- Campos E., S. F., & Loza Ch., P. M. (14 de 03 de 2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal ¿Pedro Moncayo¿ de la ciudad de Ibarra en Mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011*. Tesis de Pregrado, Universidad Técnica del Norte, Ibarra-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/handle/123456789/1945>
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta Edición ed.). México: McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Luna G., A. (2013). *Proceso Administrativo*. México, Mexico : Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Mendoza B., A. A. (13 de MAYO de 2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. págs. 947- 964.
- Morales Castro, J. A., & Morales Castro, A. (2014). *Crédito y Cobranza*. México: Grupo Editorial Patria, S.A de C.V.
- Parella, S., & Martíns, F. (2017). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fedupel.
- Prado M, R. (23 de ABRIL de 2016). *DOCPLAYER*. Obtenido de <https://docplayer.es/38043102-Capitulo-i-fundamentacion-teorica-sobre-la-gestion-de-talento-humano.html>
- Ramírez C., A., Ramírez G., R. G., & Calderón M., E. V. (2017). La Gestión Administrativa en el desarrollo Empresarial. *Contribuciones a la Economía*, 43 - 47.
- Sagner T, A. (2012). El Flujo de Cartera Vencida como medida de riesgo de crédito: Análisis Aplicación al caso de Chile. *Scielo*, 27- 53.
- Sánchez Martínez, M. R. (2011). *Desarrollo de un Plan Estratégico para Recuperar la Cartera Vencida de Clientes de la Empresa “Producurtimarc” de la ciudad de Ambato*. Trabajo de Investigación, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/1317/1/334%20Ing.pdf>
- Veintimilla Aguilar, J. P., & Zamora Mero, M. C. (Marzo de 2017). *Desarrollo de un plan de Recuperación de Cartera Vencida por por concepto de Transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A*. Tesis de Grado, Escuela Politécnica Nacional, Quito-Ecuador. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/260>

Zapata S., P. (2011). *Contabilidad General*. Bogota- Colombia: QUAD/GRAPHICS.

Zunino D., J. A. (14 de 03 de 2016). *El Impacto de la Cartera Vencida en un Banco Privado del Sistema Financiero Nacional Año 2015*. Tesis de Maestría, Universidad de Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12141/1/Tesis%20.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Oficio de apertura dirigida a la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP por parte de la directora de titulación.



UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR
Sabiduría Potestad de Todos
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS,
GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA
COORDINACIÓN DE TITULACIÓN



Anexo 1. Oficio de apertura dirigida a la Unidad de negocio Bolívar CNEL-EP por parte de la directora de titulación.
Oficio N° 0018-UT/ICA/CO.MK

Ingeniero
Roy Ruiz Abril
ADMINISTRADOR UNIDAD DE NEGOCIO CNEL-EP BOLIVAR.
Presente

De mi consideración

Reciba un cordial y afectuoso saludo, a la vez deseándole éxitos en sus delicadas funciones. Por medio del presente me permito poner en su conocimiento que en Resolución de Consejo Directivo de la Facultad Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática de fecha 20 de febrero del 2019 aprueba el tema denominado: **RECUPERACIÓN DE LA CARTERA VENCIDA EN EL MEJORAMIENTO DE LA RENTABILIDAD DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR CNEL-EP. CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLIVAR PERIODO 2017 - 2018**, presentado por los señores estudiantes **GUAMAN INCA DARIO LUCIAN Y VELASCO PEÑAFIEL ELENA YADIRA** inscritos en la Unidad de Titulación de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría previo a obtener su título de Ingenieros en Contabilidad y Auditoría. A la vez solicito de la manera más cordial se les brinde las facilidades a los mencionados estudiantes para que puedan ejecutar su trabajo de graduación de manera satisfactoria

Particular que pongo en su conocimiento para fines pertinentes

Atentamente,

Verónica Arguello Delgado
COORDINADORA



CNEL-EP
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD
RECIBIDO
FECHA: 13-03-2019
HORA: 12:30
SECRETARÍA DE GERENCIA

Anexo 2. Oficio de aceptación por parte de administrador de la Unidad de Negocios Bolívar
CNEL-EP



Guaranda, 11 de Marzo de 2019

Ing.
Roy Ruiz Abril
ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS BOLÍVAR

