



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

Evaluación de la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima, provincia de Chimborazo, período 2019 - 2021 y su impacto en los indicadores de recaudación

GABRIELA CAROLINA HIDALGO CHECA

Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de Investigación, presentado ante el Instituto de Posgrado y Educación Continua de la ESPOCH, como requisito parcial para la obtención del grado de:

MAGISTER EN FINANZAS

RIOBAMBA- ECUADOR

JUNIO 2022

©2022, Gabriela Carolina Hidalgo Checa

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo la cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho del Autor.



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

CERTIFICACIÓN:

El Tribunal del proyecto de investigación certifica que: El proyecto de investigación titulado: **Evaluación de la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima, provincia de Chimborazo, período 2019 - 2021 y su impacto en los indicadores de recaudación**, de responsabilidad de la señorita Gabriela Carolina Hidalgo Checa, ha sido prolijamente revisado y se autoriza su presentación.

Ec. Fernanda Matilde Bastidas Orozco., Mag.
PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
**FERNANDA MATILDE
BASTIDAS OROZCO**

Ing. Javier Lenin Gaibor; Mag.
DIRECTOR

Javier
Lenín
Gaibor

Firmado
digitalmente por
Javier Lenín Gaibor
Fecha: 2022.06.21
10:31:16 -05'00'

Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz; Mtr.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

HERNAN
OCTAVIO
ARELLAN
O DIAZ

Firmado
digitalmente
por HERNAN
OCTAVIO
ARELLANO DIAZ
Fecha:
2022.06.21
11:48:20 -05'00'

Ing. MBA Byron Adrián Riera Riera; MBA.
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

BYRON
ADRIAN
RIERA RIERA

Firmado digitalmente por BYRON
ADRIAN RIERA RIERA
Nombre de reconocimiento (DN):
c=EC, o=BANCO CENTRAL DEL
ECUADOR, ou=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE
INFORMACION-ECIBCE, l=QUITO,
serialNumber=0000488255,
cn=BYRON ADRIAN RIERA RIERA
Fecha: 2022.06.21 11:07:23 -05'00'

Riobamba, junio 2022

DERECHOS INTELECTUALES

Yo, Gabriela Carolina Hidalgo Checa soy responsable de las ideas, doctrinas y resultados expuestos en este Trabajo de Titulación modalidad Proyectos de investigación y Desarrollo, y que el patrimonio intelectual generado por la misma pertenece exclusivamente a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

GABRIELA
CAROLINA
HIDALGO
CHECA

Firmado digitalmente por
GABRIELA
CAROLINA
HIDALGO CHECA
Fecha: 2022.06.21
10:07:57 -05'00'

Gabriela Carolina Hidalgo Checa

No. Cédula: 0604043471

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Gabriela Carolina Hidalgo Checa declaro que el presente Trabajo de Titulación, modalidad Proyectos de Investigación y Desarrollo, es de mí autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados. Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este proyecto de investigación de maestría.

GABRIELA
CAROLINA
HIDALGO
CHECA

Firmado digitalmente por
GABRIELA
CAROLINA
HIDALGO CHECA
Fecha: 2022.06.21
10:07:57 -05'00'

Gabriela Carolina Hidalgo Checa

No. Cédula: 0604043471

DEDICATORIA

Cumplir con los deseos y objetivos que la vida nos permite discernir es saber reconocer con amor el esfuerzo, el sacrificio y el afecto que he recibido de quienes no solo me han dado la vida, sino la oportunidad de ser una mujer de bien, una profesional que avanza en el camino del éxito, con todo mi amor este trabajo fruto del más caro esfuerzo lo dedico a Dios que está conmigo siempre, a mi padre que desde el cielo derrama sus bendiciones y que siempre me inculco que el estudio nos permite marcar la diferencia; a mi madre, a mi hermana y a mi sobrino, la piedra angular de mi vida y de mi corazón.

