



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE MANABÍ
MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA**

TEMA:

**DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA
CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA**

AUTORES:

GEMA ESTEFANIA INTRIAGO SALAS

LUIS FERNANDO MUÑOZ MENDOZA

TUTOR

ING. WLADIMIR ALEXANDER PALACIOS ZURITA, MG.

CALCETA, ABRIL 2014

DERECHOS DE AUTORÍA

Gema Estefanía Intriago Salas y Luis Fernando Muñoz Mendoza, declaran bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

GEMA E. INTRIAGO SALAS

LUIS F. MUÑOZ MENDOZA

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

Wladimir Alexander Palacios Zurita certifica haber tutelado la tesis **DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA**, que ha sido desarrollada por Gema Estefanía Intriago Salas y Luis Fernando Muñoz Mendoza, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ING. WLADIMIR A. PALACIOS ZURITA, MG.

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaran que han **APROBADO** la tesis titulada **DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA**, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por Gema Estefanía Intriago Salas y Luis Fernando Muñoz Mendoza, previa a la obtención del título de Ingeniero Comercial, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

ECON. JESENIA A. ZAMORA MG

MIEMBRO

LIC. MARIA G. MONTESDEOCA MG

MIEMBRO

ING. GRETHER LUCÍA REAL PÉREZ, Ph.D.
PRESIDENTA

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por permitirme estar aquí, él que está sobre todo y ante todo ya que en ningún momento me desampara, dándome fuerza y valor para salir adelante en cada etapa de mi vida.

En la vida hay momentos de cambios donde hay que tomar decisiones para emprender nuevos propósitos. Yo estoy en ese instante de cambio, evolución, aprendizaje y superación gracias a mi madre y esposo, ellos me brindaron todo el apoyo y la paciencia necesaria para culminar mi carrera.

También un eterno agradecimiento a esta prestigiosa Universidad la cual abre sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándome para un futuro competitivo y formándome como persona de bien por medio de docentes altamente capacitados.

A nuestro tutor el Ing. Wladimir Alexander Palacios Zurita quien con sus instrucciones y paciencia se convirtió en un pilar importante para la culminación exitosa de este trabajo.

A los señores miembros del tribunal que con paciencia y simpatía dieron por aprobado el trabajo de investigación.

De manera especial a los directivos de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL por depositar su confianza para desarrollar esta investigación.

GEMA E. INTRIAGO SALAS

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, por brindarme sabiduría y fortaleza para poder sobrellevar los obstáculos que se me presentan en el camino.

A la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “ESPAM” M.F.L, que abre sus puertas a jóvenes con deseo de superación, formándonos y prepararnos para que en el futuro seamos dignos de asumir y de resolver nuestros problemas que como profesionales se nos presentan.

A mis amados padres, por haber estado siempre a mi lado demostrándome su apoyo y confianza en todo momento.

A mis docentes quienes con sus conocimientos y enseñanzas me inculcaron todos los valores morales, éticos y profesionales los cuales los pondré en práctica durante toda mi vida.

Al Ing. Wladimir Alexander Palacios Zurita, tutor de Tesis, quien ha sido parte fundamental de este proyecto guiándome en los análisis y comentarios suscitados en el desarrollo de la tesis.

A los señores miembros del tribunal, por tener paciencia y reconocer el esfuerzo realizado para la culminación de la investigación.

Así mismo a todas las personas que han contribuido colaborando de la manera más humilde y desinteresada.

LUIS F. MUÑOZ MENDOZA

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A mi madre Sra. Marisol Salas quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. A mi hija Stefany Saltos quien es el motor que me motiva cada día

Por eso deseo expresar que tengan siempre presente que no hay obstáculo capaz de imponerse; si queremos podemos llegar más lejos, si queremos podemos llegar más alto, si queremos podemos hacer lo que sea solo hay que proponérselo.

GEMA E. INTRIAGO SALAS

DEDICATORIA

A Dios, ser supremo quien me ha iluminado desde el cielo despejando cualquier duda y regalándome un poquito de sabiduría para poder terminar con éxito este proyecto.

A mis padres Sr. Leonardo Muñoz y Sra. Teresa Mendoza, quienes con esfuerzo y sacrificio han sabido compartir mis momentos más difíciles dándome el apoyo incondicional en todos los aspectos.

LUIS F. MUÑOZ MENDOZA

CONTENIDO GENERAL

DERECHOS DE AUTORÍA.....	II
CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
AGRADECIMIENTO.....	VI
DEDICATORIA.....	VII
DEDICATORIA.....	VIII
CONTENIDO GENERAL.....	IX
CONTENIDO DE CUADROS.....	XI
CONTENIDO DE GRÁFICOS.....	XI
CONTENIDO DE FIGURAS.....	XI
RESUMEN.....	XII
ABSTRACT.....	XIII
KEYWORDS.....	XIII
CAPÍTULO I. ANTECEDENTES.....	1
1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2.- JUSTIFICACIÓN.....	2
1.3.- OBJETIVOS.....	3
1.3.1.- OBJETIVO GENERAL.....	3
1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	3
1.4.- IDEA A DEFENDER.....	4
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	5
2.1.- SERVICIOS PÚBLICOS.....	5
2.2.- DEFINICIÓN LEGAL DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA.....	5
2.2.1.- CONCESIONES Y PERMISOS DE LA CNEL.....	6
2.1.2.- OBJETIVOS FUNDAMENTALES DE LA LEY DE RÉGIMEN DEL SECTOR ELÉCTRICO.....	6
2.3.- CONSEJO NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CONELEC).....	7
2.3.1.- FUNCIONES Y FACULTADES DEL CONELEC.....	7
2.4.- EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA (CENACE).....	8
2.4.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CENACE.....	8
2.5.- CNEL (CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD).....	10
▯ MISIÓN.....	10
▯ VISIÓN.....	11
▯ VALORES.....	11
▯ POLÍTICAS.....	11
2.6.- SUSPENSIÓN DE SERVICIOS.....	12
DISPOSICIONES GENERALES.....	12
2.7. ESTRUCTURA DEL SECTOR ELÉCTRICO.....	12
2.8.- CLIENTE.....	13
2.8.1.- LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE.....	13
2.8.2.- SERVICIO.....	14
2.8.3.- SERVICIO AL CLIENTE.....	14
2.9.- COBRANZA.....	14
2.10.- CALIDAD DE CARTERA.....	15
2.10.1. INDICADOR PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA CARTERA.....	16
2.11.- CONDICIONES PARA LLEVAR A CABO EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	17
2.11.1.- ELEMENTOS DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	17
2.11.2.- PERSPECTIVAS DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL.....	18
2.12.- SPSS 11.5.....	19
2.12.1.- COMPONENTES BÁSICOS DE SPSS 11.5.....	19
2.13.- REDATAM.....	20
2.14.- DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	21
2.14.1.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	21
2.15.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA.....	22

2.16.- MODELO DE COBRANZA	22
2.17.- GESTIÓN FINANCIERA	23
2.17.1.- ESTRATEGIA	24
2.17.2.- COBRANZAS.....	26
CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO	28
3.1.- UBICACIÓN	28
3.2. VARIABLES DE ESTUDIO	28
3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE	28
3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE	28
3.3.- MÉTODOS.....	28
3.3.1.- MÉTODO INDUCTIVO	28
3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO	29
3.4. TÉCNICAS	29
3.4.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICA	29
□ ENCUESTA	29
□ SPSS 11.5	29
□ REDATAM	30
3.5. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN.....	30
3.5.1. ETAPA 1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS SERVICIOS DE COBRANZA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL).....	30
□ ENCUESTA	30
□ INVESTIGACIÓN DE OPINIÓN DEL USUARIO	31
□ PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
□ DISEÑO DE LA ENCUESTA	32
□ TAMAÑO DE LA MUESTRA	33
□ TABULACIÓN Y ANÁLISIS	35
3.5.2. ETAPA 2. ELABORAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA.....	35
□ PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA DEL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL), SUCURSAL CALCETA	37
□ ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL.....	37
□ OPERACIONES DE COBRANZA	38
□ GESTIONES ESTRATÉGICAS.....	39
3.5.3. ETAPA 3. SOCIALIZAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA.	40
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4. 1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA	41
4.1.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES	41
4.1.1.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA.....	41
4.2. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL	52
4.2.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA.....	52
4.2.2. PLANIFICACIÓN MES DE AGOSTO DEL 2013	54
□ SECTOR RESIDENCIAL.....	54
4.3. ELABORAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA	60
4.3.1. ESTRUCTURA EN EL MODELO DE COBRANZA.....	60
4.4. DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA.....	61
4.4.1. MODELO DE COBRANZA.....	62
INTRODUCCIÓN	62
FUNDAMENTACIÓN	64
POLÍTICAS ESPECÍFICAS.....	75
PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN.....	75
4.5. SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE COBRANZA	82
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	83
5.1. CONCLUSIONES	83
5.2. RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA	85

ANEXOS	88
--------------	----

CONTENIDO DE CUADROS

CUADRO 4.1. CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS.	43
CUADRO 4.2. RESOLUCIÓN DE APAGONES DE LUZ.	44
CUADRO 4.3 PAGO DE PLANILLAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO.	45
CUADRO 4.4. MONTO A CANCELAR MENSUALMENTE.	46
CUADRO 4.5 ATRASOS DE PAGOS MENSUALES.	47
CUADRO 4.6 PRÓRROGA POR ATRASOS EN PAGOS MENSUALES.	48
CUADRO 4.7 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE COBRANZA DE LA CNEL SUCURSAL CALCETA.	49
CUADRO 4.8. IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE GESTIÓN.	51
CUADRO 4.9. PERSONAL DESTINADO A LA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.	52
CUADRO 4.10 PROGRAMACIÓN DE CORTES DE LA PRIMERA QUINCENA DE AGOSTO EN CALCETA.	55
CUADRO 4.11. RECUPERACIÓN POR GESTIÓN DE CORTE AGENCIA CALCETA.	57
CUADRO 4.12. CARTERA RECUPERADA ENERO-JULIO.	57
CUADRO 4.13 PROYECCIÓN PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN EL MES DE AGOSTO.	58
CUADRO 4.14 ETAPAS DE ACCIÓN COACTIVA Y TIEMPOS DE DURACIÓN.	80

CONTENIDO DE GRÁFICOS

GRÁFICO 4.1 CALIDAD DE LOS SERVICIOS ELÉCTRICOS.	43
GRÁFICO 4.2 RESOLUCIÓN DE APAGONES DE LUZ.	44
GRÁFICO 4.3 PAGO DE PLANILLAS DEL SERVICIO ELÉCTRICO.	45
GRÁFICO 4.4 MONTO A CANCELAR MENSUALMENTE.	46
GRÁFICO 4.5. ATRASOS DE PAGOS MENSUALES.	47
GRÁFICO 4.6 PRÓRROGA POR ATRASOS EN PAGOS MENSUALES.	48
GRÁFICO 4.7 ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE COBRANZA DE LA CNEL SUCURSAL CALCETA.	50

CONTENIDO DE FIGURAS

FIGURA 4.2 PLANIFICACIÓN DEL MES DE AGOSTO PARA RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA.	54
FIGURA 4.3 MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR CARTERA VENCIDA.	61

RESUMEN

La presente investigación es un documento que dé respuesta a las inquietudes del área financiera, indicando el camino a seguir hasta llegar a la recuperación de la cartera vencida. La síntesis del trabajo contiene: En el primer capítulo el planteamiento y formulación del problema, justificación y delimitación del problema, objeto de estudio, así como los objetivos: general y específicos que se alcanzaron. En el segundo capítulo se tiene el Marco Teórico, el cual fundamenta de modo científico la investigación. El tercer capítulo trata acerca del Diseño Metodológico el mismo en el que vamos a determinar la modalidad de la exploración, tipo de investigación, población y muestra, métodos, técnicas e instrumentos utilizados a lo largo del desarrollo, los resultados de las encuestas realizadas a los clientes, y una entrevista realizada al Gerente de la Empresa Eléctrica. El análisis de los resultados permitió la verificación de la hipótesis planteada. Y por último en el cuarto capítulo se tiene la propuesta del Modelo de Gestión diseñada para la Empresa Eléctrica CNEL, que contiene: introducción, resumen, objetivo de la propuesta, fundamentación y direccionamiento estratégico; que servirán de guía al Gerente para una toma de decisiones oportuna en cuanto a la reducción de morosidad.

PALABRAS CLAVES: Modelo de gestión de cobranzas, recuperación de cartera, evaluación de servicios eléctricos, morosidad, propuesta.

ABSTRACT

This research entitled "Designing a collection model to reduce non-performing loans for the National Power Corporation (CNEL) "Calceta branch" document that will respond to all the concerns of the financial area, indicating the steps to recover loans. The synthesis of the research work contains: In the first chapter planning and formulation of the problem, justification and delimitation of the problem, which is studied in the present, and the general and specific objectives to be achieved during research. In the second chapter we have the theoretical framework, which includes the background research. The third chapter is about the same methodological design in which we will determine the mode of research, type of research, population and sample, methods, techniques and tools used throughout the development, the results of surveys to clients, and an interview with Mr. Manager Utility, which has allowed the respective analysis of the hypotheses verification. And finally in the fourth chapter we proposed management model designed for the utility CNEL, the same that contains: Introduction, summary, objective of the proposal, rationale and strategic direction; that will guide the manager for taking decisions in terms of reducing delinquency.

KEYWORDS: Model management, loan recovery, evaluation of electrical services, delinquency, proposition

CAPÍTULO I. ANTECEDENTES

1.1.- PLANTEAMIENTO Y FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

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 2009-2013.

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 sucursal Calceta.

¿De qué manera contribuirá el diseño de un modelo de cobranza en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), sucursal Calceta para disminuir la cartera vencida?

1.2.- JUSTIFICACIÓN

La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), es una institución pública que presta servicios de energía eléctrica a la ciudadanía; sin embargo no cuenta con un modelo de gestión de cobranza que ayude a recuperar la cartera vencida, es por ello que el estudio se justifica principalmente en esta necesidad.

En cuanto al marco legal, se justificó de acuerdo al reglamento para la elaboración de tesis de tercer nivel de la “ESPAM MFL” que en su Art. 2 manifiesta: “Todo tema de tesis de grado estará relacionado con las líneas de investigación de la carrera del postulante, enmarcado en las áreas y prioridades de investigación establecidas por la “ESPAM MFL” en concordancia con el Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013”.

La propuesta estuvo dotada de instrumentos y mecanismos técnicos y financieros que implementan una Gestión efectiva y culturalmente adecuada, para garantizar la recuperación, protección y manejo sustentable del sistema de servicio de cobranza, que en conjunto se convertirán en herramientas fundamentalmente necesarias.

En lo social se justificó, para evitar que en la CNEL sucursal Calceta, fueran continuos los cortes de luz por causa de la morosidad, evitando así mismo los procesos judiciales iniciados por la institución en contra de los usuarios, el modelo de cobranza es una herramienta para recuperar los valores que se encuentran en mora.

Por medio de estudios actualizados se justifica la parte tecnológica, debido al desarrollo de las tecnologías, en las cuales se han aplicado herramientas aprendidas en clases como: Análisis de la situación, direccionamiento de la problemática, presentación de análisis estadísticos con los soportes respectivos, manejo de indicadores, procesamiento de datos estadísticos en un programa llamado SPSS 11.5 y técnicas de redacción.

1.3.- OBJETIVOS

1.3.1.- OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de Cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta- cantón Bolívar.

1.3.2.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la Situación Financiera de los servicios de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL).
- Elaborar el modelo de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta.
- Socializar el modelo de Cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta.

1.4.- IDEA A DEFENDER

El modelo de cobranza diseñado para la empresa CNEL, es un instrumento orientado a mejorar la recaudación de su cartera vencida.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1.- SERVICIOS PÚBLICOS

Es el conjunto de presentaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado, son propios de los países con un Estado de bienestar (Jaramillo, 2008).

La evolución que ha tenido las instituciones del servicio público, desde su nacimiento en el siglo XIX, hasta su estado actual, en que la liberalización de los servicios económicos ha alterado su naturaleza, en el sentido de integrar el paradigma del mercado como medio idóneo de asignación de recursos a la concepción de prestación pública de determinados servicios a la comunidad en condiciones de calidad, continuidad y a precios accesibles. El estudio se propone analizar la relación del servicio público con un sector económico concreto: el eléctrico, para la realidad Manabita, y desde una mirada de la realidad ecuatoriana (Olivares, 2012).

2.2.- DEFINICIÓN LEGAL DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA

El suministro de energía eléctrica es un servicio de utilidad pública de interés nacional; por tanto, es deber del Estado satisfacer directa o indirectamente las necesidades de energía eléctrica del país, mediante el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, de conformidad con el Plan Nacional de Electrificación LRSE (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

Para los efectos legales y contractuales se 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 (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

Se llaman bienes nacionales aquellos cuyo dominio pertenece a la Nación toda. Si además su uso pertenece a todos los habitantes de la Nación, como el de calles, plazas, puentes y caminos, el mar adyacente y sus playas, se llaman bienes nacionales de uso público o bienes públicos. Los bienes nacionales cuyo uso no pertenece generalmente a los habitantes se llaman bienes del Estado o bienes LRSE (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

2.2.1.- CONCESIONES Y PERMISOS DE LA CNEL

El Estado es el titular de la propiedad inalienable e imprescriptible de los recursos naturales que permiten la generación de energía eléctrica. Por tanto, sólo él, por intermedio del Consejo Nacional de Electricidad como ente público competente, puede concesionar o delegar a otros sectores de la economía la generación, transmisión, distribución y comercialización de la energía eléctrica LRSE (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

2.1.2.- 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 (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

2.3.- CONSEJO NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CONELEC)

El CONELEC se constituye como un ente regulador y controlador, a través del cual el Estado Ecuatoriano puede delegar las actividades de generación, transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, a empresas concesionarias.