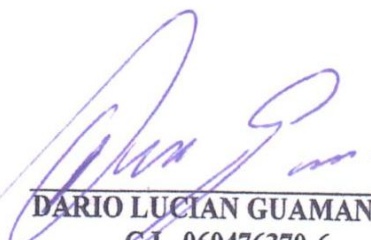
Presente

De mi consideración:

Yo, **DARIO LUCIAN GUAMAN INCA**, portador de C.I 060476370-6 y **ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL**, portadora de C.I 020237313-0 Egresados de la de la carrera de Contabilidad y Auditoría CP., facultad de Ciencias Administrativas Gestión Empresarial e Informática, de la Universidad Estatal de Bolívar; modalidad presencial matriz Guaranda, solicitamos de la manera más comedida a usted se digne autorizar para que podamos realizar nuestro proyecto de investigación en las instalaciones de la Unidad de Negocio Bolívar, puntualmente en el departamento comercial. Con el tema propuesto adjunto en la siguiente página.

Por la respuesta favorable que dé a la presente anticipamos nuestros agradecimientos, y al mismo tiempo deseando le éxitos en sus funciones diarias.

Atentamente,


DARIO LUCIAN GUAMAN INCA
C.I. 060476370-6
Egresado


ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL
C.I. 0202373130
Egresada

Recibido
10:50
11/03/2019

Anexo 3. Currículum vitae de los autores

CORRÍCULUM VITAE



DATOS PERSONALES:

NOMBRE: Darío Lucían Guamán Inca

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 0604763706

FECHA DE NACIMIENTO: 20 de octubre del 1991

LUGAR DE NACIMIENTO: Cañi- Colta -
Chimborazo

EDAD: 27

ESTADO CIVIL: Soltero

CIUDAD: Riobamba

TELÉFONO: 0981300551

E-MAIL: lucianguaninca@gmail.com

ESTUDIOS CURSADOS:

2013-2018	Universidad Estatal de Bolívar Bolívar-Guanujo
Guaranda- Ecuador	Estudio Superior
2005-2011	ITS “Isabel de Godín”
Riobamba	Segundo Nivel
1999-2004	Escuela Santa Mariana de Jesús
Riobamba	Primer Nivel

CORRÍCULUM VITAE

DATOS PERSONALES:



NOMBRE: Velasco Peñafiel Elena Yadira

DOCUMENTO DE IDENTIDAD: 0202373130

FECHA DE NACIMIENTO: 30 de julio del 1993

LUGAR DE NACIMIENTO: San José del Tambo

EDAD: 25

ESTADO CIVIL: Soltera

CIUDAD: San José del Tambo

TELÉFONO: 0980570541

E-MAIL: elenayadivelasco93@gmail.com

ESTUDIOS CURSADOS:

2013-2018

Universidad Estatal de Bolívar Bolívar-Guanujo

Guaranda- Ecuador

Estudio Superior

2005-2011

Colegio Nacional Técnico “San José”

San José del Tambo - Ecuador Segundo Nivel

1999-2004

Escuela Fiscal Mixta “Benito Juárez”

San José del Tambo - Ecuador Primer Nivel

Anexo 4. Certificado Antiplagio



Urkund Analysis Result

Analysed Document: PROYECTO DE INVESTIGACIÓN.docx (D53736127)
Submitted: 6/11/2019 8:39:00 PM
Submitted By: lucianguamaninca@gmail.com
Significance: 3 %

Sources included in the report:

TESIS JAIME 31 agosto.docx (D30317573)
TESIS LUIS Y GEMA..URKUND.docx (D10178962)
INFORME FINAL L.docx (D51789575)
TESIS JOHANA CARVAJAL.docx (D16794564)
[http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/4370/Tesis.pdf?
sequence=1](http://www.ptolomeo.unam.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/132.248.52.100/4370/Tesis.pdf?sequence=1)
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/12141/1/Tesis%20.pdf>
<http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/25054/1/TESIS%20ARAUJO%20Y%20JUMBO.pdf>
<http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1482/1/T-ULVR-1490.pdf>
<http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/2421>
<http://www.eumed.net/rev/cccss/13/ibrs.html>

Instances where selected sources appear:

15

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Angela J. ...". The signature is stylized and cursive.