Gabriela Carolina

AGRADECIMIENTO

Cuando en la madurez que la vida nos proporciona por cada meta cumplida, reconocemos quienes fueron parte del éxito que alcanzamos, podemos decir que la virtud de ser humano ha sido redimida, mi gratitud a las Autoridades de la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Instituto de Posgrado y Educación Continua; mi agradecimiento sincero a mi Director de tesis y Miembros del Tribunal, gracias a cada uno de mis docentes y compañeros en el aula del saber, su apoyo e incondicional fortaleza constituyen la base de mi vida profesional, reitero mi gratitud a cada uno de quienes forjaron en mí el valor del conocimiento

Gabriela Carolina

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv

CAPÍTULO I

1	INTRODUCCIÓN.....	1
1.1	Situación problemática.....	1
1.2	Formulación del problema.....	2
1.3	Preguntas directrices.....	2
1.4	Justificación de la investigación.....	2
1.5	Objetivos de la investigación.....	3
1.5.1	<i>Objetivo General</i>	3
1.5.2	<i>Objetivos específicos</i>	3

CAPÍTULO II

2	MARCO TEÓRICO.....	4
2.1	Antecedentes del problema.....	4
2.2	Fundamento científico.....	4
2.3	Marco conceptual.....	6
2.4	Hipótesis.....	7
2.5	Identificación de variables.....	7
2.6	Operacionalización de variables.....	7

CAPÍTULO III

3	METODOLOGÍA.....	11
3.1	Tipo y Diseño de la investigación.....	11
3.2	Método de la investigación.....	11
3.3	Enfoque de la investigación.....	11
3.4	Alcance investigativo.....	12
3.5	Población de estudio.....	12
3.6	Unidad de análisis.....	12

3.7	Selección de la muestra	12
3.8	Técnica de recolección de datos primario y secundario	12
3.9	Medidas de tendencia central	13

CAPÍTULO IV

4	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	14
4.1	Matriz de Actividades a realizarse para la recopilación de información	14

CAPÍTULO V

5	PROPUESTA	24
5.1	Manual de funciones del departamento de gestión de cobranzas	24
5.2	Análisis de la Cadena de Valor	25

	CONCLUSIONES	51
--	---------------------------	----

	RECOMENDACIONES	52
--	------------------------------	----

BIBLIOGRAFÍA

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-2:	Operacionalización de variables	8
Tabla 2-2:	Operacionalización de variable dependiente.....	9
Tabla 3-2:	Matriz de consistencia	10
Tabla 1-4:	Matriz Causa – Efecto – Solución (ISHIKAWA)	15
Tabla 2-4:	Matriz de Caracterización (Pago de Planillas)	17
Tabla 3-4:	Análisis estratégico FODA	18
Tabla 4-4:	Comprobación de hipótesis.....	20
Tabla 5-4:	Estadísticas de fiabilidad	20
Tabla 6-4:	Estadísticas de elemento	21
Tabla 7-4:	Estadísticas de escala.....	21
Tabla 8-4:	Chi cuadrado	21
Tabla 9-4:	Índice de recaudación	22
Tabla 10-4:	Índice de cartera vencida	22
Tabla 1-5:	Funciones del jefe de cartera y agencias (EERSA)	27
Tabla 2-5:	Funciones del asistente administrativo - EERSA.....	28
Tabla 3-5:	Funciones del supervisor de recaudaciones EERSA	29
Tabla 4-5:	Funciones de los recaudadores de la EERSA	29
Tabla 5-5:	Funciones del Electricista de la EERSA.....	30
Tabla 6-5:	Estado de Situación financiera 2019	31
Tabla 7-5:	Estado de resultados 2019	33
Tabla 8-5:	Estado de Situación financiera 2020	34
Tabla 9-5:	Estado de Resultados 2020	35