El CONELEC tiene que elaborar el Plan de Electrificación, que será obligatorio para el sector público y referencial para el sector privado (CONELEC, 2011).

2.3.1.- FUNCIONES Y FACULTADES DEL CONELEC

El CONELEC tendrá las siguientes funciones y facultades (CONELEC, 2012):

- a) Regular el sector eléctrico y velar por el cumplimiento de las disposiciones legales, reglamentarias y demás normas técnicas de electrificación del país de acuerdo con la política energética nacional.
- b) Preparar y proponer para su aprobación y expedición por parte del Presidente de la República el Reglamento General y los reglamentos especiales que se requiera para la aplicación de esta Ley.
- c) Dictar las regulaciones que impidan las prácticas que atenten contra la libre competencia en el sector eléctrico, y signifiquen concentración de mercado en desmedro de los intereses de los consumidores y de la electricidad, según el artículo 38 de esta Ley.

- d) Resolver la intervención, prórroga o caducidad y la autorización para la cesión o el remplazo de las concesiones, en los casos previstos en esta Ley.
- e) Regular el procedimiento para la aplicación de las sanciones que correspondan por violación de disposiciones legales, reglamentarias o contractuales, asegurando que las partes ejerzan debidamente su derecho a la defensa sin perjuicio del derecho de ellas de acudir a los órganos jurisdiccionales competentes.
- f) Presentar en el primer trimestre de cada año al Presidente de la República, un informe sobre las actividades del año anterior y sugerencias sobre medidas a adoptar en beneficio del interés público, incluyendo la protección de los clientes y el desarrollo del sector eléctrico.
- g) Formular el presupuesto anual de gastos y requerimiento de recursos que el CONELEC lo tramitará de acuerdo con lo dispuesto en la Ley de Presupuesto del Sector Público.

2.4.- EL CENTRO NACIONAL DE CONTROL DE ENERGÍA (CENACE)

Sus funciones se relacionan con la coordinación de la operación del Sistema Nacional Interconectado (SNI) y la administración de las transacciones técnicas y financieras del Mercado Eléctrico Mayorista (MEM) del Ecuador, conforme a la normativa promulgada para el Sector Eléctrico (ley, reglamentos y procedimientos) (CENACE, 2012).

2.4.1.- FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CENACE

Corresponde al Centro Nacional de Control de Energía:

- a)** Recabar de todos los actores del mercado eléctrico mayorista, sus planes de producción y mantenimiento así como sus pronósticos de la demanda de potencia y energía de corto plazo.
- b)** Informar del funcionamiento del mercado eléctrico mayorista y suministrar todos los datos que le requieran o que sean necesarios al Consejo Nacional de Electricidad.
- c)** La coordinación de la operación en tiempo real del Sistema Nacional Interconectado en condiciones de operación normal y de contingencia, ateniéndose a los criterios y normas de seguridad y calidad que determine el Consejo Nacional de Electricidad.
- d)** Ordenar el despacho de los equipos de generación para atender la demanda al mínimo costo marginal horario de corto plazo de todo el parque de generación.
- e)** Controlar que la operación de las instalaciones de generación la efectúe cada titular de la explotación, sujetándose estrictamente a su programación.
- f)** Aportar con los datos que requiera el Director Ejecutivo del CONELEC para penalizar a los generadores, de conformidad a lo señalado en el reglamento respectivo, por el incumplimiento no justificado de las disposiciones de despacho impartidas.
- g)** Asegurar la transparencia y equidad de las decisiones que adopte.
- h)** Coordinar los mantenimientos de las instalaciones de generación y transmisión, así como las situaciones de racionamiento en el abastecimiento que se puedan producir.

Preparar los programas de operación para los siguientes doce meses, con un detalle de la estrategia de operación de los embalses y la generación esperada mensualmente de cada central (CENACE, 2012).

2.5.- CNEL (Corporación Nacional de Electricidad)

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. está conformada por 10 Regionales: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, EL Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos. CNEL ofrece el servicio de distribución eléctrica a un total de 1,25 millones de abonados, abarcando el 30% del mercado de clientes del país.

El 4 de marzo del 2009, el directorio de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL aprobó la creación de la estructura de la Gerencia General de la Corporación a cargo del Ing. Patricio Villavicencio, esta estructura de 64 personas dirige la gestión de las 10 regionales conformadas a su vez por 4016 colaboradores.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL se constituyó en diciembre de 2008 con la fusión de las 10 empresas eléctricas, que históricamente mantenían los indicadores de gestión más bajos. Teniendo como tarea principal el revertir dichos indicadores en aras de mejorar la situación de las 10 empresas (CNEL, 2010).

- **MISIÓN**

Suministrar potencia y energía eléctrica en el área de concesión en condiciones beneficiosas de costo, calidad y continuidad, mediante la innovación, planeación e implementación de un sistema confiable de distribución utilizando eficientemente la infraestructura y recursos institucionales (CNEL, 2010).

- **VISIÓN**

Ser una Empresa líder, competitiva, optimizando procesos aprovechando el talento humano y su motivación, en un escenario con valores y responsabilidad que genere beneficios y satisfacción al cliente interno y externo (CNEL, 2010).

- **VALORES**

Como valores fundamentales de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL, 2010), tenemos los siguientes:

- Honestidad
- Transparencia
- Temple
- Lealtad y compromiso
- Conciencia organizacional
- Diligencia
- Responsabilidad social y ambiental.

- **POLÍTICAS**

Las Políticas de la Corporación Nacional de Electricidad son (CNEL, 2010):

- Aplicar una gerencia eficaz, participativa, comprometida con el mejoramiento integral.
- Mantener Recursos Humanos Motivados, capacitados, comprometidos con el desarrollo empresarial.
- Mantener un sistema eléctrico confiable, automatizar los procesos con la tecnología adecuada.
- Difusión permanente del plan estratégico, avances, cumplimientos y recomendaciones.

- Asignación oportuna de los recursos económicos en el presupuesto anual para su implementación.

Conformación de los comités de gestión, calidad y trabajadores a fin de evaluar y monitorear la ejecución del plan en forma semestral.

2.6.- SUSPENSIÓN DE SERVICIOS

La falta de pago del suministro de energía eléctrica dará derecho al proveedor a interrumpir el servicio conforme a las disposiciones reglamentarias pertinentes LRSE (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

DISPOSICIONES GENERALES

La presente Ley regula las actividades de generación de energía eléctrica que se origine en la explotación de cualquier tipo de fuente de energía primaria, cuando la producción de energía eléctrica es colocada en forma total o parcial en el Sistema Nacional Interconectado (SNI), o en un sistema de distribución y los servicios públicos de transmisión, distribución y comercialización de energía eléctrica, así como también su importación y exportación.

Tales actividades y servicios podrán ser delegados al sector privado 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 (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008).

2.7. ESTRUCTURA DEL SECTOR ELÉCTRICO

El sector eléctrico nacional estará estructurado de la siguiente manera LRSE (Ley de Régimen del Sector Eléctrico, 2008):

- a) El Consejo Nacional de Electricidad;

- b) El Centro Nacional de Control de la Energía;
- c) Las empresas eléctricas concesionarias de generación;
- d) La Empresa Eléctrica Concesionaria de Transmisión; y,
- e) Las empresas eléctricas concesionarias de distribución y comercialización.

2.8.- CLIENTE

Es la persona más importante de cualquier negocio, para que el cliente esté satisfecho con lo que le estamos ofreciendo y con lo que en el futuro podamos ofrecerlo, es necesaria una correcta gestión de las relaciones entre nuestra empresa y el cliente (Thompson, 2009).

2.8.1.- LA IMPORTANCIA DEL CLIENTE

El cliente es el protagonista de la acción comercial. Dar una buena respuesta a sus demandas y resolver cualquier tipo de sugerencia o propuesta es imprescindible. El cliente es, por muchos motivos, la razón de existencia y garantía de futuro de la empresa (Arias, 2011).

- Cliente Interno: Son aquellos que están vinculados a la empresa a través del intercambio laboral dan su fuerza de trabajo, su entusiasmo y mística no sólo a la espera de un salario, sino también por satisfacción individual que su trabajo le ofrezca.
- Cliente Externo: Son las personas que acuden a la compañía en busca de sus servicios o productos. Son la razón de ser de las organizaciones, las personas para quienes la organización compromete todas sus energías y todos sus recursos, con miras a lograr la máxima satisfacción de sus necesidades (Cabrerizo, 2011).

El cliente es importante porque juega un rol protagónico, por permitir proporcionar datos sobre los servicios obtenidos, sean excelentes o malos,

debido a que fueron ellos quienes lo reciben, y se pudo dividir, entre: clientes internos (empleados) y externos (usuarios).

2.8.2.- SERVICIO

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico. El comprador de una computadora espera cierto número de prestaciones, antes durante y después de la compra propiamente dicha: demostraciones, prueba de la máquina con sus componentes, soluciones financieras, reparaciones rápidas, garantía post-venta, etc. El servicio es algo que va más allá de la amabilidad y de la gentileza (Pérez, 2009).

2.8.3.- SERVICIO AL CLIENTE

Es cualquier tipo de intervención que se lleve a cabo entre un representante de una empresa y un cliente. Este es uno de los factores más importantes para determinar el éxito de la misma (Cortez, 2009).

El servicio al cliente, se lo tiene que efectuar de la mejor manera posible, tomando en cuenta diferentes puntos de vista como: la amabilidad, cordialidad, solución de conflictos, respuesta inmediata; siendo uno de los indicadores que ayudo a demostrar que existe una mala atención, lo cual ha repercutido en aumentar las cuentas por cobrar a los clientes.

2.9.- COBRANZA

Se refiere a la percepción o recogida de algo, generalmente dinero, en concepto de la compra o el pago por el uso de algún servicio.

La práctica de la cobranza puede ser llevada a cabo por una persona en nombre de la empresa que brinda el servicio en cuestión, o en su defecto a la

cual se le haya comprado un producto, o bien estar ejercida por una entidad bancaria o de servicio (Fuentes, 2009).

La cobranza dentro de la investigación fue la cantidad que el estudio y el modelo ayudaron a recaudar en los meses de JUNIO y JULIO con valores de \$141.730,03 y \$135.752,10 respectivamente, después de haber sido entregados los mismos que corresponden a deudas de consumo actuales más deudas de consumo en mora.

2.10.- 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 de 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).

2.10.1. INDICADOR PARA MEDIR LA CALIDAD DE LA CARTERA

Según Muñoz. (2008) el indicador utilizado convencionalmente para medir la calidad de cartera ha sido el ratio de morosidad, que se construye como la relación entre la cartera atrasada (compuesta por los valores vencidos y en cobranza judicial) y las colocaciones. El ratio de morosidad se basa en una definición relacionada al número de días de mora, que no incorpora los castigos reales realizados por las instituciones. Además, esta variable solo puede ser explicada por el rezago de la variable dependiente y su evolución no está muy vinculada al ciclo económico, porque existe un retraso en el reconocimiento del riesgo cuando el ciclo económico es favorable. Así, este sería un indicador retrasado que enciende alarmas cuando el problema ya ha madurado y no sería un indicador muy adecuado para analizar el riesgo de morosidad en contextos en donde el ciclo se encuentra en expansión. En ese sentido, a pesar que diversos estudios han considerado analizar este indicador para evaluar el riesgo de morosidad para este caso, sería conveniente evaluar otras opciones para abordar el análisis del riesgo para el sistema institucional en momentos en donde el ciclo económico se encuentra en expansión.

2.11.- CONDICIONES PARA LLEVAR A CABO EL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

Según (Guisar, 2008) para poder llevar a cabo con éxito un diagnóstico organizacional se deben cumplir algunos requisitos básicos:

- 1) Antes de iniciar el proceso de diagnóstico es indispensable contar con la intención de cambio y el compromiso de respaldo por parte del cliente (término usado en Desarrollo Organizacional para designar a la persona o grupo directamente interesado en que se lleve a cabo una transformación en el sistema y con la suficiente autoridad para promoverla). Es decir, que esté dispuesto a realizar los cambios resultantes del diagnóstico.
- 2) El "cliente" debe dar amplias facilidades al consultor (interno o externo) para la obtención de información y no entorpecer el proceso de diagnóstico.
- 3) El consultor manejará la información que se obtenga del proceso en forma absolutamente confidencial, entregando los resultados generales sin mencionar a las personas que proporcionaron la información.
- 4) También debe proporcionar retroalimentación acerca de los resultados del diagnóstico a las fuentes de las que se obtuvo la información.
- 5) El éxito o fracaso del diagnóstico depende en gran medida del cliente y del cumplimiento de los acuerdos que haga con el consultor.

2.11.1.- ELEMENTOS DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

El diagnóstico organizacional se divide en tres etapas principales:

1) Generación de información, la cual abarca a su vez tres aspectos:

- La forma en que se recolecta la información, las herramientas y los procesos utilizados.
- La metodología utilizada para recopilar la información, la cual sigue dos corrientes, los métodos usados para obtener información desde el cliente (entrevistas, cuestionarios) y los usados para obtenerla desde el consultor (observación).
- La frecuencia con que se recolecta la información, la cual depende de la estabilidad del sistema.

2) Organización de la información, en donde es necesario considerar tres aspectos claves:

- El diseño de procedimientos para el proceso de la información.
- El almacenamiento apropiado de los datos.
- El ordenamiento de la información, de modo que sea fácil de consultar.

3) Análisis e interpretación de la información, que consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las cuestiones planteadas al inicio de la investigación (Kewaski, 2011).

2.11.2.- PERSPECTIVAS DEL DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

El diagnóstico organizacional se divide en dos perspectivas principales, una funcional y otra cultural, cada una con sus propios objetivos, métodos y técnicas. Son complementarias entre sí y dan origen a dos tipos de diagnóstico (Caballeda, 2009):

- Diagnóstico funcional

- Diagnóstico cultural

2.12.- SPSS 11.5

EL SPSS 11.5 es un conjunto de programas orientados a la realización de análisis estadísticos aplicados a las ciencias sociales. Nos permite realizar análisis y gráficos estadísticos sin tener que conocer la mecánica de los cálculos ni la sintaxis de los comandos del sistema.

Comparado con otros programas, es más intuitivo y fácil de aprender. Su desventaja es que es menos flexible y con menos procedimientos avanzados que otros programas comerciales

SPSS 11.5 es bueno a la hora de organizar y analizar datos. Se puede ordenar datos, calcular nuevos datos y realizar una gran variedad de análisis estadísticos. En teoría el tamaño de los ficheros de datos que SSPS puede manejar no está limitado por lo que puede trabajar con ficheros grandes. Esta versión también permite el manejo cómodo de ficheros, la personalización de los informes, y el cortar y pegar en otros programas (Marín, 2008).

2.12.1.- COMPONENTES BÁSICOS DE SPSS 11.5.

Los pasos básicos en el análisis de datos consisten en: Introducir los datos, manualmente o recurriendo a un archivo ya existente.

- Seleccionar un procedimiento estadístico.
- Seleccionar las variables para el análisis.
- Las variables que podemos usar en cada procedimiento se muestran en un cuadro de diálogo del que se seleccionan.
- Ejecutar el procedimiento y ver los resultados. Los resultados aparecen en una ventana de resultados y se pueden guardar como archivos con extensión. Los gráficos se pueden modificar en la ventana del editor de gráficos, según se muestra a continuación (Marín, 2008).

2.13.- REDATAM

REDATAM es el acrónimo de recuperación de datos para Áreas pequeñas por Microcomputador. Redatam+SP (abreviado R+SP), la última versión en homenaje a su creador SergePoulard y originalmente lanzado como Redatam+G4 (R+G4), es la cuarta generación del software, que puede ser usada en español, inglés o portugués, con Microsoft Windows 9x, NT4, 2000 y superiores, en cualquier microcomputador compatible con IBM (winR+ v.1.2 es la versión previa, que opera también con Windows 3.1).

El programa utiliza una base de datos jerárquica comprimida, que se puede crear en R+SP y que contiene micro datos y/o información agregada con millones de registros de personas, viviendas, manzanas de ciudades o cualquier división administrativa de un país. Esos datos pueden provenir de cualquier combinación de censos, encuestas u otras fuentes. Se puede procesar una base de datos en asociación con bases de datos externas de formatos comunes, como de BASE. Bases de datos jerárquicos muy grandes y no geográficos también han sido creadas en tales campos, como Comercio Internacional.

