



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**“EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LOS  
INDICADORES MENSUALES DE RECAUDACIÓN DE LA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2016”**

**TRABAJO DE TITULACIÓN**

Previa a la obtención del Título de:

**INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR: JAIME ALEXI GONZÁLEZ FRANCO**

**TUTORA: ING. VERÓNICA BENAVIDES BENÍTEZ**

LA LIBERTAD – ECUADOR

2018



**"EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LOS  
INDICADORES MENSUALES DE RECAUDACIÓN DE LA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD  
CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTA  
ELENA, PROVINCIA DE SANTA  
ELENA, AÑO 2016"**

**AUTOR:** Jaime Alexi González Franco

**TUTORA:** Ing. Verónica Benavides Benítez

**RESUMEN**

La necesidad de esta investigación se da, debido a que la empresa Pública Estratégica CNEL EP, no puede recaudar las facturaciones a partir de un mes de deuda como lo realiza cualquier empresa, dado que el consumo eléctrico es un servicio indispensable para la población, además los usuarios se encuentran en mora, por lo general no se acercan a cancelar sus deudas. Para este estudio existió la necesidad de aplicar diversas metodologías como la revisión de la información de artículos, libros, tesis referente a la temática mediante una investigación documental, a través de la entrevista obtener resultados apropiados dentro de cada una de las aplicaciones y métodos, que además lleven a determinar las mejores opciones para solucionar los problemas administrativos de liquidez, cartera vencida y cobranza, generados para incrementar los índices de recaudación respecto a la facturación en la CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena mediante, la contratación de personal para corte y reconexión, la apertura de nuevos centros de recaudación, la ampliación de convenios con instituciones financieras, la implementación de la facturación electrónica y un plan de difusión en medios de comunicación de los centros de recaudación. Por último es necesario buscar un proceso de refinanciamiento de la cartera vencida mediante el tratamiento directo con los clientes, ampliando plazos y facilidades de pago bajo los parámetros y reglamentos establecidos, este itinerario investigativo, partiendo de los antecedentes, análisis de la problemática de la empresa en torno a la cartera vencida, permitiendo realizar una recuperación de cartera vencida y mejorar la liquidez de la empresa.

**Palabras claves:** Metodología, cartera vencida, clientes, liquidez, facilidades de pago.



**"EVALUATION OF EXPECTED PORTFOLIO AND ITS IMPACT ON  
THE MONTHLY INDICATORS OF COLLECTION OF  
THE NATIONAL ELECTRICITY CORPORATION  
CNEL EP BUSINESS UNIT SANTA ELENA,  
PROVINCE OF SANTA ELENA,  
YEAR 2016"**

**AUTHOR:** JAIME ALEXI GONZÁLEZ FRANCO

**TUTORA:** Ing. VERÓNICA BENAVIDES BENÍTEZ

**ABSTRACT**


The need for this research is given, because the Public Strategic Company CNEL EP, can't collect billings from one month of debt as any company does, given that electricity consumption is an essential service for the population, in addition users are in default, usually do not come close to cancel their debts. For this study there was a need to apply different methodologies such as the review of the information of articles, books, thesis referring to the subject through a documentary research, through the interview obtain appropriate results within each of the applications and methods, which also lead to determine the best options to solve the administrative problems of liquidity, past due portfolio and collection, generated to increase collection rates with respect to billing in the CNEL EP Business Unit Santa Elena through, hiring personnel for cutting and reconnection, the opening of new collection centers, the extension of agreements with financial institutions, the implementation of electronic invoicing and a plan for dissemination in the media of collection centers. Finally, it is necessary to seek a process of refinancing the past due portfolio through direct treatment with customers, extending terms and payment facilities under the established parameters and regulations, this investigative itinerary, based on the background, analysis of the company's problems around the past due portfolio, allowing a recovery of past due portfolio and improving the liquidity of the company.

**Keys words:** methodology, past due portfolio, clients, liquidity, payment facilities.

## APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de titulación **“EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES MENSUALES DE RECAUDACIÓN DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016”**, elaborado por el Sr. Jaime Alexi González Franco, egresado de la Carrera de Administración de Empresa, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Ingeniero en Administración de Empresas, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicas y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente



---

ING. VERÓNICA BENAVIDES BENÍTEZ, MSC  
TUTORA

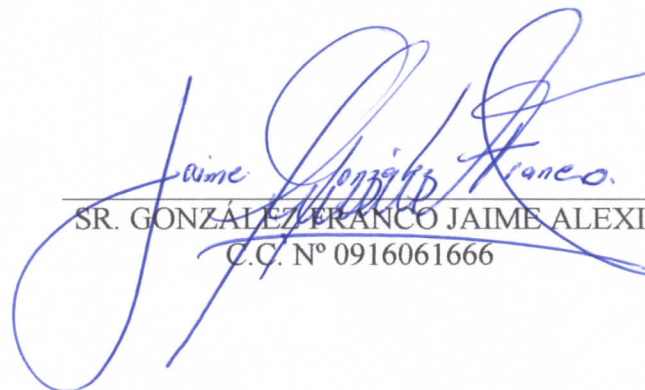
## DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación “**EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES MENSUALES DE RECAUDACIÓN DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIOS SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016**”, elaborado por el Sr. **González Franco Jaime Alexi**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

### **Transferencia de derechos autorales.**

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de Ciencias Administrativas carrera de **Ingeniería en Administración de Empresas** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

**Atentamente,**

  
SR. GONZÁLEZ FRANCO JAIME ALEXI  
C.C. N° 0916061666


## **AGRADECIMIENTO**


Agradezco en primer lugar a Dios, por la vida y salud que provee cada día, requisitos fundamentales para poder emprender cualquier acción en nuestras vidas; a mi esposa e hija por su apoyo incondicional quienes son la motivación para seguir adelante en cada reto que se presente, a mis padres, aquellos seres a quienes les debo la vida y quienes se han desvelado por mí, brindándome una educación de calidad, inculcándome valores como responsabilidad, honestidad y ética.

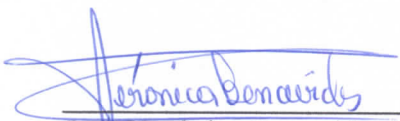
## **DEDICATORIA**

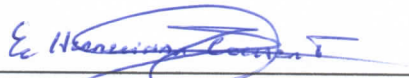
El presente proyecto de titulación se la dedico a mi Dios quién supo guiarme por el buen camino, me dio fuerzas para seguir adelante y no desfallecer en los problemas que se mostraban, enseñándome a enfrentar las calamidades sin perder nunca la sobriedad en el intento.

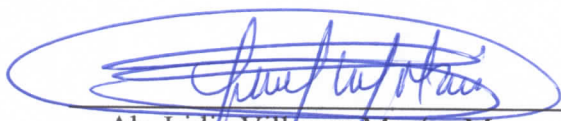
## TRIBUNAL DE GRADO

  
Ec. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.  
**DECANA DE FACULTAD (e)**  
**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

  
Ec. Rosa M. Panchana Panchana, Mtf.  
**DIRECTORA DE CARRERA (e)**  
**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

  
Ing. Verónica Benavides Benítez, MSc.  
**PROFESORA TUTORA**

  
Ec. Hermelinda Cochea Tomalá, MSc.  
**PROFESORA DE ÁREA**

  
Ab. Lidia Villamar Morán, Mgs.  
**SECRETARIA GENERAL UPSE**



## ÍNDICE

<b>Contenido</b>	<b>Pág.</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULO I</b> .....	6
<b>MARCO TEÓRICO</b> .....	6
1.1. Revisión de la literatura .....	6
1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos.....	8
1.2.1. Cartera vencida .....	8
1.2.1.1. Calidad de cartera .....	8
1.2.2. Índices de recaudación.....	9
1.2.2.1. Cobranza .....	10
1.3. Fundamentos legales y sociales .....	11
Servicios proporcionados por empresas públicas .....	11
Definición de energía eléctrica .....	11
Definición de bienes nacionales.....	12
Concesiones y permisos de CNEL EP .....	12
Objetivos fundamentales de la ley de régimen del sector eléctrico .....	13
Agencia de regulación y control de la electricidad.....	13
Funciones y facultades de la ARCONEL .....	13
Empresa eléctrica pública estratégica CNEL EP .....	16
Suspensión del servicio.....	17
Disposiciones generales.....	17
Estructura del sector eléctrico.....	17

Cliente .....	18
La importancia del cliente.....	18
Servicio .....	19
Servicio al cliente.....	19
De recaudación y gestión de cartera: .....	19
Reglamento para la gestión depuración y recuperación de cartera.....	21
Proyección estratégica .....	21
Elementos orientadores de CNEL EP .....	21
Misión .....	22
Visión.....	22
Valores.....	22
Mapa estratégico .....	25
Estrategias de recaudación y cartera.....	26
Difundir y fomentar el uso de los puntos de recaudación.....	26
Aumentar y diversificar los puntos de recaudación.....	26
Mejorar los procesos de recaudación y cartera .....	26
Implementar esquemas de medición prepago .....	26
Depurar y mantener actualizado el catastro de clientes.....	27
Implementar procesos de lectofacturación y control de lecturas.....	27
Procesos de recuperación de cartera .....	27
Pre coactivo.....	27
Objetivos de pre coactiva.....	28
Procedimiento operativo para realizar la depuración.....	29

Procedimiento para análisis de las novedades durante la depuración.....	31
Cuando existen servicios duplicados.....	31
Servicios que no se ubican y registran equipo de medición instalado en el sistema comercial.....	31
Servicios que no se ubican, con facturación estimada y sin equipo de medición instalado en el sistema comercial.....	32
Servicios que sí se ubican, tienen equipo de medición pero se encuentra con facturación estimada.....	33
Servicios que sí se ubican, no tienen equipo de medición pero se encuentra con facturación estimada.....	34
Servicios facturados con consumo cero de forma ininterrumpida en las últimas emisiones.....	36
Cuando el nuevo servicio o cambio de medidor es facturado con consumo acumulado.....	37
<b>CAPÍTULO II</b> .....	<b>38</b>
<b>MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	<b>38</b>
2.1. Tipos de investigación.....	38
2.2. Métodos de investigación.....	38
Método deductivo.....	38
2.3. Diseño de muestreo.....	39
Población y muestra.....	39
2.4. Diseño de recolección de datos.....	40
Técnica documental.....	40

Entrevista .....	41
Encuestas.....	41
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>42</b>
<b>RESULTADO Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>42</b>
3.1. Análisis cualitativo.....	42
Cartera pública y privada.....	48
Cartera con servicio activo e inactivo.....	50
Índices de recaudación y cartera.....	53
Porcentaje de recaudación mensual.....	54
Índice de recaudación móvil.....	55
Emisiones en cartera.....	56
Limitaciones.....	68
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFÍA.....	71
ANEXOS.....	75

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1 Valores institucionales.....	22
Tabla N° 2 Población.....	39
Tabla N° 3 Muestra.....	40
Tabla N° 4 Total de cartera.....	47
Tabla N° 5 Evolución de la cartera pública y privado.....	48
Tabla N° 6 Cartera activa.....	51
Tabla N° 7 Cartera inactiva.....	52
Tabla N° 8 Recaudación y facturación.....	53
Tabla N° 9 Índice de recaudación.....	54
Tabla N° 10 Recaudación móvil 2015-2016.....	55
Tabla N° 11 Emisión de cartera.....	57
Tabla N° 12 Calidad de servicio eléctrico.....	58
Tabla N° 13 Pago del servicio eléctrico.....	59
Tabla N° 14 Atraso en sus facturas.....	60
Tabla N° 15 Tipos de facilidades ofrece CNEL EP.....	61
Tabla N° 16 Medios de comunicación.....	62
Tabla N° 17 Tiempo de corte del servicio.....	63
Tabla N° 18 Facturación mensual.....	64
Tabla N° 19 Frecuencia de solución de problema.....	65
Tabla N° 20 Suspensión del servicio eléctrico.....	66
Tabla N° 21 Puntos de recaudación.....	67

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Total de cartera.....	48
Gráfico N° 2 Cartera pública y privada.....	49
Gráfico N° 3 Recaudación facturación.....	53
Gráfico N° 4 Índice de recaudación.....	55
Gráfico N° 5 Recaudación móvil 2015-2016.....	56
Gráfico N° 6 Emisión de cartera.....	57
Gráfico N° 7 Calidad de servicio eléctrico.....	58
Gráfico N° 8 Pago del servicio eléctrico.....	59
Gráfico N° 9 Atraso en sus facturas.....	60
Gráfico N° 10 Tipos de facilidades de pago que ofrece CNEL EP.....	61
Gráfico N° 11 Medios de comunicación.....	62
Gráfico N° 12 Tiempo de corte del servicio.....	63
Gráfico N° 13 Facturación mensual.....	64
Gráfico N° 14 Frecuencia de solución de problema.....	65
Gráfico N° 15 Suspensión del servicio eléctrico.....	66
Gráfico N° 16 Puntos de recaudación.....	67

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1 Entrevistas.....	76
Anexo N° 2 Encuesta.....	78
Anexo N° 3 Operacionalización de la variable independiente.....	80
Anexo N° 4 Operacionalización de la variable dependiente.....	81
Anexo N° 5 Matriz de consistencia.....	82
Anexo N° 6 Reglamento para le gestión de depuración.....	83
Anexo N° 7 Información General de Saldos BI.....	84
Anexo N° 8 Informes de Cartera a Diciembre 2016.....	85

## INTRODUCCIÓN

La economía ecuatoriana se caracteriza por aumentar constantemente el número de consumidores, donde las empresas deben acogerse a los cambios y trascender ante los nuevos requerimientos o exigencias de sus clientes, analizando sus necesidades, inquietudes, e incluso estudiando la economía y capacidad de pago de las personas, que permitan mantener a las instituciones libres de cartera vencida o valores pendiente por falta de pago.

Es por ello que las organizaciones aplican métodos o estrategias de cobro a usuarios con estado de morosidad que les permite mejorar los índices de recaudación reduciendo al mínimo la morosidad en los pagos y evitando el crecimiento de cartera vencida; factor que conlleva en muchas ocasiones al cierre de las instituciones por falta de liquidez.

CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena está atravesando un problema de índole económico – monetario debido al incremento de la cartera, lo que afecta a la comunidad en general, causando escasa inversión y mantenimiento, mejoramiento o ampliación en los tendidos eléctricos.

La recuperación de la cartera vencida se define como un problema económico para el desarrollo de las inversiones en la misma unidad de negocios, considerando que la asignación de las partidas presupuestarias va en relación a los montos recaudados durante el año en referencia. Este sector demanda de constantes innovaciones que impacte directamente la competitividad del negocio para realizar determinados proyectos de calidad que vayan acorde con las necesidades y exigencia de los



usuarios.

Uno de los lineamientos de esta investigación va direccionado al análisis de la de los índices de recaudación, que permita a CNEL EP UN- STE, mejorar su recaudación mensual, disminuyendo los índices de morosidad, reduciendo al máximo los valores vencidos.

Es necesario tomar en cuenta que al ser CNEL EP una entidad gubernamental, para la aplicación de estrategias de recuperación de cartera, se deben regir las acciones que permitan desarrollarse dentro de las políticas, normativas de esta institución además de estar enmarcadas bajo un marco legal, aplicando las leyes de estado identificando los derechos y obligaciones de los consumidores, sin dar paso a reclamos por inconformidad en su facturación mensual.

CNEL EP, Unidad de Negocios Santa Elena, ubicada en la Av. 12, Barrio General Enríquez Gallo, es una empresa que se encarga de comercialización de energía eléctrica en la provincia de Santa Elena.

Actualmente se evidencia que existe un bajo índice de recaudación, el cual se ve reflejado en sus indicadores, la misma que viene arrastrando de años anteriores y actualmente va en disminución considerando un riesgo constante en el pago por este servicio y conlleva al crecimiento de la cartera vencida. Evidentemente CNEL EP, es una de las tantas empresas que deben enfrentar el problema del atraso en los pagos por el servicio eléctrico, lo cual obliga al departamento de gestión de cartera proceder con las acciones de cobro, establecidas en los procedimientos y políticas de la empresa.

Los índices de recaudación de CNEL Santa Elena, durante el periodo 2016 han presentado un decrecimiento anual en relación a la meta propuesta para cada emisión, debido a que las estrategias de cobros existentes no influyen en los usuarios, concientizándolos a tener una cultura de pago, que permita moldear una costumbre obligatoria mensual de reembolso económico por el servicio de energía eléctrica que consumen sus domicilios o negocios.

Estos decrecimiento se evidencian cuando el ciclo de comercialización en la empresa (Facturación – Recaudación) no se desarrolla en los términos esperados por carencia de entrada de efectivo por concepto de cobranza de las cuentas pendientes; de ahí parte la afectación financiera, sumándose a ello el agravamiento y la premura de adquirir créditos a corto plazo que permitan mantenerse operativos en el mercado.

El pago atrasado del servicio eléctrico, créditos incumplidos y la falta de gestión de cobro conllevan a la empresa a tener una reducida recaudación mensual; por consiguiente el crecimiento de la cartera vencida. Por otro lado la escasa preparación o capacitación del personal en temas de cobranza, limitan una gestión de recaudación efectiva.

La suscripción de créditos sin un análisis económico que determine la capacidad de pago del cliente también es un factor desfavorable para los intereses de la organización.

La investigación en la que se enfatiza este tema de investigación determina la formulación del problema científico en: ¿Cómo afecta la recaudación mensual en

los índices y su impacto en el crecimiento de la cartera de CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena para el año 2016?

Para el cumplimiento y desarrollo se establece el objetivo general:

“Evaluar los índices de recaudación y su impacto en el crecimiento de la cartera vencida de CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena, a través del análisis histórico de la base de datos de los clientes, a fin de proponer recomendaciones que mejoren la gestión de cobro”.

