



**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.**

**Proyecto de Investigación presentado como requisito parcial para aprobar el trabajo de  
titulación, para optar el Título de:**

**Ingenieros en Contabilidad y Auditoría CP.**

**AUTORES:**

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

**DIRECTOR:**

**ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCÍA DEL POZO**

**PARES ACADÉMICOS:**

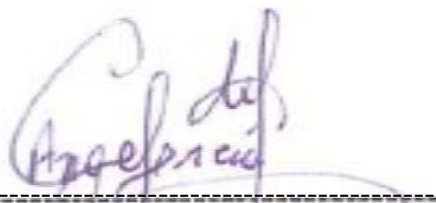
**ING. CHRISTOPHER GABRIEL ESPINOSA RUIZ  
ING. NELSON ARTURO ARGUELLO AGUAY**

**Guaranda, Julio 2019**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente deixo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por los señores: **DARÍO LUCÍAN GUAMÁN INCA y ELENA YADIRA VELASCO PEÑAFIEL** cuyo tema es: **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**, y en tal virtud acepto asesorar a los estudiantes en calidad de Director durante la etapa del proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda, a los 20 días del mes de febrero del 2019



**ING. ÁNGEL MUSSOLINE GARCÍA DEL POZO**

Cd. N° 0200667335

## ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	I
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	II
ÍNDICE GENERAL .....	III
ÍNDICE DE TABLAS .....	VI
ÍNDICE DE GRÁFICOS .....	VII
ÍNDICE DE ANEXOS .....	VIII
RESUMEN .....	IX
ABSTRACT.....	X
CAPÍTULO I .....	1
ANTECEDENTES .....	2
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	3
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	3
PREGUNTAS DIRECTRICES .....	4
JUSTIFICACIÓN .....	5
OBJETIVOS .....	6
OBJETIVO GENERAL .....	6
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
CAPÍTULO II.....	7
MARCO REFERENCIAL.....	8
MARCO TEÓRICO .....	8
Cartera vencida .....	8
Tipos de cartera .....	9
Gestión de Cobranza.....	10
Rol de la Gestión de Cobranza .....	10
Fases de cobranza .....	10
Estructura del Departamento de Crédito y Cobranza .....	11
Cobranza.....	11
Métodos para la recuperación de cartera vencida.....	12
Gestión Administrativa.....	13
Proceso Administrativo .....	14
Importancia de la Gestión Administrativa.....	15
MARCO CONCEPTUAL.....	16
Administración .....	16
Análisis .....	16

Calificación de Cartera .....	16
Cartera Total .....	16
Cartera Vencida .....	16
Cartera Vigente.....	16
Cuenta Incobrable.....	16
Cuentas por Cobrar .....	17
Cobranza.....	17
Cartera de Crédito.....	17
Cobranza Normal.....	17
Cobranza Preventiva.....	17
Cobranza Administrativa.....	17
Cobranza Domiciliaria.....	17
Cuentas Morosas.....	18
Cobranza Extrajudicial .....	18
Cobranza Prejudicial.....	18
Cobranza Judicial .....	18
Gestión.....	18
Riesgo de crédito .....	18
Recuperación .....	18
MARCO HISTÓRICO .....	19
MARCO CIENTÍFICO .....	22
Cartera Vencida .....	22
Recuperación de Cartera Vencida .....	23
Proceso para recuperar la Cartera Vencida.....	23
Tipos de cobranza.....	24
Gestión Administrativa.....	25
Características.....	25
Principios de la administración.....	26
ESTADO ACTUAL.....	29
MARCO TECNOLÓGICO.....	31
MAPA GEORREFERENCIAL .....	32
MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES .....	33
CAPÍTULO III.....	36
MARCO METODOLÓGICO.....	38
Métodos de Investigación.....	38

Según la fuente. ....	38
Investigación documental .....	38
Por el tipo de estudio .....	39
Según el enfoque de la investigación. ....	39
Método de la investigación.....	40
TÉCNICAS, INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS .....	40
Población .....	41
Tamaño de la Muestra .....	41
CAPÍTULO IV.....	45
PROCESAMIENTO DE DATOS. ....	46
Análisis e interpretación de la entrevista.....	46
Análisis e interpretación de la encuesta .....	47
ESQUEMA TEMÁTICO.....	56
MARCO ADMINISTRATIVO .....	57
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES .....	57
PRESUPUESTO .....	58
BIBLIOGRAFÍA .....	59
ANEXOS .....	62

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Cartera vencida al 2014 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	20
<b>Tabla 2:</b> Cartera vencida al 2015 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	20
<b>Tabla 3:</b> Cartera vencida al 2016 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	20
<b>Tabla 4:</b> Cartera vencida al 2017 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	21
<b>Tabla 5:</b> Cartera vencida al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	21
<b>Tabla 6:</b> Cartera vencida al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	29
<b>Tabla 7:</b> Cartera vencida total al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.....	30
<b>Tabla 8:</b> Estratificación de la muestra por cantón.....	42
<b>Tabla 9:</b> Entrega de planillas a los clientes.....	47
<b>Tabla 10:</b> Pago del consumo de energía.....	48
<b>Tabla 11:</b> Causas en el incumplimiento del pago de energía eléctrica.....	49
<b>Tabla 12:</b> Notificaciones de pago.....	50
<b>Tabla 13:</b> Medios de comunicación de las notificaciones.....	51
<b>Tabla 14:</b> Facilidades de cobro.....	52
<b>Tabla 15:</b> El personal técnico realiza cortes de energía eléctrica.....	53
<b>Tabla 16:</b> Los pagos puntuales mejoran el servicio de energía eléctrica.....	54
<b>Tabla 17:</b> Gestiones de cobro.....	55
<b>Tabla 19:</b> Presupuesto del proyecto.....	58
<b>Tabla 20:</b> Parroquias de la Provincia Bolívar por cantones.....	63

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Entrega de planillas a los clientes.....	47
<b>Gráfico 2:</b> Pago del consumo de energía .....	48
<b>Gráfico 3:</b> Causas en el incumplimiento del pago de energía eléctrica .....	49
<b>Gráfico 4:</b> Notificaciones de pago .....	50
<b>Gráfico 5:</b> Medios de comunicación de las notificaciones .....	51
<b>Gráfico 6:</b> Facilidades de cobro .....	52
<b>Gráfico 7:</b> El personal técnico realiza cortes de energía eléctrica .....	53
<b>Gráfico 8:</b> Los pagos puntuales mejoran el servicio de energía eléctrica.....	54
<b>Gráfico 9:</b> Gestiones de cobro .....	55



## ÍNDICE DE ANEXOS

<b>Anexo 1:</b> Estratificación de la muestra por parroquias de la provincia Bolívar.....	63
<b>Anexo 2:</b> Encuesta a los clientes .....	64
<b>Anexo 3:</b> Formato de la entrevista al Administrador de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. ....	66
<b>Anexo 4:</b> Formato de la entrevista al Jefe del Área de Recaudación y Cobranza de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. ....	67
<b>Anexo 5:</b> Desarrollo de la encuesta al Jefe del Área de Recaudación y Cartera.....	68
<b>Anexo 6:</b> Fotografías de la ejecución de la entrevista y encuesta .....	70

# 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

## 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, período 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?

## JUSTIFICACIÓN

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.



## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

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

# CAPÍTULO II

## **MARCO REFERENCIAL**

### **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.

## **MARCO CONCEPTUAL**

### **Administración**

Es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos en la organización.

### **Análisis**

Es el método por el cual, se llega al conocimiento de un todo a través de la separación del mismo en partes para su examen detallado, facilitando así el estudio de sus componentes y las interacciones entre ellos, lo cual nos conducirá a una mejor comprensión del conjunto.

### **Calificación de Cartera**

Metodología utilizada por las instituciones para reconocer el riesgo crediticio asociado a los créditos otorgados por las mismas.

### **Cartera Total**

Es la suma de los saldos de la cartera vigente y de la cartera vencida.

### **Cartera Vencida**

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.

### **Cartera Vigente**

Son operaciones activas que una organización realiza, es decir están al corriente en sus pagos tanto de saldo principal como de intereses.

### **Cuenta Incobrable**

Son cuentas cuyo saldo representa un valor del que no se lograra su cobro.

## **Cuentas por Cobrar**

Son cuentas que representan derechos exigibles originados por ventas, servicios prestados, otorgamientos de créditos o cualquier otro concepto similar.

## **Cobranza**

Son acciones enfocadas a recuperar deudas en tempranas instancias de mora, donde aún la empresa desea continuar su relación del negocio con el cliente, dado que existe la posibilidad de hacer negocios de manera rentable.

## **Cartera de Crédito**

Son activos de las instituciones compuesto por: prestación de servicio, operaciones de créditos, otorgadas y desembolsadas a sus asociados bajo distintas modalidades, aprobadas de acuerdo a reglamentos de cada institución y expuesta a un riesgo crediticio que debe evaluarse permanentemente.

## **Cobranza Normal**

Se realiza por medios habituales de pago, entre los mecanismos utilizados se encuentra la emisión del estado de cuenta o factura al momento que se recibe el pago convenido, con la cual el cliente se informa el avance del crédito.

## **Cobranza Preventiva**

En esta etapa se puede usar algún recordatorio de fechas de vencimiento próximas o recientes para los clientes, puede ser telefónicamente, correo electrónico o visitas personales.

## **Cobranza Administrativa**

Se define a clientes que están por vencer y no han tenido gestión anterior, conlleva mayor actividad que la preventiva por efectuar el cobro vía telefónica, la cartera debe ser segmentada y priorizada para distribuirla entre los gestores de recuperación. Para lo cual es importante calendarizar y definir el seguimiento adecuado para el caso.

## **Cobranza Domiciliaria**

Se denomina cobranza domiciliaria cuando un cliente se encuentra atrasado en el pago de las cuentas, en la cual se realiza la visita domiciliaria para definir el proceso de cobro que se deberá seguir como consecuencia del atraso.