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-4:	Matriz de Actividades.....	14
Figura 1-5:	Manual de funciones de Gestión de Cobranzas	24
Figura 2-5:	Mapa de Procesos.....	26
Figura 3-5:	Organigrama Estructural.....	27

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1-4:	Cartera Vencida.....	23
Gráfico 1-5:	Activos financieros.....	41
Gráfico 2-5:	Rangos	45

RESUMEN

El objetivo fue evaluar la cartera vencida del sector industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. (EERSA) para los períodos 2019-2021, para poder determinar la afectación de la misma sobre la liquidez de la empresa, como también la gestión de la administración de las cuentas por cobrar y el manejo de la recuperación de la cartera vencida que la empresa tiene catalogada en rangos de tiempo de vencimiento. La empresa en la actualidad afronta falencias en los ingresos, ocasionadas por el no pago de planillas del servicio eléctrico principalmente en consecuencia de la pandemia, confinamiento y crisis financiera por el Covid19, lo que genera una afectación a los resultados económicos y por consiguiente al flujo de actividades de la empresa. En respuesta no se han implementado estrategias de recuperación de cartera, como el seguimiento de los clientes morosos para poder sugerir opciones de pago o la reprogramación de deudas más vencidas, generando resultados negativos, provocando el aumento de clientes del sector industrial y consecuentemente el deterioro de la cartera vencida, además no se han tomado decisiones financieras, legales y de gestión en sintonía con la mejora continua del proceso.

Esta investigación se encuentra fundamentada en el paradigma positivista en virtud de que parte de hechos históricos, así también se encuentra alineada a resultados cuali-cuantitativos por cuanto emplea modelos matemáticos, teorías e hipótesis.

Se plantea un manual de funciones del departamento de gestión de cartera que permita mantener y controlar las cuentas por cobrar adecuadamente y tener un control sobre la cartera vencida, la morosidad y la recuperación de la misma.

Se recomienda mantener un adecuado control con la recaudación de la EERSA, distribuir las cuentas por cobrar en los rangos de morosidad establecidos para así tener un mejor manejo y control de la cartera vencida

PALABRAS CLAVES:< ENERGÍA ELÉCTRICA >, <RECAUDACIÓN>, <CARTERA VENCIDA>, <INDICADORES>

LUIS
ALBERTO
CAMINO
S
VARGAS

Firmado digitalmente
por LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS
Nombre de
reconocimiento (DN):
c=EC, l=RIOBAMBA,
serialNumber=0602766
974, cn=LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS
Fecha: 2022.06.01
15:13:40 -05'00'



0050-DBRA-UPT-IPEC-2022

ABSTRACT

The objective was to evaluate the expired portfolio of the industrial sector of the Riobamba Electric Company S.A. (RECSA) for the years 2019-2021, to determine the affectation on the same about the liquidity of the company, likewise about the administrative use of the accounts to charge, and the management of the recuperation of the expired portfolio that the company has cataloged by a range of expiration date. Today, the company faces shortages in income, caused by the non-payment of electric bills mainly due to the pandemic, quarantine, and financial crisis because of Covid19, which affects the financial results and therefore the flow of the company's activities. As a response, strategies have not been implemented for the recovery of funds, like the following up of the defaulting clients to suggest payment options or the reprogramming of overdue debts, generating negative results, provoking the rise of clients from the industrial sector and consequently the deterioration of the expired portfolio, furthermore, they have not made financial, legal decisions and management in harmony with the continued bettering of the process. This investigation finds itself founded in the positive paradigm in virtue of historical acts, as well as being aligned to the quali-quantative results in that it employs mathematical models, theories, and hypotheses. A functional manual was laid out for the management department of the portfolio that allows it to adequately maintain and control the overdue accounts and to have control over the expired portfolio, the delayed payments, and the recuperation of the same. It's recommended to maintain adequate control over the collections of the RECSA and distribute the overdue accounts with the status of defaulting which are established in order to have better management and control of the expired portfolio.