Para fines consiguientes y alcance del objetivo general se requiere cumplir con las siguientes tareas científicas:

- Identificar el estado actual de la cartera del sector público y privado en la devolución histórica de sus recaudaciones.
- Identificación de la situación actual de la empresa, mediante métodos investigativos, que ayuden a la determinación de los factores de la reducción de los índices de recaudación.
- Descripción de las causas de la baja recaudación de CNEL EP UN-STE, para contrastar las falencias y presentar sugerencias viables.

Se presenta la siguiente interrogante en relación a la sistematización del problema a investigación:

¿Cómo incide la escasa gestión de cobro, en los índices de recaudación, de clientes, que a su vez incrementa la cartera vencida en CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena?

Esta investigación es de gran relevancia porque pretende evaluar el impacto de los índices de recaudación frente a la cartera vencida que tiene CNEL EP.

Todo esto se puede obtener indagando de manera eficiente y eficaz desde el interior de la empresa, analizando sus datos históricos, y demás factores como la atención que se le da a los usuarios y la calidad del servicio que se proporciona, y los procesos de cobranzas, los cuales podrían ser el origen del decrecimiento de la recaudación en la Unidad de Negocio, lo cual incide de manera directa en los planes de inversiones que se plantee.

Los índices de recaudación requieren de una investigación exhausta, minuciosa y compleja en cualquier institución que mantenga valores pendientes de cobro por servicios o maneje sistemas de crédito, permitiendo identificar los niveles de solvencia que se tiene en el negocio y determinar las razones del porque el sujeto en mora o crédito no ha cumplido sus obligaciones de pago, tanto del capital como de los interés por mora en la fecha establecida de acuerdo al vencimiento de su factura.

La idea a defender dentro de la presente investigación es “analizar los indicadores mensuales de recaudación, cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP – Unidad de Negocios Santa Elena, de la provincia de Santa Elena”; la misma que utilizará las variables: **INDEPENDIENTE Cartera Vencida** e **DEPENDIENTE Índices de Recaudación**

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Revisión de la literatura**

Con la finalidad de fundamentar el presente trabajo de investigación se ha estimado conveniente indagar acerca de los enfoques que poseen distintos autores con relación a otros trabajos investigativos de similar índole, a consecuencia de ello se citan los siguientes puntos de vistas de dichos investigadores.

La tesis titulado “Modelo de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), sucursal Calceta está ubicada en la parte centro noreste de la provincia de Manabí en el cantón Bolívar, fue tomado como objeto de estudio debido a factores que influyen en el pago del consumo de servicio eléctrico, lo que ha generado una acumulación de cuentas por cobrar, haciendo que la cartera vencida aumente cada vez más.

La problemática, en que se encuentra la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) está caracterizada por la ausencia de procesos formales que normen el procedimiento para la recuperación de la cartera vencida. Adicionalmente el personal no concientiza al usuario sobre la importancia del pago a tiempo de las planillas de consumo, y del efecto que estas producen en las políticas públicas que aplica el gobierno para ejecutar el Plan del Buen Vivir 2009-2021.

La gestión de la cartera de servicio es considerada el pilar del éxito o del fracaso de las organizaciones, por tanto es necesario realizar una investigación exhaustiva que

refleje la calidad del servicio, así como determinar los indicadores de gestión de cobranzas para un seguimiento oportuno de la evolución de la morosidad, la pertinencia en dichos indicadores se fundamenta en que permitan aplicar soluciones oportunas y una toma de decisiones acertada por parte de las autoridades competentes de CNEL EP sucursal Calceta (Fernando, 2014).

La tesis titulada “Implementación de un sistema de recuperación de cartera vencida en la Cooperativa de Ahorro, Crédito y Vivienda “LA MERCED LTDA”, autora del tema investigativo es la Lic. Silvia Elizabeth Torres Abril, concluye que: “Los empleados que se encuentran en el departamento de crédito no tienen amplios conocimientos sobre el sentido de la concesión de crédito, no cuentan con un manual de procedimientos de crédito donde se detalle por escrito los pasos a seguir y requerimientos que los socios necesitan hacer para otorgar el crédito.”

Zuluaga, U. (2003), la gestión de cobranzas es el conjunto de acciones coordinadas aplicadas oportuna y adecuadamente a los clientes para lograr la recuperación de los créditos, es muy interactivo con los clientes, que parte del análisis de la situación del cliente, un oportuno y frecuente contacto con el cliente, ofreciendo alternativas de solución oportuna para cada caso y registrando las acciones ejecutadas para realizar un seguimiento continuo y control del cumplimiento de acuerdos negociados.

Por lo tanto desde el momento en que el cliente solicita un crédito se debe indicar claramente las políticas de pagos, a fin de crear en los prestamistas una cultura de pago que genere reembolsos dentro de los plazos establecidos, cumpliendo las

condiciones establecidas en los acuerdos pactados y no permita el incremento de la cartera vencida.

## **1.2. Desarrollo de las teorías y conceptos**

### **1.2.1. Cartera vencida**

Son los documentos o cuentas por pagar que las personas naturales o jurídicas no cancelan dentro de las fechas de vencimiento establecidas, debiendo cumplir de manera inmediata, cabe destacar que el presente estudio involucra de manera directa a la dirección comercial de CNEL EP UN-STE, que es la encargada de alinear los procedimientos de cobranza de la cartera vencida con la finalidad de recuperar la liquidez, de manera que el cliente cancele los valores por el servicio eléctrico que se le provee, además de involucrar a los diferentes departamentos, bajo la dirección que se encuentre.

#### **1.2.1.1. Calidad de cartera**

Según Gavin (2008), diferentes factores macroeconómicos que favorecen la aparición de morosidad pueden contribuir significativamente al deterioro de la calidad de los activos de una institución. En esta línea, existen algunos estudios que han analizado cuáles son los factores macroeconómicos que impactan sobre la calidad de la cartera en la región.

La gran mayoría de estos estudios han considerado indicadores basados en la cartera atrasada como proxy de la calidad de la cartera morosa, casos que se hayan considerados al gasto en provisiones para analizar la calidad de la cartera, ni

tampoco que ha evaluado el impacto de las variables macroeconómicas sobre la calidad de la cartera de una institución.

El gasto en provisiones puede resultar una variable interesante para aproximar el impacto sobre la calidad de la cartera en contextos de auge económico, con respecto a la tasa de morosidad. Así, resulta relevante realizar un estudio que analice las ventajas de este indicador, que describa sus principales determinantes macroeconómicos para analizar la calidad de la cartera y que analice las diferencias en el impacto de sus principales determinantes por tipo de servicio.

Según Díaz (2009), dependiendo del tipo de cartera, el ratio de morosidad y el ratio de provisiones tienen un comportamiento distinto debido a que los riesgos asociados a cada tipo de cartera difieren. Por ello, es conveniente hacer un análisis desagregado por tipo de cartera. Por ejemplo, la cartera de consumo es la más riesgosa porque es muy sensible a factores como el empleo: un mes sin ingresos puede conducir rápidamente al impago de este tipo de servicio.

En consecuencia, el ratio de morosidad de la cartera de consumo es muy superior al ratio de morosidad total y lo mismo ocurre con el ratio de provisiones para este tipo de servicios. Las políticas mencionadas además deben contener estrategias de prevención de mora previa al otorgamiento de los productos, durante el otorgamiento y posterior a éste (Bueno, 2010).

### **1.2.2. Índices de recaudación**

La recaudación es un procedimiento formal obligatorio para las personas que perciben un servicio, o por la compra de un bien sujeto a crédito que se debe



cumplir en los tiempos establecidos al momento de generar un medio, instrumento o documentos de cobro como facturas, pagare, letra de cambio u otro título de valor que certifique o sustente el valor a cancelar.

Según la definición de ABC: “En términos Generales, por cobranzas se refiere a la percepción o recogida de efectivo por el concepto de compra de algo o pago por un servicio contraído” (DEFINICIÓN ABC, 2013). Es decir todo lo que la empresa espera percibir a cambio de la prestación de un servicio o la venta de bienes para consumos masivos o producción en general.

La práctica de cobranza se puede realizar por una o varias personas en nombre de la organización y son quienes tienen la obligación de mejorar la recaudación mediante la aplicación de estrategias o políticas que regulen la normativa y condiciones de pago de los clientes, evitando el crecimiento de su cartera.

Según el GPR (Gobierno por Resultados) el objetivo estratégico de los índices de Recaudación de Cartera consisten en incrementar los índices de recaudación respecto de la facturación en la CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena mediante, la contratación de personal para corte y reconexión, la apertura de nuevos centros de recaudación, la ampliación de convenios con instituciones financieras, la implementación de la facturación electrónica y la implementación de un plan de difusión en medios de comunicación de los centros de recaudación.

#### **1.2.2.1. Cobranza**

Enfatiza la percepción o recepción de un sistema monetario que generalmente representa dinero a cambio de la compra de un bien o servicio. El desarrollo de la

cobranza puede realizarlo una persona en representación de la institución, rigiendo las políticas institucionales enmarcadas dentro del ámbito legal y condiciones jurídicas de cada nación.

Una gestión de cobranzas para que sea efectiva debe tomar en cuenta el contacto, comunicación, y entorno del negocio. Estos aspectos producen información que debe ser bien administrada, y rápidamente canalizada para producir efectividad en cada acción que se emprende.

### **1.3. Fundamentos legales y sociales**

#### **Servicios proporcionados por empresas públicas**

El servicio público corresponde a grupo de prestaciones que ofrece el estado a cada ciudadano bajo el control de la administración pública y que tiene como finalidad satisfacer las necesidades de las personas; y que en algunos casos, el gasto es asumido por el estado. Son propios de países con un estado de bienestar. (Jaramillo, 2009).

El crecimiento y evolución de las empresas del sector público, desde su nacimiento en el siglo XX a la actualidad, donde la des privatización de los servicios y medios económicos ha sufrido cambios y mejoras, en el sentido de ofrecer un servicio estatal dirigido a la comunidad en condiciones de calidad, continuidad y a precios que en muchas ocasiones los asume el estado.

#### **Definición de energía eléctrica**

El servicio eléctrico equivale a una asistencia de utilidad pública de beneficio

nacional; por tanto, es compromiso del estado brindar el suministro eléctrico a todos los ciudadanos y personas jurídicas del país, mediante el óptimo aprovechamiento de recursos naturales, según lo establecido en el Plan Nacional de Electrificación de la Ley de Régimen del Sector Eléctrico.

Para ámbitos legales y contractuales la entidad competente declara la energía eléctrica un bien estratégico, con los alcances para efecto de los problemas económicos del artículo 604 del Código Civil y las disposiciones pertinentes de la Ley de Seguridad Nacional LRSE (CONELEC, 2008).

#### **Definición de bienes nacionales**

Corresponde a bienes nacionales aquellos de dominio nacional; y su uso pertenece a todos los ciudadanos del país, como calles, puentes, caminos, plazas, el mar adyacente y sus playas, son bienes de denominación nacional de uso público o bienes públicos. LRSE (CONELEC, 2008).

#### **Concesiones y permisos de CNEL EP**

El Estado es el titular de la propiedad inalienable e imprescriptible de los recursos naturales que provean y asistan a la generación de electricidad. Por consiguiente el mismo estado dentro de sus competencias es el único delegado, bajo la intermediación del Consejo Nacional de Electricidad como ente público competente, concesionar o delegar a otros sectores de la economía la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica LRSE (CONELEC, 2008).

### **Objetivos fundamentales de la ley de régimen del sector eléctrico**

- a) Proporcionar al país un servicio eléctrico de alta calidad y confiabilidad que garantice su desarrollo económico y social.
- b) Asegurar la confiabilidad, igualdad y uso generalizado de los servicios e instalaciones de transmisión y distribución de electricidad.
- c) Regular la transmisión y distribución de electricidad, asegurando que las tarifas que se apliquen sean justas tanto para el inversionista como para el consumidor.
- d) Establecer sistemas tarifarios que estimulen la conservación y el uso racional de la energía.
- e) Fomentar el desarrollo y uso de los recursos energéticos no convencionales a través de los organismos públicos, las universidades y las instituciones privadas LRSE (CONELEC, 2008).

### **Agencia de regulación y control de la electricidad**

La ARCONEL se constituye como un ente regulador y controlador de las actividades relacionadas con el sector eléctrico y el servicio de alumbrado público general, precautelando el interés de la ciudadanía; y que mediante su competencia el estado ecuatoriano le faculta la supervisión y control de las funciones de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad a empresas concesionarias.

### **Funciones y facultades de la ARCONEL**

De acuerdo con el artículo 15 de la Ley Orgánica de Servicio Público de Energía

Eléctrica, la Agencia de Regulación y Control de Electricidad posee como atribuciones y deberes:

1. Regular aspectos técnico-económicos y operativos de las actividades relacionadas con el servicio público de energía eléctrica y el servicio de alumbrado público general;
2. Dictar las regulaciones a las cuales deberán ajustarse las empresas eléctricas; el Operador Nacional de Electricidad (CENACE) y los consumidores o usuarios finales; sean estos públicos o privados, observando las políticas de eficiencia energética, para lo cual están obligados a proporcionar la información que le sea requerida;
3. Controlar a las empresas eléctricas, en lo referente al cumplimiento de la normativa y de las obligaciones constantes en los títulos habilitantes pertinentes, y otros aspectos que el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable defina;
4. Coordinar con la autoridad ambiental nacional los mecanismos para la observancia al cumplimiento de la normativa jurídica, por parte de las empresas eléctricas, relacionada con la protección del ambiente y las obligaciones socio ambientales, determinados en los títulos habilitantes;
5. Realizar estudios y análisis técnicos, económicos y financieros para la elaboración de las regulaciones, pliegos tarifarios y acciones de control;
6. Establecer los pliegos tarifarios para el servicio público de energía eléctrica y para el servicio de alumbrado público general;
7. Establecer mediante resolución del directorio y previa solicitud debidamente

sustentada de las empresas eléctricas de distribución, contribuciones especiales de mejora a los consumidores o usuarios finales del servicio de una determinada zona geográfica, por obras relacionadas con los sistemas de distribución eléctrica y de alumbrado público de dicha zona, que no consten en el Plan Maestro de Electricidad y que beneficien a dichos consumidores o usuarios finales del servicio.

Para el efecto, las empresas eléctricas que ejecuten las obras establecerán las zonas de influencia de la obra, estando los propietarios de inmuebles de dichas zonas obligados al pago de la contribución especial. El valor de las obras ejecutadas será dividido a prorrata entre los propietarios de inmuebles ubicados en la zona de influencia de la obra y podrá ser cobrado en las facturas o planillas de servicio eléctrico hasta en 60 meses.

8. Preparar los informes y estudios que sean requeridos por la entidad rectora;
9. Implementar, operar y mantener el sistema único de información estadística del sector eléctrico;
10. Ejercer, de conformidad con la ley, la jurisdicción coactiva en todos los casos de su competencia;
11. Tramitar, investigar y resolver las quejas y controversias que se susciten entre los partícipes del sector eléctrico, dentro del ámbito de su competencia, de conformidad con la regulación que para el efecto se expida, cuyas resoluciones serán de carácter vinculante y de cumplimiento obligatorio;
12. Conocer, tramitar y resolver sobre los incumplimientos e imponer las sanciones por las infracciones a la presente ley, a sus reglamentos, títulos habilitantes y

- demás normativa aplicable en materia de energía eléctrica;
13. Presentar al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, dentro del primer trimestre de cada año, un informe de actividades del año inmediato anterior;
  14. Recibir y poner en conocimiento de la Autoridad Ambiental Nacional y hacer el seguimiento, a las denuncias que se presentaren sobre el incumplimiento de normas ambientales y de prevención de la contaminación;
  15. Fomentar, promover y capacitar a todos los actores del sector eléctrico sobre las actividades de prevención y control de la contaminación así como los procesos para la mitigación de impactos ambientales;
  16. Imponer la sanción de suspensión o establecer la intervención de las entidades bajo su competencia; y;
  17. Ejercer las demás atribuciones que establezcan esta ley y su reglamento general.

### **Empresa eléctrica pública estratégica CNEL EP**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 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 a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio.

CNEL EP, está conformada por 11 Regionales: Guayaquil, Milagro, El Oro, Manabí, Santa Elena, Guayas, Los Ríos, Esmeraldas, Sucumbíos, Bolívar, Santo Domingo. 1.93 millones de usuarios. Actualmente, CNEL EP, se ubica como, la

cuarta empresa del país, en relación a su nivel de ingresos; teniendo como concesión el 44,5% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

### **Suspensión del servicio**

El incumplimiento al pago del consumo del servicio Eléctrico, otorgará al proveedor el derecho a suspender la prestación del suministro, según las normativas establecidas en las disposiciones reglamentarias pertinentes (CONELEC, 2008).

### **Disposiciones generales**

La presente ley tiene como objeto regular las actividades de generación eléctrica que se inicia a causa del aprovechamiento en la explotación de todo tipo de fuente de energía primaria, y esta producción de energía es colocada total o parcialmente en el Sistema Nacional Interconectado (SNI), o en algún sistema de distribución a los servicios públicos de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica.

Todo este procedimiento en relación a la prestación del servicio, pueden ser delegados a entidades privadas de conformidad con lo previsto en la ley de Modernización del Estado, Privatizaciones y Prestación de Servicios Públicos por parte de la Iniciativa Privada LRSE (CONELEC, 2008)

### **Estructura del sector eléctrico**

El sector eléctrico ecuatoriano se encuentra estructurado por:

- a) Ministerio de Electricidad y Energía Renovable;



- b) Instituto Nacional Energética y Energías Renovables;
- c) Operador Nacional de Electricidad;
- d) Agencia de Regulación y Control de Electricidad; y,
- e) CELEC - CNEL EP.

### **Cliente**

Para Thompson, (2009), el cliente es el individuo de mayor relevancia frente a cualquier negocio de producción o servicio, para que esta persona o empresa se sienta satisfecho con lo ofertado, es necesaria una correcta gestión de las relaciones entre nuestra empresa y el cliente.