## **Cuentas Morosas**

Son cuentas de los créditos o servicios que no han recibidos pagos dentro del plazo establecido, cuentas vencidas que pueden recuperar a través de cobranza administrativa, extrajudicial, prejudicial o judicial dependiendo de la relación del deudor al proceso de pago.

## **Cobranza Extrajudicial**

Se establece para las cuentas vencidas, donde quizá se ha aplicado algún tipo de gestión de cobro y sus resultados han sido insuficientes.

## **Cobranza Prejudicial**

Son cobros que hacen las empresas prestadoras de servicios, cuando comienzan con los atrasos de uno o más pagos, a través de las cuales buscan convencer al deudor que cumpla con sus obligaciones y de esta forma evitar un juicio.

## **Cobranza Judicial**

Se inicia cuando el deudor no ha cumplido con sus obligaciones, es decir, no ha devuelto el importe de los créditos recibidos, y el acreedor procede a protestar los pagarés letras u otros documentos que establecían las garantías.

## **Gestión**

Acción o trámite que hay que llevar a cabo para conseguir o resolver una cosa.

## **Riesgo de crédito**

Es la probabilidad de que en una institución incida en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos como consecuencia que sus deudores incumplan con el pago de sus obligaciones en los términos acordados.

## **Recuperación**

Acciones encaminadas a recuperar deudas de créditos en mora con bastante tiempo, ya que probablemente la empresa no desea continuar la relación de negocio con el cliente porque considera que no le pagaran las deudas contraídas.

## MARCO HISTÓRICO

Según Naranjo Carrasco & Silva Coloma (2016) afirma:

CNEL-EP, es la mayor empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, se constituyó en sociedad anónima como CNEL S.A; mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre del 2008 y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A, Santa Elena S.A, Santo Domingo S.A, Los Ríos S.A, Milagro S.A, Esmeraldas S.A, El Oro S.A, Guayas-Los Ríos S.A, Manabí S.A, y la regional de Sucumbíos S.A.

Indica Naranjo Andrade (2014) que:

La Gerencia General de CNEL S.A., el 16 de febrero del 2012, mediante poder especial por escritura pública, suscribe con la empresa eléctrica de Ambato, el contrato de Asociación para la administración de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL-EP Unidad de Negocios Bolívar. (pág. 6)

Para Naranjo Carrasco & Silva Coloma (2016) la:

Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL-EP, se constituyó mediante decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo del 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir más de 2.3 millones de clientes con una cobertura del 95% dentro su área de servicio.

Finalmente Naranjo Andrade (2014) menciona que el 29 de marzo del 2013, se crean las unidades de negocio de la corporación y se convierte en una Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL-EP Unidad de Negocios Bolívar. (pág.6)

De lo dicho se puede ver que la empresa, con la debida oportunidad, se ocupó por mantener un sistema confiable y que garantice la continuidad del servicio; así como también, coadyuvar al desarrollo, económico, social, y cultural de nuestro pueblo.

En la empresa eléctrica CNEL Bolívar, la cartera vencida ha sido un problema que se ha manifestado desde años atrás, tomando los resultados obtenidos sobre la cartera vencida desde el año 2014, al año 2018, evidenciando que la falta liquidez en la empresa es evidente, por el no pago de los valores que adeudan algunos de los usuarios los mismos considerados como morosos.

Los valores que se verán reflejados en las siguientes tablas, proporcionados por el encargado del Área de Recaudación y Cobranza, permiten visualizar los incrementos/disminuciones de cartera vencida hasta la actualidad con cortes a fin de año.

**Tabla 1:** Cartera vencida al 2014 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2014**

	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	13.316	\$ 1.604.863,54
PÚBLICO	484	\$ 165.312,24
<b>TOTAL</b>	<b>13.800</b>	<b>\$ 1.770.175,78</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Tabla 2:** Cartera vencida al 2015 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2015**

	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	22.730	\$ 1.391.545,22
PÚBLICO	654	\$ 167.860,74
<b>TOTAL</b>	<b>23.384</b>	<b>\$ 1.559.405,96</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Tabla 3:** Cartera vencida al 2016 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP  
**AL 31 DE DICIEMBRE DE 2016**

	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	12.116	\$ 1.516.936,86
PÚBLICO	850	\$ 158.535,26
<b>TOTAL</b>	<b>12.966</b>	<b>\$ 1.675.472,12</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Tabla 4:** Cartera vencida al 2017 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2017</b>		
	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	15.161	\$ 1.659.441,74
PÚBLICO	740	\$ 179.252,46
<b>TOTAL</b>	<b>15.901</b>	<b>\$ 1.838.694,20</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Tabla 5:** Cartera vencida al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>		
	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	18.780	\$ 1.589.667,12
PÚBLICO	840	\$ 150.221,84
<b>TOTAL</b>	<b>19.620</b>	<b>\$ 1.739.888,96</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

La gestión administrativa ha sido deficiente, como se puede apreciar en las tablas anteriores, ya que no se han cumplido a cabalidad con las estrategias de cobro establecidas dentro de la empresa, por tanto reflejan valores elevados sobre la cartera, tanto en montos como en usuarios.



## MARCO CIENTÍFICO

El marco científico comprende teorías, métodos, modelos de estructura según el tema de estudio tenemos los siguientes:

### **Cartera Vencida**

Según Lara Real & Nuñez Paliz (2014) la cartera vencida es:

Entendida como la parte de los documentos y créditos que no han sido pagados a la fecha de su vencimiento o como la incapacidad de cumplir con sus obligaciones de corto plazo a medida que se vencen. Es decir, constituyen el monto total de créditos cuyo capital, cuotas de amortización o interés no han sido cancelados íntegramente a la entidad, transcurrido los 30 días contados desde la fecha de su vencimiento. La cartera pasa de atraso vencido a partir de los 30 días desde su vencimiento. (pág.40)

Por lo tanto, la cartera vencida es valor total que se da en crédito a un cliente, por la venta de bienes o prestación de servicios, la cual se transforma en un monto que se le otorga en calidad de préstamo, pero que está en riesgo debido al retraso en los pagos de las obligaciones en el tiempo convenido, esto lleva a originar iliquidez para la empresa que lo otorgó.

### **Cartera**

Para Lara Real & Nuñez Paliz (2014) la cartera es un conjunto de documentos que amparan los activos financieros o las operaciones de financiamiento hacia un tercero y que el tenedor de dichos documentos o cartera se reserva el derecho de hacer valer las obligaciones estipuladas (pág.40), (...). Es decir, son los valores que conforman el patrimonio de la empresa, en su activo, llevándose a cabo un proceso sistemático de valoración seguimiento y vigilancia de las cuentas por cobrar con el fin de conseguir que los pagos se realicen de manera segura.

### **Calificación de la cartera vencida**

Según González Posligua & Vélez Muguerra (2016) la cartera vencida es calificada de acuerdo a la sensibilidad del retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago:

- Menos riesgosa (una o dos mensualidades vencidas)
- Litigiosa (se encuentra en pleito ante tribunales para intentar recuperar lo adecuado o establecer las garantías)

- Incobrable (aquella que, a pesar de gestiones judiciales, no pudo obtenerse la recuperación del adeudo y se le considera una pérdida). (pág.29)

## **Recuperación de Cartera Vencida**

Llumiguano Llumiguano (2014) afirma que:

La Recuperación de la Cartera Vencida, se ha convertido en una gran preocupación de las instituciones financieras dedicadas a la comercialización de productos y servicios. Evidentemente, el problema de cartera vencida surge principalmente cuando una empresa ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito y/o de la falta de control y vigilancia de la cartera. Con la finalidad de realizar un estudio sobre el crédito y la cobranza se debe utilizar las siguientes formulas:

$$\text{Porcentaje de cartera vencida} = \frac{\text{Cartera vencida}}{\text{Cartera total}} * 100$$

$$\text{Porcentaje de cartera recuperada} = \frac{\text{Recuperacion de cartera}}{\text{Cartera vencida}} * 100$$

Sin embargo, también existe un riesgo independiente a la capacidad de la empresa para fijar sus políticas de crédito y cobranza representado por condiciones circunstanciales y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito. (pág.35)

Es decir que la recuperación de la cartera vencida consiste en recuperar todas las cuentas por cobrar de la empresa, mediante procesos a través de medios de cobranza.

### **Proceso para recuperar la Cartera Vencida**

Según Llumiguano Llumiguano (2014) el proceso para recuperar la Cartera Vencida es:

- **Mantener relaciones sólidas con los clientes:** es una de las claves para el éxito de cualquier negocio. Sin prácticas empresariales sólidas, el dinero no se recibe en el momento oportuno, las facturas no se pagan y su mercancía y bienes dejan de ser entregados a su empresa. ¿Cómo se puede remediar esta situación? La recuperación de sus cuentas por cobrar es el primer paso a tomar para que su dinero entre directamente a donde más se necesite en sus cuentas bancarias. (pág.36)
- **Iniciar las gestiones de cobranza de la cartera vencida tan pronto como sea posible:** es uno de los factores clave para aumentar la probabilidad de recuperación. Uno de los mayores y más comunes errores de los dueños de negocio o directivos es

que tienden a gestionar sus cuentas vencidas internamente por demasiado tiempo. Cuando sus cuentas por cobrar estén dentro del rango de 60 a 90 días de vencimiento están dentro del rango favorable para su pronta recuperación; sin embargo, una vez que entran al rango de 90 días o más, sus posibilidades de recuperación de cartera disminuyen drásticamente. (pág.36)

- **Envío de comunicados:** una de las primeras cosas que usted debe de hacer cuando esté listo para comenzar a cobrar sus cuentas vencidas es el envío de comunicado de cobranza. Este comunicado debe ser enviado cuando la deuda cumpla 30 días de vencimiento y deberá dar a sus clientes una oportunidad de revisar sus registros, ya que realmente el pago a veces no se realiza por un descuido de parte de su empresa. (pág.36)
- **Contratación de agencias de cobros:** cuando usted está teniendo dificultades para cobrar sus cuentas por cobrar vencidas con sus clientes, la contratación de una agencia de cobro puede ser su mejor opción para recuperar su dinero. las agencias de cobranza son profesionales con una sólida formación en la investigación y recuperación de las cuentas vencidas. Estos profesionales tendrán los conocimientos y la capacidad de rastrear a sus deudores, gestionar sus cuentas y darles la oportunidad a sus clientes de pagar la deuda con condiciones favorables para ambas partes. (pág.36)

Es importante realizar un proceso de cobro para recuperar la cartera vencida, por medio de diferentes estrategias, con la finalidad de conseguir que los clientes cancelen los retrasos de los pagos en las obligaciones adquiridas.