KEY WORDS:< ELECTRIC ENERGY >, <COLLECTION>, <EXPIRED PORTFOLIO>, <INDICATORS>, < STRATEGIES>

CAPÍTULO I

1 INTRODUCCIÓN

1.1 Situación problemática

La Agencia de Regulación y Control de Electricidad (ARCONEL) es la encargada de las tarifas del sector eléctrico, siendo el agente regulador y controlador del sector eléctrico ecuatoriano, realizando estudios y análisis técnicos, económicos y financieros para determinar el planteamiento de modificaciones a las tarifas y acciones de control; para todos los usuarios identificados por sectores y alumbrado público; siendo una potestad del Directorio de ARCONEL la revisión y aprobación de los pliegos tarifarios”.

En nuestro país según el ARCONEL se estableció una tarifa única, la cual fue “expedida mediante Mandato Constituyente No. 15 de la Asamblea, promulgado en el Suplemento del Registro Oficial No. 393 de 31 de julio de 2008”. La misma que beneficia tanto al público en general como al sector industrial.

El principal problema de La Empresa Eléctrica Riobamba S.A., es que no ha realizado una evaluación de la gestión de la cartera vencida del sector industrial, que aporte a la reducción de la misma, generando pérdidas para la entidad. Esto genera complicaciones para el desarrollo y por ende impide una prestación de servicios eficientes a los consumidores de energía eléctrica. A pesar de tener políticas para la gestión de cartera y recaudación, información de cuentas por cobrar, no se las aplica adecuadamente, en definitiva, no hay un seguimiento a las mismas.

La Empresa Eléctrica Riobamba SA, con corte a septiembre del año 2021, cuenta con 183.352 abonados, de los cuales 718 están en la categoría de Industriales, a octubre del presente año, representando el 0,44% del total de clientes.

El rubro Cartera Vencida (2019) correspondiente al sector industrial, representa el 5 % de las cuentas por cobrar de la EERSA, el total activos es de \$ 185.055.721,46, el patrimonio es de \$ 159.631.499,72 de los ingresos del año 2019 estuvieron por el orden de los \$ 30.350.565,14; por lo que el grupo de cuentas que se quieren analizar en el presente trabajo son altamente significativas.

El rubro Cartera Vencida 2020 correspondiente al sector industrial, representa el 7 % de las cuentas por cobrar de la EERSA, el total activos es de \$ 193.329.204,19, el patrimonio es de \$ 120.053.876,72; de los ingresos del año 2020 estuvieron por el orden de los \$ 33.198.225,92; por

lo que el grupo de cuentas que se quieren analizar en el presente trabajo son altamente significativas.

La presente investigación pretende estructurar una evaluación de la cartera vencida, en el segmento de clientes industriales que sirva como guía, tanto para el director Financiero como para el Gerente, al momento de tomar decisiones. Es necesario tomar en cuenta que la Empresa Eléctrica Riobamba es una entidad de economía mixta, por lo tanto, es necesario un estricto conocimiento y cumplimiento del marco legal, de tal manera que la ciudadanía esté informada de manera oportuna.

1.2 Formulación del problema

¿Cómo la evaluación de la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima, período 2019 - 2021, incide en los indicadores de recaudación?

1.3 Preguntas directrices

- ¿Cómo se caracteriza y comporta la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima?
- ¿Qué relación tiene la Gestión Financiera con la implantación de políticas y estrategias para recuperar la cartera vencida?
- ¿Cómo incide la falta de recuperación de la cartera vencida del sector industrial en las obras de alumbrado e inversión de la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima?

1.4 Justificación de la investigación

La presente investigación aportará en identificar la incidencia que tiene la no recuperación de la cartera vencida del segmento Industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima, provincia de Chimborazo, el estudio representa una primera aproximación, de un proceso más amplio, que pretendería culminar con la implementación de la propuesta.