### **La importancia del cliente**

El cliente es el intérprete principal del desarrollo económico de la organización. Proporcionando oportunas y acertadas respuestas a sus demandas, acogiendo y atendiendo cualquier tipo de sugerencia, o propuesta. El cliente es, un sin número de razones, el motivo de la existencia, garantía y futuro de la empresa (Arias, 2011).

- **Cliente interno:** Quienes se encuentran vinculados a la organización mediante la prestación de los servicios, interactuando en cada una de sus funciones a cambio de una remuneración mensual, en busca de su crecimiento profesional y satisfacción individual que el trabajo le ofrezca.
- **Cliente externo:** aquellos consumidores que acuden a las Empresas en busca de un producto o servicio. Son la razón del crecimiento de las organizaciones, con miras a lograr la máxima satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes.

## **Servicio**

Es el conjunto prestaciones, asistencias, o actividades que los usuarios tienen como expectativa recibir del producto o servicio (Pérez, 2009).

## **Servicio al cliente**

Es todo tipo de intervención que se desarrolla entre el representante de una empresa y el cliente. Considerado uno de los factores más relevantes para determinar el éxito de la misma (Cortez, 2009). El éxito en la atención o servicio al cliente lo obtendremos mediante el buen trato que le proporcionemos a nuestros clientes a través de: la amabilidad, cordialidad, solución de conflictos, respuesta inmediata. La no aplicación de estos valores hacia nuestros clientes podría causar malestar a e incluso repercusión en el aumento de la cartera de la Unidad de Negocio.

## **De recaudación y gestión de cartera:**

1. Diseñar y supervisar políticas, procedimientos y requisitos de recaudación, crédito y recuperación de cartera que mejoren los índices de recuperación, previo autorización superior; (EduardoJaramillo, 2015-2017).
2. Diseñar, aplicar y supervisar la ejecución de políticas, procesos y procedimientos para el cobro de valores vencidos por medio de juicios de coactiva;
3. Supervisar los servicios relacionados con la recaudación, transporte de valores, corte y reconexión y recuperación de cartera en las Unidades de negocio;
4. Coordinar y supervisar acciones orientadas a la depuración de los datos de clientes;

5. Actualizar los rubros por gestión de cobranza y otros;
6. Supervisar que se aplique lo establecido en el Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Servicio de Electricidad, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Manual de Políticas Comerciales y demás Leyes, Reglamentos y Regulaciones afines vigentes;
7. Implementar proyectos innovadores en las Unidades de Negocio que permitan mejorar los indicadores de recaudación y recuperación de cartera;
8. Diseñar e implementar parámetros que permitan mejorar el índice de reposición de suministros luego de un corte por falta de pago. Supervisar la adecuada aplicación de leyes, reglamentos y regulaciones afines a los procesos de recaudación y recuperación de cartera;
9. Establecer estrategias para la gestión de recuperación de la cartera vencida, aplicarlas y remitir informes periódicos sobre sus resultados;
10. Supervisar y hacer cumplir las metas propuestas de recuperación de cartera;
11. Analizar las cifras establecidas en los cuadros diarios y mensuales de la cartera vencida y remitir informes periódicos sobre su estado;
12. Analizar y recomendar los acuerdos de pago y/o negociaciones de deudas realizadas con clientes corporativos, de acuerdo a los parámetros establecidos;
13. Dar seguimiento a los acuerdos de pago negociados con los clientes;
14. Colaborar en la implementación de un sistema de gestión por procesos para este subproceso;
15. Realizar el control y seguimiento de indicadores de recaudación, índice de cartera vencida y demás establecida en las regulaciones emitidas por el CONELEC y en aquellas propias de la CNEL EP;

16. Recomendar los procesos contractuales de ínfima cuantía correspondientes a este subproceso;
17. Preparar y ejecutar el Plan Anual de Contrataciones (PAC), el Plan Operativo Anual (POA) y el Presupuesto General del subproceso previo a la aprobación superior, de forma oportuna y que se logre cumplir a cabalidad;
18. Preparar las especificaciones técnicas de todos los procesos de contratación de bienes, servicios, obras y consultoría que se requiera;
19. Asegurar la aplicación de las especificaciones técnicas de los proyectos y emitir los informes correspondientes;
20. Dar cumplimiento a los requisitos precontractuales y contractuales de los procesos de adquisiciones a cargo, de conformidad con la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, su reglamento y demás disposiciones vigentes sobre la materia;

### **Reglamento para la gestión depuración y recuperación de cartera**

CNEL EP cuenta con un procedimiento para realizar la gestión de cobro de cartera, que permita incrementar los ingresos para mejorar la provisión del servicio eléctrico. Ver anexos N° 6

### **Proyección estratégica**

#### **Elementos orientadores de CNEL EP**

La empresa CNEL EP para proyectarse a futuro en el mercado de la provincia de Santa Elena tiene como Misión, Visión, Objetivos los siguientes.

## Misión

Proporcionar el servicio eléctrico público de distribución y comercialización, que permita generar bienestar a nuestros usuarios, contribuyendo al desarrollo del país, con personal comprometido, innovación tecnológica, y respeto al ambiente. (CNEL EP, 2014)

## Visión

Al 2017 ser una Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia. (CNEL EP, 2014)

## Valores

**Tabla N° 1** Valores institucionales

<b>Transparencia</b>	Operación que da la pauta a las personas y las organizaciones para que su comportamiento sea veraz, claro y preciso; a fin de que la ciudadanía ejerza sus derechos y obligaciones, principalmente la contraloría social.
<b>Solidaridad</b>	Acto de interesarse y responder a las necesidades de los demás.

<b>Responsabilidad</b>	Cumplimiento de las tareas encomendadas de manera oportuna en el tiempo establecido, con empeño y afán, mediante la toma de decisiones de manera consciente, garantizando el bien común y sujetas a los procesos institucionales. (CNEL EP, 2014)
<b>Respeto</b>	Reconocimiento y consideración a cada persona como ser único/a, con intereses y necesidades particulares. (CNEL EP, 2014)
<b>Lealtad</b>	Confianza y defensa de los valores, principios y objetivos de la entidad, garantizando los derechos individuales y colectivos. (CNEL EP, 2014)
<b>Integridad</b>	Proceder y actuar con coherencia entre lo que se piensa, se siente, se dice y se hace, cultivando la honestidad y el respeto a la verdad. (CNEL EP, 2014)
<b>Efectividad</b>	Lograr resultados con calidad a partir del cumplimiento eficiente y eficaz de los objetivos y metas propuestas en su ámbito laboral. (CNEL EP, 2014)
<b>Colaboración</b>	Actitud de cooperación que permite juntar esfuerzos, conocimientos y experiencias para alcanzar los objetivos comunes. (CNEL EP, 2014)
<b>Calidez</b>	Formas de expresión y comportamiento de amabilidad, cordialidad, solidaridad y cortesía en la atención y el servicio hacia los demás, respetando sus diferencias y aceptando su diversidad. (CNEL EP, 2014)

Elaborado por: Jaime González Franco.

## Políticas institucionales

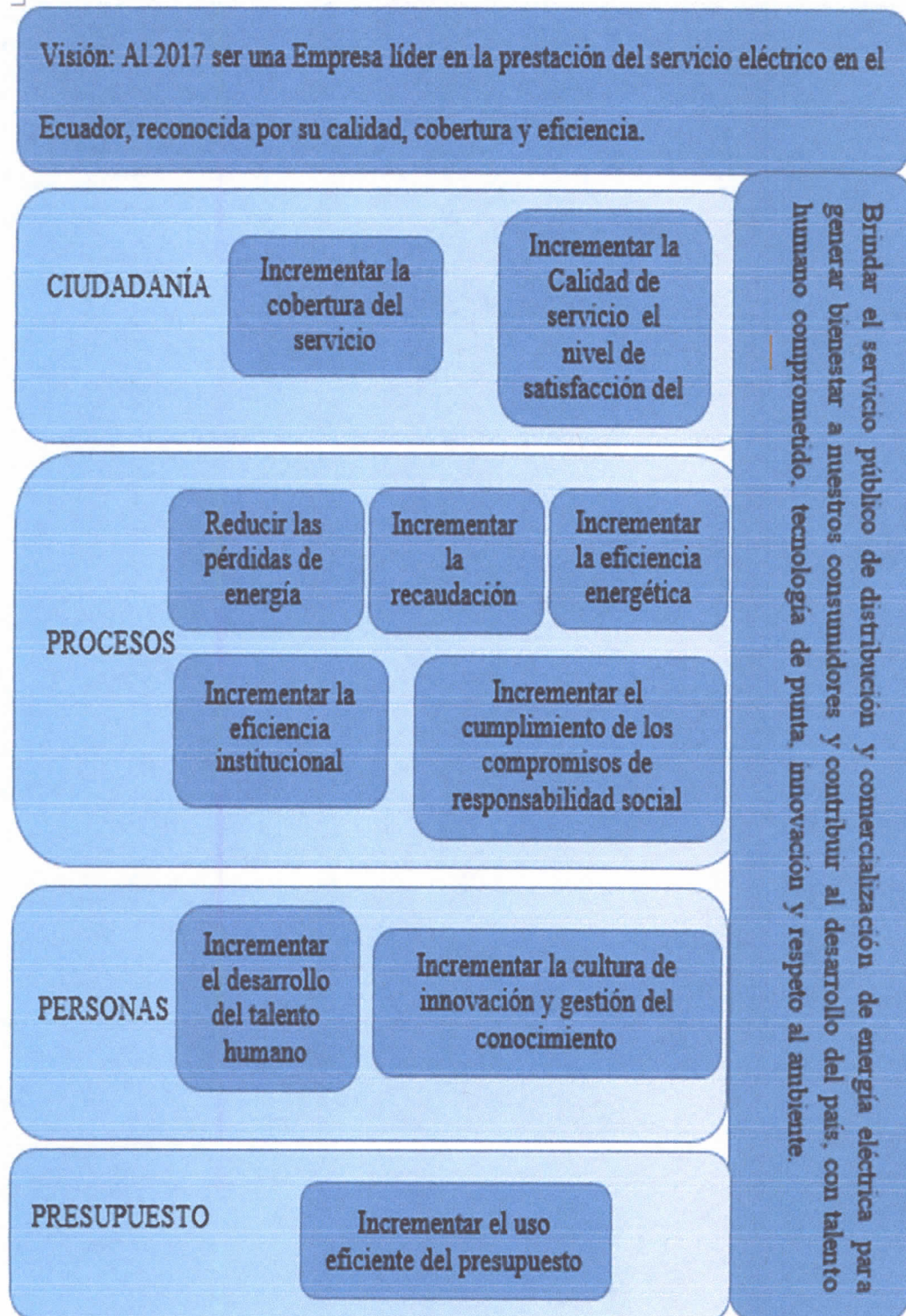
Las políticas con las cuales se guiará el accionar de la empresa son:

### POLÍTICAS

1. Expandir, operar y mantener el sistema de distribución con calidad.
2. Promover el consumo eficiente de energía eléctrica y la cultura de pago del servicio.
3. Contribuir con la responsabilidad social y ambiental
4. Optimizar los costos fijos y variables.
5. Fomentar el hábito de la planificación dentro de la Corporación.
6. Incrementar la recaudación en relación a la facturación y gestión de cobro óptimas
7. Homologar y optimizar procesos y procedimientos

**Elaborado por:** Jaime González Franco.  
**Fuente:** Políticas de Cnel EP

## Mapa estratégico



Elaborado por: Jaime González Franco.  
Fuente: Políticas de Cnel EP



## **Estrategias de recaudación y cartera**

### **Difundir y fomentar el uso de los puntos de recaudación**

CNEL (2015), la campañas de información a través de los medios de comunicación que lleguen a todos nuestros clientes en el área de servicio, realizar socializaciones en campo, contar con anuncios publicitarios, folletos informativos y actualizar de forma constante en las planillas los puntos disponibles de cobro y atención a clientes.

### **Aumentar y diversificar los puntos de recaudación**

CNEL (2015), gestionar con sectores financieros, comerciales, GAD con la firma de convenios que permitan incrementar los puntos de recaudación, los centros de atención de reclamos (CAR) y servicios.

### **Mejorar los procesos de recaudación y cartera**

CNEL (2015), se necesita la homologación de las políticas comerciales para la mejora de los procesos de corte, reconexión y retiro del servicio en todas las Unidades de Negocio. De igual forma, se deberá depurar, sanear y recaudar la cartera de las Unidades de Negocio, con la ayuda de grupos de trabajo que analicen, depuren y recuperen valores correspondientes a cartera vencida, todo aquello mediante la herramienta BPM (Business Process Management).

### **Implementar esquemas de medición prepago**

CNEL (2015), con el fin de mejorar la recaudación y prevenir el robo de energía,

se ampliará el proyecto de medición prepago iniciado como planes pilotos.

### **Depurar y mantener actualizado el catastro de clientes**

CNEL (2015), una base real de catastro, y procesos de actualización claramente definidos, nos permitirá ubicar, en rutas y actualizar de manera continua los datos del cliente (información geo referenciada), logrando reducir considerablemente errores en la facturación. La estrategia incluirá trabajos de oficina (cruce de información) y de campo (inspecciones), coordinando con las distintas áreas comerciales proveedoras de información, así como de instituciones externas.

### **Implementar procesos de lectofacturación y control de lecturas**

CNEL (2015), Adoptar los servicios de toma de lectura con sistemas de lectofacturación a clientes residenciales, lo cual nos permitirá: reducir los costos y tiempos en el proceso de facturación, contar con información real, reducir reclamos por errores, incrementar los valores en la recaudación y facturación, realizar un control permanente de los clientes y la toma de correctivos inmediatos de las novedades encontradas en campo.

Además se deberá realizar una permanente supervisión y control a las tomas de lectura y facturación a los clientes que no tengan sistema de lectofacturación.

### **Procesos de recuperación de cartera**

#### **Pre coactivo**

Este proceso para la RECUPERACIÓN Y DEPURACIÓN DE LA CARTERA

VENCIDA DE CNEL EP, contempla la cartera vencida de siete Unidades de Negocio de CNEL EP, con mayor índice de cartera vencida del sector privado, enfocando el segmento de las deudas mayores a \$500.00 para el caso de las Unidades de Negocio: Esmeraldas, Los Ríos y Manabí; así como deudas desde \$300.00 y que mantengan 7 o más planillas vencidas en adelante las unidades de negocio: Milagro, Guayas – Los Ríos, Santa Elena y Santo Domingo cartera privada mayor a 180 días que al cierre de Septiembre/13 asciende a 212 millones 973 mil dólares.

Se tomarán acciones para evitar que las deudas incrementen su antigüedad y se vuelvan de difícil recuperación, para lo cual se combina la gestión con personal propio contratado por la Corporación y la gestión de campo mediante la contratación de servicios técnicos especializados; la cartera vencida de las Unidades de Negocios indicadas, y son las que han presentado una mayor desviación respecto a la meta establecida en el plan operativo de recuperación de cartera presentado por la Gerencia Comercial Corporativa.

#### **Objetivos de pre coactiva**

El principal objetivo es la recuperación y depuración de la cartera vencida en las Unidades de Negocios: Guayas Los Ríos, Manabí, Milagro, Los Ríos, Santa Elena, Esmeraldas y Santo Domingo, para lo cual se ha estructurado grupos de trabajo para el análisis de la facturación y así determinar que una deuda cumpla con las características de ser líquida, pura y a plazo vencido.

Para ello se ha considerado el apoyo de los servicios técnicos especializados para

el levantamiento de información en el campo.

Como parte del objeto contractual el contratista se responsabiliza con CNEL EP.

- Levantar la información (inspecciones) de las novedades que se generen en la ejecución del contrato.
- El contratista se obliga a proveer los servicios de gestión de cobro, seguimientos, entrega de notificaciones de pago, entrega de notificaciones R17.
- Corte y retiro de medidores para los clientes de CNEL EP, a entera satisfacción según las características y especificaciones técnicas constantes en la oferta, que se agrega y forma parte integrante de este contrato.

#### **Procedimiento operativo para realizar la depuración**

CNEL (2015), para el desarrollo del proceso de depuración se identificará la cartera y la distribuirá entre los cinco grupos de clientes de acuerdo a la siguiente clasificación:

- Usuarios con nombres completos y consumos reales (G1).
- Usuarios con nombres completos y consumos propuestos (G2).
- Usuarios con nombres incompletos y consumos reales (G3).
- Usuarios con nombres incompletos y consumos propuestos (G4).
- Clientes con deudas de difícil recuperación (superior a diez años, titulares fallecidos, compañías canceladas y registrada su cancelación en el registro mercantil y otras) (Grupo 5).

Las revisiones se llevarán a través del siguiente procedimiento:

1. El contratista realizará el respectivo levantamiento de inspecciones de los clientes, en base a la actualización de datos o reportes necesarios para la depuración, estas deben contar con los documentos de soporte (copias de cédula, contratos de arrendamiento, copia de las cartas de reclamo, etc.), fotografías y otros. Las inspecciones deberán realizarse en un formato detallado y debidamente firmadas por el inspector que la realizó.
2. Los fiscalizadores de la corporación validaran las inspecciones que le sean entregadas por el director comercial o su delegado y el líder de cartera.
3. Las cuentas que se logren validar y completar datos se remitirán a los grupos 1 y 2 para que continúen con el proceso, es decir notificación de pago y corte.
4. Las cuentas que no se logre validar datos, o completar los mismos, se levantará un expediente y se remitirá al grupo 5 para que se proceda conforme a las cuentas de difícil recuperación, es decir, elaborar un informe detallado con los documentos de soporte y presentarlos ante la dirección comercial, para que a su vez lo reporten al Gerente Comercial y General de la Corporación y se solicite la respectiva baja.
5. Los clientes con los datos validados y facturación correcta se procederá a la respectiva notificación de pago y corte de servicio.
6. Con los datos validados y la facturación incorrecta, se procederá a comunicar al cliente con la notificación R17 que se explica en el flujo grama y es conforme al Art. 17 del Reglamento de Coactiva y el 949 del Código de Procedimiento.
7. Todos los clientes que recibieron la notificación de pago deberán acercarse a

cancelar su deuda o realizar un convenio de pago. De dicha notificación deberá tener conocimiento el área de servicio al cliente.