### **Tipos de cobranza**

Para Llumiguano Llumiguano (2014) los tipos de cobranza son:

- **Cobranza administrativa (1-89 días):** es convertirnos es una extensión de su empresa y forma una alianza estratégica con usted, lo primordial para nosotros es darle un buen seguimiento y control a su cartera corriente a fin de evitarle cartera vencida. (pág.39)
- **Cobranza extrajudicial (90 -120 días):** el propósito es llegar a un acuerdo sin la necesidad de ingresar a un proceso de cobranza judicial. La idea es recuperar las deudas morosas en el más corto plazo posible, mejorando los títulos actuales,

constituyendo nuevas garantías y prendas y resguardando la documentación original de las empresas. (pág.39)

- **Cobranza Judicial (más de 120 días):** asesorar y representar judicialmente contra cualquier documento legal: pagare, factura, cheque, nota de remisión etc. Inclusive cuando no existe un documento físico que valide o compruebe que se tiene o que se tuvo una relación comercial. (pág.39)

Existen diferentes tipos de cobranzas que las empresas deben acudir para cobrar las deudas pendientes, según el tiempo de retraso ya que es importante para recuperar la cartera.

### **Gestión Administrativa**

Baños Villena & Lozada Zuñiga (2018) mencionan a la gestión administrativa como:

Una dimensión cuyo fin es evaluar la eficiencia y la productividad de la administración de la institución; fundamentalmente, implica determinar en qué medida los gastos de transformación pueden estar comprometiendo el margen derivado de la intermediación financiera. Y limitar así la práctica de las instituciones administrativas ineficientemente, de acudir a mayores o al aumento de los cobros por comisiones y servicios, en detrimento de la demanda por servicios bancarios. (pág.30)

Son los procesos y actividades que debe desarrollar una empresa o institución para fortalecer las actividades que se desenvuelven dentro de la misma en beneficio corporativo.

### **Características**

Según Baños Villena & Lozada Zuñiga (2018) los administradores comparten tres características generales en cualquier tipo de organización:

1. **Exigencias:** especifican en lo que debe hacerse.
2. **Restricciones:** factores internos o externos a la organización que limitan lo que puede hacerse. Las limitaciones pueden ser en cuanto a recurso tecnológicos, legales, organizacionales o estudiantiles.
3. **Decisiones:** identifican las opciones para determinar lo que va hacerse y cómo hacerlo. (pág.32)

Son características que se establecen dentro de las empresas con el objetivo de regirse y obtener una mejor gestión administrativa.

## **Principios de la administración**

La función administrativa es el componente fundamental para el logro de los resultados junto con la eficiencia y su labor recae sobre el organismo social de la empresa, es decir, sobre las personas que la conforman. La salud y el buen funcionamiento del organismo social dependen de cierto número de situaciones que se consideran casi invariablemente de principios, de leyes o de reglas. Según Orozco Aguirre (2018) menciona los siguientes principios de administración:

- 1. División de trabajo:** Tiene por objeto llegar a producir más con el mismo esfuerzo, se aplica a todos los trabajos en los cuales se involucra en cierto número de personas que solicitan varias clases de capacidades. Trae como consecuencia la especialización de las funciones y la separación de los poderes. (pág.37)
- 2. La autoridad:** Es el derecho a mandar y el poder de hacerse obedecer. No se concibe a la autoridad sin la responsabilidad. En un jefe se diferencia la autoridad estatutaria que depende de la función, y la autoridad personal, hecha la inteligencia, saber, experiencia, valor moral, dotes de mando, servicios prestados, etc. Para ser un buen jefe, la autoridad personal es el complemento indispensable de la autoridad estatutaria. (pág.37)
- 3. La disciplina:** Se refiere a la obediencia, la actividad, la conducta, los signos externos de respeto mostrado de acuerdo con los acuerdos establecidos entre la empresa y sus empleados.
- 4. Unidad de mando:** Un subordinado debe acatar órdenes solo de un superior; este principio es de protestad única.
- 5. Unidad de dirección:** Únicamente un jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que desarrollen el mismo objeto. La unidad de mando no puede existir sin la unidad de dirección, pero no se deriva de esta.
- 6. Subordinación del interés particular al interés general:** El interés de un subordinado o de un conjunto de subordinados no debe predominar sobre el beneficio de la empresa; es decir, que el interés de la familia debe influir sobre el beneficio de los miembros. Deben hacerse a un lado la avaricia, el egoísmo, la pereza y todas las pasiones humanas que afectan el desarrollo de una organización.

La organización, para que puede lograr esta situación, requiere de estabilidad y buen modelo de sus superiores. (pág.37)

**7. Remuneración personal:** Debe constar de un justo y garantizado agrado para todos los empleados y para la organización en términos de remuneración. La gratificación del personal es el monto del servicio entregado. Los diversos modos de salario en uso para los trabajos son:

- a) Pago por jornada
- b) Pago por tareas
- c) Por destajo. Todo ello con el beneficio de subsidios, primas y recompensas extras para motivar al personal.

**8. Centralización:** Se refiere a la centralización de la autoridad en la alta jerarquía de la organización. En los pequeños negocios, la centralización es autoritaria e irrefutable; en los grandes negocios las órdenes pasan por diferentes canales y esto prohíbe centralizar la toma de decisiones. (pág.37)

**9. Jerarquía o cadena escolar:** Es la línea de mando el cual va desde el escalón más alto hasta el más bajo. Este camino este impuesto a la vez por la necesidad de una transmisión asegurada y por la unidad perseguirla cuando bebe resultar de ello un daño de la empresa.

**10. Orden:** Un sitio para cada cosa y cada cosa en un sitio; de la misma manera se utiliza para la técnica de orden social: un lugar para cada persona y cada persona en su lugar.

Es esencial este principio, porque impedirá pérdidas de tiempo y de materiales constantemente y cuando se haya proyectado y asegurado su lugar establecido; si este no se cumple, entonces el orden es aparente. El orden supuesto crea malos hábitos y confunde el gerente. Por el contrario, en algunas circunstancias existe un desorden aparente, pero en realidad es un orden, de acuerdo con la necesidad del usuario. (pág.37)

**11. Equidad:** La equidad no exige ni la energía ni el rigor. Exige mucha discreción, mucha experiencia y bondad. La aspiración de equidad y de igualdad son deseos que hay que tener en cuenta en el trato con el personal. La equidad resulta de la mezcla de la generosidad con la justicia. (pág.37)

**12. Estabilidad del personal:** La rotación tiene un impacto negativo sobre la eficiencia de la organización. Cuando más tiempo una persona perdure en un cargo, más

tendrá la posibilidad de mostrar interés, acción e iniciativa y podrá explotar sus destrezas dentro de su organización.

**13. Iniciativa:** Es la capacidad de imaginar un plan y de afirmar su éxito, la libertad de plantear y de ejecutar. La organización debe ser lo más flexible y transparente posible, así sus elementos podrán tener la seguridad de manifestarse.

**14. Unión del personal o espíritu de equipo:** “La unión hace la fuerza” es un dicho muy anticuado, pero en realidad es la única técnica para que un equipo de trabajo alcance sus objetivos. La empresa debe trabajar al unánime, como una sola alma y por un mismo objetivo. Cuando exista esta combinación, seguramente estaremos hablando de una organización en especial. La armonía y la unión entre personas crean grandes fuerzas para la organización. (pág. 37)

Los principios de la administración son los criterios necesarios para identificar el trabajo que debe desarrollarse dentro de la empresa ya que cada uno de ellos está ligado a las diferentes áreas, la cual para es importante aplicarlos para tener una excelente administración y resultados dentro de la misma.

## ESTADO ACTUAL

La provincia Bolívar cuenta con siete cantones, en cada uno existe instalaciones de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, prestando servicio de energía eléctrica en los hogares, alumbrado público en calles de cada Cantón, Parroquias, Recintos etc.

Con el análisis respectivo se identificó que en la provincia Bolívar hay 65.021 usuarios de la energía eléctrica, de los cuales se ha identificado que tienen una tasa de morosidad del 38,08 % lo que representa que la cartera de crédito vencida al año 2018 se encuentra con un total de usuarios 19.620, siendo del sector privado 18.720, del sector público 840. Esto reflejado en valores monetarios en sector privado con \$1.589.667,12 y en el sector público \$150.221,8; obteniendo un total de \$ 1.739.888,96 de cartera vencida.

Por los valores que la cartera vencida presenta al año 2018 demuestra que la gestión administrativa es baja, ya que no aplica adecuadamente las estrategias para reducción de la misma.

**Tabla 6:** Cartera vencida al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

<b>AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018</b>		
	<b>USUARIOS</b>	<b>MONTO</b>
PRIVADO	18.780	\$ 1.589.667,12
PÚBLICO	840	\$ 150.221,84
<b>TOTAL</b>	<b>19.620</b>	<b>\$ 1.739.888,96</b>

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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



**Tabla 7:** Cartera vencida total al 2018 Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

1 A 3 MESES		4 A 6 MESES		7 MESES A 1 AÑO		1 AÑO A 4 AÑOS		5 AÑOS A 9 AÑOS		MAYOR A 10 AÑOS	
Cartera vencida pública	Cartera vencida privada	Cartera vencida pública	Cartera vencida privada	Cartera vencida pública	Cartera vencida privada	Cartera vencida pública	Cartera vencida privada	Cartera vencida pública	Cartera vencida privada	Cartera vencida pública	Cartera vencida privada
\$24.346,60	\$155.938,28	\$32.658,63	\$62.435,20	\$16.925,21	\$131.319,37	\$44.607,38	\$ 548.899,74	\$14.389,60	\$442.675,98	\$1.597,48	\$182.343,74

TOTAL DE LA DEUDA AÑO 2018 \$ **1.739.888,96**

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

## MARCO TECNOLÓGICO

Según Rincón S (2018) indica que el marco tecnológico es:

Una investigación tecnológica comprendida con mayor énfasis en la transformación, cuyo fin es obtener conocimiento para lograr modificar la realidad en un estudio, persiguiendo un conocimiento práctico. Como resultado de una investigación tecnológica se obtienen conocimientos que establecen con detalle: acciones, requisitos, características, diseño, materiales, costos, responsables, métodos, instrumentos, y demás circunstancias, que describen el qué y el cómo, con lo que se promueve el logro de los objetivos, generalmente predeterminados en el área de producción.