Es posible definir, a partir de una base de datos, cualquier área geográfica de interés (desde manzanas de una ciudad) o combinaciones de esas áreas, crear nuevas variables, obtener varios tipos de tabulados muy rápidamente y exportar salidas a otros software. Los datos de diferentes niveles geográficos pueden ser combinados jerárquicamente para crear variables agregadas, y los resultados pueden desplegarse en mapas desde REDATAM o transferirse a un Sistema de Información Geográfica (SIG).

Se usan versiones de REDATAM en todos los países de América Latina y el Caribe, en varios de África y Asia y en varios países desarrollados; alrededor de 1600 usuarios e instituciones de 80 naciones son usuarios registrados. La primera versión de REDATAM para DOS se publicó oficialmente en 1987. Todas las versiones de REDATAM han sido desarrolladas y mantenidas por el

Centro Latinoamericano y Caribeño de Demografía (CELADE), que es la División de Población de la CEPAL.

El desarrollo de Redatam+SP y otros miembros de la familia REDATAM ha recibido ayuda financiera de CIID, ACIDI, Gobierno de Países Bajos, UNFPA, BID y del presupuesto regular de las Naciones Unidas (Montaner, 2009).

2.14.- DEFINICIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En Estadística el tamaño de la muestra es el número de sujetos que componen la muestra extraída de una población, necesarios para que los datos obtenidos sean representativo de la población (Calderón, 2008).

Muestra es el grupo de individuos que realmente se estudiarán, es un subconjunto de la población. Para que se puedan generalizar a la población los resultados obtenidos en la muestra, ésta ha de ser «representativa» de dicha población. Para ello, se han de definir con claridad los criterios de inclusión y exclusión y, sobre todo, se han de utilizar las técnicas de muestreo apropiadas para garantizar dicha representatividad (Gómez, 2008).

2.14.1.- CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

El tamaño de la muestra se determina para obtener una estimación apropiada de un determinado parámetro poblacional.

Estimación de parámetros.- La estimación de parámetros consiste en el cálculo aproximado del valor de un parámetro en la población, utilizando la inferencia estadística, a partir de los valores observados en la muestra estudiada. Para el cálculo del tamaño de la muestra en una estimación de parámetros son necesarios los conceptos de Intervalo de confianza, variabilidad del parámetro, error, nivel de confianza, valor crítico y valor α (Vivanco, 2008).

2.15.- FUNDAMENTACIÓN CIENTÍFICA

A fin de fundamentar la presente investigación se ha tomado en consideración como punto importante los criterios de autores que presentan estudios de carácter científico, los mismos que a continuación se citan con el propósito de ofrecer una perspectiva clara acerca de lo que trata el problema y sus implicaciones (Vygotsky, 2008).

2.16.- MODELO DE COBRANZA

La Gestión de Cobranzas consiste en el desarrollo de actividades y estrategias para alcanzar el cobro de deudas.

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

Según Villablanca (2010) para gestionar el cobro de deudas en mora es aconsejable que primero se encuentre bien organizado, para hacerlo, se debe conocer:

- Su Empresa.
- Sus Productos.
- Su Industria.
- El Flujo Operativo de Negocio.
- La Tecnología que utilizan para Administrar la Información

El modelo de Cobranza permitió detallar las funciones del personal, el cual ayudará a las futuras recaudaciones y buena todas de decisiones, tomando en cuenta que siempre se debe estar diagnosticando, cada uno de los procesos que son eslabones en la labor de recuperación de cartera.

2.17.- GESTIÓN FINANCIERA

La Gestión Financiera se encarga de la eficiente administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa (Carvajal, 2010).

El objeto de la Gestión Financiera y Administrativa es el manejo óptimo de los recursos humanos, financieros y físicos que hacen parte de las organizaciones a través de las áreas de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería, Servicios Administrativos y Talento Humano; relacionando específicamente esta actividad a la Gerencia.

La Gestión Financiera es una de las tradicionales áreas funcionales de la gestión, hallada en cualquier organización, compitiéndole los análisis, decisiones y acciones relacionadas con los medios financieros necesarios a la actividad de dicha organización. Así, la función financiera integra todas las tareas relacionadas con el logro, utilización y control de recursos financieros.

Es decir, la función financiera integra:

- La determinación de las necesidades de recursos financieros (planteamiento de las necesidades, descripción de los recursos disponibles, previsión de los recursos liberados y cálculo de las necesidades de financiación externa);

- La consecución de financiación según su forma más beneficiosa (teniendo en cuenta los costes, plazos y otras condiciones contractuales, las condiciones fiscales y la estructura financiera de la empresa);
- La aplicación juiciosa de los recursos financieros, incluyendo los excedentes de tesorería (de manera a obtener una estructura financiera equilibrada y adecuados niveles de eficiencia y rentabilidad);
- El análisis financiero (incluyendo bien la recolección, bien el estudio de información de manera que se pueda obtener respuestas seguras sobre la situación financiera de la empresa);
- El análisis con respecto a la viabilidad económica y financiera de las inversiones.

En sí se podría decir que la Gestión Financiera es una gran aliada para la alta gerencia ya que le ayuda al acrecentamiento de la cuota de mercado, maximización de beneficios o utilidades, buen manejo y control de los recursos existentes en la organización; es decir, es una herramienta que apoya a la gerencia a impulsar el desarrollo de la institución” (Morris, 2008).

2.17.1.- ESTRATEGIA

Según Morris (2008) una de las metodologías más antiguas para plantear estrategias consiste en identificar caminos mediante los cuales una organización alcanza sus objetivos y por lo tanto busca mejorar su desempeño. Analicemos algunas alternativas:

Establecer estrategias de crecimiento:

- Concentración en una línea específica de cobranza
- Diversificación de servicio

- Ampliar las líneas: materia prima – proceso – servicio
- Ampliación de mercados mediante fusiones o adquisiciones
- Innovación y alianzas estratégicas.

Estrategias defensivas en el mercado:

- Reducción, liquidación, recuperación de cartera

Estrategias globales:

- Calidad
- Servicio
- Análisis de opciones
- Desarrollar varias alternativas estratégicas que sean útiles para recuperar la cartera vencida.
- Tomar conocimiento de algunas estrategias que pueden servir para darse cuenta como se conforman y para tomarlas como referencias al momento de desarrollar las alternativas estratégicas.
- Una vez que se han determinado las estrategias debe evaluarse cada una de ellas, tomando en consideración lo siguiente:
- Evaluar y comparar objetivamente las alternativas estratégicas desarrolladas para recuperación de cartera vencida
- Revisar las metas con cuidado.

- Analizar pruebas para evaluar la efectividad de la estrategia asignándole calificaciones
- Establecer puntos específicos de revisión que permitan determinar si el programa está procediendo de acuerdo a los objetivos fijados

2.17.2.- COBRANZAS

La cobranza es la recuperación de fondos y valores a la prestación de bienes o efectos que los representen para su pago de cualquier obligación, factura, o documento válido para su ejecución en el lugar en que son pagaderos.

El cuerpo de créditos por medio de las cobranzas es una función vital para las finanzas de una empresa; tal es así que hasta no hace mucho tiempo se descuidaba un poco el primer aspecto para centralizar el interés en este último objetivo.

Cuando se permite que el cliente dilate sus pagos en forma constante resulta difícil lograr que se ajuste nuevamente a las condiciones pactadas.

Las cuentas se atrasan por varios motivos que sucintamente son:

- Mala interpretación de las condiciones de ventas.
- Mala administración del negocio del deudor.
- Excepciones temporales por anormalidad en la posición financiera de un cliente que habitualmente cancela en término.
- Cuando se alargan los plazos para aprovechar en el giro el capital del proveedor.

- Sobre extensión en las posibilidades operativas de quienes compran a crédito.
- Insolvencia del cliente, entre otras.

A fin de evitar estos problemas hay que otorgar créditos en forma correcta, acorde a las reales posibilidades de los solicitantes y procediendo a un seguimiento intensivo de la evolución de sus cuentas, sin esperar la recepción de pedidos para verificarlas, haciéndolo en cambio por vía separada.

También se interpreta como Cobranza a la documentación de un crédito que ya existe. Se trata de un crédito en cuenta corriente que es cancelado por el deudor mediante un pagaré.

Si bien aquí el cobro no es definitivo, pues se sigue teniendo un crédito y aún no se ha percibido el dinero, las características de la gestión emprendida son de similar importancia a las que se requieren para lograr el cobro en dinero.

Por último, también podría aceptarse como operación básica de Cobranza al descuento de un documento. A pesar de que tiene características diferentes a las de una operación básica de Cobranza, el resultado que produce – transformación de un crédito en disponibilidades – permite que se la trate como una Cobranza, en lugar de considerarla como una operación básica secundaria (financiera).

La operación básica de Cobranza abarca todas las operaciones que se comprenden desde el momento en que se detecta que un crédito está en condiciones de ser cobrado, hasta que los valores resultantes de la Cobranza son ingresados y contabilizados en la empresa” (Dávalos, 2009).

CAPÍTULO III. DESARROLLO METODOLÓGICO

3.1.- UBICACIÓN

Esta investigación se realizó en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), sucursal Calceta - cantón Bolívar, que se encuentra ubicada en la calle Cesar Ovidio Villamar y 10 de Agosto, la cual se encontró mediante ubicación satelital.

3.2. VARIABLES DE ESTUDIO

3.2.1. VARIABLE INDEPENDIENTE

Modelo de gestión de cobranza.

3.2.2. VARIABLE DEPENDIENTE

Mejorar la recaudación de su cartera vencida de CNEL Sucursal Calceta

3.3.- MÉTODOS

Para dar una solución adecuada al problema planteado, se recurrió a la aplicación de diferentes métodos y técnicas que responden a las expectativas del proceso utilizando las siguientes:

3.3.1.- MÉTODO INDUCTIVO

Este método permitió analizar los problemas de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta, donde se observaron los inconvenientes que se suscitaban debido a que no se contaba con un modelo que ayude a recuperar eficientemente la cartera vencida.

3.3.2. MÉTODO DEDUCTIVO

Se manipuló el método Deductivo basándose de principios generales como la base de datos de la Corporación Nacional de Electricidad, a los particulares que fueron los clientes del mismo, en el cual se obtuvo la muestra para la aplicación de las encuestas, así mismo se manejó en este análisis el método explorativo, que se utiliza para recoger, organizar, presentar, analizar, generalizar, los resultados de las observaciones que se obtuvieron al momento de realizarse las encuestas. Este método implica el examen del tema o problema poco estudiado del cual se tiene mucha duda o simplemente no se abordado antes (Hernández, et al 2008).

3.4. TÉCNICAS

Las técnicas que se utilizaron fueron: La encuesta, en ella se manejó el Redatam tomando una muestra aleatoria simple de las personas que adeudan a la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta las mismas que fueron procesadas por el spss 11.5.

3.4.1. TÉCNICAS ESTADÍSTICA

- **ENCUESTA**

Esta técnica permitió encuestas a: 150 usuarios y 2 empleados y ayudó a determinar cuáles fueron las causas que llevaron a la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL), sucursal Calceta, a obtener la cartera vencida y así poder brindar futuras soluciones con relación al cobro de las planillas en mora, con la finalidad de aumentar el bienestar social.

- **SPSS 11.5**

Ayudó en el procesamiento de datos recopilados a través de la encuesta, por medio de tabulaciones y gráficos especializados.

- **REDATAM**

Por medio de este programa se obtuvo la muestra potencialmente consumidora de energía eléctrica en la zona de estudio, la cual permitió obtener una información verídica que sirvió para diseñar el modelo adecuado.

3.5. MANEJO DE LA INVESTIGACIÓN

3.5.1. ETAPA 1. DIAGNOSTICAR LA SITUACIÓN FINANCIERA DE LOS SERVICIOS DE COBRANZA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL).

La investigación se apoyó del REDATAM, que permitió extraer la muestra de la población totalmente activa y consumidora del servicio básico (energía eléctrica) en el cantón Bolívar, la misma que fue un punto de referencia como base de datos numérica para determinar el tamaño de la muestra. Se aplicaron las dos encuestas, una dirigida a los usuarios que de la Corporación Nacional de Electricidad (ANEXO 1), y otra dirigida a 2 de los 25 empleados de CNEL sucursal Calceta que forman parte del departamento de cobranza de la Empresa (ANEXO 3). Los resultados obtenidos de dichas encuestas fueron procesados a través de un programa estadístico avanzado llamando SPSS 11.5, (ANEXO 5) que ayudó a reflejar tabulaciones y gráficos estadísticos que permitieron dar una mejor comprensión para su posterior análisis en cada uno de los indicadores.

- **ENCUESTA**

Se aplicó encuestas a una muestra de 150 usuarios que optaban por el servicio de energía de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta, el instrumento que se utilizó en esta investigación estuvo basado para disminuir la cartera vencida de la Institución mediante la elaboración de un modelo de gestión de cobranza.

- **INVESTIGACIÓN DE OPINIÓN DEL USUARIO**

Se establece como tipo de estudio la investigación descriptiva mediante el método de la encuesta personal, porque con ella se pueden introducir preguntas dirigidas a tener mayor conocimiento del mercado, preferencias, características y percepciones de las personas que utilizan el servicio de energía Eléctrica de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta.

De los métodos de investigación, el escogido, es la unidad de muestreo en el cliente o usuario, estas personas están claramente identificadas en registros computarizados de Historia de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta.

- **PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Este método es el más utilizado, en la práctica consiste en una entrevista personal y directa entre el encuestador y la persona encuestada, con lo que si surge alguna duda por parte del encuestado o si el encuestador requiere precisar una respuesta, se lo puede hacer en ese momento.

Para este fin se desarrolló un cuestionario (anexo 1) que es el medio para que el investigador obtenga respuestas y pueda clarificar los objetivos propuestos. El cuestionario es la técnica de recopilación de datos más empleada en investigación, porque es menos costosa, permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis.

La redacción del cuestionario se elaboró en función de los objetivos, de una forma clara y precisa, para que de esta manera puedan mostrar y tabular los datos para precisar soluciones al problema planteado, las preguntas deben ser sencillas e interesantes, partiendo desde lo general hasta lo específico.

- **DISEÑO DE LA ENCUESTA**

Se empleó las siguientes pautas para la redacción de las preguntas:

- Palabras claras y sencillas.
- No se utilizó preguntas que sugieran respuesta.
- No se incluyó preguntas sesgadas
- No se incluyó alternativas implícitas

Las pautas para determinar las secuencias de las preguntas son:

- Utilizar primero preguntas determinantes que nos den las particularidades y rasgos del individuo encuestado.
- Formular primero preguntas generales de sucesos o hechos acerca del problema.
- Colocar después las preguntas acerca de la percepción del servicio y la opinión del encuestado sobre sus observaciones.
- Distribuir las preguntas en orden lógico.
- Asignar al final las preguntas acerca del servicio propuesto, los deseos y expectativas para determinar sus características.

El lugar escogido para realizar las encuestas fue Calceta, Quiroga y Membrillo.

- **TAMAÑO DE LA MUESTRA**

Una vez delimitada nuestra población de 2050 favorecidos con el servicio de energía, segmentada por sus diferentes características y definidas las encuestas debemos proceder a determinar el tamaño de la muestra. Obviamente no podemos encuestar a toda la población de usuarios que accedieron que utilicen el servicio de energía eléctrica, por lo que tomaremos una muestra aleatoria, de manera que no incluyan sesgos de edad, condición económica, estado civil, etc.

Dado que no existe un estudio previo que señale el porcentaje de ocurrencia (P) y no ocurrencia (Q) de la utilización de este tipo de servicio, se asume el 50% para ambos factores para determinar el número mínimo de encuestas a realizarse con la máxima probabilidad de ocurrencia.

Tomaremos como universo a la población de usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta, Para determinar el tamaño óptimo de la muestra se utilizó un muestreo aleatorio simple, se consideró un 95% de nivel de confianza, y la fórmula para poblaciones finitas:

$$n = \frac{NZ^2 pq}{E^2(N - 1) + Z^2 pq} \quad \text{[Muestra Poblacional 3.1]}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población de usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta

Z = Nivel de confianza (dato obtenido de tablas estadísticas)

p = Proporción de ocurrencia de la variable

q = Proporción de No ocurrencia de la variable ($1 - p$)

e = Grado de error muestral estimado Para este estudio:

n = Tamaño de la muestra =

N = Usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta

Z = 1.96 (nivel de confianza = 95%)

p = 50%

q = 50%

e = 5%

La fórmula aplicada es empleada principalmente en análisis de Mercados y estudios de opinión por el GRUPO DELPHI consultores internacionales S.A de España, donde se reemplazó los valores y se obtuvo el tamaño de la muestra a partir de la población, la cual dio como resultado 150 encuestas (Vivanco, 2008).

Después de establecer la cantidad de personas a encuestar, utilizaremos las siguientes características para este sistema de medición:

UNIVERSO O POBLACIÓN: Todas las personas usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta.

MÉTODO DE MUESTREO: Aleatorio simple.

UNIDAD DE ANÁLISIS: Personas que acudan al servicio y que muestren la voluntad de participar en la encuesta.