8. Vencido el plazo otorgado al cliente, el Departamento de Servicio al Cliente reportará novedades al departamento de Cartera sobre aquellos clientes que cancelaron su deuda, realizaron convenio de pago o no se acercaron.

### **Procedimiento para análisis de las novedades durante la depuración**

#### **Cuando existen servicios duplicados**

- Luego de la inspección realizada, se debe identificar cuál de los dos servicios debe permanecer activo, basados en el criterio de realizar la menor afectación al cliente.
- Sí en ambas cuentas consta el mismo medidor, se deberá suspender la cuenta más reciente; en caso de tener registros de dos medidores diferentes, se suspenderá la cuenta que registra al medidor que no existe.
- Se debe realizar la desconexión definitiva del servicio que se decidió suspender, eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales) de los meses donde existió duplicidad de la facturación.
- En caso de haberse recibido pagos de garantía por consumo en la cuenta que se suspende, éstos deberán transferirse a la cuenta que queda activa o devolverse al usuario de acuerdo a la circunstancia.

#### **Servicios que no se ubican y registran equipo de medición instalado en el sistema comercial**

- Luego de la inspección realizada se deberá verificar que la información

recopilada describa a un servicio que no se puede ubicar.

- Adicionalmente, se debe revisar si en el sistema comercial se registran lecturas tomadas al servicio en los últimos meses.
- En caso de verificarse que no existan lecturas recientes para el medidor, se procederá a suspender el servicio del sistema comercial inactivando la cuenta luego se deberá re facturar eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales), desde la siguiente emisión de factura posterior a la última lectura real reportada o desde el inicio de la facturación en caso de no registrarse ninguna lectura.
- Luego de la re facturación, si se tienen datos completos del consumidor se deberá primero ubicar otra cuenta activa al mismo nombre, para transferir la deuda a ese servicio. En caso de no existir ninguna cuenta al mismo nombre, se pasará el trámite para el cobro por la vía coactiva.
- En caso de no tenerse datos completos del consumidor, luego de la re facturación se pasará el trámite al grupo 5, para saneamiento a través del Directorio de la Corporación.

**Servicios que no se ubican, con facturación estimada y sin equipo de medición instalado en el sistema comercial**

- Luego de la inspección realizada se deberá verificar que la información recopilada describa a un servicio que no se puede ubicar.
- Adicionalmente, se debe revisar dentro de los registros de reclamos del sistema comercial, si se registran inspecciones para servicio o pagos del consumidor.

- Verificado la inexistencia de registros de inspecciones anteriores donde se evidencia la ubicación del servicio, se procederá a suspender el servicio del sistema comercial inactivando la cuenta, luego se deberá re-facturar eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales), desde la siguiente emisión de factura posterior al último pago recibido o desde el inicio de la facturación en caso de no registrarse ningún pago.
- Luego de la re facturación, si se tienen datos completos del consumidor se deberá primero ubicar otra cuenta activa al mismo nombre, para transferir la deuda a ese servicio.
- En caso de no existir ninguna cuenta al mismo nombre, se pasará el trámite para el cobro por la vía coactiva.
- En caso de no tenerse datos completos del consumidor, luego de la re facturación se pasará el trámite al grupo 5, para saneamiento a través del directorio de la corporación.

**Servicios que sí se ubican, tienen equipo de medición pero se encuentra con facturación estimada**

- Luego de la inspección realizada, con el fin de conseguir datos referentes al sistema de medición se obtendrá la lectura actual del medidor, la misma que nos servirá para los respectivos análisis de las deudas.
- Con base a la lectura se determinará el promedio mensual de consumo, comparando la última lectura tomada con la previa registrada en el sistema comercial o fecha de instalación del medidor (en caso no existan lecturas).



- Si no existieran lecturas previas o fecha de instalación del medidor, se realizará un seguimiento al consumo del cliente, tomando una nueva lectura luego de 15 días.
- Se realizarán las re facturaciones mes a mes, de manera que el consumo acumulado se distribuya en los meses en los cuales se realizaron dichas estimaciones.

Se parte del principio de que, el consumo acumulado es real en base a las lecturas tomadas y dicho consumo se distribuye en los meses correspondientes, para no afectar los beneficios que pueda tener el cliente en la aplicación de los pliegos tarifarios.

- Para los casos en los cuales nunca existió un registro previo de lectura o fecha de instalación del medidor, no podrá re facturarse periodos mayores a 12 meses.

**Servicios que sí se ubican, no tienen equipo de medición pero se encuentra con facturación estimada**

Luego de la inspección realizada se deberá verificar que la información recopilada indique si existe o no consumo.

**Cuando existe consumo:**

- Se debe verificar si en el Sistema Comercial se registran cortes del servicio por deuda, últimos pagos realizados, lecturas tomadas.
- Se debe reportar al área de control de pérdidas para que sea normalizado el servicio (instalar nuevo equipo de medición), y se deberá tomar una nueva lectura luego de 15 días.

- Posterior se determinará el consumo mensual estimado del cliente y se procederá a re facturar los meses de consumo que estuvieron basados en las lecturas estimadas.
- No podrá re facturarse períodos mayores a 12 meses.

**Cuando no existe consumo:**

- Se debe verificar si en el sistema comercial se registran cortes del servicio por deuda, últimos pagos realizados, lecturas tomadas.
- Verificado la inexistencia de registros de inspecciones anteriores donde se evidencia la ubicación del servicio, se procederá a suspender el servicio del sistema comercial inactivando la cuenta,
- luego se deberá re facturar eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales), desde la siguiente emisión de factura posterior al último pago recibido o desde el inicio de la facturación en caso de no registrarse ningún pago.
- Luego de la re facturación, si se tienen datos completos del consumidor se deberá primero ubicar otra cuenta activa al mismo nombre, para transferir la deuda a ese servicio.
- En caso de no existir ninguna cuenta al mismo nombre, se pasará el trámite para el cobro por la vía coactiva.
- En caso de no tenerse datos completos del consumidor, luego de la re facturación se pasará el trámite al grupo 5, para saneamiento a través del directorio de la corporación.

### **Servicios facturados con consumo cero de forma ininterrumpida en las últimas emisiones**

- Luego de la inspección realizada, se debe verificar con la lectura traída que no haya existido consumo de forma ininterrumpida en las últimas emisiones facturadas, comparándola con la base de datos del Sistema Comercial y además que no exista la necesidad de mantener activo el servicio.
- Se debe verificar si en el sistema comercial se registran cortes del servicio por deuda.
- Se procederá a realizar la desconexión definitiva del servicio y la liquidación de garantías por consumo.
- En los casos que exista el corte del servicio, se procederá a re facturar eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales), desde la siguiente emisión de factura posterior al corte del servicio.
- En los casos que NO exista el corte del servicio, se procederá a re facturar eliminando toda la facturación (valores por energía y adicionales), desde la segunda emisión de factura con consumo cero.

### **Servicios con equipo de medición defectuoso con lectura paralizada y la facturación en base a esa lectura**

- Una vez determinado que el medidor instalado al consumidor, no estaba registrando correctamente los consumos, se debe proceder a instalar un nuevo equipo de medición.
- Luego se realizará un seguimiento al consumo del cliente, tomando una nueva lectura luego de 15 días.

- Posterior se determinará el consumo mensual estimado del cliente y se procederá a re facturar los meses de consumo que estuvieron basados en las lecturas del medidor defectuoso.
- No podrá re facturarse periodos mayores a 12 meses.

**Cuando el nuevo servicio o cambio de medidor es facturado con consumo acumulado**

- Una vez determinado que el nuevo servicio o cambio de medidor no se registró a tiempo en el sistema comercial, se procederá a actualizar los datos ingresando / culminando la correspondiente solicitud de nuevo servicio o cambio de medidor.
- Con base a las lecturas reales del medidor se procederá a realizar las re facturaciones mes a mes, de manera que el consumo acumulado se distribuya en los meses en los cuales se realizaron dichas facturaciones erróneas. Se parte del principio de que, el consumo acumulado es real en base a las lecturas tomadas y dicho consumo se distribuye en los meses correspondientes, para no afectar los beneficios que pueda tener el cliente en la aplicación de los pliegos tarifarios.
- Se debe re facturar máximo hasta 12 meses previos a la emisión de la factura donde se actualizaron los datos del cliente.

## **CAPÍTULO II**

### **MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **2.1. Tipos de investigación**

Se utilizó el tipo de investigación Descriptiva y se realizó con el propósito de explicar cómo ocurren los hechos y cuál será la solución adecuada para los problemas que se presentan, la misma que está dirigida al departamento recaudación y cartera por medio de una entrevista, una investigación documental donde se recopiló datos de la empresa mediante los resultados cualitativos de la emisión de cartera, recaudación y facturación que se ha ejecutado, exponiendo los respectivos indicadores de la empresa.

También se verificaron los hechos cuantitativos que abarcan el problema por medio de porcentajes numéricos donde se observó la antigüedad de la cartera y el deterioro de los indicadores de recaudación que van en disminución, en relación a la facturación mensual, tal como se evidencia en el detalle comprendido entre diciembre 2013 – 2016, además de la investigación de campo mediante aplicación de encuestas a usuarios.

#### **2.2. Métodos de investigación**

##### **Método deductivo**

En el presente trabajo de investigación se aplicó el método deductivo porque permitió realizar el análisis de los acontecimientos por medio de la observación de

sucesos que ocurren en el entorno, por otro lado se diagnosticó que la cartera con servicio inactivo, de los clientes del sector público y privado se encuentran en estado de “Inactivo Liquidado” o “Inactivo Sin Liquidación” quienes ya no están facturando.

### 2.3. Diseño de muestreo

Para el trabajo de investigación en el sector de la provincia de Santa Elena se aplicó un muestreo no probabilístico

#### Población y muestra

Una de las fuentes primarias de la información se tomó de la base de datos de usuarios que se encuentran activos en el sistema comercial con cartera vencida, dentro del área de concesión de la Unidad de Negocio Santa Elena, teniendo así 45.326 clientes que viven en el área urbana y rural.

**Tabla N° 2 Población**

Segmento	Población
Usuarios activos CNEL EP del área urbana y rural	45.326

**Elaborado por:** Jaime González Franco.

**Fuente:** Base de datos sistema comercial de CNEL-EP

Esta información se utilizó para obtener la muestra para la investigación de campo, aplicando la fórmula siguiente:

Donde:

n= tamaño de muestra

N= población- universo

Z= nivel de confianza 1.96

p= probabilidad que se cumpla 0.5

q= probabilidad que no se cumpla 0.5

e= margen de error probabilidad de consumo 0,05

Se empleó la fórmula de la población finita debido que la población es inferior a 100.000 habitantes.

Aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 p \cdot q \cdot N}{e^2 (N - 1) + z^2 p \cdot q}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5 \cdot 0.05) (34.719)}{(0.05)^2 (34.719 - 1) + 1.96^2}$$

$$n = 334$$

**Tabla N° 3 Muestra**

Segmento	Muestra
Usuarios activos CNEL EP del área urbana y rural	334

Elaborado por: Jaime González Franco.

#### **2.4. Diseño de recolección de datos**

##### **Técnica documental**

Se utilizó esta técnica porque se obtuvo información de documentos históricos de la organización como total de la cartera, índices de recaudación, emisiones en

cartera, Recaudación móvil

### **Entrevista**

Se realizó la entrevista al Director Comercial y a la Técnica de Cobranzas de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, con la finalidad de recoger datos, es más utilizada en las investigaciones tanto técnicas como cualitativas que servirán para su respectivo análisis.

### **Encuestas**

En el trabajo investigativo se utilizó encuestas para el respectivo levantamiento de la información e identificar las causas del retraso en el pago de las obligaciones por el servicio de energía eléctrica en la Provincia de Santa Elena, dirigido a los clientes que presentan una antigüedad mayor a 2 planillas vencidas quienes inciden directamente en el mejoramiento de los índices de Recaudación.



## **CAPÍTULO III**

### **RESULTADO Y DISCUSIÓN**

#### **3.1. Análisis cualitativo**

##### **Análisis Cualitativo –Entrevista al Funcionario de la Empresa**

##### **ENTREVISTA REALIZADA: GERENTE COMERCIAL DE CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA**

**¿De acuerdo a los sistemas informáticos de Control que rigen en CNEL EP, anteriormente denominado EMEPE, desde que periodo se evidencia un decrecimiento en los índices de recaudación?**

Actualmente tenemos el sistema Comercial Sieceq, el cual es nuestro control comercial de los clientes que actualmente se encuentran activos y a quienes facturamos de forma mensual; mas sin embargo se cuenta con el sistema Odín, (sistema comercial anterior) el cual registra todas las deudas desde que se llevó informáticamente el control de las ventas de energía, y según el reporte existen saldos por cobrar desde el año de 1990, esto conlleva a que nuestros índices de recaudación no sean óptimos desde mencionada fecha.

**¿Considera usted que la disminución de los índices de recaudación en esta Unidad de Negocio se debe a la falta de pago del sector público o privado?**

Si bien es cierto la cartera privada en su debido momento hasta el 2015 era superior a la cartera pública, pero durante el 2016 este segmento de la cartera se ha visto

reducido debido a la depuración y recuperación de la cartera que han realizado los analistas del departamento de cartera; no obstante, no significa que la cartera deje de incrementar, debido a la falta de pago del sector público.

**¿Cree usted que la gestión realizada por los analistas de cartera, está acorde a las expectativas requeridas por la Corporación, considerando como tema fundamental el mejoramiento de los índices de recaudación?**

Si analizamos el resultado por revisión de informes mensuales del personal de cartera, no ha sido el óptimo, pero se encuentran dentro de los límites de aceptabilidad, lo cual se ha visto reflejado en la reducción de la cartera privada durante el 2016. A criterio personal es un grupo de profesionales, dinámicos, proactivos que se dedican a sus actividades, mostrando esfuerzo y dedicación en cada una de sus actividades

**¿Para las actividades de recaudación y recuperación de cartera, existen procedimientos establecidos?**

Para todas las actividades del área comercial, existen procedimientos, los cuales pueden ser consultados por el personal mediante la intranet.

**¿De acuerdo a sus procedimientos y políticas, cuando un cliente es considerado con cartera vencida?**

Considero que todo cliente desde que no cancela una factura vencida ya pasa a formar parte de la cartera de una empresa; y CNEL EP no es excepción; internamente se maneja dos procesos, los clientes de 1 a 6 planillas vencidas que

son manejadas por el departamento de cortes y reconexión y aquellos clientes que tienen más de 7 planillas que son gestionados por el departamento de cartera.

**¿A qué tiempo se debería suspender el servicio eléctrico como medida de gestión de cobro?**

La gestión de cobro se debería realizar inmediatamente al vencimiento de la factura; pero al tener un área de concesión extensa, no se logra cortar el servicio a todos los usuarios.

**¿En la recuperación de la cartera, se considera el factor socioeconómico?**

El factor socioeconómico se considera al momento de proporcionar un financiamiento al usuario, considerando su capacidad económica, los datos de su vivienda y carga que registra al momento de la inspección.

**¿Qué expectativas tiene usted sobre las estrategias de recuperación de cartera aplicada a la cobranza que se están implementando en la empresa?**

Se considera una mejora notable en lo que corresponde al sector privado, a razón de la gestión que ha realizado el departamento de cartera, pero lamentablemente no podemos cubrir con la gestión en el sector público a razón de que no podemos cortar el servicio ni mucho menos iniciar una acción coactiva.

Una de mis expectativas es justamente esa; llegar a un acuerdo con EPA y establecer los respectivos compromisos o acuerdos de pago, y; disminuir en un 90% la cartera privada manteniendo un margen de clientes entre 1 y 5 planillas vencidas.

## **ENTREVISTA REALIZADA: TÉCNICA DE RECAUDACIÓN**

**¿De acuerdo a los sistemas informáticos de Control que rigen en CNEL EP, anteriormente denominado EMEPE, desde que periodo se evidencia un decrecimiento en los índices de recaudación?**

De acuerdo a los reportes emitidos por la UN, los valores pendientes que mantienen los usuarios datan del año 1990.

**¿Considera usted que la disminución de los índices de recaudación en esta Unidad de Negocio se debe a la falta de pago del sector público o privado?**

A inicios del 2016 se evidenciaba que la mayor cartera vencida correspondía al sector privado; pero la tendencia a fines del periodo va relativamente a la baja en el sector privado e incremento en el sector público. Actualmente registramos una cantidad considerable de cuentas impagas en el sector público y por consiguiente una baja recaudación de este sector.

**¿Cree usted que la gestión realizada por los analistas de cartera, está acorde a las expectativas requeridas por la Corporación, considerando como tema fundamental el mejoramiento de los índices de recaudación?**

La creación de este grupo de trabajo fue justamente para analizar la cartera que tienen las UN y proceder a la recuperación efectiva y depuración de las cuentas de los clientes. Personalmente considero que el trabajo realizado por el grupo de analistas se está desarrollando de la mejor manera cumpliendo con los procedimientos en beneficio de la institución.

**¿Para las actividades de recaudación y recuperación de cartera, existen procedimientos establecidos?**

Los procedimientos para cartera y todo el proceso del área comercial fueron establecidos y subidos en la intranet.

**¿De acuerdo a sus procedimientos y políticas, cuando un cliente es considerado con cartera vencida?**

Para la corporación un cliente es considerado con cartera vencida cuando no cancela sus haberes dentro de la fecha de vencimiento; y se debe incurrir a gestiones para el cobro de los pendientes por el consumo de energía eléctrica

**¿A qué tiempo se debería suspender el servicio eléctrico como medida de gestión de cobro?**

Una vez vencida la facturación se notifica al usuario, y si posterior a esta notificación en un lapso no mayor de 24 horas se debe proceder con el corte del servicio eléctrico como gestión de cobro.