Ahora bien, según la tecnología, software, (programas informáticos) que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, utiliza para los diferentes procesos que se realizan, enfocándonos principalmente en lo que es el área de recaudación de cartera tenemos los siguientes:

Hasta el año 2012 se utilizó el programa AS 400. Este se usaba en el proceso de cobro en ventanilla, procesos en el área recaudación, este se manejaba por medio de comandos y claves autorizadas para quienes estaban a cargo de los procesos.

A partir del mismo año se cambió al programa SISCOM, (SISTEMAS COMERCIALES, APLICACIONES MÓVILES), este software es rápido, fácil de manejar; ya que para poder acceder a este solo se necesita la clave de ingreso personal.

También en el área antes mencionada se utilizan programas básicos como el Excel para hacer cálculos sobre el cobro de ingresos, cálculos de cartera, Word para redactar memorandos, y otros documentos pertinentes.

## MAPA GEORREFERENCIAL



## MATRIZ DE OPERALIZACIÓN DE VARIABLES

### VARIABLE INDEPENDIENTE: 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
			¿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
	Organización	Funciones responsabilidades	¿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?	Encuestas
			¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su planilla?	Entrevista

---

Dirección	Coordinación de actividades	de	¿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 cartera	y	¿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**

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 de control de la cartera.	Políticas de cobranza	Inadecuada ejecución 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?	Entrevista
¿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.

# CAPÍTULO III

# MARCO METODOLÓGICO

## Métodos de Investigación

Según la investigación realizada se aplicarán los siguientes tipos y métodos de investigación.

### Según la fuente

#### ➤ Investigación Bibliográfica

La investigación es bibliográfica ya que se recopilará 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 aportarán a una mejor comprensión de la investigación, permitiendo obtener mayor conocimiento para resolver el problema planteado.

#### ➤ Investigación de campo

El estudio se realizará de manera directa a los clientes externos, a funcionarios encargados de la cartera, específicamente al área de recaudación y cobranza, donde se podrá determinar el problema motivo de estudio, las características, debilidades y amenazas para durante el proceso convertirlas en fortalezas y oportunidades.

La cual, permitirá 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.

#### ➤ Investigación documental

Este método reforzará al tipo de investigación, para obtener comprensión en las diferentes etapas del proyecto, ya que se acudirá a diversos lugares informativos tales como: archivos, libros, biblioteca física de la UEB, con la finalidad de recabar información. Además, se analizará los diversos contenidos documentales que serán útiles, en la obtención de teorías adecuadas y razonables, para el proceso del presente trabajo de investigación dentro de la “Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP”.



## **Por el tipo de estudio**

### **➤ Exploratoria**

El presente trabajo de investigación es exploratoria, 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 reconocerá las variables respectivas, en donde se aplicará una metodología flexible, que permitirá acceder a una realidad más amplia y dispersa.

### **➤ Descriptiva**

Se realizará la investigación descriptiva, aplicando la encuesta lo que ayudara 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.

### **➤ Explicativa**

Se utilizará 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.

## **Según el enfoque de la investigación**

### **➤ Cuantitativa**

Según Hernández Sampieri (2014) el enfoque cuantitativo, utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (pág.4), (...) este método se lo empleará, para relacionar todos los datos informativos que proporcionarán en la encuesta, la cual, se analizará mediante técnica estadística los resultados a través de tablas y gráficos, para establecer información sobre la cartera vencida y el alcance que esta tiene dentro de la empresa.

### **➤ Cualitativa**

Según Hernández Sampieri (2014) el enfoque cualitativo, utiliza la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación (pág.7), (...) es cualitativa porque permitirá un análisis e interpretación de los datos, obtenidos mediante la aplicación de la encuesta y la entrevista,

para poder responder las preguntas de la investigación cumpliendo con los objetivos planteados, lo cual permitirá la construcción del informe final.

### **Método de la investigación**

#### **➤ Método Analítico**

Se utilizará este método ya que facilitará 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 utilizará 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 utilizará el método histórico porque nos basaremos 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.

### **TÉCNICAS, INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS**

Se utilizará las siguientes técnicas con la finalidad de obtener datos e información eficaz:

#### **➤ Entrevista**

En la entrevista se utilizará un cuestionario prediseñado, con preguntas abiertas, estas son redactadas de acuerdo con el tema de investigación, tomando en cuenta las dos variables; la dependiente y la independiente, con el fin de obtener información para dar solución al problema planteado en la investigación.

La entrevista que se realizará, tiene 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 N. ° 3-4)

#### **➤ Encuesta**

En la encuesta se utilizará un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, tomando en cuenta que tiene que referirse a las variables del tema de investigación.

La encuesta se aplicará a los usuarios a quienes se presta el servicio de energía eléctrica de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. (ANEXO N. ° 2)

### **Población**

Se ha tomado en cuenta a los usuarios que son 65.021 entre públicos y privados, este dato se obtuvo mediante información del jefe del Área de Recaudación y Cartera de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

### **Tamaño de la Muestra:**

Según Palella & Martíns (2017) una muestra es un subconjunto de cuestiones o individuos de una población. En diversas aplicaciones concierne que una muestra sea una parte representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestra adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada (Pág.105).

Para obtener la muestra se ha tomado en consideración a los usuarios, siendo así que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cuenta con 65.021 usuarios entre públicos y privados, se aplicará la fórmula de población conocida ya que se tiene el número exacto de clientes de la empresa eléctrica.

### **Fórmula:**

Se utilizará 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 ha obtenido 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 8:** Estratificación de la muestra por cantón

<b>CANTÓN</b>	<b>TOTAL POBLACIÓN (fh) = 0.005875025</b>
	<b>Nh (fh) = nh</b>
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

Desarrollando la fórmula, la población es de 65.021 usuarios de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP y el tamaño de la muestra es  $n = 382$  la misma permitirá 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 multiplicará por esta fracción constante para obtener el tamaño de la muestra para el estrato. Al remplazarse, tenemos:

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

### **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**

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

$$nh = (5,040)(0.005875025) = 30$$

#### **Muestra estratificada del cantón Echeandía**

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

$$nh = (5,874)(0.005875025) = 35$$

#### **Muestra estratificada del cantón Las Naves**

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

$$nh = (2,407)(0.005875025) = 14$$

#### **Muestra estratificada del cantón San Miguel**

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

$$nh = (9,980)(0.005875025) = 59$$

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.

# CAPÍTULO IV

## **PROCESAMIENTO DE DATOS**

### **Análisis e interpretación de la entrevista**

Según la entrevista al administrador y jefe del área de recaudación y cobranza de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, manifestaron que para la recuperación de cartera vencida tienen diferentes formas de recaudar las obligaciones pendientes, como es la de corte y reconexión, coactivas, procedimientos legales dentro de la empresa, por medio de abogados, revalorización de las cuentas, convenios de pago.

Por estos inconvenientes el jefe del área de recaudación y cobranza, emite su respectivo informe con el fin de dar a conocer el cumplimiento de lo previsto sobre, cuál es la situación de cartera vencida, proceso que si se evidencia que se está cumpliendo con la recuperación de cartera vencida según las metas establecidas por la matriz, pero según las políticas internas no se cumplen con lo planificado, el mismo que constituye el principal problema para la empresa por la falta de liquidez debido a la cantidad de acumulación de cartera.

Es pertinente, cuando un usuario se atrasa en los pagos por el servicio, hacerle llegar las respectivas notificaciones para que se acerque a ventanilla a cancelar, pero si no hace caso a los llamados de atención la empresa eléctrica, mediante la compañía de corte y reconexión, procede a suspender el servicio hasta el pago de su valor adeudado.

Por ende, la forma adecuada en que se puede generar un compromiso de pago con el cliente, es haciendo conciencia entre las dos partes, llegando a establecer un convenio de pago, teniendo en cuenta que existen diferentes lugares, en donde el usuario puede acercarse a cancelar el consumo de las planillas, permitiendo así mejorar el servicio de energía eléctrica.



## Análisis e interpretación de la encuesta

### 1. ¿Usted recibe la planilla de consumo de energía eléctrica en su dirección domiciliaria?

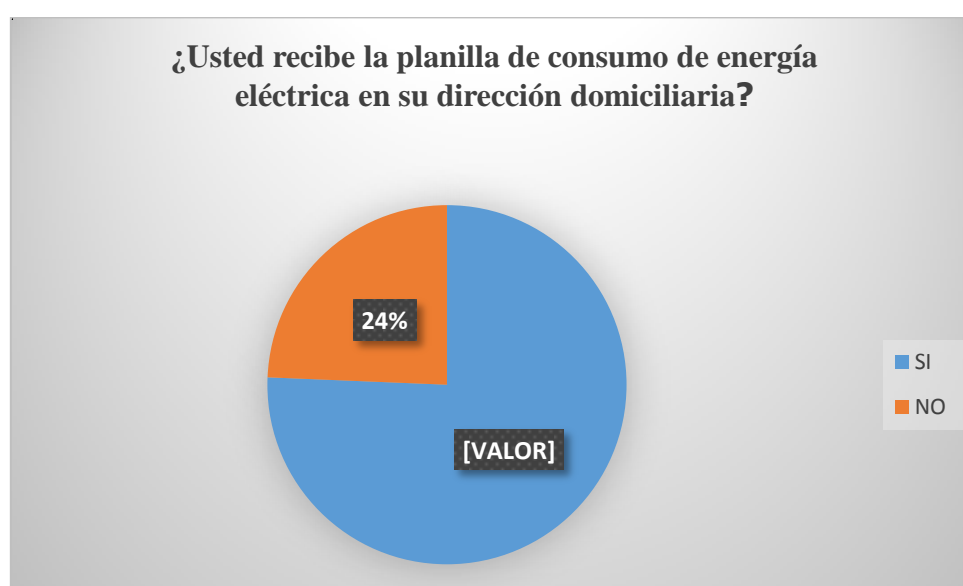
**Tabla 9:** Entrega de planillas a los clientes

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	289	76%
NO	93	24%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 1:** Entrega de planillas a los clientes



**Fuente:** Tabla N° 9

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

### Análisis Interpretativo

De acuerdo al gráfico establecido, se da a entender que los clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, el 76% si reciben las planillas del consumo de energía eléctrica en su dirección domiciliaria, pero tan solo el 24% de clientes mencionaron que no lo reciben.