MARCO MUESTRAL: población de usuarios de la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta

- **TABULACIÓN Y ANÁLISIS**

La tabulación y análisis de la información obtenida en las encuestas, posterior a la evaluación de los datos obtenidos y de acuerdo al propósito del estudio, implica resumirla y presentarla convenientemente antes de ser analizada, es necesario el uso de técnicas estadísticas considerando que la escala a usarse de acuerdo a la información recolectada, corresponde a una escala cualitativa, para formarse un juicio bastante exacto sobre el conjunto de personas estudiadas, se procederán los siguientes pasos: revisión y corrección de la información almacenada, clasificación y cómputo de los datos y presentación mediante cuadros y gráficos.

3.5.2. ETAPA 2. ELABORAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA.

Con los resultados, análisis procesados y examinados se realizó la propuesta de un modelo de cobranza que aporte con la recuperación de la cartera vencida, cambio que se propuso en base a ciertas anomalías encontradas, se hizo mención a cada uno de los procesos que la recuperación comprende, normas a cumplir, procedimientos a seguir, deberes u obligaciones para cada uno de los puestos de trabajo, y convenio de pago.

La elaboración del modelo de gestión de cobranza para reducir la cartera vencida propone realizar las siguientes acciones que permitirán la preparación del personal implicado en la elaboración del mismo, el logro de su compromiso y la garantía de que estarán capacitados para utilizar el modelo como una herramienta de trabajo diaria.

1. Capacitación del personal de la institución que tendrá a su cargo la otorgación de los servicios, como:
 - Trabajo en Grupo.
 - Planificación en general.
 - Estructura del Modelo de Gestión a emplear y punto de partida para el diseño.
 - Elementos básicos de estadísticas referidos al cálculo de muestras, presentación de datos y procesamiento de encuestas.
2. Creación de equipos de trabajo con personal de la institución e investigadores externos con las siguientes funciones:
 - Impartir la capacitación a beneficiarios del servicio.
 - Supervisar y controlar sistemáticamente el pago de los servicios.
3. Realizar sesiones de trabajo en grupo para determinar la misión de la organización y lograr el compromiso con la aplicación de la investigación.

Esta propuesta tiene un carácter general y puede aplicarse a nuevos sistemas y trabajos a realizar modificando fundamentalmente los contenidos a impartir. Se fundamenta en los elementos de los métodos capacitación-acción e investigación-acción.

La capacitación – acción tiene por objetivo generar espacios de capacitación y pensamiento crítico; promueve procesos económicos, sociales y ambientales, articulando las diversidades mediante espacios participativos en los que nuevas percepciones de la realidad permiten emerger ilimitadas potencialidades humanas.

La investigación - acción es la producción de conocimientos para guiar la práctica y conlleva la modificación de una realidad dada como parte del mismo proceso investigativo. Dentro de la investigación-acción el conocimiento se produce simultáneamente a la modificación de la realidad, llevándose a cabo cada proceso en función del otro, o debido al otro.

PROPUESTA DE LA ESTRUCTURA DEL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL), SUCURSAL CALCETA.

Esta propuesta fue diseñada aplicando el enfoque en procesos al diseño de planes estratégicos que combina todas sus etapas, retroalimentándose unas con respecto a las otras con un explícito enfoque al cliente. Se elaboró a partir de las características de la institución objeto de estudio. Se segmenta para este diseño partiendo de los modelos: Modelo de Gestión de Marketing y Modelo de Evaluación de Costo de Inventarios.

- **ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL**

Según el diseño establecido para elaborar el modelo de Cobranza para disminuir la cartera vencida en esta primera etapa se parte de la estrategia de la organización.

Debe precisarse la definición de la misión que ayudará a los directivos a definir sus necesidades de conocimiento del entorno.

La misión es la razón de ser de la organización, es la expresión muy general sobre lo que quiere ser la organización. El porqué de su existencia.

Toda misión bien definida debe haber respondido a las siguientes preguntas:

- ¿Qué hace?

- ¿Cómo lo hace?
- ¿Con qué lo hace?
- ¿Para qué lo hace?

- **OPERACIONES DE COBRANZA**
 - **PROCESO OPERATIVO**

El proceso operativo, representa la onda corta de la creación de valor. Este empieza desde la recepción de un pedido de un cliente y culmina con la entrega del producto o servicio al cliente. Este proceso recalca la búsqueda de la entrega eficiente, consistente y oportuna de los servicios existentes a los clientes.

La influencia de la gestión de calidad total y las prácticas de las competencias han llevado a relacionar indicadores financieros y de costos tradicionales con indicadores de calidad y duración del ciclo. Entonces el proceso operativo tiene gran influencia a nivel organizacional y en este plano se han producido avances y cambios importantes en los últimos tiempos, debido a la focalización en los clientes, el aumento de la competencia y la necesidad de mayor eficiencia, dando como resultado la entrega de productos o servicios superiores a los clientes.

- **NIVELES DE SERVICIOS TÉCNICOS**

Para medir los niveles de servicio de la Corporación Nacional de Electricidad, el área de soporte de servicio y la prestación del servicio técnico juega un rol muy importante en la gestión de los servicios, estos permiten respetar los niveles de acuerdos para la calidad en el servicio con la organización y sus clientes.

El soporte técnico a los servicios tiene como misión fundamental facilitar a los usuarios el acceso a los servicios prestados mediante un conjunto de

actividades definidas en los procesos operativos que se ejecutan de manera continua.

- **GESTIONES ESTRATÉGICAS**

- **DISEÑO DE LAS ESTRATEGIAS**

Las estrategias que se proponen a continuación resultan del análisis de las diferentes matrices aplicadas en el modelo de cobranza para disminuir cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad sucursal Calceta.

- **ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN DEL MERCADO**

Estrategia de crecimiento: Persigue incrementar la participación en el mercado; el crecimiento puede obtenerse actuando sobre el mercado actual y sobre nuevos mercados, puede lograrse de igual manera con los servicios de electricidad actuales o con servicios nuevos.

- Estrategia de defensa: Persigue mantener las posiciones alcanzadas en el mercado, las mismas pueden clasificarse en:
 - a) Estrategias de salida: Tiene como propósito abandonar el mercado o retirar algunos servicios.
 - b) Estrategia de reconversión: Persigue la transformación de la organización para operar con un nuevo portafolio de servicios en el mismo mercado.

- **ESTRATEGIAS COMPETITIVAS**

Estrategia para mejorar la posición competitiva en general o en algún indicador específico:

- a) Estrategia con la competencia: Cuando la organización se plantea moverse conjuntamente con sus competidores en lo referido a nuevas

tarifas a menos valores, desarrollo de nuevos servicios, inversiones, y otros.

- b) Estrategia de movimiento por delante de la competencia: La organización se plantea mantenerse por delante de la competencia.
- c) Estrategia de movimiento al margen de la competencia: Cuando la organización desarrolla sus estrategias de forma independiente a la competencia.

3.5.3. ETAPA 3. SOCIALIZAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA.

Se presentaron los resultados globales del estudio, teniendo en cuenta los resultados de cada una de sus etapas con sus indicadores, elaboración y propuesta medible periódicamente, al gerente de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta Ing. Cristo Hidalgo Andrade (ANEXO 7), aportando con un estudio especializado y una herramienta protagónica para la futura toma de decisiones.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4. 1. ANÁLISIS DE LA ENCUESTA

4.1.1. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES

4.1.1.1. TAMAÑO DE LA MUESTRA

De acuerdo a los objetivos planteados para diseñar un modelo de cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) sucursal Calceta, se determinó un nivel de confianza requerido del 1,96 % y con un error del 5% que en este caso es aceptable, por lo que fue necesario utilizar una fórmula, que permita establecer el número exacto de la muestra:

$$n = \frac{\sigma^2 N p q}{E^2 (N - 1) + \sigma^2 p q}$$

Dónde:

σ = Nivel de confianza

q = Población en contra

P = Población a favor

N = Universo o población

E = Error de estimación

n = Tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1.96^2 * 2050 * 0.88 * 0.12}{0.05^2 * (3000 - 1) + 1.96^2 * 0.88 * 0.12}$$

$$n = 150$$

El tamaño de la muestra sería de 150 personas, valor que para una población considerada como finita se obtiene al considerar un error deseado del 0,05% y un nivel de confianza de $\sigma = (1,96\%)$, a partir de aplicar la fórmula y verificar en la tabla a fin de definir tamaños de muestras elaboradas por el grupo DELPHI de Consultores Internacionales S.A. de España, empleadas principalmente para el análisis de Mercados y Estudios de Opinión.

Se aplicaron 150 encuestas para conservar el tamaño de muestra debido a la posibilidad de error de no respuesta, se utilizó como método de muestreo el aleatorio simple y para la selección de los elementos muestrales la selección sistemática de los mismos.

Las encuestas fueron procesadas con el programa SPSS 11.5 para Windows. Se analizarán los más significativos.

Se plantearon las siguientes interrogantes, las mismas que proporcionaron resultados que se muestran a continuación:

1) CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS QUE BRINDA CNEL SUCURSAL CALCETA

Cuadro 4.1. Calidad de los servicios eléctricos.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Excelente	49	32,70%	32,70%
Muy bueno	50	33,30%	66,00%
Bueno	51	34,00%	100,00%
Totales	150	100%	100

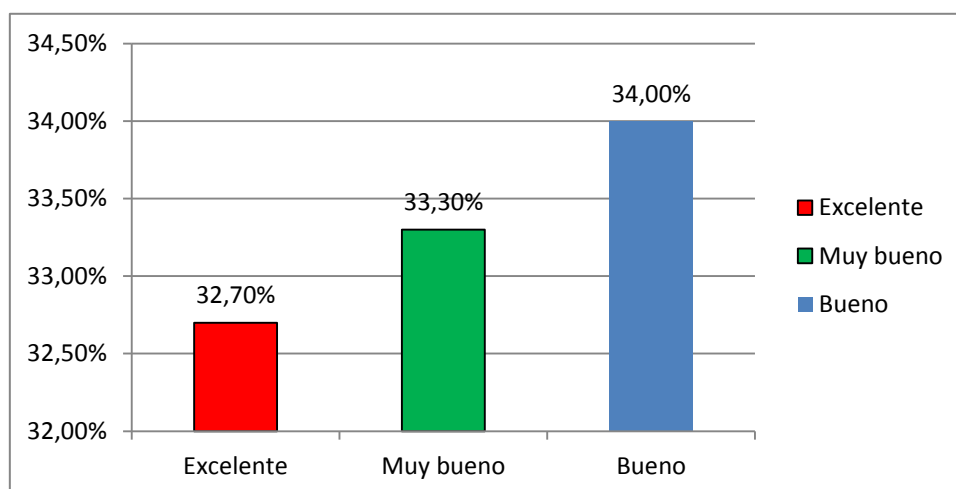


Gráfico 4.1 Calidad de los servicios eléctricos.

Respecto a la calidad de los servicios los usuarios de CNEL Sucursal Calceta, le dieron una calificación de Bueno, debido a que los resultados reflejaron que: el 32,7% con 49 usuarios contestaron que los servicios brindados son excelentes, el 33,3% con 50 de ellos respondieron que muy bueno y el 34% con 51, dijeron que es bueno.

2) SOLUCIÓN DE CORTE DE ENERGÍA POR CORTO CIRCUITO

Cuadro 4.2. Resolución de apagones de luz.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	0	0,00%	0,00%
No	49	32,70%	32,70%
A veces	101	67,30%	100,00%
Totales	150	100%	100

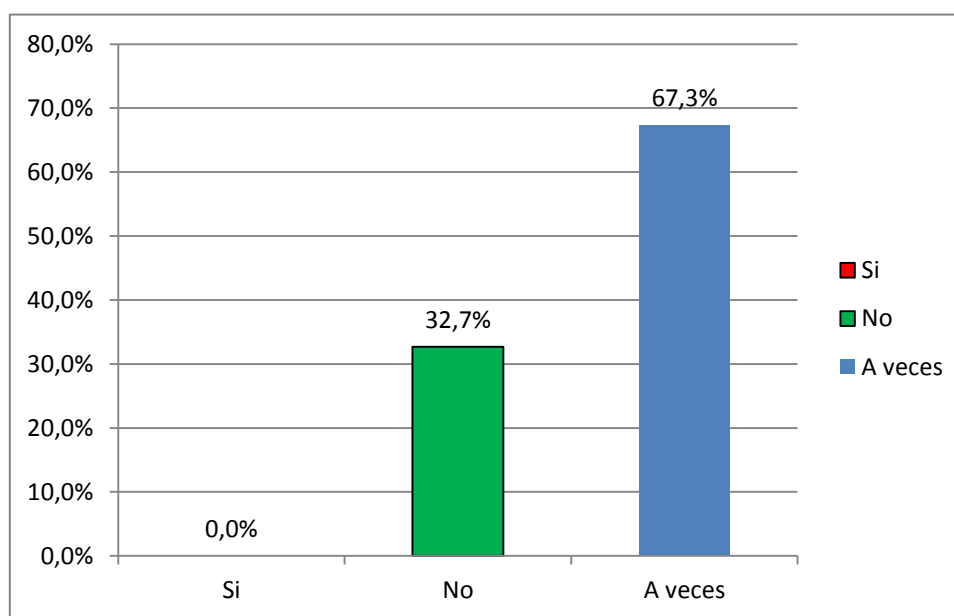


Gráfico 4.2 Resolución de apagones de luz.

De acuerdo con los apagones de luz, por causa de corto circuito, sobre si el personal de CNEL se acercaban a solucionar dicho problemas los encuestador respondieron que, auxiliar a un sector sin conexión por causa de apagones es primordial, ya que la economía del cantón Bolívar depende en su gran magnitud de equipos tecnológicos que utilizan energía, los resultados para este indicador reflejó que un 32.7% con 49 usuarios dijeron que no les restablecieron el fluido eléctrico, y un 67,3% con 101 usuarios respondieron que a veces personal de la empresa realizaba la reconexión para la fluidez del servicio básico.

3) FUENTES QUE INFLUYEN EN LA FRECUENCIA DE PAGOS

Cuadro 4.3 Pago de planillas del servicio eléctrico.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Cada mes	8	5,3%	5,3%
Cuando me acuerdo	22	14,7%	20,0%
Cuando me llaman de la empresa	83	55,3%	75,3%
Cuando tengo dinero	25	16,7%	92,0%
Cuando proceden al corte de energía	12	8,0%	100,0%
Totales	150	100%	100%

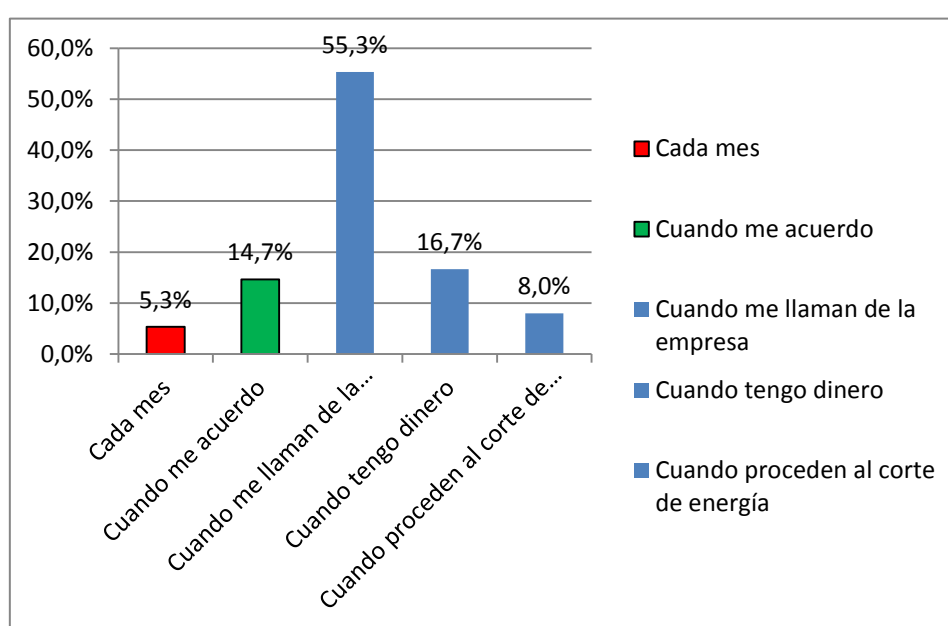


Gráfico 4.3 Pago de planillas del servicio eléctrico.

Las obligaciones adquiridas por los ciudadanos previas al cobro de un servicio brindado también fueron evaluadas y obtuvieron una calificación de morosidad y descuido debido a que solo el 5,3% con 8 usuarios pagaron cada mes, 14,7% con 22 usuarios cuando se acordaban, 55,3% con 83 usuarios cancelaron el servicio cuando fueron llamados por la empresa y el 8% con 12 usuarios cuando el personal de la Empresa Eléctrica procedía al corte.