**¿En la recuperación de la cartera, se considera el factor socioeconómico?**

Los analistas deben analizar e interpretar la situación económica del cliente al momento de otorgar algún financiamiento.

**¿Qué expectativas tiene Usted Sobre las estrategias de recuperación de cartera aplicada a la cobranza que se están implementando en la empresa?**

La expectativa de la corporación es lograr obtener una cartera depurada con saldos

reales con cuentas determinadas liquidadas y de plazo vencido, siempre existirá cartera pero reducir su antigüedad y depurar los saldos es lo que se requiere.

### **Análisis de la entrevista**

De los datos obtenidos en la entrevista realizada se determina que el desmejoramiento de los índices de recaudación y la antigüedad de la cartera de CNEL EP se origina desde los años 90, fecha en que se empieza a llevar un control sistemático de su comercialización, la misma que actualmente está siendo gestionada por el grupo de analistas los mismos que cumplen la función de depuración y recuperación de valores pendientes de cobro, teniendo como expectativa general el incremento de la recaudación efectiva conjuntamente con el mejoramiento de sus índices y de la depuración total de las cuentas reduciendo al mínimo la antigüedad de la cartera.

### **Técnica documental**

Los saldos en cartera (vencida y por vencer) a diciembre del 2016 corresponden a \$ 26'237.391.99 mientras que la cartera vencida es de \$ 25'153.277.30,

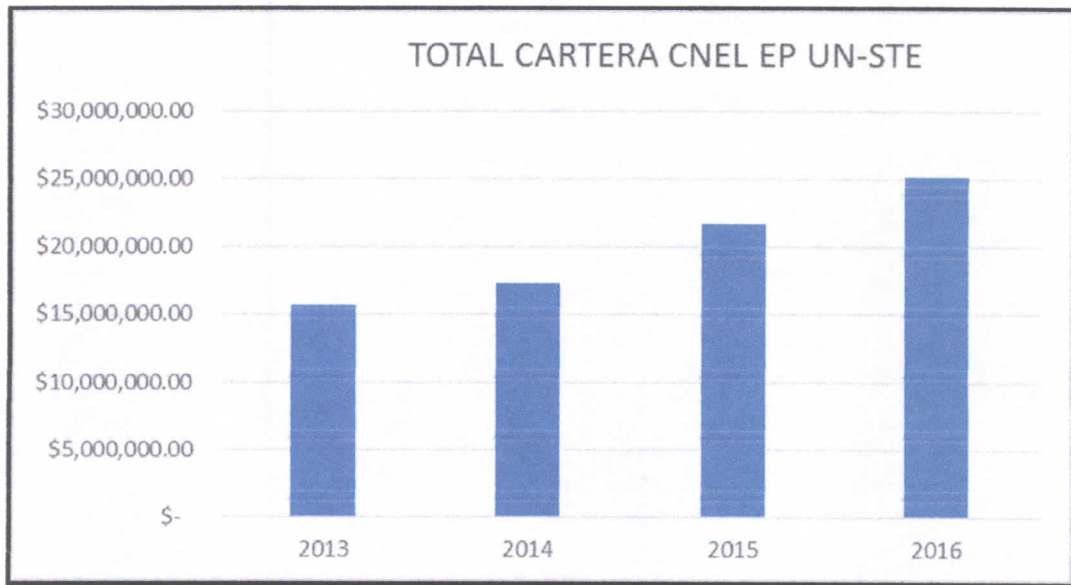
**Tabla N° 4 Total de cartera**

<b>AÑO</b>	<b>TOTAL DE CARTERA</b>
2013	\$15,695,288.39
2014	\$ 17,271,160.01
2015	\$21,655,700.92
2016	\$25,153,277.30

**Elaborado por:** Jaime González Franco.

**Fuente:** Datos de la investigación

**Gráfico N° 1 Total de cartera**



**Elaborado por:** Jaime González Franco.  
**Fuente:** Datos de la investigación

### **Cartera pública y privada**

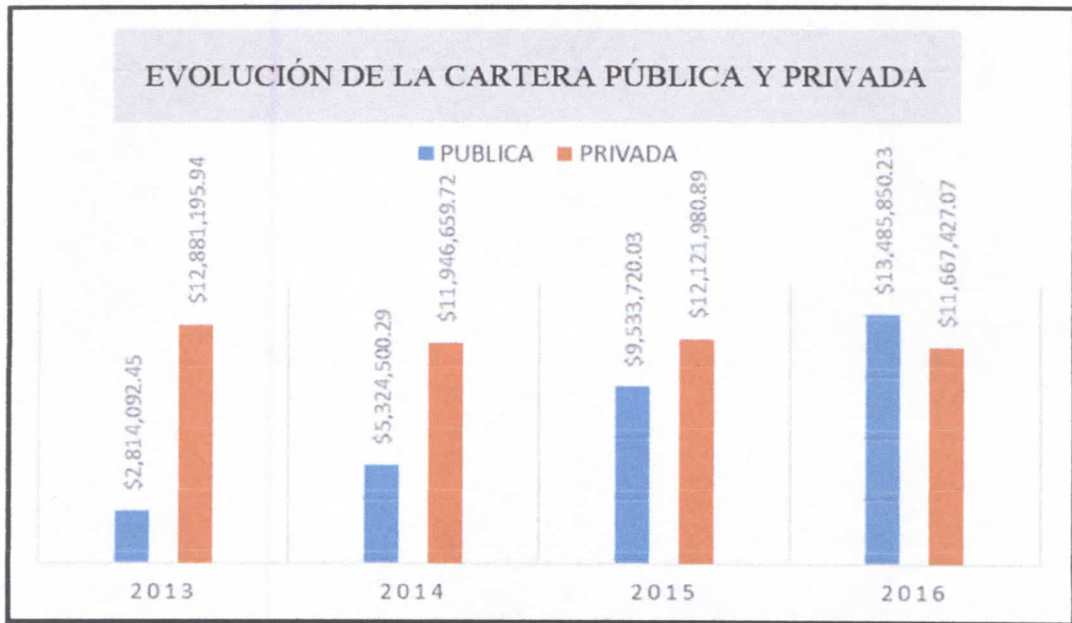
Los usuarios de CNEL EP se clasifican en dos tipos mediante: los clientes privados y públicos, a quienes mediante el análisis del historial de datos de clientes se establece su evolución y crecimiento desde el periodo comprendido entre diciembre 2013 – 2016.

**Tabla N° 5 Evolución de la cartera pública y privado**

<b>AÑO</b>	<b>PÚBLICA</b>	<b>PRIVADA</b>
2013	\$2,814,092.45	\$12,881,195.94
2014	\$5,324,500.29	\$11,946,659.72
2015	\$9,533,720.03	\$12,121,980.89
2016	\$13,485,850.23	\$11,667,427.07

**Elaborado por:** Jaime González Franco.  
**Fuente:** Datos de la investigación

**Gráfico N° 2 Cartera pública y privada**



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

De la segmentación obtenida se observa que el mayor porcentaje que existe en la cartera corresponde al sector público, y que según la evolución va en crecimiento, a razón del incumplimiento mensual en los pagos por el servicio de energía eléctrica de las entidades públicas.

No obstante, se ve reducido en un 8% el porcentaje en la cartera privada, en relación a la pública, sin embargo al no depender del Ministerio de Finanzas como es el caso del sector público, no debería existir cartera por cobrar, considerando además que no debería incrementarse en el sector privado.

Una vez identificadas las características de la cartera y su respectiva segmentación es importante realizar las respectivas interrogantes para entender las causas y efectos de esta afectación.



### **Cartera con servicio activo e inactivo**

La identificación de la cartera con servicio activo corresponde a aquellos clientes del sector público y privado que se encuentran con Estado del Servicio “Activo” en el sistema Comercial Sieeq y que mensualmente se genera una factura correspondiente a los consumos realizados más las respectivas tasas comerciales.

La determinación de la cartera con servicio inactivo, muestra a los clientes del sector público y privado que se encuentran en estado de “Inactivo Liquidado” o “Inactivo Sin Liquidación” en el sistema comercial Sieeq y Odín, a quienes ya no se continúa facturando.

A diciembre del 2016 se ilustra la cartera activa e inactiva clasificada por rangos de deuda.

Tabla N° 6 Cartera activa

RANGO SERVICIO ACTIVO	USDS	PÚBLICO		PRIVADO		TOTAL	
		No. Clientes	DEUDA USDS	No. Clientes	DEUDA USDS	No. Clientes	DEUDA USDS
<=0,00		108	\$ (25,072.40)	23522	\$ (85,921.69)	23,630	\$ (110,994.09)
0.01 a 100.00		547	\$ 9,386.61	11829	\$ 393,956.01	12,376	\$ 403,342.62
100.01 a 200.00		97	\$ 13,904.23	3750	\$ 555,555.79	3,853	\$ 569,460.02
200.01 a 500.00		116	\$ 39,365.69	4230	\$ 1,196,565.92	4,346	\$ 1,235,931.61
500.01 a 1,000.00		91	\$ 64,731.86	563	\$ 380,709.67	654	\$ 445,441.53
1,000.01 a 5,000.00		126	\$ 301,942.57	202	\$ 363,525.52	328	\$ 665,468.09
5,000.01 a 20,000.00		66	\$ 622,979.29	37	\$ 347,394.34	103	\$ 970,373.63
Mayor a 20,000.01		33	\$ 12,419,177.47	9	\$ 738,940.90	42	\$ 13,158,118.37
<b>Total general</b>		<b>1184</b>	<b>\$ 13,446,415.32</b>	<b>44142</b>	<b>\$ 3,890,726.46</b>	<b>45,326</b>	<b>\$ 17,337,141.78</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Siseq - Odin

Tabla N° 7 Cartera inactiva

RANGO USD\$ SERVICIOS INACTIVOS	PÚBLICO		PRIVADO		TOTAL	
	N° CLIENTES	DEUDA USD\$	N° CLIENTES	DEUDA USD\$	N° CLIENTES	DEUDA USD\$
	<=0,00	51	\$(10,075.16)	2445	\$(108,479.58)	2496
0.01a100.00	87	\$ 2.021.44	7782	\$ 199,221.40	7869	\$201,242.84
100.01a200.00	11	\$1,544.73	1727	\$255,632.97	1738	\$257,177.70
200.01a500.00	14	\$4,560.52	3245	\$1,057,836.03	3259	\$1,062,396.55
500.01a1,000.00	4	\$2,758.86	2022	\$1,428,786.07	2026	\$1,431,544.93
1,000.01a5,000.00	12	\$21,256.51	1817	\$3,267,141.46	1829	\$3,288,397.97
5,000.01a20,000.00	1	\$17,368.01	71	\$569,271.13	72	\$586,639.14
Mayor a20,000.01	0	--	13	\$1,107,291.13	13	\$1,107,291.13
Total general	180	\$39,434.91	19123	\$7,776,700.61	19303	\$7,816,135.52

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieeq – Odín

## Índices de recaudación y cartera

Anualmente con el incremento de la cartera, en especial del sector público, y la escasa gestión al sector privado, se evidencia como los indicadores de recaudación van en disminución, en relación a la facturación mensual, tal como se evidencia en el detalle comprendido entre diciembre 2013 - 2016, en donde observamos que no se recauda el 100% de la facturación mensual.

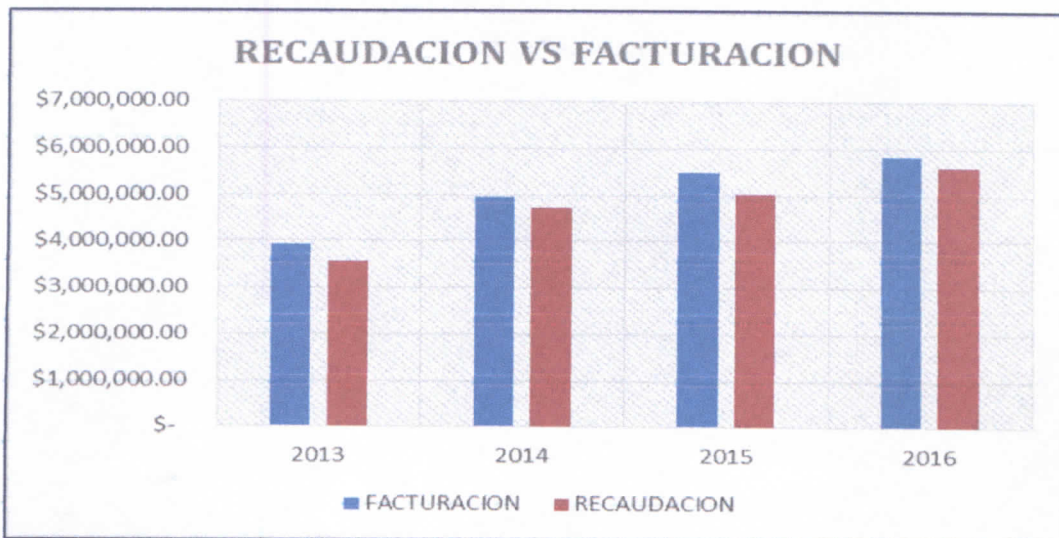
**Tabla N° 8** Recaudación y facturación

AÑO	RECAUDACIÓN	FACTURACIÓN
2013	\$3,581,590.39	\$3,925,208.88
2014	\$4,740,262.54	\$4,961,616.99
2015	\$5,029,220.00	\$5,481,582.82
2016	\$5,618,980.52	\$5,824,800.23

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq - Odín

**Gráfico N° 3** Recaudación facturación



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq - Odín

### Porcentaje de recaudación mensual

El porcentaje de Recaudación Mensual, nos muestra cuán eficiente fue la gestión de cobro durante una emisión, frente a los valores facturados por los consumos realizados.

Durante el 2016, existe un porcentaje variable, mediante el cual se determina que los índices más altos de recaudación se lograron en las emisiones de enero, marzo, mayo, agosto, octubre, diciembre con el porcentaje superior al 90%, mientras que los meses restantes se obtuvo un índice de recaudación inferior; tal como se observa en la ilustración siguiente

**Tabla N° 9 Índice de recaudación**

<b>EMISIÓN2016</b>	<b>% DE RECAUDACIÓN</b>
ENERO	85.93%
FEBRERO	85.61%
MARZO	100.62%
ABRIL	87.93%
MAYO	92.35%
JUNIO	89.10%
JULIO	83.95%
AGOSTO	102.98%
SEPTIEMBRE	89.44%
OCTUBRE	90.67%
NOVIEMBRE	89.41%
DICIEMBRE	96.47%

**Elaborado por:** Jaime González Franco.

**Fuente:** Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq – Odín

**Gráfico N° 4 Índice de recaudación**



Elaborado por: Jaime González Franco.  
Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq - Odín

### Índice de recaudación móvil

Se refiere a la medición de la recaudación en efectivo de los últimos doce meses incluyendo la cartera y su cálculo se establece mediante la relación entre la recaudación en efectivo anual y facturación anual, está supervisada bajo la Dirección Comercial de la Unidad de Negocio.

En el recuadro siguiente se evidencia que en relación al 2015, el periodo 2016, inicio con una disminución considerable de la recaudación móvil, recientemente en la emisión de agosto muestra que el índice varía con tendencia al crecimiento.

**Tabla N° 10 Recaudación móvil 2015-2016**

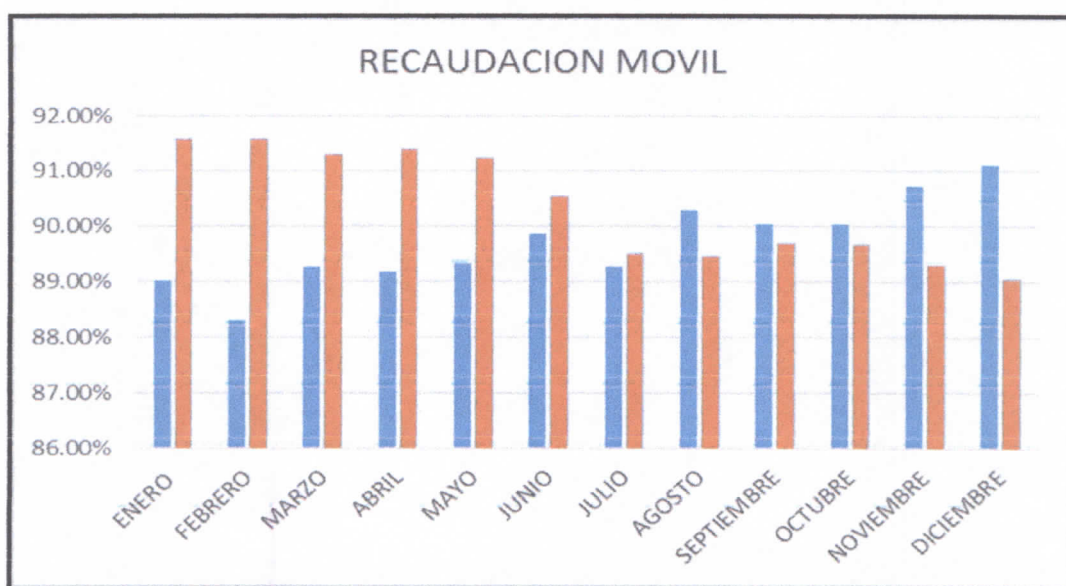
RECAUDACIÓN MOVIL 2015-2016		
EMISIÓN	2016	2015
ENERO	89.02%	91.57%
FEBRERO	88.32%	91.57%
MARZO	89.26%	91.30%

ABRIL	89.18%	91.40%
MAYO	89.32%	91.23%
JUNIO	89.86%	90.56%
JULIO	89.27%	89.50%
AGOSTO	90.29%	89.46%
SEPTIEMBRE	90.04%	89.69%
OCTUBRE	90.03%	89.67%
NOVIEMBRE	90.73%	89.31%
DICIEMBRE	91-11%	89.05%

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq - Odín

**Gráfico N° 5 Recaudación móvil 2015-2016**



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq – Odín

### Emisiones en cartera

El objetivo operativo de este indicador consiste en reducir la cartera vencida en CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, mediante la incorporación de políticas de convenios de pago, la contratación de personal capacitado en la gestión de cobro,

la notificación, el retiro de medidores y la implementación de un plan de depuración de cartera.