## 2. ¿Usted paga puntualmente por el consumo de energía eléctrica?

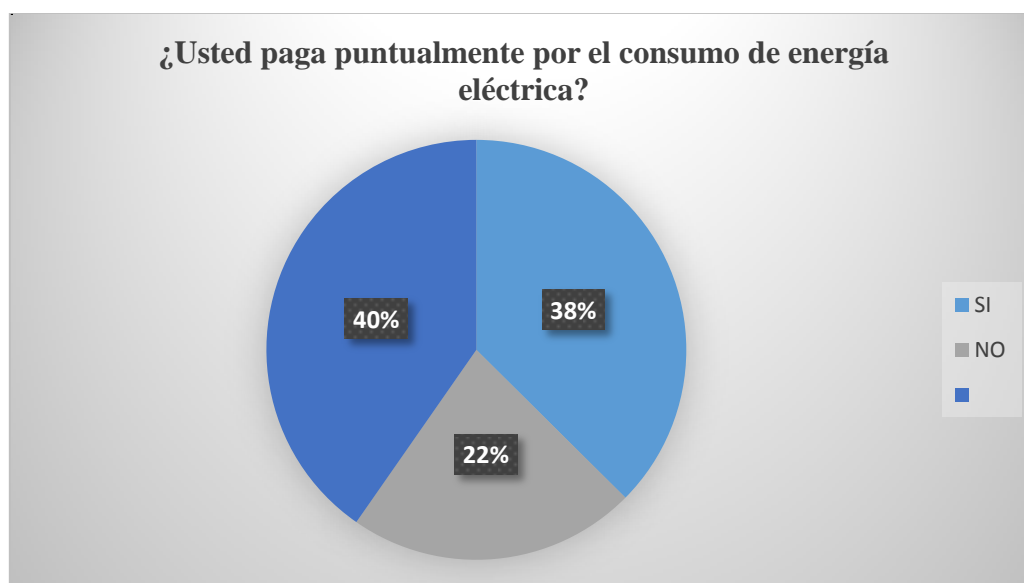
**Tabla 10:** Pago del consumo de energía

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	143	38%
NO	85	22%
A veces	154	40%
TOTAL	382	100%

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 2:** Pago del consumo de energía



**Fuente:** Tabla N° 10

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

### Análisis Interpretativo

Según los datos obtenidos con relación a esta pregunta los clientes encuestados respondieron que, un 40% a veces paga puntualmente, el 38% cancela a tiempo, y un 22% paga siempre con retrasos.

3. ¿En el caso de haber incumplido el pago de la planilla de consumo de energía eléctrica cuales serían las causas?

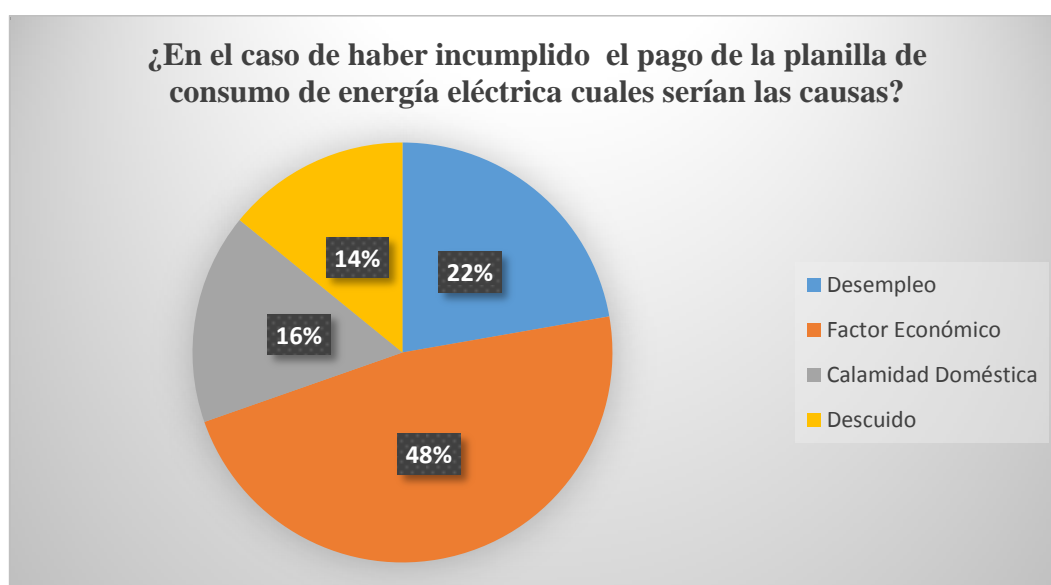
**Tabla 11:** Causas en el incumplimiento del pago de energía eléctrica

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Desempleo	85	22%
Factor Económico	181	47%
Calamidad Doméstica	62	16%
Descuido	54	14%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 3:** Causas en el incumplimiento del pago de energía eléctrica



**Fuente:** Tabla N° 11

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

### Análisis Interpretativo

Se observa que según los clientes encuestados el 48% confirman que la razón principal que ha generado el retraso del pago de las facturas es el factor económico, mientras que un 22% es por desempleo, el 16% mencionó que podría ser por calamidad doméstica y el 14% por descuido de los mismos clientes.

#### 4. ¿Ha recibido a tiempo las notificaciones de pago?

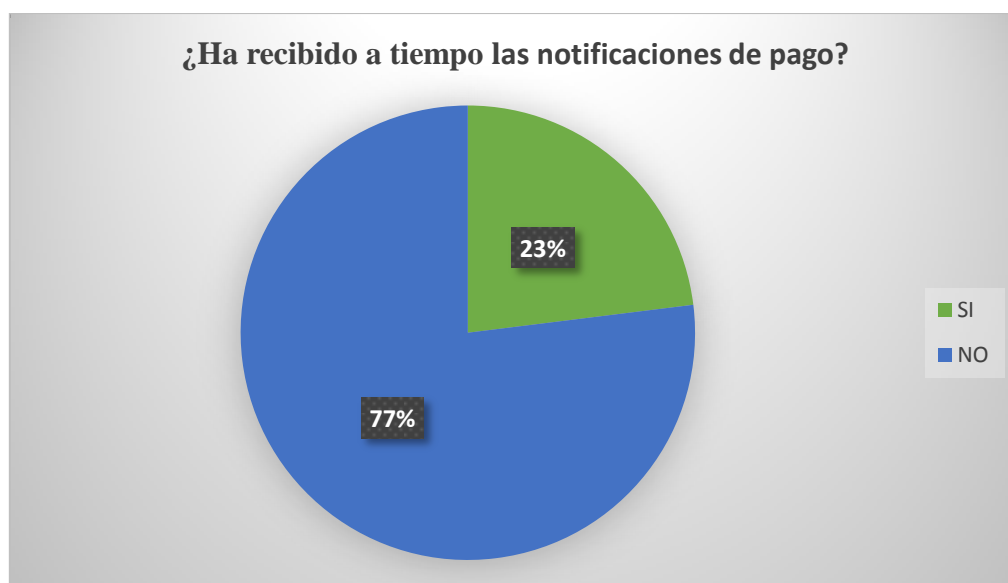
Tabla 12: Notificaciones de pago

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	88	23%
NO	294	77%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

Fuente: Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

Gráfico 4: Notificaciones de pago



Fuente: Tabla N° 12

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

#### Análisis Interpretativo

Según los resultados, se observa que del total de los encuestados un 77% manifiestan no haber recibido a tiempo las notificaciones de pago y el 23% si ha recibido a tiempo las notificaciones.