4) NIVELES DE ACEPTACIÓN DE LOS MONTOS DE FACTURACIÓN

Cuadro 4.4. Monto a cancelar mensualmente.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	51	34,0%	34,0%
No	20	13,3%	47,3%
A veces	48	32,0%	79,3%
Nunca	31	20,7%	100,0%
Totales	150	100%	100%

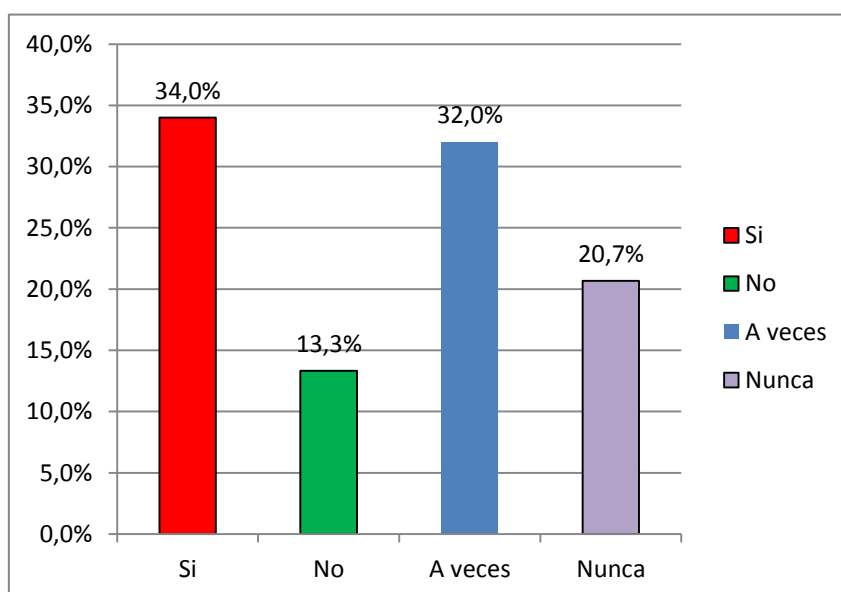


Gráfico 4.4 Monto a cancelar mensualmente.

Respecto en si está de acuerdo con el monto que cancela mensualmente por el pago del servicio los encuestados se refirieron a que la lectura en los medidores alcanzaron un resultado poco favorable y satisfactorio para el indicador pago de consumo mensual debido a que el 34% con 51 usuarios contestaron que si están de acuerdo con el valor cobrado, 13,3% con 20 usuarios respondieron que no, 32% con 48 usuarios dijeron que a veces mientras que el 20,7% con 31 usuarios están en total desacuerdo con los valores cobrados diciendo que muchas de las veces se cobra en abuso o se inventan las cantidades a cobrar.

5) EFECTOS DE ATRASOS DE PAGOS DE LA PLANILLA

Cuadro 4.5 Atrasos de pagos mensuales.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	60	40,0%	40,0%
No	6	4,0%	4,0%
A veces	84	56,0%	56,0%
Totales	150	100%	100%

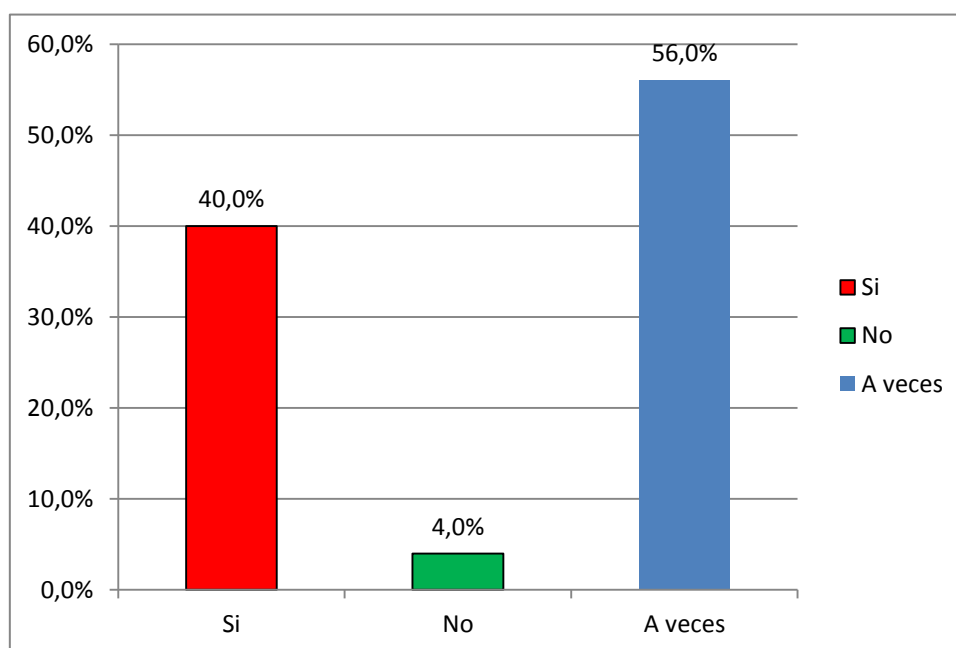


Gráfico 4.5. Atrasos de pagos mensuales.

Luego de las encuestas aplicada a los 150 usuarios de CNEL sucursal Calceta, sobre si al momento de atrasarse en el pago mensual de consumo eléctrico , si los de la empresa proceden al corte de fluido eléctrico, contestaron de que es una de las estrategias para evitar los cobros en mora y para que paguen de manera puntual el consumo, el indicador en estudio demuestra que la mayor parte de los encuestados respondieron que solo a veces procedían a los cortes con 56% lo que representa a 86 usuarios, por motivos de estrategias que son: convenios de pagos o abonos.

6) PRÓRROGA PARA CANCELAR EL VALOR PENDIENTE

Cuadro 4.6 Prórroga por atrasos en pagos mensuales.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	46	30,7%	30,7%
No	44	29,3%	60,0%
A veces	26	17,3%	77,3%
Nunca	34	22,7%	100%
Totales	150	100%	100%

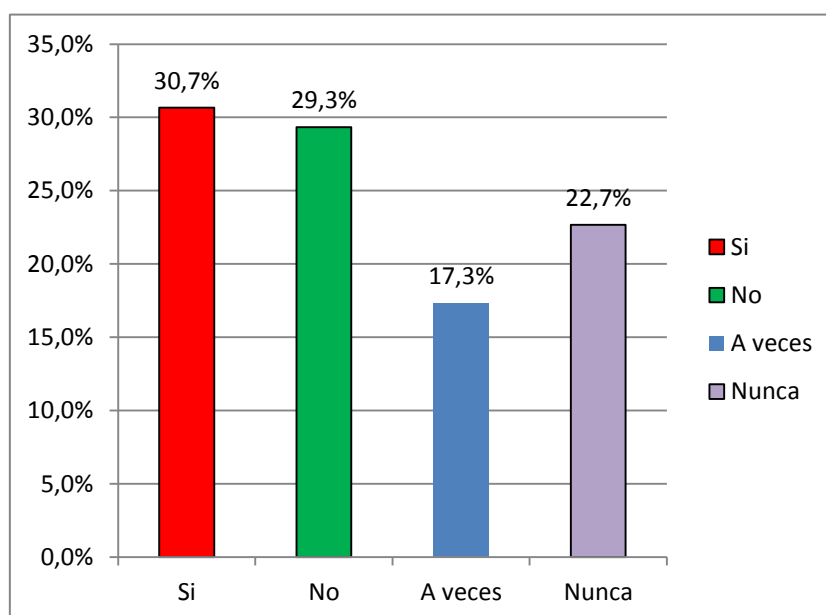


Gráfico 4.6 Prórroga por atrasos en pagos mensuales.

Con respuesta a la interrogante de si se le da prórroga para cancelar el valor que tienen pendiente los usuarios en sus pagos mensuales por el servicio eléctrico, los encuestados manifestaron que el indicador de prórroga en el pago de la planilla de consumo de energía reflejó que: al 30,7% con 46 usuarios si se les concedió el beneficio, al 29,3% con 44 beneficiarios no, al 17,3% con 26 usuarios a veces y al 22,7% con 34 usuarios nunca, debido a que solo se les beneficia de esta estrategia de convenio de pago a usuarios con valores elevados a pagar, amortizando la deuda más el consumo del mes siguiente.

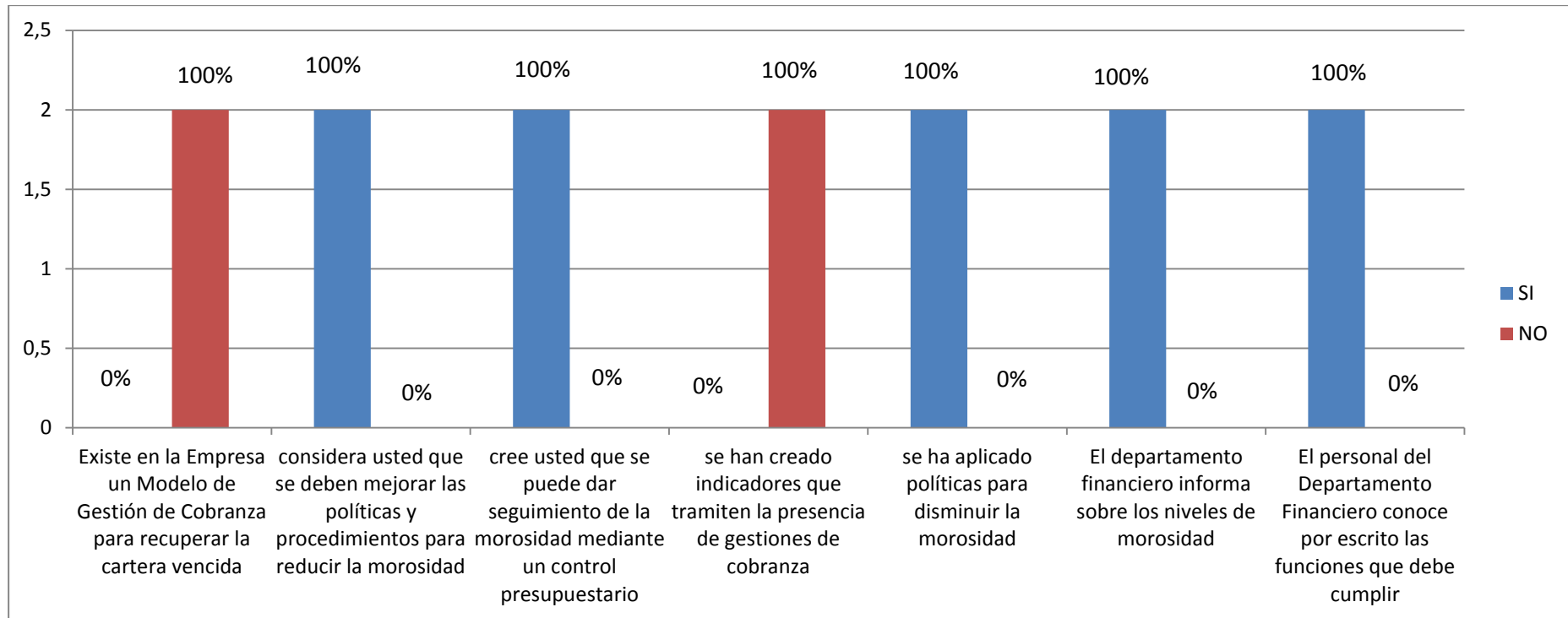


Gráfico 4.7 Encuesta Dirigida al personal de Cobranza de la CNEL Sucursal Calceta

El gráfico 4.7 indica la tabulación de la encuesta realizada a los miembros del departamento de cobranza de la Corporación Nacional de Electricidad CNEI, para conocer el estado de morosidad de los usuarios de la misma y la existencia de un modelo de gestión para la recuperación de cartera vencida, los resultados reflejan que no tienen un modelo que minimice la cartera vencida y que se puedan ejecutar oportunamente en consideración al mejoramiento de las políticas y procedimientos para la reducción del retraso,

Con la finalidad de dar seguimiento adecuado a esta problemática mediante un control presupuestario, los encuestadores proponen inspeccionar la morosidad mediante un control presupuestario en un modelo de gestión ya que no existen vía directa ni por concurso a través del portal de compras públicas el cual ayude a buscar estrategias que disminuyan parcial o totalmente el problema y guíen la gestión de cobranza para recuperar cartera vencida en el transcurso de los años, CNEI ha venido arrastrando valores pendientes de cobro y se han implementado un sin número de políticas internas que hasta la actualidad no han dado resultado.

¿Cuáles de estos aspectos a considerar en la elaboración de un Modelo de Gestión que evalué los servicios de cobranza?

Cuadro 4.8. Implementación del Modelo de Gestión.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Control presupuestario	1	50,0%	50,0%
Políticas para evitar morosidad	1	50,0%	100,0%
Totales	2	100,0%	100,0%

Sobre los aspectos más considerables que se deberían tomar en cuenta en la elaboración del modelo de gestión, existieron criterios compartidos en aquel que mencionó que para disminuir la cartera vencida para CNEI, sucursal Calceta; el 50% se debería solo detallar el Control Presupuestario y el otro 50% solo el planteamiento de políticas para evitar la morosidad.

¿En la Corporación se cuenta con personal destinado a la recuperación de la cartera vencida?

Cuadro 4.9. Personal destinado a la recuperación de cartera vencida.

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Suficiente	0	0,0%	100,0%
Poco	2	100,0%	
No Existe	0	0,0%	0,0%
Totales	2	100,0%	100,0%

Referente a que si la corporación cuenta con un personal destinado a la recuperación de la cartera, al encuestar a los empleados sobre la existencia de este personal destinado al recobro de la morosidad el 100% indica que no existe personal destinado a esta función por lo que se sugiere poner más imputad en esta área, resultado que se pudo haber dado por el poco presupuesto para contratar a otra persona.

4.2. ESTRATEGIA ORGANIZACIONAL

4.2.1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

Proceso por el cual la Gerencia General conjuntamente con el personal de la Corporación establece los lineamientos para el caminar de la misma, considerando los factores internos y externos que contribuyan a la gestión o tiendan a deteriorarla produciendo insatisfacción directa en todos los stakeholders.

La planificación estratégica, es el punto de partida para organizarse internamente considerando un horizonte para todo el personal delimitando con responsables e indicadores (KPI, indicadores clave de Desempeño por sus siglas en inglés) planes y proyectos en pos de la consecución de las estrategias.

El establecimiento, monitoreo y control de las estrategias permite regular con la debida gestión posibles desvíos durante el desarrollo de las mismas favoreciendo tanto al personal operativo como gerencial el alineamiento estratégico corporativo.

La gestión a realizarse conllevará a la asignación de recursos desde la parte gerencial para todos los procesos de la Corporación sean éstos estratégicos, claves y/o de apoyo considerados desde la planificación hasta posibles eventualidades en el mejoramiento continuo para cada proceso.

La importancia del proceso de Gestión Estratégica, radica en ser el puente entre la Gerencia General y el personal operativo, mediante una comunicación adecuada y la interrelación al momento de tener una retroalimentación, para implementar y mantener un Sistema de Gestión basado en procesos.

COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA

Siendo CNEL -Corporación Nacional de Electricidad una organización con diversas zonas de concesión las cuales cuentan con Gerentes Regionales, se debe contemplar la necesidad de establecer una óptima comunicación entre todas las regionales con la Gerencia General.

Este proceso está dirigido a garantizar a toda la Corporación la comunicación de las estrategias, políticas, procedimientos entre otros, dentro del ámbito interno de la misma, sin embargo para el ámbito externo se debe contemplar la transparencia de la información como parte de la rendición de cuentas hacia el Estado, involucrando el cumplimiento de las normativas vigentes desde el Estado Ecuatoriano, así como específicamente de los organismos de regulación del Sector Eléctrico.

4.2.2. PLANIFICACIÓN MES DE AGOSTO DEL 2013

- **SECTOR RESIDENCIAL**

La planificación de esta área (figura 4.2) será aplicada a los clientes Activos vencidos del sector Residencial de toda el área de concesión la primera quincena del mes de la siguiente manera:

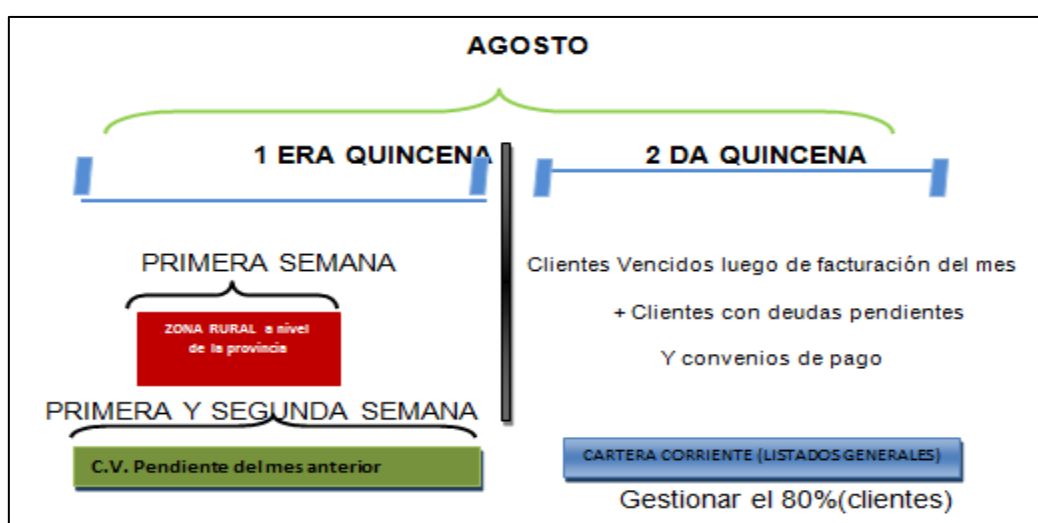


Figura 4.1. Planificación del mes de Agosto para recuperación de cartera vencida.