**Tabla N° 11 Emisión de cartera**

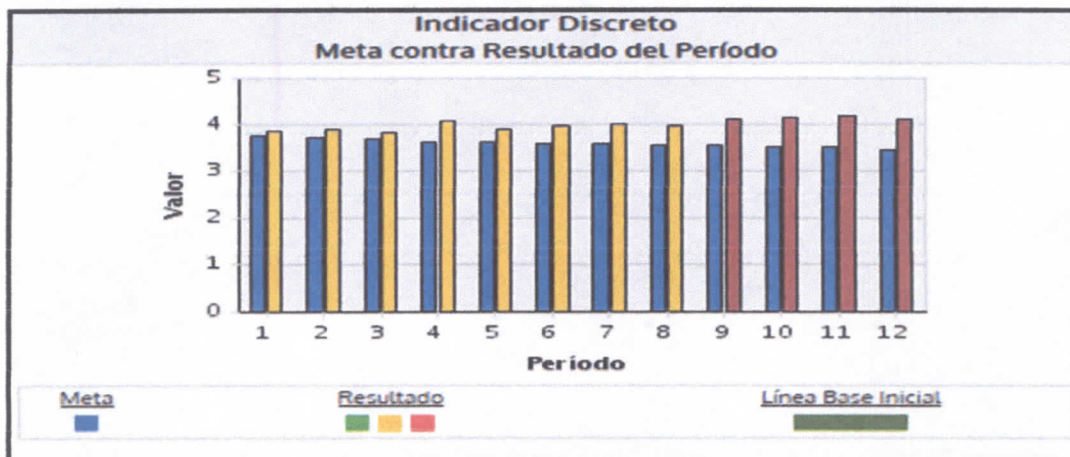
<b>EMISIÓN DE CARTERA</b>		
<b>EMISIÓN</b>	<b>META 2016 (%)</b>	<b>EMISIONES DE CARTERA 2016</b>
ENERO	3.75%	3.85%
FEBRERO	3.73%	3.90%
MARZO	3.68%	3.83%
ABRIL	3.6%	4.06%
MAYO	3.6%	3.9%
JUNIO	3.59%	3.97%
JULIO	3.58%	3.98%
AGOSTO	3.56%	3.94%
SEPTIEMBRE	3.55%	4.1%
OCTUBRE	3.52%	4.12%
NOVIEMBRE	3.51%	4.17%
DICIEMBRE	3.45%	4.1%

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq – Odín

Este indicador muestra la cantidad de meses promedio de facturación que se encuentra en cartera vencida y su método de cálculo consiste en la relación directa entre la cartera vencida con la facturación promedio del último año.

**Gráfico N° 6 Emisión de cartera**



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Base De Datos de Sistema Comercial Sieceq - Odín



## Encuestas realizada a los clientes de CNEL EP

### 1.- ¿Cómo califica usted la calidad del servicio que brinda CNEL EP?

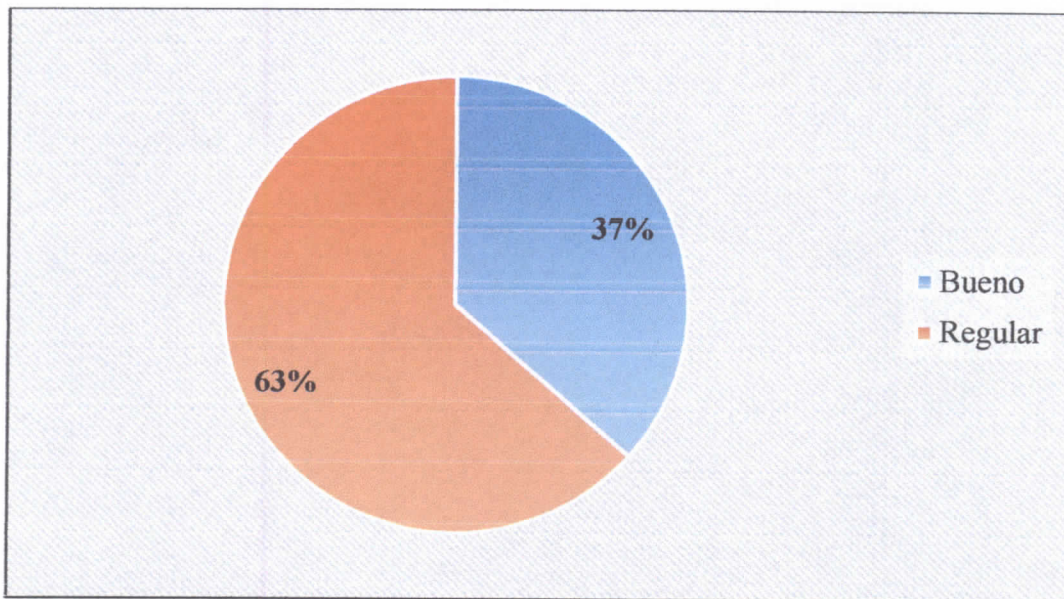
Tabla N° 12 Calidad de servicio eléctrico

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>1</b>	Bueno	122	37%
	Regular	212	63%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Gráfico N° 7 Calidad de servicio eléctrico



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

De acuerdo al gráfico se evidencia que el mayor porcentaje de los usuarios consideran como bueno a la calidad de servicio, mientras que en una minoría porcentual no están no están de acuerdo o complacidos con el servicio brindado CNEL EP en el cantón Santa Elena.

## 2.- ¿Usted se encuentra al día con los pagos del servicio eléctrico?

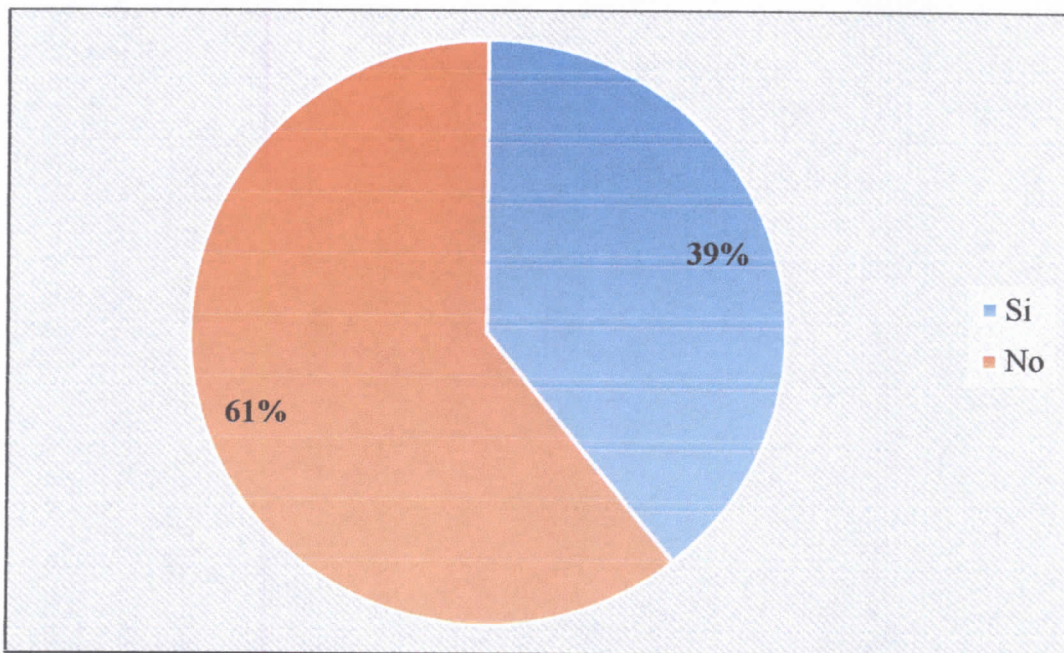
Tabla N° 13 Pago del servicio eléctrico

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
2	Si	131	39%
	No	203	61%
	<b>Total</b>	334	100%

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Gráfico N° 8 Pago del servicio eléctrico



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

De acuerdo a los usuarios encuestados existe un mayor número con retrasos en los pagos de sus planillas, es decir que no se encuentran al día, a diferencia de aquellos clientes que si cumplen con sus obligaciones y cancelan a tiempo el consumo del servicio eléctrico.

### 3.- ¿Cuál es la razón por el atraso en sus facturas?

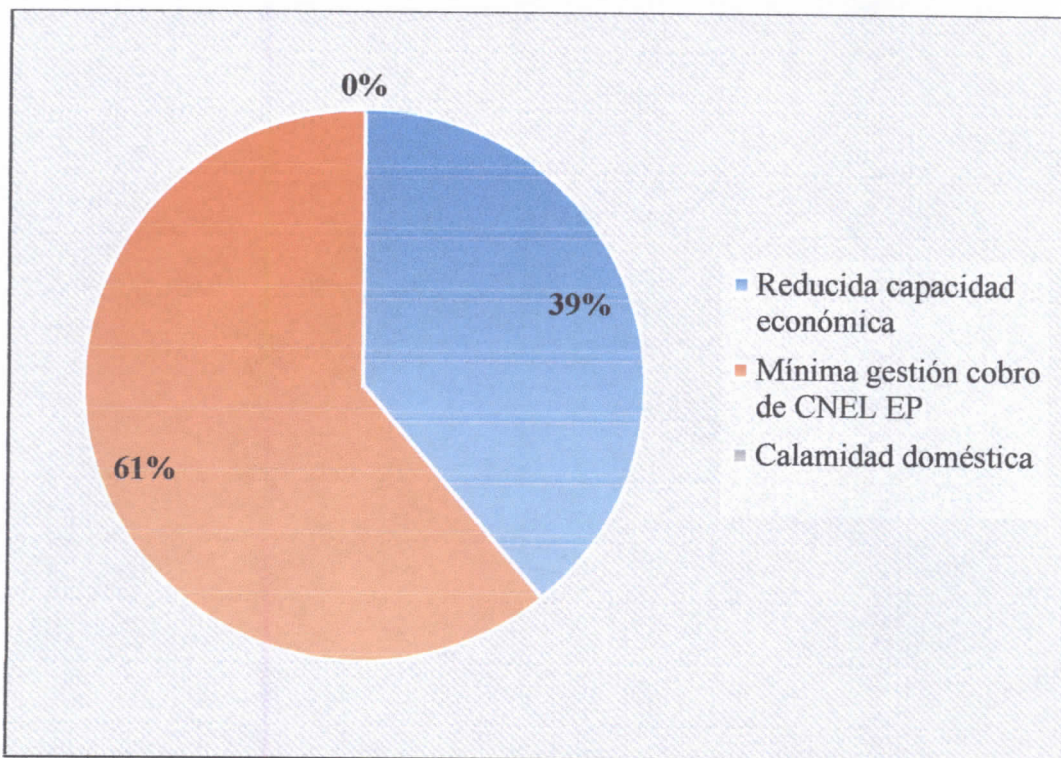
Tabla N° 14 Atraso en sus facturas

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
3	Reducida capacidad económica	130	39%
	Mínima gestión cobro de CNEL EP	204	61%
	Calamidad doméstica	0	0%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Gráfico N° 9 Atraso en sus facturas



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

La mayor causa del atraso en los usuarios para el pago de sus obligaciones por el servicio prestado es la reducida gestión de cobro que se realiza, teniendo en consideración que a varios usuarios no se les procede con el corte del servicio.

**4.- ¿Qué tipos de facilidades ofrece CNEL EP a sus clientes para el pago de sus deudas?**

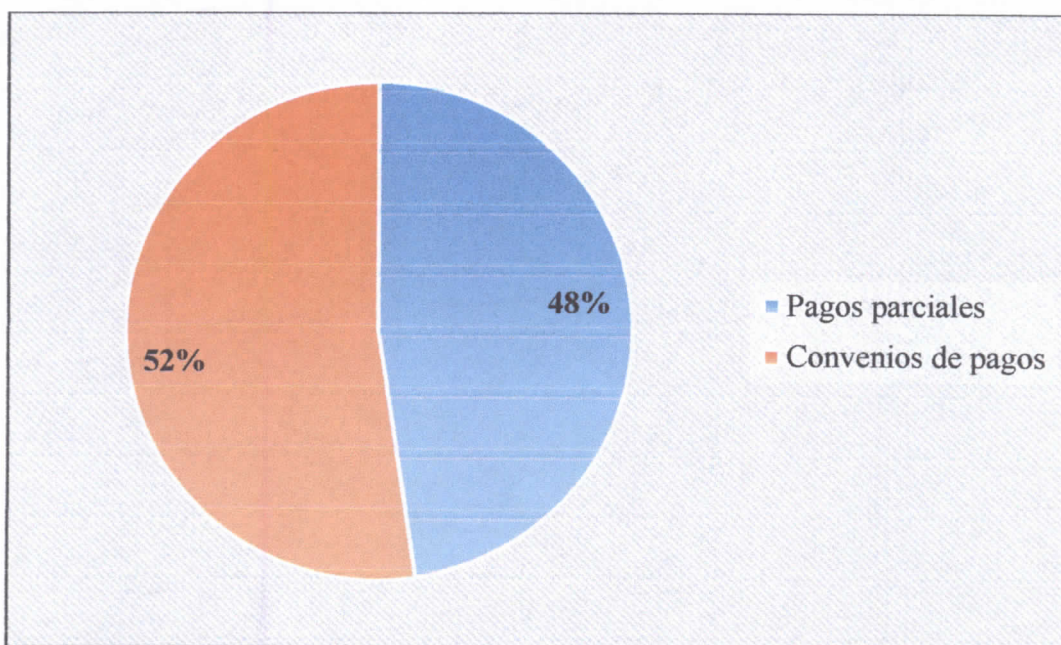
**Tabla N° 15** Tipos de facilidades ofrece CNEL EP

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
4	Pagos parciales	159	48%
	Convenios de pagos	175	52%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 10** Tipos de facilidades de pago que ofrece CNEL EP



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

A fin de establecer las facilidades de pago con la institución, los usuarios se acogen a los convenios de pago como medio para evitar la acumulación de sus valores vencidos; y otro porcentaje menor prefiere realizar pagos parciales a la factura.

**5.- ¿Qué medios de comunicación emplea CNEL EP, para informar al usuario los valores que tiene pendiente de pago?**

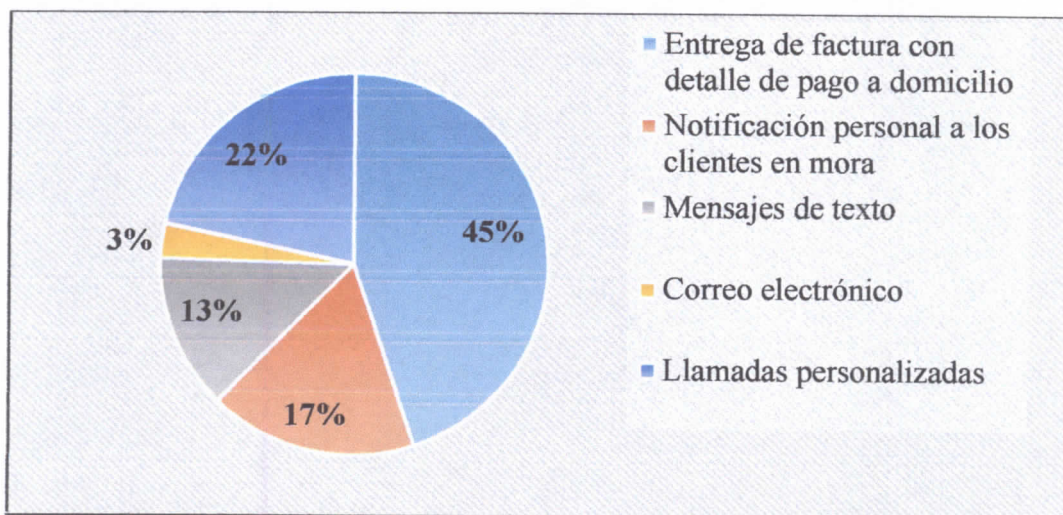
**Tabla N° 16 Medios de comunicación**

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
5	Entrega de factura con detalle de pago a domicilio	150	45%
	Notificación personal a los clientes en mora	58	17%
	Mensajes de texto	44	13%
	Correo electrónico	10	3%
	Llamadas personalizadas	72	22%
	<b>Total</b>		334

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 11 Medios de comunicación**



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

La mayoría de los clientes encuestados conoce de sus haberes mediante la entrega de la factura a domicilio, seguido de las llamadas personalizadas al 1800 CNEL EP, además de la notificación personal a los usuarios por moras, mientras que la menos utilizados son los correos electrónicos.

6.- ¿Al momento de no cumplir el pago de su factura por consumo eléctrico, en que tiempo CNEL EP procede a realizar el corte del servicio?