**5. ¿Mediante qué medios de comunicación le notifican la cancelación del pago de la planilla de energía eléctrica?**

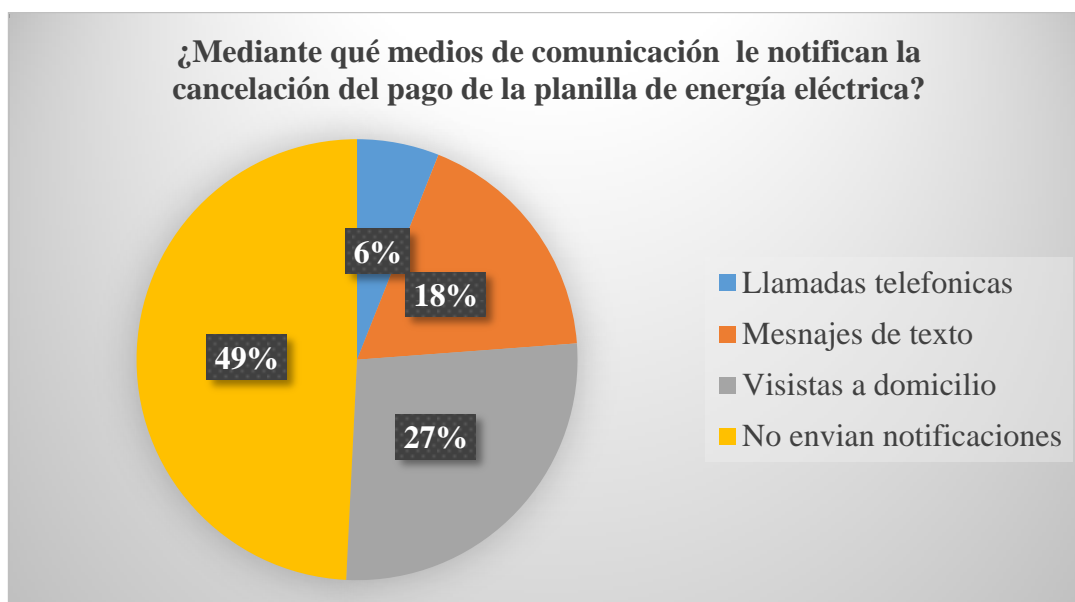
**Tabla 13:** Medios de comunicación de las notificaciones

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Llamadas telefónicas	23	6%
Mensajes de texto	68	18%
Visitas a domicilio	103	27%
No envían notificaciones	188	49%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 5:** Medios de comunicación de las notificaciones



**Fuente:** Tabla N° 13

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

**Análisis Interpretativo**

En base a los resultados, respondieron que un 49% no reciben notificaciones sobre si se encuentra en mora, un 27% indicaron que son visitados por el personal operativo en su domicilio, un 18% manifiestan que son notificados mediante mensajes de texto y un 6% son notificados por llamadas telefónicas.

**6. ¿Qué facilidades de pago le gustaría que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP le ofreciera?**

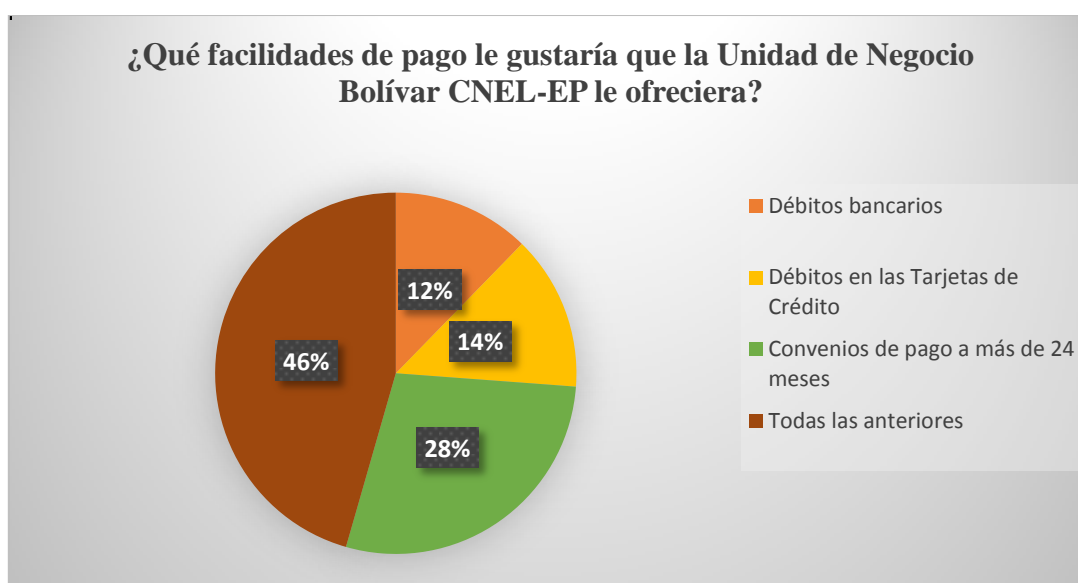
**Tabla 14:** Facilidades de cobro

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Débitos bancarios	47	12%
Débitos en las Tarjetas de Crédito	53	14%
Convenios de pago a más de 24 meses	108	28%
Todas las anteriores	174	46%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 6:** Facilidades de cobro



**Fuente:** Tabla N° 14

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

**Análisis Interpretativo**

Un 46% de los clientes que fueron encuestados mencionaron que el método de cobro adecuado de las alternativas que se describe en la tabla 6 fue todas las anteriores, un 28% mencionaron que sería factible realizar convenios a más de 24 meses, un 14% dijeron por medio de débitos en las tarjetas de crédito y tan solo un 12% por medio de débitos bancarios.

**7. ¿El personal técnico realiza cortes del servicio eléctrico a partir de encontrarse en mora?**

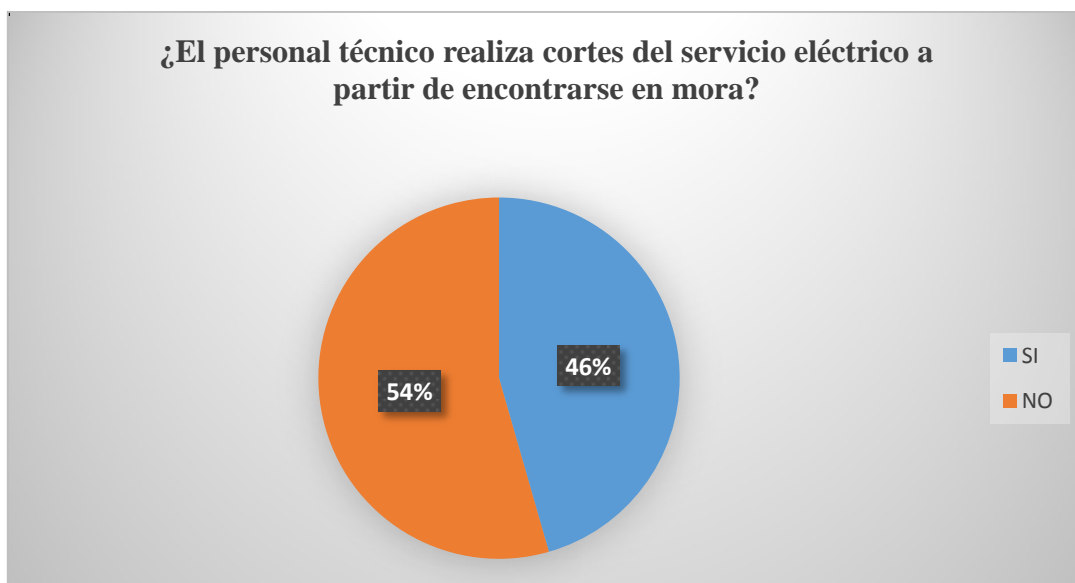
**Tabla 15:** El personal técnico realiza cortes de energía eléctrica

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	174	46%
NO	208	54%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 7:** El personal técnico realiza cortes de energía eléctrica



**Fuente:** Tabla N° 15

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

**Análisis Interpretativo**

En base a los resultados, se observa que de los clientes encuestados, un 54% respondieron que no realizan los cortes del servicio eléctrico y un 46% mencionaron que sí.

**8. ¿Usted cree que los pagos puntuales de energía eléctrica ayuden a mejorar el servicio que brinda la empresa eléctrica a los clientes?**

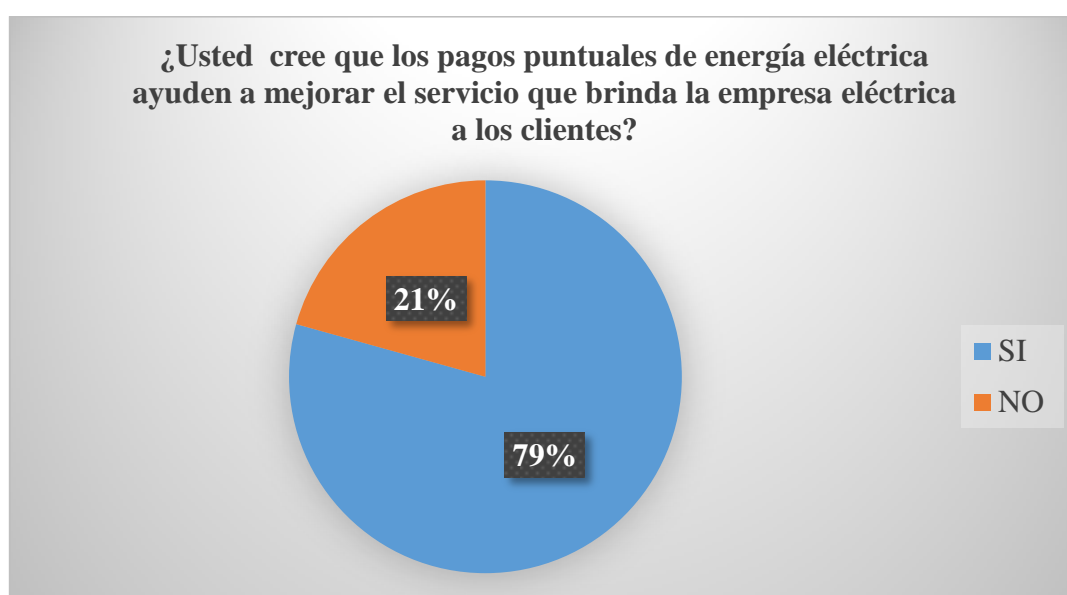
**Tabla 16:** Los pagos puntuales mejoran el servicio de energía eléctrica

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	303	79%
NO	79	21%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 8:** Los pagos puntuales mejoran el servicio de energía eléctrica



**Fuente:** Tabla N° 16

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

### **Análisis Interpretativo**

Según los datos obtenidos un 79% dice que los pagos si ayudarían a mejorar el servicio, que brinda la empresa a los clientes y tan solo un 21% de los encuestados no están de acuerdo.