Los directivos y usuarios de la EERSA, se convierten en los principales beneficiarios del estudio, toda vez que se identificarán causas, problemas y soluciones, respecto al manejo de la cartera vencida de clientes del sector industrial. Se beneficiarán entidades públicas y privadas de todo tipo, al conocer las conclusiones y resultados del presente estudio, mismo que les servirá para la toma de decisiones en su ámbito pertinente. Los ejecutivos de la EERSA también se benefician con el desarrollo de la presente investigación, debido a que contarán con información relacionada a la gestión de cartera vencida del sector industrial y su incidencia en los indicadores de

recaudación, permitiendo mejorar los procesos internos, mejorar sus resultados, contar con información oportuna permanente a corto y mediano plazo, donde puedan tomar decisiones adecuadas.

Debido a la emergencia sanitaria por el COVID 19, hay interés y apoyo al estudio, por cuanto se contaría con información que permita administrar la empresa en un escenario socioeconómico bastante golpeado por la pandemia. La investigación, generará también resultados a nivel social ya que el buen manejo que se dé a la cartera contribuirá en mejores inversiones de servicio eléctrico en beneficio de la provincia, contribuyendo de esta manera al desarrollo socioeconómico y a la mejora de las condiciones de vida de la población.

1.5 Objetivos de la investigación

1.5.1 Objetivo General

- Evaluar el impacto de la cartera vencida del sector industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima, mediante métodos multivariantes, período 2019-2021, en los indicadores de recaudación.

1.5.2 Objetivos específicos

- Fundamentar teóricamente la gestión de cartera vencida a través de la revisión de fuentes bibliográficas pertinentes, tendientes a la identificación de las herramientas técnicas y legales más oportunas.
- Realizar una evaluación de la gestión sobre la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., mediante métodos multivariantes, que aporte a la reducción de la misma, generando pérdidas para la entidad.
- Proponer un modelo de gestión, mediante la adopción de diferentes estrategias, que permita la reducción de la cartera vencida del sector industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba Sociedad Anónima.

CAPÍTULO II

2 MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del problema

Como antecedente para esta investigación citamos: Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocios de Santa Elena, año 2016 (**González & Jaime , 2018**); que dice:

“Esta investigación se da, debido a que la Empresa Pública Estratégica CNEL EP, no está en la capacidad de realizar la recaudación de las facturaciones a partir de un mes de vencida, como lo debe realizar otra empresa, tomando en cuenta que el consumo eléctrico es un servicio indispensable para toda la población, además los usuarios que se encuentran en mora, no se acercan a pagar las mismas., se tuvo que contratar personal para corte y reconexión, además la apertura de nuevos centros de recaudación, la ampliación de convenios, con instituciones financieras, la implementación de la facturación electrónica y un plan de difusión en medios de comunicación de los Centros de Recaudación. Por último, es necesario buscar un proceso de refinanciamiento de la cartera vencida mediante el tratamiento directo con los clientes, ampliando plazos y facilidades de pago bajo los parámetros y reglamentos establecidos, itinerario investigativo, partiendo de los antecedentes, análisis de la problemática de la empresa en torno a la cartera vencida, permitiendo realizar una recuperación de cartera vencida y mejorar la liquidez de la empresa, (**González & Jaime , 2018**)”.

2.2 Fundamento científico

· ESTRATEGIAS DE RECAUDACIÓN

- Adquirir nuevos sistemas de medición de la energía eléctrica
- Revisión de líneas directas de suministro de energía
- Realizar un plan de reducción de pérdidas
- Revisión constante de clientes en mora
- Realizar refinanciamientos de deudas (**Bravo, 2015**)

Morosidad

Son todos los créditos que a pesar de llegar a la fecha de vencimiento no han sido pagados, llegando a situaciones en el tiempo que se vuelven incobrables según **(Brachfield, 2003)**.