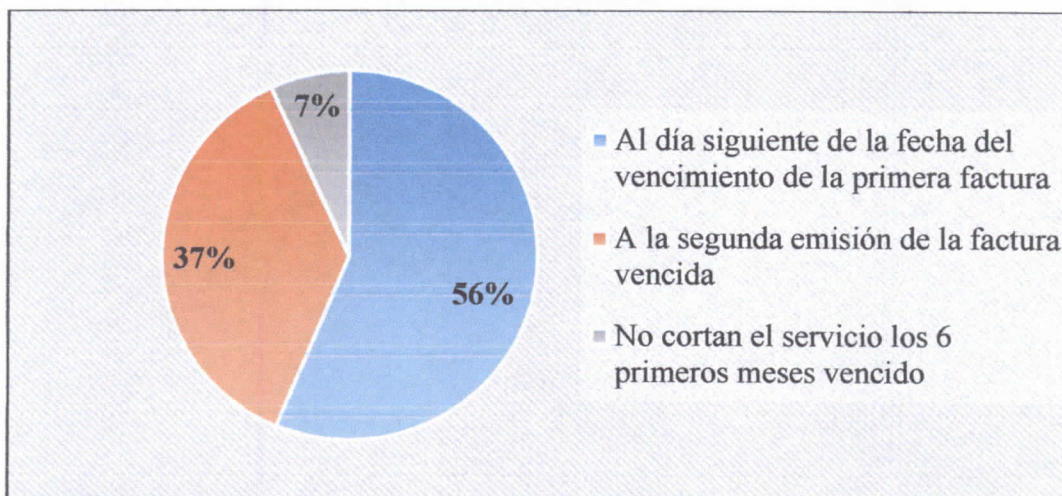
Tabla N° 17 Tiempo de corte del servicio

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
6	Al día siguiente de la fecha de vencimiento de la 1ra factura	188	56%
	A la segunda emisión de la factura vencida	123	37%
	No cortan el servicio los 6 primeros meses vencido	23	7%
	<b>Total</b>	334	100%

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Gráfico N° 12 Tiempo de corte del servicio



Elaborado por: Jaime González Franco

Fuente: Datos de la investigación

La mayoría de clientes mencionan que el corte del servicio eléctrico procede un día después de la fecha de vencimiento de la primera factura, mientras que un número reducido indica que no se procede al corte después de los primeros 6 meses de sus planillas vencidos.

**7.- ¿Está usted de acuerdo con la facturación mensual emitida por CNEL EP?**

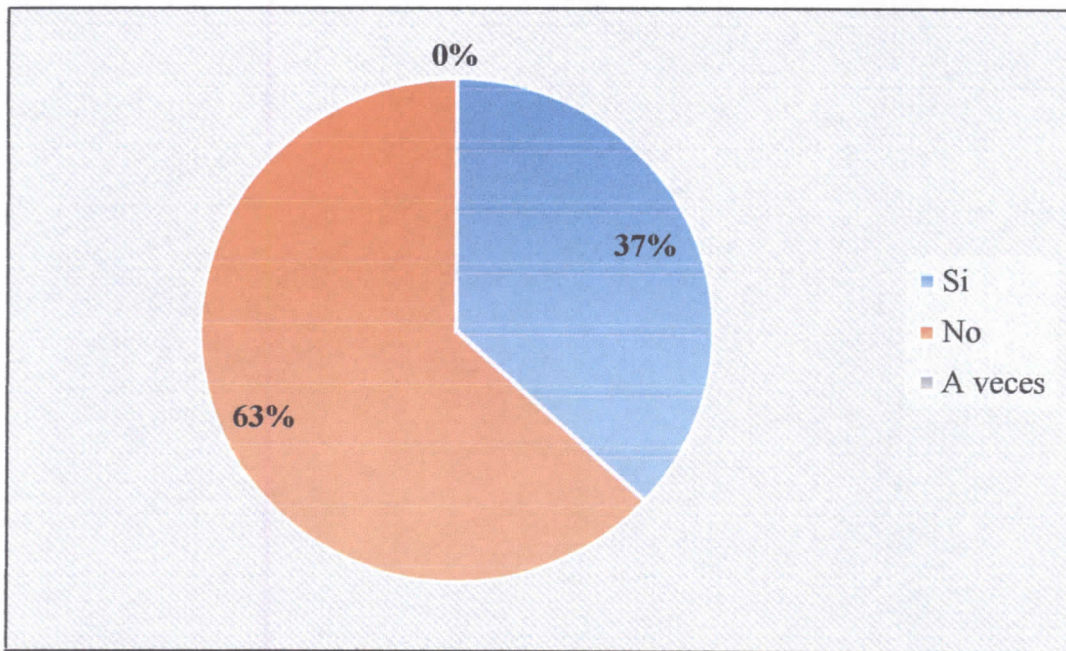
**Tabla N° 18 Facturación mensual**

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
7	Si	123	37%
	No	211	63%
	A veces	0	0%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 13 Facturación mensual**



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Un alto porcentaje de varios usuarios encuestados indican no estar de acuerdo con los rubros facturados, manifestando que dichos valores no tienen similitud al de sus consumos mensuales, además considerando la carga eléctrica que tienen en sus domicilios.

**8.- ¿Si presenta inconvenientes en la calidad del servicio, con qué frecuencia la institución da solución a su problema?**

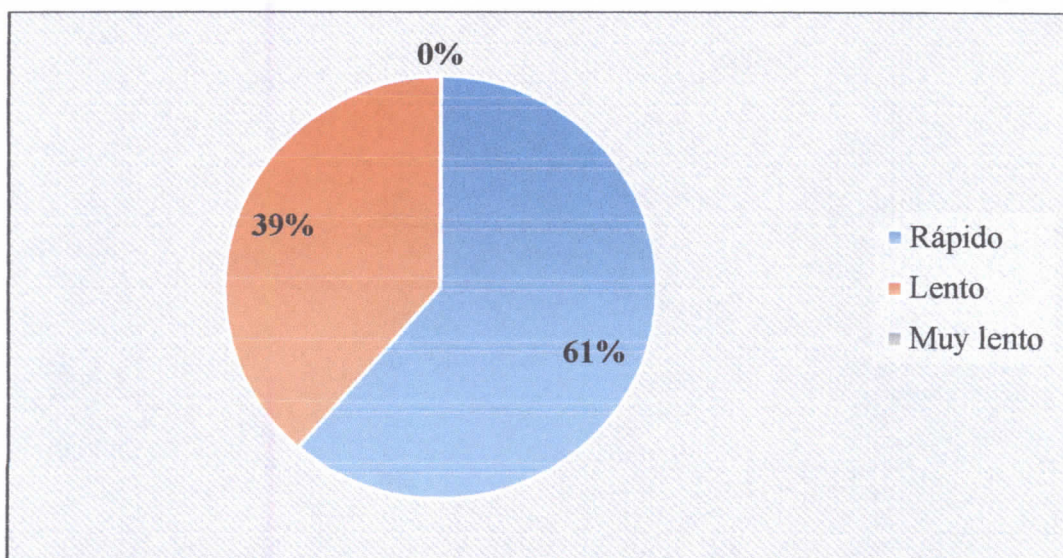
**Tabla N° 19** Frecuencia de solución de problema

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>8</b>	Rápido	205	61%
	Lento	129	39%
	Muy lento	0	0%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 14** Frecuencia de solución de problema



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Los usuarios encuestados mencionan que sus reclamos, inquietudes y requerimientos acerca del servicio eléctrico tienen una respuesta inmediata a sus requerimientos, aunque existe un número reducido que considera que el proceso de reparaciones de medidores es lento.



**9.- ¿La suspensión del servicio eléctrico es motivo para que usted cancele sus haberes?**

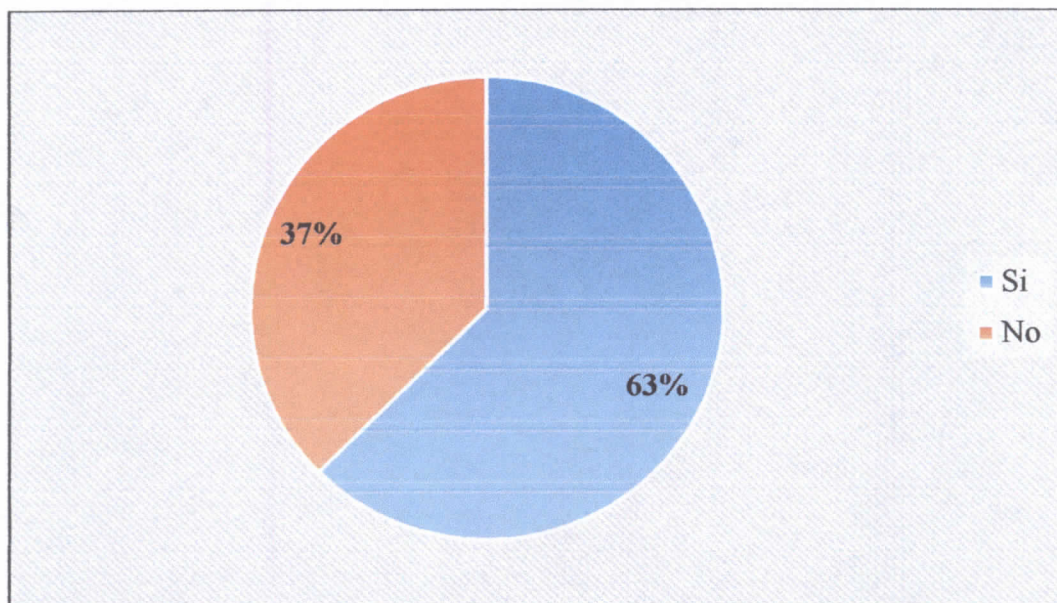
**Tabla N° 20** Suspensión del servicio eléctrico

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>9</b>	Si	209	63%
	No	125	37%
	<b>Total</b>	334	100%

Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 15** Suspensión del servicio eléctrico



Elaborado por: Jaime González Franco.

Fuente: Datos de la investigación

Los clientes encuestados consideran de buena gestión, el corte del servicio como medida de cobro para que cancelen sus obligaciones pendientes mientras; que un porcentaje menor menciona que NO considera el corte como una buena gestión porque no se analiza en muchos casos los problemas económicos y familiares de los usuarios.

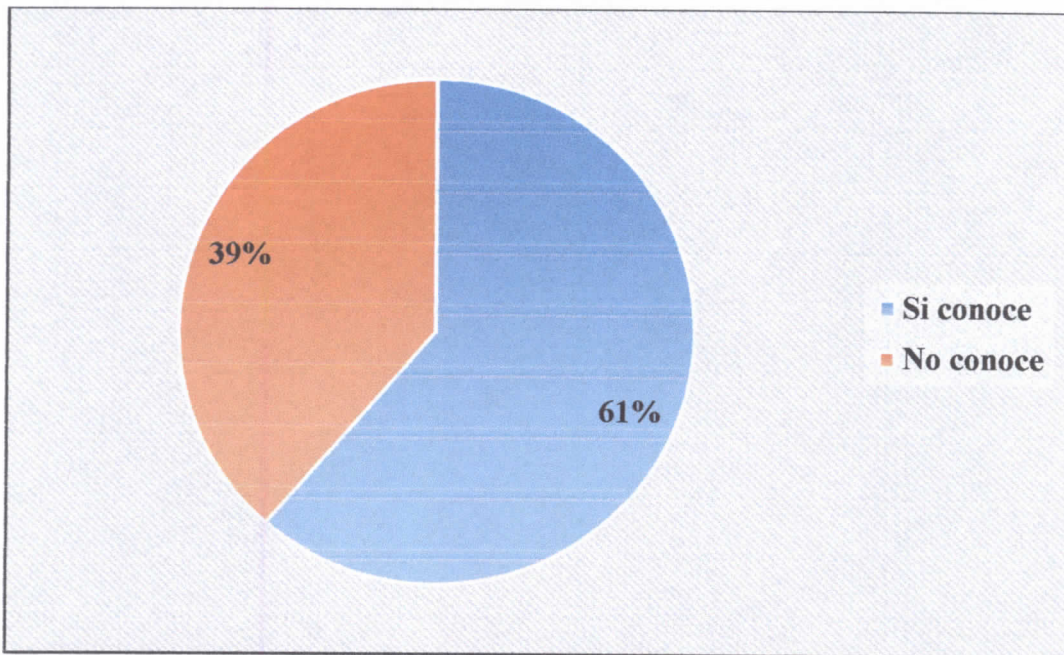
**10.- ¿Conoce usted cuáles son los puntos de recaudación donde puede cancelar la factura por el servicio eléctrico?**

**Tabla N° 21 Puntos de recaudación**

ÍTEMS	VARIABLE	CANTIDAD	PORCENTAJE
<b>10</b>	Si conoce	205	61%
	No conoce	129	39%
	<b>Total</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>

Elaborado por: Jaime González Franco.  
Fuente: Datos de la investigación

**Gráfico N° 16 Puntos de recaudación**



Elaborado por: Jaime González Franco.  
Fuente: Datos de la investigación

La mayoría de la población si conoce los diferentes puntos de recaudación del servicio eléctrico de los cuales se mencionan varias entidades bancarias, mientras que un porcentaje menor desconoce que existen otras dependencias más cercanas a su domicilio donde se puede cancelar el consumo eléctrico.

## **Limitaciones**

Unas de las limitaciones al momento de recopilar información es que algunos datos son confidenciales por la empresa.

La fluctuación de los diferentes porcentajes de las recaudaciones por meses, el investigador solo tiene acceso a cierta información de los clientes.

Limitaciones a los documentos porque son de orden normativo, dispuestas por la Secretaria Nacional de la Administración pública.

## **Resultados**

- Se determinó el decrecimiento de recaudación en el sector público y crecimiento de este tipo de cartera de CNEL EP UN-STE la misma que al cierre de Diciembre del 2016 representa el 54% del total de la cartera en relación a la cartera privada con el 46%.
- La identificación de los clientes, de quien no se percibe recaudación corresponde al 68.93% de quienes se les factura mensualmente el consumo de energía eléctrica, y se realiza la gestión de cobro persuasiva mediante el corte del servicio o acción pre coactiva; mientras que el 31.07% usuarios que están en estado inactivo y a quienes se les está ejerciendo una acción de cobro legal.
- El índice correspondiente a recaudación móvil mostró el 89.05% al cierre del 2016.

## CONCLUSIONES

- Se evaluó los índices de recaudación de CNEL EP, identificando las causas de su declive, determinando que se debe mejorar en la gestión de cobranzas, fortaleciendo sus procedimientos. La recaudación del sector privado se encuentra en crecimiento, mientras que el sector público va en disminución pues no existen procedimientos o mecanismos de cobro para el sector público lo que da paso a su incremento.
- De acuerdo a la técnica documental correspondiente a datos históricos de la cartera inactiva de los clientes del sector privado a gestión de cobro en coactiva de los usuarios inactivos, no es la más eficiente debido a la gran cantidad de acciones legales por iniciar, y la falta de personal en esta área para dar seguimiento a los juicios coactivos iniciado impidiendo una óptima recaudación mediante esta vía.
- Un porcentaje equivalente al 39% de clientes desconoce los puntos de recaudación de CNEL EP, asumiendo que únicamente existen las ventanillas de la empresa para la cancelación de sus haberes por el servicio eléctrico. Es de considerar que este porcentaje se encuentra distribuido por zonas urbanas y rurales en toda el área de concesión de la Unidad de Negocio. Para el sector rural, en ocasiones es complicado y distante en acercarse hasta las agencias cercanas.

## RECOMENDACIONES

- Considerando que el menor porcentaje de recaudación representa al sector público es recomendable coordinar internamente o proponer al directorio de CNEL EP, iniciar acciones legales con transferencia de fondos públicos al Ministerio de Finanzas de las entidades que adeudan a la institución, tal como lo establece el artículo 58 de la Ley Orgánica del Servicio Público de energía eléctrica, o como medida de gestión interna, realizar la suspensión del servicio únicamente a oficinas o lugares donde no se vea afectado la vida y seguridad de los ciudadanos como hospitales, asilos, centros de cuidados etc. Para el sector privado, optimizar la gestión de cortes con los contratistas autorizados, una vez que se cumpla el vencimiento de la factura, supervisado bajo la respectiva fiscalización de las actividades realizadas en campo.
- El área de Coactiva deberá gestionar internamente, la motivación de contratar profesionales para el área legal e incluirla dentro de la proforma presupuestaria para su aprobación dentro de las asignaciones para el año 2018, que permitan dar continuidad a la recuperación mediante la acción legal de los clientes con cuentas inactivas.
- Difundir a través de los medios de comunicación digital y convencional, los diferentes centros o entidades donde se pueda cancelar el consumo de energía eléctrica. Además de ampliar los puntos de pago, permitiendo a clientes de zonas rurales y apartadas puedan realizar el desembolso de su factura mensual sin tener que llegar a una agencia.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Arias. (2011). Importancia del Cliente. *Revista de Investigacion Cientifica*, 30. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

BERNAL, C. A. (2000 Cuarta Edicion). *Metodologia de la investigaci3n, Administraci3n, Economía, humanidades y ciencias sociales* . Colombia: Person.

Buero. (2010). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Cabrerizo. (2011). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

CNEL. (2015). *Plan Estratégico 2015 - 2017*. Guayaquil: Corporativo.

CNEL. (2015). *Procedimiento para depuracion a clientes de CNEL EP*. La Libertad:  
Corporativo.

### **Bibliografía**

Arias. (2011). Importancia del Cliente. *Revista de Investigacion Cientifica*, 30. Obtenido de  
de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

BERNAL, C. A. (2000 Cuarta Edicion). *Metodologia de la investigaci3n, Administraci3n, Economía, humanidades y ciencias sociales* . Colombia: Person.

Buero. (2010). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Cabrerizo. (2011). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

CNEL. (2015). *Plan Estratégico 2015 - 2017*. Guayaquil: Corporativo.

CNEL. (2015). *Procedimiento para depuracion a clientes de CNEL EP*. La Libertad:  
Corporativo.

CNEL EP. (2014). *Documentos Técnicos*. GUAYAQUIL.