**9. ¿Considera usted que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP realiza todas las gestiones para el cobro de los valores adeudados?**

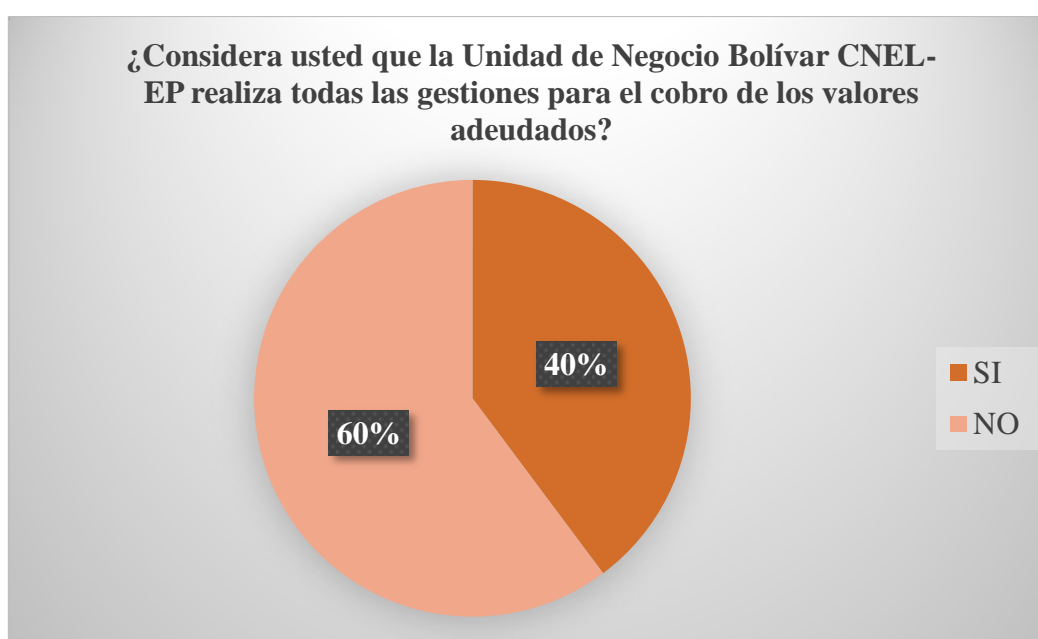
**Tabla 17:** Gestiones de cobro

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	152	40%
NO	230	60%
<b>TOTAL</b>	<b>382</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Clientes de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

**Gráfico 9:** Gestiones de cobro



**Fuente:** Tabla N° 17

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

### **Análisis Interpretativo**

Del total de los encuestados un 60% dice que no se realiza las gestiones adecuadas para los cobros de los valores adeudados, por el servicio que presta la empresa y un 40% responden que si realizan las gestiones correctas.

## ESQUEMA TEMÁTICO

CAPÍTULO I .....	1
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	4
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	5
PREGUNTAS DIRECTRICES .....	6
OBJETIVOS .....	7
JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO .....	8
CAPÍTULO II.....	9
FUNDAMENTACIÓN TEORICA .....	10
CAPÍTULO III.....	18
METODOLOGÍA .....	19
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
POBLACIÓN Y MUESTRA.....	25
DISCUSIÓN .....	29
CONCLUSIONES .....	29
LIMITACIONES .....	30
RESULTADOS.....	31
CAPÍTULO IV.....	32
PROPUESTA.....	33

## MARCO ADMINISTRATIVO

### CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ver	Portapapeles	Fuente	Programacion	areas	Insertar	Propiedades	Edici	
	CRONOGRAMA DE TITULACIÓN GRUPO 6.1 2018 -2019				Duració	Comienzo	Fin	30 sep '18   18 nov '18   06 ene '19   24 feb '19   14 abr '19   02 jun '19
								X J V S D L M X J V S D L
1	Inscripción de los estudiantes en la Unidad de Titulación de la Facultad.			11 días	mié 07/11/18	mié 21/11/18		
2	Explicación de las modalidades de graduación a los inscritos en la unidad de titulación, con una duración de 8 horas			2 días	jue 22/11/18	vie 23/11/18		
3	Selección de la modalidad de Titulación			5 días	lun 26/11/18	vie 30/11/18		
4	Entrega de certificado de haber terminado la fase académica con resolución de Consejo Directivo			1 día	vie 21/12/18	vie 21/12/18		
5	Preparación de la documentación para la presentación de la denuncia del tema a realizar (Investigación, Etnografía, Análisis de casos)			5 días	lun 03/12/18	vie 07/12/18		
6	Presentación de la denuncia del tema para análisis			1 día	lun 10/12/18	lun 10/12/18		
7	Análisis de la denuncia del tema por parte de las comisiones de la Unidad de Titulación, y su aprobación en Consejo Directivo; designación de tutores y pares académicos			4 días	mar 11/12/18	vie 14/12/18		
8	Corrección reformulación y presentación de la denuncia del tema			5 días	lun 17/12/18	vie 21/12/18		
9	Análisis de la denuncia del tema por parte de las comisiones de la Unidad de Titulación, y su aprobación en Consejo Directivo (temas que requirieron reformas)			4 días	mié 02/01/19	lun 07/01/19		
10	Presentación de la documentación para la presentación del proyecto a realizar (investigación, etnografía, análisis de casos, el proyecto será pasado al sistema URKUND)			9 días	mar 08/01/19	vie 18/01/19		
11	Revisión del proyecto por parte de los pares académicos			5 días	lun 21/01/19	vie 25/01/19		
12	Aprobación del proyecto por Consejo Directivo			4 días	lun 28/01/19	jue 31/01/19		
13	Desarrollo del trabajo de titulación			52 días	vie 01/02/19	sáb 13/04/19		
14	Presentación del informe del trabajo de graduación y entrega del mismo a los pares académicos y emitan su respectivo informe			8 días	mar 14/05/19	jue 23/05/19		
15	Entrega del informe por parte de los pares académicos.			1 día	lun 27/05/19	lun 27/05/19		
16	Presentación estudiantes 3 ejemplares anillados del infomre final, conjuntamente el certificado del Director y pares académicos			10 días	mar 28/05/19	lun 10/06/19		
17	Pares académicos emitirán la calificación del documento escrito sobre 5 puntos (rubrica de calificación)			7 días	sáb 11/05/19	dom 19/05/19		
18	Defensa del trabajo de Titulación			5 días	lun 24/06/19	vie 28/06/19		

**Fuente:** Microsft Project

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

**Tabla 18:** Presupuesto del proyecto

<b>PRESUPUESTO DE GASTO</b>				
<b>No.</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>V. UNITARIO</b>	<b>V. TOTAL</b>
1	Copias	1.326	\$ 0,02	\$ 26,52
2	Impresiones	900	\$ 0,15	\$ 135,00
3	Anillados	6	\$ 3,00	\$ 18,00
4	Empastados	1	\$ 60,00	\$ 60,00
5	Transporte	30	\$ 0,60	\$ 18,00
6	Hospedaje ( mensual )	4	\$ 60,00	\$ 240,00
7	Alimentación (mensual )	4	\$ 40,00	\$ 160,00
8	Reproducción borradores del proyecto – informe	750	\$ 0,02	\$ 15,00
9	CD.s	5	\$ 2,50	\$ 12,50
10	Internet (horas)	40	\$ 0,65	\$ 26,00
11	Flash memory	1	\$ 16,00	\$ 16,00
12	Recargas telefónicas	15	\$ 1,10	\$ 16,50
<b>TOTAL DE GASTOS</b>				<b>\$ 743,52</b>
Ingresos propios				\$ 743,52
<b>TOTAL INGRESOS</b>				<b>\$ 743,52</b>
<b>SALDO</b>				<b>\$ 0,00</b>

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

## BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, L. N. (2016). *Administracion 1 Contabilidad, Planeacion y Administracion Financiera* (Primera Edicion ed.). Mexico: Azucena Garcia Nares.
- 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>
- Baños Villena, D. G., & Lozada Zuñiga, M. M. (2018). *Análisis Comparativo de los indicadores financieros en la Gestión Administrativa Financiera de la "Cooperativa de Ahorro y Crédito Las Naves Ltda", del cantón las Naves, provincia Bolívar, en el período 2016 - 2017*. Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda. Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/2655>
- 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.utm.edu.ec/handle/123456789/1945>
- González Posligua, S. M., & Vélez Mugerza, J. R. (2016). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Recuperación de la Cartera Vencida de almacenes CRÉDIGAM S.A de la ciudad de Guayaquil*. Proyecto de Investigación, Universidad Laica Vicente Rocafuerte De Guayaquil, Guayaquil-Ecuador. Obtenido de *Gestión Administrativa y su incidencia en la Recuperación de la Cartera Vencida de almacenes CRÉDIGAM S.A de la ciudad de Guayaquil.:* <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/1482/1/T-ULVR-1490.pdf>
- Guerra, V. A., & Vega Garcia , R. (2004). *Administracion General* (Primera Edicion ed.). Mexico.
- Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación (SEXTA EDICIÓN ed.)*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA Editores, S.A. de C.V.
- Lara Real, A. E., & Nuñez Paliz, H. M. (2014). *"Análisis de la cartera vencida para mejorar la Gestión Administrativa-Financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Pedro Ltda. de la parroquia Guanujo,cantón Guaranda,período 2011-2012"*. Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/2451>
- Llumiguano Llumiguano, M. I. (2014). *Las líneas de crédito y los procesos para la Recuperación de la Cartera Vencida en la Cooperativa Ahorro y Crédito Valles del Lirio,de la ciudad de Guaranda, año 2013*. Universidad Estatal De Bolívar, Guaranda-Ecuador. Obtenido de [dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/2434/1/TESIS%20FINAL%20DE%20MARIA%20IGNACIA%20LLUMIGUANO.pdf](http://dspace.ueb.edu.ec/bitstream/123456789/2434/1/TESIS%20FINAL%20DE%20MARIA%20IGNACIA%20LLUMIGUANO.pdf)