Fuente: CNEL

PRIMERA QUINCENA DEL MES:

CRITERIOS A APLICARSE:

Se deberán gestionar para la primera quincena los clientes vencidos del sector urbano, se incluye la gestión de clientes enrutador para algunas agencias como clientes del sector rural en Sico, pero que en realidad pertenecen en su mayoría a la zona urbana, se encuentran codificada secuencialmente en la misma ruta o poseen cartera alta y vías de fácil acceso, adicionalmente, también se realizará la gestión de corte para los clientes vencidos en estado i.

ACTIVIDADES:

- Primera semana:

Se gestiona clientes de 1 a 12 meses pendientes con deuda igual o mayor a \$20 dólares, considerando también los clientes en Estado de convenio y excluyendo los clientes programados a gestionarse en el proyecto de depuración.

- Segunda Semana:

Se gestionará las acciones de anuncios de cobro en algunos sectores rurales.

- Se trabajará con las 3 personas, además de la colaboración de 17 cortadores del contratista de corte en las Agencias Jipijapa, Calceta, Tosagua, Santa Ana, 24 de Mayo, Junín, Charapotó, Puerto López, Paján y Rocafuerte que realizarán las labores de corte efectivo y retiro de cables.

Cuadro 4.10. Programación de Cortes de la Primera Quincena de Agosto En Calceta
Fuente: CNEL

	PRIMERA SEMANA					SEGUNDA SEMANA					# CLIENTES A GESTIONAR	VALOR A RECAUDAR		
	LU N 1	MAR T 2	MI E 3	JU E 4	VI E 5	SAB 6	LU N 8	MAR T 9	MI E 10	JU E 11			VIE R 12	SAB 13
URBANO	80	80	80	80	80		80						434	17622,74
CLIENTES CORTADOS POR SEMANA	400					repaso	400					434	17.622,74	

NOTA: Se gestionarán clientes con deuda de 1 a 5 meses mayor o igual a \$10 dólares

Procedimientos que se siguieron para la recuperación de cartera:

- Prepararon y ordenaron toda la documentación.
- Ordenaron el corte del servicio.
- El personal de corte dejó el servicio cortado e informó dicha gestión y quedó registrado en el sistema registrando novedades como: infracciones, reclamos, interpuestos y cambios de domicilios.
- Elaboró la notificación de aviso de pago en el momento del corte.
- Se notificó al cliente el pago de la deuda o realizar un convenio de pago dentro de las 48 horas hábiles notificando que caso contrario se les iniciaría un proceso de coactiva.
- Firmaron la notificación por el usuario y por el funcionario del departamento legal.
- A Clientes que no cancelaron en las 48 horas (cuadro 4.12) se les preparó la liquidación de la deuda y se envió al Departamento financiero en 72 horas, seguido del retiro del servicio ordenado por el Jefe de cartera

Cuadro 4.11. Recuperación por gestión de corte agencia Calceta.

Fuente: Agencia CNEL-Manta

RECUPERACIÓN POR GESTIÓN DE CORTE AGENCIA CALCETA										
MES	Sector industrial		Sector Público		Convenios Vencidos		Sector Residencial		Total Recuperado	
	clientes	monto recuperado	clientes	monto recuperado	clientes	monto recuperado	clientes	monto recuperado	clientes	monto recuperado
Enero	24	7.205,55	74	15.332,29	22	1.966,21	577	22382,34	697	46.886,39
Febrero	25	6.582,57	67	16.469,96	160	10.566,93	238	12750,36	490	46.369,82
Marzo	32	7.642,91	49	14.019,57	140	7.960,87	943	44392,44	1164	74.015,79
Abril	494	22.855,63	25	5.936,14	58	16.363,61	75	3591,08	652	48.746,46
Mayo	476	24.089,07	32	8.449,88	96	20.605,95	92	7500,59	696	60.645,49
Junio	33	6.914,08	84	20.891,20	28	2.287,33	489	24643,09	634	54.735,70
Julio	33	7.525,67	67	16.448,96	48	2.517,20	828	37722,33	976	64.214,16
Total recuperado de cartera vencida									5.309	\$395.613,81

Cuadro 4.12. Cartera recuperada Enero-Julio.

Fuente: Agencia CNEL-Manta

MES	Total Recuperado	
	clientes	monto recuperado
enero	697	46.886,39
febrero	490	46.369,82
marzo	1164	74.015,79
abril	652	48.746,46
mayo	696	60.645,49
junio	634	54.735,70
julio	976	64.214,16

Cuadro 4.13. Proyección para disminuir la cartera vencida en el mes de Agosto.
Fuente: CNEL- CALCETA

ZONA 5: Chone, Canuto, Junín, Calceta, Tosagua.			
RECAUDACIÓN DIARIA	CALCETA		
	JUNIO 2013	JULIO 2013	PROYECCIÓN AGOSTO 2013
D1	345,75	3.771,50	2.367,42
D2	0,00	3.005,53	1.745,43
D3	2.629,80	3.844,41	3.722,67
D4	6.737,34	6.165,63	0,00
D5	5.921,82	5.583,71	6.615,68
D6	5.598,56	1.308,06	3.971,31
D7	8.966,96	0,00	5.156,00
D8	1.465,19	6.272,00	4.448,88
D9	0,00	6.504,71	3.748,67
D10	7.568,63	5.716,53	0,00
D11	7.212,99	5.709,83	0,00
D12	5.839,53	6.444,99	7.063,60
D13	6.618,79	1.168,44	4.477,66
D14	5.973,48	0,00	3.466,67
D15	1.312,83	7.500,25	5.067,52
D16	0,00	7.709,34	4.445,97
D17	7.861,10	4.927,03	7.353,17
D18	6.795,52	5.128,51	0,00
D19	5.834,70	8.124,69	8.026,65
D20	5.874,30	1.136,47	4.031,19
D21	5.942,31	0,00	3.423,44
D22	1.342,38	5.304,19	3.821,78
D23	0,00	7.341,23	4.249,18
D24	19.116,92	4.362,24	13.500,52
D25	1.247,36	13.890,46	0,00
D26	6.021,87	3.308,94	5.365,22
D27	9.298,32	770,77	0,00
D28	4.385,07	0,00	0,00
D29	1.818,51	3.047,82	2.798,14
D30	6,33	4.266,71	2.457,00
D31	0,00	3.438,11	1.976,91
TOTAL	\$141.730,03	\$135.752,10	\$113.191,72

Se realizó una estimación de cobro para el mes de Agosto del 2013 (cuadro 4.13) del 15% a través de una proyección, realizando un promedio de acuerdo a lo recaudado en los meses de junio y julio del mismo año, valores que podrían fluctuar con dependencia a la capacidad de pago de cada usuario y 7 días no laborables como lo son: 4,10, 11,18, 25, 27 y 28 de Agosto del 2013.

Además se añade que la empresa CNEL sucursal CALCETA contaba con una deuda de \$1'800.000 por distribución eléctrica aproximadamente para el mes de diciembre del 2012 con un número de 107.444 usuarios repartidos en sus tres parroquias (Membrillo, Quiroga y Calceta), deuda a la que se estima el 40% por fuga o robo de energía mientras que el otro 60% es la falta de pagos por parte de usuarios que generaron CARTERA VENCIDA.

Para hacer factible el tema de investigación fue necesario el estudio detallado de los procesos que se deben de seguir e implementar para realizar la disminución de la cartera vencida por medio de las acciones de cobranza como son: avisos, comunicados, entrega de facturas con el total de la deuda, con los respectivos valores de endeudamiento, mayores a \$20, incluyendo convenios, moras y atrasos hasta de 1 año calendario; para luego dar paso a las respectivas acciones legales que pueden ser, el corte indefinido del fluido eléctrico, cargo por intereses, citaciones y publicaciones por los diarios de mayor circulación a nivel provincial, hasta llegar a un proceso de coactivas.

Tratando de disminuir en un 15 % de mes a mes, el número de deudores que integran la cartera vencida, realizando acercamientos con personal calificado por medio de un funcionario financiero junto con una cuadrilla de CNEL, que les pueda explicar a los usuarios la situación a las que están propensos a caer si no cancelan los haberes a su debido tiempo, facilitándoles los trámites de convenios y reevaluación de consumo eléctrico para una nueva calificación si el caso amerita.

4.3. ELABORAR EL MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA PARA LA CORPORACIÓN NACIONAL (CNEL) SUCURSAL CALCETA.

4.3.1. ESTRUCTURA EN EL MODELO DE COBRANZA

- Un diagrama operacional de los procesos de acción.
- Introducción.
- Resumen.
- Objetivo de la propuesta.
- Fundamentación.
- Direccionamiento Estratégico.
- Misión.
- Visión.
- Objetivos/Estrategias de la empresa.
- Marco Objetivo.
- Estrategias
- Políticas.
- Valores.
- Planteamiento administrativo.
- Organización estructural y funcional del departamento financiero.
- Organización estructural
- Organización funcional.
- Funciones de la dirección de finanzas.
- Funciones de la dirección de contabilidad.
- Funciones de la dirección de administración de inventarios y avalúos.
- Funciones de la dirección de presupuesto.
- Funciones de la dirección de tesorería.
- Funciones de la dirección de adquisiciones.
- Funciones de la dirección de control y recuperación de cartera.

4.4. DISEÑO DE UN MODELO DE COBRANZA PARA DISMINUIR LA CARTERA VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD (CNEL) SUCURSAL CALCETA.

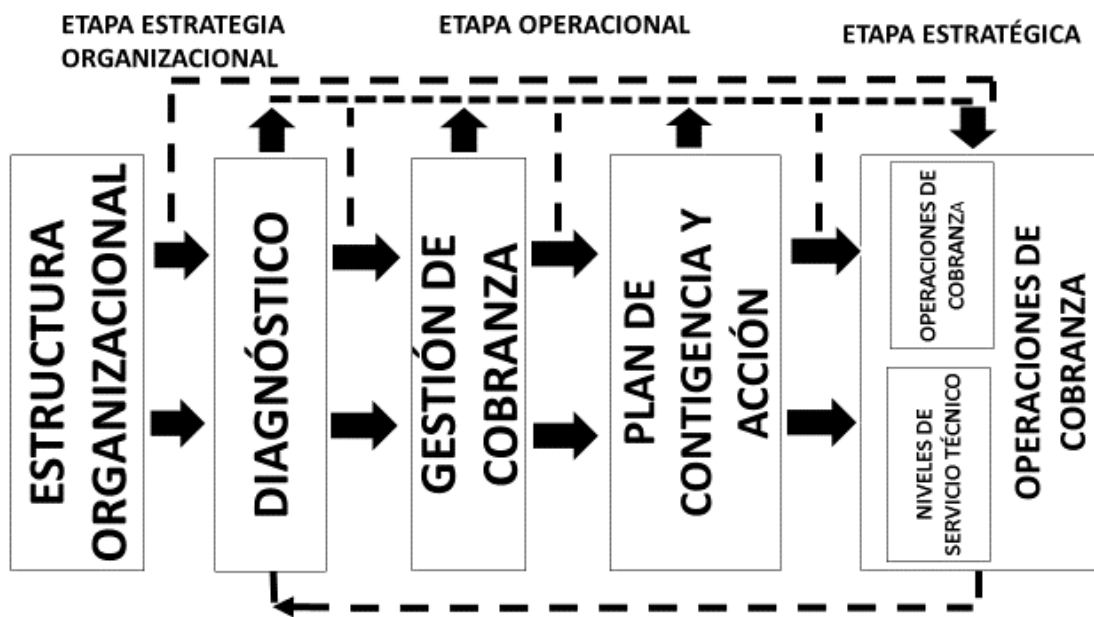


Figura 4.2 Modelo de cobranza para disminuir cartera vencida

4.4.1. MODELO DE COBRANZA.

INTRODUCCIÓN

La Empresa Eléctrica CNEL de la ciudad de Calceta, de acuerdo a la Ley de Régimen del Sector Eléctrico (LRSE), ciñe la estructura del presupuesto a las disposiciones legales, reglamentarias y normas, que permiten establecer en cada entidad y organismos, las metas y objetivos que constan en el plan de desarrollo y el control de los recursos, así como la optimización de los mismos, poniendo énfasis en la recuperación de la morosidad.

La presente propuesta acerca del Modelo de Gestión de Cobranza para Recuperación de Cartera Vencida se compone de la siguiente manera:

- a) Objetivo de la Propuesta,
- b) La Fundamentación,
- c) Direccionamiento Estratégico
 - Visión,
 - Misión,
 - Objetivos,
 - Políticas
 - Valores de la Empresa,
- d) Planteamiento Administrativo.

En el primer paso se plantea el Control presupuestario, que explica la gestión presupuestaria dentro del análisis de sus resultados, cuya responsabilidad le corresponde al nivel directivo y la implantación de los controles de los recursos presupuestarios asignados hasta alcanzar su liquidación.

En el segundo asunto, recoge los procedimientos de registro para presentar la forma como se realiza la acción contable y su relación con el hecho presupuestario tomando en consideración dentro de un caso práctico, entre otros ejemplos, el control de la morosidad y su recuperación.

En el tercer segmento se presentan los informes e indicadores financieros (ver anexo 12) que sirven para medir el grado de eficacia y eficiencia en la ejecución presupuestaria de los ingresos, gastos y el nivel de cumplimiento de las metas presupuestarias contempladas en los proyectos institucionales.

RESUMEN

La presente Investigación sobre “Diseño de un Modelo de Gestión de Cobranza para disminuir la cartera vencida en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, sucursal Calceta”, es importante porque está relacionada con la toma de decisiones, para lo cual es necesario tener muy en cuenta el control presupuestario para lograr una clara comprensión de los objetivos que se pretenden alcanzar, debido a que facilita un marco lógico para una óptima toma de decisiones financieras, para la consecución de nuevas fuentes de financiación, manteniendo la efectividad y eficiencia operacional, la confiabilidad de la información en el proceso de registro y sección contable para el buen cumplimiento de las Leyes y Regulaciones aplicables; para lo cual se plantea como idea a defender que el Modelo de Cobranza contribuirá a reducir la morosidad de la Empresa Eléctrica CNEL.

La propuesta contiene informes e indicadores que se dividen cuatro partes:

Objetivo de la Propuesta,

La Fundamentación,

Direccionamiento Estratégico

- Visión,
- Misión,
- Objetivos,
- Políticas
- Valores de la Empresa,

Planteamiento Administrativo.

OBJETIVO DE LA PROPUESTA.

- Estructurar los procesos ágiles para la recuperación de la cartera.
- Aplicar un soporte informático que facilite el monitoreo de clientes morosos.
- Contar con políticas y procesos de recuperación claramente definidas

FUNDAMENTACIÓN

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL está conformada por 10 Regionales: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, EL Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos. CNEL ofrece el servicio de distribución eléctrica a un total de 1,25 millones de abonados, abarcando el 30% del mercado de clientes del país.

El 4 de marzo del 2009, el directorio de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL aprobó la creación de la estructura de la Gerencia General de la Corporación a cargo del Ing. Patricio Villavicencio. Ésta estructura de 64 personas dirige la gestión de las 10 regionales conformadas a su vez por 4016 colaboradores.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL se constituyó en diciembre de 2008 con la fusión de las 10 empresas eléctricas, que históricamente mantenían los indicadores de gestión más bajos. Teniendo como tarea principal el revertir dichos indicadores en aras de mejorar la situación de las 10 empresas.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL, como agente distribuidor interviene en las transacciones de energía y potencia, con diferentes generadores, que tienen participación accionaria del Fondo de Solidaridad, en contratos a plazos y con el resto de generadores en el mercado Spot (venta de energía ocasional en el Mercado Eléctrico Mayorista) supliendo de esta manera la demanda interna.

El presupuesto se estructura y formula en cumplimiento del Estatuto de la Empresa Eléctrica CNEL, se recoge como base legal, la Constitución Política de la República del Ecuador y a la Ley de Presupuesto del Sector Público, pero fundamentalmente con arreglo a los Principios Presupuestarios, de manera especial la universalidad y unidad.

Cabe mencionar que el sector eléctrico ecuatoriano dentro del cual se encuentra la empresa en estudio sufre un cambio en su estructura legal con la expedición del Mandato Constituyente No. 15 que entró en vigencia el 23 de julio de 2008 aplicando los cambios inmediatamente, habiendo retirado las disposiciones que fueron incorporadas en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Estos cambios se refieren a los nuevos pliegos tarifarios para aplicar tarifas únicas para cada tipo de consumo y se determinaron nuevos parámetros regulatorios específicos incluyendo los contratos de compra venta de energía que se encontraban a esa fecha en vigencia y que también se ajustaron.

Consta además en estos ajustes el hecho de que el Ministerio de Finanzas, cubrirá mensualmente las diferencias entre los costos de generación, distribución, transmisión y la tarifa única fijada para el consumidor final.

Recogiendo el Mandato Constitucional No. 2, en su Art. 6 dice: “En ninguna de las entidades sujetas a este mandato se pagarán utilidades a las autoridades, funcionarios y trabajadores.