- CONELEC. (2008). *Ley De Régimen De Sector Eléctrico*. Quito: S/E. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Cortez. (2009). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Daniel, L. H. (2009 CUARTA EDICION). *Metodología de la Investigación: Propurda,  
anteproyecto y proyecto*. Bogota: Eco Ediciones.
- Díaz. (2009). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- EduardoJaramillo. (2015-2017). Obtenido de  
[http://www.cnel.gob.ec/files/ESTATUTO\\_ORGANICO\\_DE\\_GESTION\\_ORGANIZACIONAL\\_POR\\_PROCESOS.pdf](http://www.cnel.gob.ec/files/ESTATUTO_ORGANICO_DE_GESTION_ORGANIZACIONAL_POR_PROCESOS.pdf)
- Fernando, I. S. (2014). *Diseño De Un Modelo De Cobranza Para Disminuir La Cartera Vencida En La Corporación Nacional De Electricidad (CNEL) Sucursal Calceta*. CALCETA - MANABI: S/E. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(2).pdf
- Fuentes. (15 de 03 de 2009). *Cobranzas*. Obtenido de Slideshare: [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)
- Gavin. (2008). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Jaramillo, H. (2009). El Servicio Público. *Revista De Economía Pública*, 52. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Morán, E. (2015). *Evaluación de cartera vencida*. España: Tercera Edición.
- Olivares. (2012). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Pérez. (2009). Definición De Servicio. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 11. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTI  
ON%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf
- Salvador, A. (2015). *Cartera crediticia*. Madrid: Cuarta Edición.
- Thompson. (2009). Definición De Cliente. *Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC*, 11. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

CNEL EP. (2014). *Documentos Técnicos*. GUAYAQUIL.

CONELEC. (2008). *Ley De Régimen De Sector Eléctrico*. Quito: S/E. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Cortez. (2009). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Díaz. (2009). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Eduardo Jaramillo. (2015-2017). Obtenido de  
[http://www.cnel.gob.ec/files/ESTATUTO\\_ORGANICO\\_DE\\_GESTION\\_ORGANIZACIONAL\\_POR\\_PROCESOS.pdf](http://www.cnel.gob.ec/files/ESTATUTO_ORGANICO_DE_GESTION_ORGANIZACIONAL_POR_PROCESOS.pdf)

Fernando, I. S. (2014). *Diseño De Un Modelo De Cobranza Para Disminuir La Cartera Vencida En La Corporación Nacional De Electricidad (CNEL) Sucursal Calceta*. CALCETA - MANABI: S/E. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(2).pdf

Fuentes. (15 de 03 de 2009). *Cobranzas*. Obtenido de Slideshare: [www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Gavin. (2008). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Jaramillo, H. (2009). El Servicio Público. *Revista De Economía Pública*, 52. Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

LERMA, H. D. (2009 CUARTA EDICION). *Metodología de la Investigación: Propurdta, anteproyecto y proyecto*. Bogotá: Eco Ediciones.

Morán, E. (2015). *Evaluación de cartera vencida*. España: Tercera Edición.

Olivares. (2012). Obtenido de  
file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf



Pérez. (2009). Definición De Servicio. *Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa*, 11. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

Salvador, A. (2015). *Cartera crediticia* . Madrid: Cuarta Edición.

Thompson. (2009). Definición De Cliente. *Revista De Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC*, 11. Obtenido de

file:///C:/Users/Usuario/Downloads/TESIS%20DE%20MODELO%20DE%20GESTION%20DE%20RECUPERACION%20DE%20CARTERA%20(1).pdf

# ANEXOS

## Anexo N° 1 Entrevistas



### **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS. CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Recopilar información para analizar las causas del incremento de la cartera vencida y su afectación en los índices mensuales de recaudación y la liquidez de CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena

**¿De acuerdo a los sistemas informáticos de Control que rigen en CNEL EP, anteriormente denominado EMEPE, desde que periodo se evidencia un decrecimiento en los índices de recaudación?**

**¿Considera usted que la disminución de los índices de recaudación en esta Unidad de Negocio se debe a la falta de pago del sector público o privado?**

**¿Cree usted que la gestión realizada por los analistas de cartera, está acorde a las expectativas requeridas por la Corporación, considerando como tema fundamental el mejoramiento de los índices de recaudación?**

**¿Para las actividades de recaudación y recuperación de cartera, existen procedimientos establecidos?**

**¿De acuerdo a sus procedimientos y políticas, cuando un cliente es considerado con cartera vencida?**

**¿A qué tiempo se debería suspender el servicio eléctrico como medida de gestión de cobro?**

**¿En la recuperación de la cartera, se considera el factor socioeconómico?**

**¿Qué expectativas tiene usted sobre las estrategias de recuperación de cartera aplicada a la cobranza que se están implementando en la empresa?**

Anexo N° 2 Encuesta



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS.  
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Objetivo:** Recopilar información para analizar las causas del incremento de la cartera vencida y su afectación en los índices mensuales de recaudación y la liquidez de CNEL EP Unidad de Negocios Santa Elena

**1.- ¿Cómo califica usted la calidad del servicio que brinda CNEL EP?**

Bueno  Regular

**2.- ¿Usted se encuentra al día con los pagos del servicio eléctrico?**

Si  No

**3.- ¿Cuál es la razón por el atraso en sus facturas?**

Reducida capacidad Económica

Mínima gestión de cobro de CNEL EP

Calamidad Doméstica

**4.- ¿Qué tipos de facilidades ofrece CNEL EP a sus clientes para el pago de sus deudas?**

Pagos parciales

Convenios de pagos

**5.- ¿Qué medios de comunicación emplea CNEL EP, para informar al usuario los valores que tiene pendiente de pago?**

Entrega de factura a domicilio con detalle de pago

Notificación personal a los clientes en mora

Mensajes de texto

Correo electrónico

Llamadas personalizadas de asesores de cobranzas

**6.- ¿Al momento de no cumplir el pago de su factura por consumo eléctrico, en que tiempo CNEL EP procede a realizar el corte del servicio?**

Al día siguiente de la fecha de vencimiento de la 1ra factura

A la segunda emisión de la factura vencida

No cortan el servicio los 6 primeros meses vencidos

**7.- ¿Está usted de acuerdo con la facturación mensual emitida por CNEL EP?**

Si

No

A veces

**8.- ¿Si presenta inconvenientes en la calidad del servicio, con qué frecuencia la institución da solución a su problema?**

Rápido

Lento

Muy Lento

**9.- ¿La suspensión del servicio eléctrico es motivo para que usted cancele sus haberes?**

Si

No

**10.- ¿Conoce usted cuáles son los puntos de recaudación donde puede cancelar la factura por el servicio eléctrico?**

Si conoce

No conoce

Anexo N° 3 Operacionalización de la variable independiente

Variable Independiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Cartera Vencida	Es el retraso en el incumplimiento de las obligaciones de pago de los clientes de la organización, desde la menos riesgosa, pasando por la cartera ya litigiosa hasta que se considere prácticamente incobrable, y es considerado un quebranto o pérdida	Incumplimiento de pago	Antigüedad de la cartera Morosidad	De acuerdo a los procedimientos ¿Cuándo un cliente es considerado con cartera Vencida? ¿Cuál es la razón por el atraso en sus facturas?	Entrevista Encuesta
		Clientes de la organización	Cartera pública Cartera privada	¿El incremento de la cartera corresponde al sector público o privado?	Entrevista

Adaptado por: Jaime González Franco.

Anexo N° 4 Operacionalización de la variable dependiente

Variable Dependiente	Concepto	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumentos
Índices de Recaudación y cartera	<p>Evalúa los resultados de la gestión de cobranzas de CNEL EP. En este sentido, aporta elementos sustanciales para promover la mejora continua de los procesos, bienes y servicios, el empleo puntual de sus recursos y abre la posibilidad de instrumentar los cambios necesarios para lograr el cumplimiento de su objeto.</p>	Proceso de cobro	Suspensión del servicio	¿La suspensión del servicio es motivo para que usted cancele sus haberes?	Encuesta
			Facilidades de Pago	<p>¿Qué tipo de facilidades ofrece CNEL EP para el pago de sus obligaciones?</p> <p>¿Conoce usted los puntos de Recaudación de CNEL EP?</p>	Encuesta

Adaptado por: Jaime González Franco.



Anexo N° 5 Matriz de consistencia

Título	Problema	Tareas Científicas	Idea a defender	Variables	Indicadores
<p>"Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocio Santa Elena, provincia de Santa Elena</p>	<p>¿Cómo afecta la recaudación mensual en los índices y su impacto en el crecimiento de la cartera de CNEL EP Unidad de negocios Santa Elena para el año 2016??</p>	<p>Identificar el estado actual de la cartera del sector público y privado en la devolución histórica de sus recaudaciones Identificación de la situación actual de la empresa, mediante métodos investigativos, que ayuden a la determinación de los factores de la reducción de los índices de recaudación. Descripción de las causas de la baja recaudación de CNEL EP UN-STE, para contrastar las falencias y presentar sugerencias viables.</p>	<p>Analizar los indicadores mensuales de recaudación y cartera y la causa de su deterioro en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP - unidad de negocio Santa Elena</p>	<p><b>Independiente:</b> cartera vencida</p>	<p>1.- cartera pública y privada 2.- clientes en estado activo e inactivo 3.- emisiones en cartera</p>
				<p><b>Dependiente:</b> Índices de recaudación y cartera</p>	<p>1.- índices de recaudación vs facturación 2.- recaudación móvil</p>

Adaptado por: Jaime González Franco.

## Anexo N° 6 Reglamento para la gestión de depuración



www.cnel.gob.ec

### REGLAMENTO PARA LA GESTIÓN DE DEPURACIÓN Y RECUPERACIÓN DE CARTERA

**Art. 25.- Convenio suscrito con arrendatarios de bienes inmuebles.-** Se deberá solicitar una carta de autorización del titular del servicio eléctrico o del propietario del inmueble.

#### CAPÍTULO VII NIVELES DE AUTORIZACIÓN

**Art. 26.-** La autorización para la ejecución de un convenio se realizará de acuerdo a la siguiente escala:

FUNCIONARIOS	MONTOS DE DEUDA
Personal de Servicios al Cliente	Deudas desde cero hasta tres remuneraciones básicas unificadas (RBU)
Jefe de Cartera/Jefes de Agencias	Deudas desde 3,01 a 15 RBU
Director Comercial	Deudas desde 15,01 a 90 RBU
Administrador de la U.N. / Gerente Comercial	Desde 90,01 RBU hasta el monto aprobado para el Administrador de la Unidad de Negocio o Gerente Comercial.
Gerente General	Superior al monto aprobado para el Administrador de la Unidad de Negocio.

**Art. 27.- Del plazo.-** El plazo máximo de duración del convenio de pago será de hasta veinte y cuatro meses.

**Art. 28.- Casos de excepción.-** Los casos en los cuales se puedan aplicar plazos y acuerdos distintos a los que contempla el presente Reglamento serán los siguientes:

Falta de capacidad de pago.- Previo a la verificación y autorización por parte del Director Comercial de la Unidad de Negocio o Gerente Comercial de CNEL EP, de que son deudores de tarifa residencial o comercial de escasa economía, el convenio de pago se autorizará con una cuota inicial de hasta el diez por ciento (10%) de lo adeudado y hasta 48 meses plazo.

Para los casos de clientes industriales y comerciales de mayor consumo y las condiciones de acuerdo sean distintos a los que indica el presente Instrumento, sobre: montos, cuotas y plazos, los mismos serán puestos a conocimiento del Administrador de la Unidad de Negocio para su análisis y respectiva disposición.

9  
— Cuando sean acuerdos distintos a los que indica el presente Instrumento, sobre: montos, intereses, tasas, plazos u otros, los mismos serán puestos a conocimiento de la Gerencia General para su análisis y respectiva disposición.

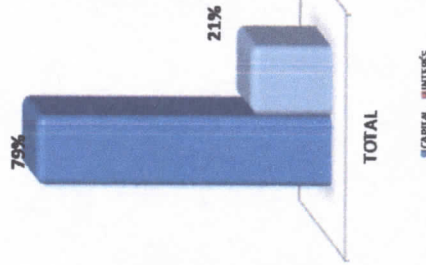
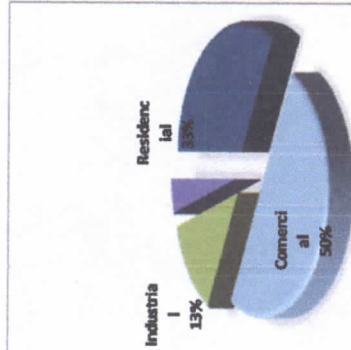
## Anexo N° 7 Información General de Saldos BI



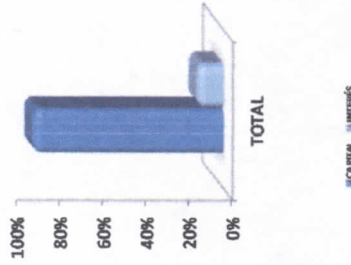
Año: <b>Calendario 20</b>   Mes: <b>Diciembre</b>   Unidad de Medida: <b>CNELEP - Santa Elena</b>   Reportes: <b>Fidelización</b>				
<div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>Resumen</span> <span>Tablas</span> <span>Reportes</span> <span>Procesador</span> <span>EMOS</span> <span>Aprobación</span> </div>				
<b>Facturación (FF)</b>	<b>Consumo kWh (O)</b>	<b>Cuentas Pagadas (CF)</b>	<b>Lecturas Reales (L OF)</b>	<b>% Lecturas Reales (L OF)</b>
<b>\$ 5.944.232,99</b>	<b>43.220.444</b>	<b>118.569</b>	<b>112.654</b>	<b>95,01%</b>
<b>Recaudación Total (RM)</b>	<b>Recaudación Emisión (RE)</b>	<b>Recaudación Gracia (RC)</b>	<b>Cuentas con Deuda</b>	<b>Salvos</b>
<b>\$ 5.618.980,52</b>	<b>\$ 5.618.980,52</b>	<b>\$ 0,00</b>	<b>140.684</b>	<b>\$ 26.237.391,99</b>
<b>% Recaudación Total (RM / FF)</b>	<b>% Recaudación Emisión (RE / FF)</b>	<b>% Recaudación Gracia (RC / FF)</b>	<b>Reparaciones (CR)</b>	<b>% Reparaciones (CR / CF)</b>
<b>94,53%</b>	<b>94,53%</b>	<b>0,00%</b>	<b>375</b>	<b>0,32%</b>

## Anexo N° 8 Informes de Cartera a Diciembre 2016

SECTOR PRIVADO			
SECTOR	Capital	Interés	TOTAL
Residencial	\$ 3,416,774.55	\$ 394,350.81	\$ 3,811,125.36
Comercial	\$ 4,290,021.11	\$ 1,536,456.21	\$ 5,826,477.32
Industrial	\$ 988,487.15	\$ 526,237.04	\$ 1,514,724.19
Otras	\$ 476,712.85	\$ 38,387.35	\$ 515,100.20
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 9,171,995.66</b>	<b>\$ 2,495,431.41</b>	<b>\$ 11,667,427.07</b>
	79%	21%	100%



TOTAL CARTERA VENCIDA			
SECTOR	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL
Público	\$ 12,951,219.22	\$ 534,631.01	\$ 13,485,850.23
Privado	\$ 9,171,995.66	\$ 2,495,431.41	\$ 11,667,427.07
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22,123,214.88</b>	<b>\$ 3,030,062.42</b>	<b>\$ 25,153,277.30</b>
	88%	12%	100%



CARTERA MÁS RELEVANTE			
SECTOR	CAPITAL	INTERÉS	TOTAL
R < a 130KWh	\$ 2,885,712.58	\$ 380,862.78	\$ 3,266,575.36
R > a 130KWh	\$ 531,061.97	\$ 13,488.03	\$ 544,550.00
Comercial	\$ 4,290,021.11	\$ 1,536,456.21	\$ 5,826,477.32
Industrial	\$ 988,487.15	\$ 526,237.04	\$ 1,514,724.19
Otros Privado	\$ 476,712.85	\$ 38,387.35	\$ 515,100.20
Ministerios	\$ 828,814.03	\$ 13,299.67	\$ 842,113.70
Municipios	\$ -	\$ -	\$ 0.00
Consejos Provinciales	\$ -	\$ -	\$ 0.00
Otros Público	\$ 12,154,514.54	\$ 521,331.34	\$ 12,675,845.88
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 22,155,324.23</b>	<b>\$ 3,030,062.42</b>	<b>\$ 25,185,386.65</b>
	88%	12%	100%

SECTOR PRIVADO RESIDENCIAL			
SECTOR	Capital 14	Interés 15	TOTAL
Menor 130 KWH	\$ 2,885,712.58	\$ 380,862.78	\$ 3,266,575.36
Mayor 130 KWH	\$ 531,061.97	\$ 13,488.03	\$ 544,550.00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 3,416,774.55</b>	<b>\$ 394,350.81</b>	<b>\$ 3,811,125.36</b>
	90%	10%	100%

**Oficio Nro. CNEL-STE-ADM-2018-0119-O**

**La Libertad, 10 de mayo de 2018**

**Asunto:** Autorización para subir trabajo de investigación a la página WEB UPSE

Directora Carrera Administracion de Empresas  
Margarita Panchana Panchana  
En su Despacho

De mi consideración:

Reciba usted un cordial saludo, la presente tiene como objeto abalzar el estudio de investigación para la Tesis de Grado con el tema: "EVALUACIÓN DE CARTERA VENCIDA Y SU IMPACTO EN LOS INDICADORES MENSUALES DE RECAUDACIÓN DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTA ELENA, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2016" propuesto por el señor JAIME ALEXI GONZÁLEZ FRANCO, con cédula de identidad No. 091606166-6 egresado de la Carrera de Administración Empresas.

La Administración de CNEL EP Unidad de Negocio Santa Elena, brindará las facilidades para contribuir con la información necesaria para el desarrollo de la presente tesis, así mismo se autoriza que la información proporcionada para dicha investigación sea publicada en su totalidad en el portal de la página web de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

*Documento firmado electrónicamente*

Mgs. Isidro Emilio Luque Casáres  
**ADMINISTRADOR CNEL EP - UN STE**

Copia:

Señor  
Jaime Alexi Gonzalez Franco  
**Líder de Grupo Recuperación de Cartera CNEL STE**

imgs