- Luna G., A. (2013). *Proceso Administrativo*. México, Mexico : Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.
- Maranto R., M., & González F., M. (Febrero de 2015). Fuentes de Información. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Martinez, A. M. (2009). *Contabilidad de Activos (Segunda Edicion ed.)*. Bogota: Ecoe Ediciones.
- 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.
- Naranjo Andrade, E. (2014). *Inducción al Puesto de Trabajo*. Obtenido de <file:///E:/INDUCCION%20DE%20PERSONAL%202015.pdf>
- Naranjo Carrasco, I. P., & Silva Coloma, W. M. (2016). "Impacto de lo Ingresos de la Cooperación Nacional de Energía Eléctrica CNEL-EP Unidad de Negocio Bolívar año 2015-2016 por los servicios electricos en desarrollo del cantón Guaranda". Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/1709>
- Orozco Aguirre, R. E. (2018). *La Gestión Administrativa, como motivo de Destitución de Autoridades Municipales, cantón Chillanes 2016*. Tesis de Grado, Universidad Estatal de Bolívar, Guaranda-Ecuador. Obtenido de <http://dspace.ueb.edu.ec/handle/123456789/2421>
- Palella, 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.
- Rincón S., I. B. (14 de Marzo de 2018). *Contribuciones alas Ciencias Sociales*. Obtenido de <http://www.eumed.net/rev/cccss/13/ibrs.html>
- 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 2007). Desarrollo de un plan de Recuperación de Cartera Vencida por por concepto de Transmisión de energía en TRANSELECTRIC S.A. Escuela Politécnica Nacional. Quito: QUITO/ EPN/ 2007. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/260/1/CD-0682.pdf>

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: Estratificación de la muestra por parroquias de la provincia Bolívar

**Tabla 19:** Parroquias de la Provincia Bolívar por cantones.

CANTON	PARROQUIA	USUARIOS	ENCUESTAS
<b>CALUMA</b>	CALUMA	5.790	34
<b>CHILLANES</b>	CHILLANES	3.810	22
	SAN JOSE DEL TAMBO (TAMBOPAMBA)	2.023	12
<b>CHIMBO</b>	ASUNCION (ASANCOTO)	698	4
	MAGDALENA (CHAPACOTO)	1.273	7
	SAN JOSE DE CHIMBO	2.390	14
	SAN SEBASTIAN	53	0
	TELIBELA	626	4
<b>ECHEANDIA</b>	ECHEANDIA	5.874	35
<b>GUARANDA</b>	ANGEL POLIBIO CHAVEZ	5.159	30
	FACUNDO VELA	1.070	6
	GABRIEL IGNACIO VEINTIMILLA	7.696	45
	GUANUJO	7.942	47
	GUARANDA	4	0
	JULIO E. MORENO (CATANAHUAN GRANDE)	512	3
	SALINAS	1.335	8
	SAN LORENZO	620	4
	SAN LUIS DE PAMBIL	2.097	12
	SAN SIMON (YACOTO)	647	4
	SANTAFE (SANTA FE)	574	3
	SIMIATUG	2.441	14
	<b>LAS NAVES</b>	LAS MERCEDES	150
LAS NAVES		2.257	13
<b>SAN MIGUEL</b>	BALSAPAMBA	1.209	7
	BILOVAN	1.039	6
	REGULO DE MORA	48	0
	SAN MIGUEL	4.645	27
	SAN PABLO (SAN PABLO DE ATENAS)	1.752	10
	SAN VICENTE	450	3
	CAÑI	156	1
	SANTIAGO	681	4
		<b>65.021</b>	382

**Fuente:** Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

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

## Anexo 2: Formato de encuesta a los clientes



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, GESTIÓN EMPRESARIAL E**  
**INFORMÁTICA**  
**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS**  
**BOLÍVAR CNEL-EP**

**Objetivo:** Recopilar información, detallada y completa sobre el motivo del retraso de los pagos de las planillas de energía eléctrica a los clientes de la unidad de Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP

**1. ¿Usted recibe la planilla de consumo de energía eléctrica en su dirección domiciliaria?**

Si

No

**2. ¿Usted paga puntualmente por el consumo de energía eléctrica?**

Si

No

**3. ¿En el caso de haber incumplido el pago de la planilla de consumo de energía eléctrica cuales serían las causas?**

Desempleo

Factor económico

Calamidad doméstica.

Descuido

Ninguna

**4. ¿Ha recibido a tiempo las notificaciones de pago?**

Si

No

**5. ¿Mediante qué medios de comunicación le notifican la cancelación del pago de la planilla de energía eléctrica?**

- Llamada telefónica
- Mensajes de texto
- Visitas al domicilio
- No envían notificaciones

**6. ¿Qué facilidad de pago le gustaría que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP le ofreciera?**

- Débitos Bancarios
- Depositos a las oficinas del CNEL-EP
- Convenios de pago más de 24 meses
- Todas las anteriores

**7. ¿El personal técnico realiza cortes del servicio eléctrico a partir de encontrarse en mora?**

- Si
- No

**8. ¿Usted cree que los pagos puntuales de energía eléctrica ayuden a mejorar el servicio que brinda la empresa eléctrica a los usuarios?**

- Si
- No

**9. ¿Considera usted que la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP realiza todas las gestiones para el cobro de los valores adeudados?**

- Si
- No

.....  
**Gracias**

**Anexo 3: Formato de la entrevista al Administrador de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**



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

**Entrevista dirigida al Administrador, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**

- 1. ¿La Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cuenta con estrategias para la recuperación de cartera vencida que permita mejorar la gestión administrativa?**

.....

- 2. ¿Según su criterio cree que se deben mejorar las políticas y procedimientos internos para reducir la morosidad en la empresa?**

.....

- 3. ¿En la empresa cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?**

.....

- 4. ¿Los Directivos reciben informes oportunos sobre la cartera vencida para la toma de decisiones?**

.....

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

.....

**Anexo 4: Formato de la entrevista al Jefe del Área de Recaudación y Cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**



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

**Entrevista realizada al Jefe del Área de Recaudación y Cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**

1. ¿De qué manera notifican al cliente el vencimiento de pago de su factura?

.....

2. ¿Cómo controla que la gestión de entrega de notificaciones ha sido efectiva al momento de realizar un corte por mora?

.....

3. ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su planilla?

.....

4. ¿Cuál es el índice de morosidad que existe en la Agencia? y a su criterio ¿cuáles son las razones?

.....

5. ¿De qué manera considera que se puede generar compromiso de pago a los clientes?

.....

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

## **Anexo 5: Desarrollo de la entrevista al Administrador y Jefe del Área de Recaudación y Cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**

### **Entrevista dirigida al Administrador de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**

- 1. ¿La Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP, cuenta con estrategias para la recuperación de cartera vencida que permita mejorar la gestión administrativa?**

Según la respuesta del Administrador la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP. Para la recuperación de cartera como es la de corte y reconexión, coactivas procedimientos legales dentro de la empresa por medio de abogados, revalorización de las cuentas, convenios de pago.

- 2. ¿Según su criterio cree que se deben mejorar las políticas y procedimientos internos para reducir la morosidad en la empresa?**

Si mediante el proceso de coactiva es la mejor forma de reducir el alto índice de morosidad, con este proceso se pretende depurar cartera, recupera cartera, eficiencia en la recaudación.

- 3. ¿En la empresa cuáles son los métodos que se aplican para la recuperación de cartera vencida?**

En la empresa los métodos que se aplican son facilidades de pago dependiendo el monto y el cliente, depuración de cartera, revalorización de facturas.

- 4. ¿Los Directivos reciben informes oportunos sobre la cartera vencida para la toma de decisiones?**

Cada semana el jefe del área de recaudación y cartera al final de cada semana emite su respectivo informe con el fin de dar a conocer el cumplimiento o no con lo previsto sobre el tema de recuperación, proceso que si se evidencia que se está cumplimiento con la recuperación de cartera según las metas establecidas por la matriz pero según las políticas internas están por debajo del nivel de recupera cartera.

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

El principal problema que tiene la empresa es liquidez por la gran cantidad de acumulación de cartera, generando que la inversión sea deficiente.

## **Entrevista realizada al Jefe del Área de Recaudación y Cobranza, de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.**

### **1. ¿De qué manera notifican al cliente el vencimiento de pago de su factura?**

La forma en como notifican al cliente por el consumo del servicio de energía eléctrica es, mediante mensajes de texto que se lo envían a los teléfonos móviles de los clientes, mediante la compañía contratada para que realizase la colocación de afiches que le notifiquen que tiene que pagar, por los medios de comunicación,

### **2. ¿Cómo controla que la gestión de entrega de notificaciones ha sido efectiva al momento de realizar un corte por mora?**

La entrega de notificaciones es constada que la entrega se haya realizado se lo hace por medio de fotografías, la fiscalización en el campo lugar donde se entregó la notificación.

### **3. ¿Qué tipo de gestiones se realizan cuando un cliente se atrasa en el pago de su planilla?**

Cuando un cliente se atrasa en los pagos por el servicio se le hace llegar las respectivas notificaciones para que se hacer que a ventanilla a cancelar, pero si no hace caso a las llamadas de atención la empresa eléctrica mediante la compañía de corte procede a suspender el servicio hasta que paga su valor adeudado.

### **4. ¿Cuál es el índice de morosidad que existe en la Agencia? y a su criterio ¿cuáles son las razones?**

Según los datos que el Ing. Erick Silva tiene en sus archivos el porcentaje de la cartera vencida en la empresa eléctrica es de un 39% del total, eso se debe a la falta de personal administrativo, operativo; las herramientas que se utilizan para los convenios de pago no son ejecutadas de manera correcta, y por un alto porcentaje de depuración de cartera que tiene la misma.

### **5. ¿De qué manera considera que se puede generar compromiso de pago a los clientes?**

La forma adecuada en que se puede generar compromiso de pago de los clientes es haciendo concientizar que las herramientas se enlacen para convenio de pago, que hay diferentes lugares en donde el cliente puede acercarse a cancelar por el servicio de energía eléctrica, con un financiamiento de sus pagos vencidos.

## FOTOS

### Anexo 6: Fotografías de la ejecución de la entrevista y encuesta

#### Foto 1.



Entrevista al Administrador Ing. Roy Ruiz de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.

#### Foto 2.



Entrevista al Ing. Erick Silva jefe del Área de Recaudación y Cobranza de la Unidad de Negocios Bolívar CNEL-EP.



**Foto 3.**



Ejecución de la encuesta moradora del cantón San Miguel.

**Foto 4.**



Ejecución de la encuesta parroquia Salinas