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El direccionamiento estratégico lo integran los principios corporativos, la visión, la misión, objetivos de la empresa, políticas y valores de la organización. La elaboración de una estrategia a nivel de la Empresa Eléctrica CNEL, implica tomar decisiones para una organización que presta servicios a la comunidad.

MISIÓN

Suministrar potencia y energía eléctrica en el área de concesión en condiciones beneficiosas de costo, calidad y continuidad, mediante la innovación, planeación e implementación de un sistema confiable de distribución utilizando eficientemente la infraestructura y recursos institucionales.

VISIÓN

Ser una Empresa líder, competitiva, optimizando procesos aprovechando el talento humano y su motivación, en un escenario con valores y responsabilidad que genere beneficios y satisfacción al cliente interno y externo.

OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS DE LA EMPRESA

Marco objetivo

- Obtener una recuperación que permita mantener la cartera vencida y la auto sostenibilidad y permanencia de la Empresa Eléctrica CNEL en el menor tiempo posible.

Estrategias

- Incrementar la productividad.
- Fortalecer la cultura organizacional de la institución para llevar a cabo procesos de mejoramientos continuos.
- Promover la creatividad e innovación para mejorar el servicio al cliente.
- Institucionalizar el principio de responsabilidad social.
- Mejorar el posicionamiento de la Empresa.

Políticas

- Cambiar la estructura organizacional de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, los reglamentos y normativos, cuando el caso lo amerite, realizando previamente un diagnóstico.
- Mantener relaciones de cordialidad con los trabajadores y las organizaciones sindicales.
- Difundir el Plan Estratégico a todos los trabajadores, como instrumento de fortalecimiento y desarrollo de la Empresa.

- Implementar sistemas de reclutamiento de personal.
- Requerir al CONELEC la aplicación correcta de la política tarifaria.
- Implementar el sistema informático integrado
- Efectuar un proceso de mejoramiento continuo de las actividades empresariales que permitan, alcanzar la certificación ISO.
- Realizar estudios y proceder a la instalación de bancos de capacitores, reguladores de voltaje, repotenciación de primarios y redes secundarias.
- Implementar programas de uso eficiente de la energía y manejo de la demanda.
- Realizar las acciones que permitan cumplir con los índices de Calidad del Servicio Eléctrico de Distribución, conforme las regulaciones vigentes en el país (CONELEC) y las normas internacionales.
- Determinar la estructura de capital funcional para solventar la morosidad de los grandes clientes.
- Establecer un plan de recuperación de cartera.
- Determinar estándares para el proceso de gestión de cobranza, identificando riesgos inherentes a la actividad.
- Mejorar la recaudación y reducir la cartera
- Elaborar y ejecutar el Plan para mejorar la recaudación y reducción de cartera.
- Incorporar mediciones del Índice de gestión de cobranzas.

- Evaluar al personal, para determinar el nivel de conocimientos técnicos que poseen al momento de la ejecución de las actividades de gestión de cobranzas.
- Realizar convenios, con los principales centros de capacitación profesional, para impartir cursos periódicos a los empleados del área de cobranzas.
- Elaborar cronogramas de capacitación para los empleados de las áreas involucradas en la gestión de cobranzas

Valores

- Honestidad
- Responsabilidad social
- Disciplina
- Integración
- Compromiso con la Empresa
- Respeto al medio ambiente
- Transparencia
- Trabajo en equipo
- Comunicación efectiva
- Desarrollo del talento humano
- Liderazgo
- Competitividad
- Calidad en el servicio

PLANTEAMIENTO ADMINISTRATIVO

Comprende la estructura organizacional y las funciones para el Departamento Financiero de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, creando en su estructura una unidad para el control y recuperación de la morosidad.

En relación a los niveles de autoridad, cada persona va tomando una posición en el organigrama, tiene un grado de responsabilidad acorde con su puesto y cumplen con determinadas funciones basadas en el orgánico existente y se plantea en el siguiente punto.

ORGANIZACIÓN ESTRUCTURAL Y FUNCIONAL DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO

Organización estructural

- Dirección de finanzas.
- Contabilidad administración.
- Inventarios y avalúos.
- Presupuesto tesorería adquisiciones.
- Control y recuperación de cartera.

Organización funcional

Funciones de la dirección de finanzas:

- a) Planificar, organizar, coordinar y controlar la gestión económica financiera, y los programas de inventarios y avalúos de los bienes de la Empresa.
- b) Coordinar la ejecución de los planes y programas a corto, mediano y, largo plazo de acuerdo a las políticas establecidas y a los recursos disponibles.
- c) Procurar la obtención de los recursos financieros y materiales requeridos para la obtención de las obras y programas operativos.

- d) Preparar la coordinación con las diferentes áreas, la proforma presupuestaria anual y sus reformas y ejecutar el control, liquidación y evaluación presupuestaria.
- e) Llevar la contabilidad, de acuerdo a los principios generalmente aceptados y de conformidad con el sistema uniforme de cuentas expedido para el sector Eléctrico.
- f) Realizar análisis económico- financieros y presupuestarios.
- g) Presentar a la Gerencia informes analíticos de la gestión económica y financiera de la Empresa.

Funciones de la dirección de contabilidad

- a) Llevar y mantener actualizada la contabilidad de la Empresa con sus respectivos registros de acuerdo con el sistema uniforme de cuentas, políticas, normas, técnicas y principios de contabilidad generalmente aceptados.
- b) Elaborar y presentar los Balances de: Comprobación, General, estado de la Cuenta de pérdidas y Ganancias y anexos, en la forma y plazos previstos por la ley.
- c) Efectuar el control previo al compromiso, al gasto y al desembolso de todas las transacciones y operaciones de la Empresa, determinando la propiedad, legalidad y veracidad de las mismas.
- d) Organizar, custodiar y mantener actualizado el archivo de la documentación probatoria de los registros contables.

Funciones de la dirección de presupuesto

- a) Elaborar la proforma presupuestaria anual y sus reformas.

- b) Llevar el registro y control presupuestario de acuerdo a las normas vigentes.
- c) Informar la disponibilidad presupuestaria a nivel de partida, así como las obras a ejecutarse con financiamiento de terceros.
- d) Elaborar informes sobre la ejecución, evaluación presupuestaria.
- e) Efectuar la liquidación presupuestaria.
- f) Cumplir con los reglamentos y manuales vigentes en el sector eléctrico.
- g) Informar al Director de Finanzas sobre el cumplimiento de sus funciones.

Funciones de la dirección de tesorería

- a) Manejar correctamente los recursos financieros de la Empresa.
- b) Revisar y controlar la legalidad, veracidad, propiedad y conformidad de la documentación de respaldo, previo al pago.
- c) Efectuar los pagos autorizados y realizar retenciones legales correspondientes.
- d) Recibir y mantener en custodia los valores, papeles fiduciarios, garantías, pólizas, etc., de propiedad de la Empresa.
- e) Remitir diariamente a Contabilidad, la documentación referente a ingresos y egresos.
- f) Solicitar y realizar transferencias bancarias previa autorización.
- g) Llevar el registro, control y liquidación de las retenciones en la fuente de acuerdo a la Ley de Control Tributario.

- h) Mantener actualizados los registros de caja, bancos y documentos a su cargo.
- i) Consolidar los informes diarios de recaudación.
- j) Informar sobre las órdenes de pago no canceladas.

Funciones de la dirección de control y recuperación de cartera:

- a) Gestionar el control de valores por venta de energía.
- b) Recaudar el valor de las facturas de consumo de energía y más conceptos establecidos por la Empresa.
- c) Depositar diariamente los valores recaudados en las cuentas bancarias establecidas.
- d) Elaborar el informe diario de recaudación y remitirlo diariamente a Tesorería, acompañada de la correspondiente documentación de soporte.
- e) Efectuar el análisis de las posibles cuentas incobrables para su liquidación.
- f) Elaborar los contratos para la ejecución de obras, convenios de pago de consumo de energía, determinar su financiamiento y llevar el control de los valores a recaudarse.
- g) Efectuar programas y acciones para la eliminación de la cartera vencida.
- h) Administrar contratos con terceros para la recuperación de la cartera vencida.
- i) Mantener estadísticas de recaudación y de cartera vencida.

- j) Reportar diariamente la morosidad de los clientes para el corte de servicio y realizar el respectivo control.
- k) Atender al público en actividades de su competencia.

IMPACTO

El Modelo de Gestión de Cobranza tendiente a reducir la morosidad de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL, es una herramienta operativa que aplicada adecuadamente, propenderá a mejorar los procesos de colocación y recuperación de la morosidad en la Empresa Eléctrica CNEL, obteniendo como resultado la eficiencia en la gestión financiera, lo que constituye un problema en la actualidad.

Con la implantación de este Modelo se logrará satisfacer las expectativas tanto de los accionistas como del nivel directivo y los clientes, en cuanto a información y agilidad en la entrega de información.

Si la Empresa implanta la propuesta, como se espera, el impacto de la misma se reflejará en el mejoramiento de la información para la toma de decisiones, en una mejor organización interna y por lo tanto en la recaudación oportuna de las planillas de consumo de energía.

El impacto se evidenciará también, en el ámbito económico – social, pues con un proceso efectivo de recuperación de cartera, mejorará la liquidez de la Empresa, pudiendo convertir la información presupuestaria en un documento cuya ejecución presupuestaria sea posible cumplir.

POLÍTICAS ESPECÍFICAS

PROCESO DE SEGUIMIENTO Y RECUPERACIÓN

RECUPERACIÓN PREVENTIVA

El objetivo de la recuperación preventiva es realizar la gestión preventiva de recuperación de cartera por vencer (1 a 30 días), a fin de cumplir con los índices establecidos.

El proceso se inicia con la revisión de la cartera por vencer (1 a 30 días) asignada a cada gestor.

Continúa con el análisis de la información recibida por el Responsable de la Cobranza, la reasignación de la cartera a otro gestor si amerita dicha acción, y la gestión de recuperación que cumple el funcionario por cada operación asignada, registrando en el sistema las acciones cumplidas y termina con los informes de gestión al departamento de Recuperación de Cartera.

En la promoción y trámite del servicio, el oficial de desarrollo debe instruir al cliente sobre la necesidad de sus pagos puntuales con la finalidad de no dañar su historial. Es la primera actividad de seguimiento y recuperación para prevenir servicios impagos.

ACCIONES DE LA RECUPERACIÓN PREVENTIVA

A partir de los treinta días antes de la fecha pactada recordarle al cliente la fecha de vencimiento y el monto a cancelar, este aviso se puede realizar de las siguientes maneras:

- Envío de email
- Llamada telefónica
- Visita al domicilio del cliente

RECUPERACIÓN EXTRAJUDICIAL

Se trata de realizar la gestión de cobranza de operaciones vencidas a fin de cumplir con los índices establecidos en la proforma presupuestaria y minimizar los niveles de morosidad de cartera por sucursal.

El proceso se inicia con la revisión de la cartera vencida (hasta el día 105 de vencida) asignada a cada gestor (de servicio o de Área Legal) continúa con el análisis de la información recibida por el Responsable de la Cobranza en la sucursal, la reasignación de la cartera a otro gestor si amerita dicha acción, y la gestión de cobranza que cumple el funcionario por cada operación asignada, registrando en el sistema las acciones cumplidas y termina con los informes al personal de Recuperación de Cartera.

Se le efectúa cuando la cuota o un sistema han caído en las etapas iniciales de mora. El personal de desarrollo ejecuta su gestión de recuperación exigiendo el pago en el menor tiempo posible. En esta etapa empieza la aplicación de las políticas de cobranza y se insiste en el perjuicio por incumplimiento en el pago en lo que se refiere a mala calificación en el Sistema Financiero de Riegos, pérdida de oportunidades en el nuevo sistema y mayores gastos por pago de mora.

Primera visita. Es necesario indicar que en este nivel de cobranza no se debe realizar amenazas ni compromisos de pago escritos, sino exclusivamente verbales.

- Recuperación telefónica lo podrá realizar cualquier persona de la oficina operativa con preferencia los oficiales de desarrollo y los asistentes de servicio, para este propósito es indispensable exigir durante la recepción de la solicitud el número telefónico del titular, referencias para su eventual ubicación y el email en caso de tenerlo.

- Se iniciará este proceso de recordatorio de pago a partir del primer día de vencimiento hasta el día 15, teniendo a la mano toda la información sobre el servicio.
- En la llamada telefónica se deberá utilizar técnicas sutiles y con mucha prudencia, sin caer en provocaciones.
- Esta etapa exige habilidad, poder de persuasión, y estrategias más estrictas por lo que deberá utilizar un léxico claro y preciso que excediera en la necesidad del estricto cumplimiento de pago y evitar problemas judiciales posteriores.

Segunda visita. Se realiza cuando el usuario no ha respondido a la primera visita. En este caso la actitud del oficial de desarrollo tiene que ser más firme y volver a informar al cliente de las implicaciones éticas y legales del incumplimiento en los pagos.

La tarea en esta fase no excederá a treinta días de vencido el servicio.

En esta visita se deberá entregar el segundo aviso de vencimiento. Al entregar al cliente el aviso de vencimiento el asesor hará firmar la recepción del mismo y le recordará el plazo que tiene para la cancelación de lo adeudado, el original se lo entregará al cliente y la copia será archivada en el expediente del cliente.

Tercera visita. Si luego de haber realizado la segunda visita no ha existido una respuesta favorable hasta los treinta días de atraso se deberá insistir con el deudor. Se entregará el tercer aviso de vencimiento y el oficial de desarrollo deberá tener una actitud de cobro más enérgica. Esta fase no debe exceder de los cuarenta y cinco días de retraso.

Compromisos de Pago. En cualquiera de las últimas visitas el oficial de desarrollo podrá establecer compromisos de pago, a través de los formatos establecidos.

El Oficial de desarrollo al entregar este documento, le solicitará al cliente en mora esta es una última oportunidad de hacerlo, previo al envío de sus documentos al abogado para el inicio de las acciones legales pertinentes.

El plazo máximo ofertado para el arreglo no excederá de los 10 días. En casos particulares, dependiendo del tamaño del valor adeudado, se podrán realizar arreglos de pago más extensivos, en los que se deberá exigir en un primer pago el cumplimiento por lo menos de la mitad de monto adeudado.

Se utilizará el formato de compromiso de pago con una original y una copia. El original se quedará con el cliente y la copia se quedará con el oficial de desarrollo para luego ser archivada en la carpeta de servicio del cliente. Los compromisos de pago establecidos por el deudor, serán permanentemente monitoreados con la finalidad de estar atentos con las fechas determinadas para la cancelación. Si el caso lo amerita, un día antes (y si las circunstancias lo permiten) recordarle al cliente de su compromiso de pago.

RECUPERACIÓN PREJUDICIAL

Es la aplicación de acciones cada vez más estrictas en las que generalmente actúa el responsable del proceso legal. Se entrega una notificación cautelar al deudor y se realiza una pre inspección de los bienes y se insiste por última ocasión en el cumplimiento de las obligaciones.

Esta instancia será la última alternativa antes de la demanda judicial.

Acciones de Recuperación Prejudicial

- Este recurso es utilizado cuando el riesgo de no recuperar es alto.
- La Corporación Nacional de Electricidad emitirá la notificación personal para cada uno de los clientes de este nivel pero con la firma del Abogado de la institución.

- En esta instancia el responsable de la entrega de la notificación puede darle un plazo máximo de 48 horas para el pago.
- En caso de que el deudor busque el arreglo con el responsable de servicio o con el responsable de Legal, estos funcionarios tienen la posibilidad de negociar los montos adeudados. Sin embargo se deberá establecer el menor plazo posible para la recuperación definitiva de los valores vencidos.
- Si a pesar de establecer un compromiso de pago o de arreglo y si ha transcurrido 105 días desde el vencimiento y el cliente no ha cumplido se iniciará el proceso legal.

RESPONSABILIDAD

- Responsable del proceso legal
- Agentes de las oficinas y Gerentes

RECUPERACIÓN LEGAL O JUDICIAL

Una vez realizado el procedimiento extrajudicial o en el caso de que los clientes hayan incumplido con el compromiso escrito de pago, el departamento legal da inicio al trámite judicial a través del juicio coactivo correspondiente.

ACCIONES DE RECUPERACIÓN LEGAL O JUDICIAL

El juicio coactivo se inicia con la citación del auto de pago al deudor, documento mediante el cual se le hace conocer al coactivado que se ha iniciado este proceso por el valor adeudado y se le concede tres días para que proceda con el pago respectivo o renuncie a los bienes de igual valor.

En el caso que el coactivado no realice el pago en el plazo establecido, procede las medidas cautelares del caso, esto es el secuestro de bienes

muebles, embargo o prohibición de enajenar bienes inmuebles; para la realización de los secuestros y embargos se deberá designar el alguacil y depositario para la realización de estas medidas.

De igual forma, si a pesar de efectivizadas estas diligencias el coactivado no cancela la deuda, mediante providencia se ordenará el avalúo del bien o bienes embargados; para luego de contar con el informe pericial respectivo, se procederá a publicar a través de la prensa local que el bien embargado va a ser motivo de remate, debiendo señalarse día y hora, valor del avalúo y características del inmueble.

Realizado el remate se procederá a adjudicar al postor favorecido, para elaborar posteriormente el acta de adjudicación que será el título de propiedad. Del valor de remate se cobrará lo adeudado por el coactivado y en el caso de existir un sobrante este le será entregado a través de la cuenta de ahorros al adjudicatario.

De este procedimiento, viene a conocimiento que el deudor en cualquier instancia puede cancelar la obligación, momento en el cual deberá archiversse la coactiva iniciada.

TIEMPOS DE EJECUCIÓN:

Con la finalidad de poder realizar seguimiento a la acción coactiva se determina tiempos para cada una de las etapas.

ETAPAS DE LA ACCIÓN COACTIVA Y TIEMPOS DE DURACIÓN

Cuadro 4.14. Etapas de acción coactiva y tiempos de duración

1. Dictar auto de pago	10 días
2. Embargo	15 días
3. Avalúo	10 días
4. Remate primer señalamiento	45 días
5. Remate segundo señalamiento	45 días
6. Adjudicación	5 días

Se inicia con la citación del auto de pago concediendo tres días para la cancelación de la deuda.

- Se realiza secuestro o embargo, diligencia luego de lo cual no se establece término para el avalúo del bien correspondiente, pero en la mayoría de los casos se los realiza en los días siguientes.
- De igual forma al perito evaluador mediante providencia se le concede entre 5, 8 o 10 días para que presente el informe; este puede providenciar el llamamiento a remate en el cual constará la fecha respectiva. El extracto de esta providencia deberá publicarse por tres veces en la prensa local, debiendo existir un espacio de 8 días laborables entre uno y otra publicación.
- La fecha de remate será en un día laborable, preferiblemente a las 18H00 horas, horario en el cual serán abiertas las posturas y posteriormente adjudicadas.

RESPONSABILIDAD.

- Juez de coactivas
- Abogado
- Secretario de coactivas

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN DE RECUPERACIÓN

Por la importancia del impacto que tiene la recuperación de cartera vencida en los balances de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL sucursal Calceta se debe unir los esfuerzos del personal operativo, directivo y gerencia de la institución con el objeto de registrar una menor provisión y disminuir el índice de cartera vencida.

Siendo los asesores de servicio los responsables del otorgamiento, seguimiento y recuperación de los valores pendientes, es una condición obligatoria realizar el estudio y análisis de manera eficiente y responsable a efectos de disminuir el riesgo de morosidad.

El Gerente y el Director de Crédito evaluarán los resultados de la gestión de recuperación de cartera por vencer, vencida y castigada, realizada por los oficiales de desarrollo y los abogados, en base a los formatos adjuntos.

Instructivo para el Funcionamiento del Comité de Recuperación de Cartera Con el propósito de ejecutar e implementar todas las acciones judiciales y extrajudiciales de recuperación de cartera contempladas tanto en la Ley Orgánica como en el Reglamento General de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL sucursal Calceta se expide el presente instructivo que norma la conformación y funcionamiento del Comité de Recuperación de Cartera además establece la unidad de recuperación como ente ejecutor de los planes de recuperación de cartera siendo supervisada por el departamento de Recuperación.

4.5. SOCIALIZACIÓN DEL MODELO DE COBRANZA

Se brindó una charla acerca del Modelo de cobranza a los trabajadores de CNEL sucursal Calceta, en la cual se mencionaron puntos importantes sobre métodos y técnicas importantes para lograr disminuir la cartera vencida de la Corporación Nacional de Electricidad. En la que se trataron temas como el concepto de recuperación de cartera, cobranza preventiva, cobranza administrativa, recuperación especializada, comercialización, también se entregó al Ing. Cristo Hidalgo Andrade un informe de acuerdo al trabajo que se efectuó en la institución para que lo ponga en práctica y se pueda minimizar la morosidad.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- El diagnosticar los servicios de cobranza que la Corporación Nacional de Electricidad CNEEL brindó a la sociedad, una ayuda para detectar la acumulación de valores altos por cobrar, como lo manifestaron directivos y empleados de la empresa, quienes en su totalidad expresaron no contar con un modelo que les permita recuperar la cartera vencida.
- Los resultados de los indicadores estudiados permitieron elaborar el modelo de cobranza el mismo que detalla: las funciones para cada empleado dentro de la entidad, el tiempo de corte por mora, respetar acuerdos y convenios, presupuesto para contratar a personal calificado, entre otras.
- La socialización del modelo y de los resultados obtenidos ofreció soluciones prácticas a los problemas cotidianos de la recuperación de deudas, entregando herramientas, matrices y técnicas que permitan ejercer el seguimiento continuo y permanente de este tipo de servicio, facilitando la identificación de los factores que inciden en el riesgo y la ayuda a los responsables de las funciones de cobranza para que estos puedan conseguir mejores resultados en las gestiones diarias.

5.2. RECOMENDACIONES

- Comunicar los resultados del diagnóstico en los servicios de cobranza a todos los empleados y poner en práctica el presente modelo, realizando la mejora en las gestiones de cobros, y poder reducir la cartera vencida en la CNEL, sucursal Calceta.
- Evaluar periódicamente el nuevo modelo, su eficiencia y eficacia y los procedimientos conjuntos y armónicos de los empleados que afecten directamente con la cobranza y recuperación de cartera vencida.
- Aplicar el nuevo modelo de cobranza para disminuir la cartera vencida y capacitar al personal, en materia de talento humano, importancia del tiempo y del usuario, ética profesional y valores, valor del dinero, trato hacia los demás, para que puedan mejorar en el proceso de recaudación.

BIBLIOGRAFÍA

- Árias, S. 2011. Importancia del cliente. (En línea). Revista de Investigación Científica. Vol. 1. p 30. Consultado, 06 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Buero, E. 2010. Calidad de cartera. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 1. p 2. Consultado, 16 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Caballada, P. 2009. Diagnóstico organizacional. (En línea). Consultado, 18 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.infosol.com>
- Cabrerizo, M. 2011. Importancia del cliente. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 6. p 36. Consultado, 12 de agosto.2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Cadena, G. 2011. Calidad de cartera. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 4. p 2. Consultado, 13 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Calderón, N. 2008. Tamaño de la muestra. Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 5. p 24. Consultado, 16 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Carvajal, W. 2010. Gestión Financiera. (En línea). Revista Chilena de Ingeniería. Vol. 3. P 53. Consultado, 06 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.cl>
- CENACE, 2012. Definición del CENACE. (En línea). Consultado, 06 de agosto. 2012. Formato HTML. Disponible en: <http://www.cenace.org.ec>
- CNEL, 2010. Documentos técnicos sobre: misión, visión. (En línea). Consultado, 10 de agosto.2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.cnel.org.ec>
- CONELEC, 2011. Disposiciones fundamentales. (En línea). Consultado el 11 agosto de 2012. Formato PDF. Disponible en: <https://www.conelec.gob.ec>.
- Cortez, J. 2009. Servicio al cliente. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 14. p 20. Consultado, 13 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>

- Dávalos, N. 2009. Cobranzas. (En línea). Consultado, 20 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>
- Díaz-Quevedo (2009) Determinantes del ratio de morosidad en el sistema financiero boliviano Banco Central de Bolivia.
- Fuentes, R. 2009. Cobranza. (En línea). Consultado, 18 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>
- Gavin, M, y R. Hausmann (2008) The Roots of Banking Crises: The Macroeconomic Context Office of the Chief Economist, Inter-American Development Bank, Working Paper Series 318.
- Gómez, M. 2008. Definición del tamaño de la muestra. (En línea). Consultado, 18 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>
- Guizar, R. 2008. Teoría y método del diagnóstico organizacional. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 2. p25. Consultado, 17 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Jaramillo, H. 2009. El servicio público. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 3. p 52. ES. Consultado, 10 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Kewaski, K. 2011. Elementos del diagnóstico organizacional. (En línea). Consultado, 18 de agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.bligoo.com>
- Ley de Regimen del Sector Eléctrico, 2008. Definiciones fundamentales. (En línea). Consultado, 10 agosto. 2012. Formato PDF. Disponible en: <https://www.conelec.gob.ec>
- Marin, J. 2008. Definición de SPSS 11.5. (En línea). Consultado, 18 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>
- Montaner, A. 2009. Definición Redatam. (En línea). Consultado, 18 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.infosol.com>

- Morris, D. 2008. La gestión financiera. (En línea). Consultado, 20 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>
- Muñoz, J. (2008) Indicadores para medir la Calidad de cartera del sistema y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. Estudios Económicos, Banco Central de Reserva del Perú.
- Pérez, R. 2010. Definición de Servicio. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 10. p 11. Consultado, 12 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Thompson, I. 2009. Definición de cliente. (En línea). Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa CIRIEC. Vol. 5. p 82. ES. Consultado, 10 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.redalyc.uaemex.mx>
- Vigotsky, L. 2008. Desarrollo de fundamentación científica. (En línea). Consultado, 18 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.wordpress.com>
- Villablanca, M. 2010. Modelos de gestión de Cobranza. (En línea). Revista Chilena de Ingeniería. Vol. 16. p 392 – 393. Consultado, 06 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://www.scielo.org.cl>
- Vivanco, M. 2008. Cálculo del tamaño de la muestra. (En línea). Consultado, 18 de agosto 2012. Formato PDF. Disponible en: <http://es.slideshare.net>

ANEXOS

ANEXO 1**ENCUESTA APLICADA A USUARIOS QUE SE BENEFICIAN DEL SERVICIO ELÉCTRICO BRINDADO POR CNEL, SUCURSAL CALCETA**

La presente encuesta tiene la finalidad de recopilar información para conocer la calidad de servicios eléctricos que brinda CNEL; y si se sienten satisfechos por los valores cancelados mensualmente. Le agradeceremos infinitamente brindarnos un minuto de su valioso tiempo y responder a las siguientes preguntas:

1.- ¿Usted cómo califica la calidad de los servicios eléctricos que brinda CNEL?

EXCELENTE

MUY BUENO

BUENO

REGULAR

MALO

2.- ¿Cuando se le presenta algún inconveniente en los servicios prestados por la empresa eléctrica el personal le presta el interés necesario?

SI

NO

A VECES

NUNCA

3.- ¿El personal se esfuerza por conocer las necesidades de cada uno de ustedes?

SI

NO

A VECES

NUNCA

4.- ¿Existe personal disponible para proporcionar al cliente la información cuando la necesita?

SI

NO

A VECES

NUNCA

5.- ¿Hay alguna persona de la dirección a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir?

SI

NO

A VECES

NUNCA

6.- ¿En casos de apagones de luz, por causa de corto circuito, se acercan los funcionarios de la empresa eléctrica a solucionar dicho problema?

SI

NO

A VECES

NUNCA

7.- ¿Con qué frecuencia paga sus planillas del servicio eléctrico?

Cada mes

Cuando recuerdo

Cuando me llaman de la Empresa

Cuando tengo dinero

8.- ¿Está usted de acuerdo con el monto que cancela mensualmente por el pago del servicio eléctrico?

SI

NO

A VECES

NUNCA

9.- ¿Al momento de atrasarse en el pago mensual del consumo eléctrico los de la empresa proceden al corte de luz?

SI

NO

A VECES

NUNCA

10.- Se les da una prórroga para cancelar el valor que tienen pendiente por atrasos en sus pagos mensuales por el servicio eléctrico.

SI

NO

A VECES

NUNCA

11.- ¿Cuáles de estos aspectos considera usted deben mejorarse en la institución?

La atención del personal

Rapidez en la recepción del dinero

Documentación requerida

ANEXO 2

ENCUESTA DIRIGIDA A USUARIOS DEL SERVICIO ELÉCTRICO BRINDADO POR CNEL, SUCURSAL CALCETA



ANEXO 3**ENCUESTA APLICADA AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL SUCURSAL- CALCETA.**

1.- ¿Existe en la Empresa Eléctrica un Modelo de Gestión para evaluar los servicios de cobranza?

SI

NO

DESCONOZCO

2.- ¿Considera usted que se deben mejorar las políticas y procedimientos para reducir la morosidad?

SI

NO

3.- ¿Cuáles de estos aspectos cree usted deben constar en la implementación de un Modelo de Gestión de que evalué los servicios de cobranza?

Organización estructural

Control presupuestario

Políticas para evitar la morosidad

4.- ¿Cree usted que se puede inspeccionar la morosidad mediante un control presupuestario?

SI

NO

5.- ¿En la Corporación se cuenta con personal destinado a la recuperación de la morosidad?

Suficiente

Poco

No existe

6.- ¿Se han creado indicadores que guíen la gestión de cobranza?

Si

No

7.- ¿Se han aplicado políticas para disminuir la morosidad?

Si

No

8.- ¿El Departamento Financiero informa sobre los niveles de morosidad?

SI

NO

9.- ¿El personal del Departamento financiero conoce por escrito las funciones que debe cumplir?

Si

No

ANEXO 4

ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL SUCURSAL- CALCETA.



ANEXO 5

SPSS11.5. PROGRAMA ESTADÍSTICO AVANZADO-PROCESAMIENTO DE DATOS



ANEXO 6**SPSS11.5. PROGRAMA ESTADÍSTICO AVANZADO-PROCESAMIENTO DE DATOS****ANEXO 7****SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS 1- ING.CRISTO HIDALGO ANDRADE**

ANEXO 8

**SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS 2- ING.CRISTO HIDALGO
ANDRADE**



ANEXO 9

**SOCIALIZACIÓN DE LOS RESULTADOS 3- ING.CRISTO HIDALGO
ANDRADE**



ANEXO 10**ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DE LA CORPORACIÓN
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL SUCURSAL- CALCETA.**

- 1.- ¿Existe un Modelo de cobranza que ayude a disminuir la cartera vencida de la institución?
- 2.- ¿Cree usted que un Modelo de cobranza ayude a que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que se les presta y de esta manera se estaría logrando eficiencia en la gestión financiera?
- 3.- ¿Cuál es el índice de morosidad? y a su criterio ¿Cuáles son las razones?
- 4.- ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar la morosidad?
- 5.- ¿Existen políticas de recuperación de la morosidad?
- 6.- ¿Considera usted que es necesario dividir o crear el área de Cartera dentro del Departamento Financiero y que sea el responsable de la recuperación de la morosidad?
- 7.- ¿Cree usted que se requiere mayor frecuencia acerca de la información que necesita respecto a la morosidad?
- 8.- ¿Considera que la gestión presupuestaria es eficiente?
- 9.- ¿Para la toma de decisiones, piensa que debe mejorar la información acerca de la gestión presupuestaria?

ANEXO 11

RESPUESTA A LA ENTREVISTA APLICADA AL ING. CRISTO HIDALGO GERENTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL SUCURSAL- CALCETA.

1.- ¿Existe un Modelo de Gestión de Cobranza que ayude a disminuir la cartera vencida de la institución?

Dentro de la Dirección Financiera no existe, pero existe políticas para recuperación de cartera en conjunto con la Dirección de Comercialización; y, además la Dirección Comercial va realizando actividades para reducir el tema de cartera vencida.

2.- ¿Cree usted que un Modelo de cobranza ayude a que los usuarios se sientan satisfechos con el servicio que se les presta y de esta manera se estaría logrando eficiencia en la gestión financiera?

Efectivamente, teniendo en cuenta o identificando cual es la dificultad que se tiene con clientes, que tienen deuda con la institución, al tener un programa, acercamiento y tener un objetivo referente a tratamiento de estos usuarios se puede conseguir que se maneje adecuadamente la morosidad o cartera vencida que tengan los usuarios, logrando a corto plazo una cultura de pago en cada uno de ellos.

3.- ¿Cuál es el índice de morosidad? y a su criterio ¿Cuáles son las razones?

El porcentaje total de la cartera vencida está en más de \$1'800.000, pero el 60% es incobrable por la mala facturación, y se están realizando contratos para bajar la morosidad.

4.- ¿Qué gestión está realizando la institución para enfrentar la morosidad?

Actualización de datos.

Avisos de pagos.

5.- ¿Existen políticas de recuperación de la morosidad?

Sí, se están haciendo juicio de coactivas, y serán los juzgados que se encarguen de la cobranza.

6.- ¿Considera usted que es necesario dividir o crear el área de Cartera dentro del Departamento Financiero y que sea el responsable de la recuperación de la morosidad?

La empresa tiene el departamento financiero pero este abarca: tesorería contabilidad, presupuesto, compras públicas, tributación y estadística.

7.- ¿Cree usted que se requiere mayor frecuencia acerca de la información que necesita respecto a la morosidad?

Claro, a lo mejor falta publicidad acerca de la planilla a los clientes, porque si el cliente tuviera conocimiento de los intereses que se les genera por el retraso de pago, quizás se necesita mayor tecnología.

8.- ¿Considera que la gestión presupuestaria es eficiente?

Creo que en la actualidad el estado nos ha apoyado de una manera sorprendente para mejorar, lo cual atrae muchos beneficios como lo que es la pérdida de energía.

9.- ¿Para la toma de decisiones, piensa que debe mejorar la información acerca de la gestión presupuestaria?

Efectivamente; si no hay una información adecuada se pueden quedar proyectos importantes o que sin embargo de contar con presupuesto no se los está ejecutando. Entonces si es importante que se realice el control en la información.