Cartera vencida

Cuando un cliente realiza un crédito y tiene que pagar interés y capital cada tiempo determinado y se pasa la fecha por 90 días se convierte en cartera vencida según **(Sagner, 2012)**.

Recuperación de Cartera Vencida

Cuando un crédito entra en mora se deber realizar una acción de gestión de cobranza utilizando métodos para la recuperación de la cartera, según **(Contreras, 2016)**.

Índices de recaudación

La recaudación es un procedimiento formal obligatorio para las personas que perciben un servicio, o por la compra de un bien sujeto a crédito que se debe cumplir en los tiempos establecidos al momento de generar un medio, instrumento o documentos de cobro como facturas, pagarés, letras de cambio u otro título de valor que certifique o sustente el valor a cancelar. Según la definición de **(ESCOLME, 2018)**: “En términos generales, por cobranzas se refiere a la percepción o recogida de efectivo por el concepto de compra de algo o pago por un servicio contraído. Es decir, todo lo que la empresa espera percibir a cambio de la prestación de un servicio o la venta de bienes para consumos masivos o producción en general.

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

“Tomando en cuenta lo establecido en el GPR (gobierno por resultados), el objetivo estratégico de los índices de recaudación de cartera consiste en incrementar los índices de recaudación respecto de la facturación en la Empresa eléctrica Riobamba SA mediante, la contratación de personal para corte y reconexión, la apertura de nuevos centros de recaudación, la ampliación de convenios con instituciones financieras, la implementación de la facturación electrónica y la implementación de un plan de difusión en medios de comunicación de los centros de recaudación **(GPR ECUADOR, 2020)**”

En nuestro país las empresas comercializadoras del sector eléctrico se rigen a la siguiente normativa:

Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

Estructura del Sector Eléctrico

“Artículo 9.- Estructura Institucional. - El sector eléctrico estará estructurado en el ámbito institucional, de la siguiente manera, (CONELEC, 2008)”:

1. Ministerio de Electricidad y Energía Renovable, MEER;
2. Agencia de Regulación y Control de Electricidad, ARCONEL;
3. Operador Nacional de Electricidad, CENACE; y,
4. Institutos especializados

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

La Agencia de regulación y control de la electricidad (ARCONEL, 2018), se constituye como un ente regulador y controlador de las actividades relacionadas con el sector eléctrico y el servicio de alumbrado público general, precautelando el interés de la ciudadanía; y que mediante su competencia el Estado ecuatoriano le faculta la supervisión y control de las funciones de generación, transmisión, distribución y comercialización de electricidad a empresas concesionarias (CONELEC, 2008).

2.3 Marco conceptual

Administración: Para lograr los objetivos institucionales de una organización se deben aplicar técnicas y prácticas sistematizadas y ordenadas que conlleven a obtener buenos resultados según (Leonel, 2018).

Cliente: persona natural o jurídica que adquiere un bien o servicio para satisfacer una necesidad según (Aurora, 2019).

Cliente moroso: aquel cliente que frecuentemente queda en mora según (Aurora, 2019).

Costos de cobranza: Todo establecimiento que tiene ventas a crédito o instituciones financieras que otorgan productos financieros de colocación deberán fijar costos de cobranza según (Leonel, 2018).

Control: Dentro de un proceso administrativo se debe realizar un seguimiento para poder evaluar cada etapa del mismo según (Leonel, 2018).

Crédito: Es un producto financiero otorgado por instituciones a cambio de un costo financiero para el cliente, el mismo debe obligarse a pagar en las fechas establecidas según (Leonel, 2018).

Ingresos: Es el importe de dinero que se obtiene por la venta de productos y servicios.

Inversión: En el sentido económico, es una colocación de capital para obtener una ganancia futura según (Leonel, 2018).

Liquidez: Es la cantidad de dólares que tiene una organización para cubrir las obligaciones.

Planificación: para cumplir los objetivos es necesario seguir los procesos incluidos en una planificación según (Leonel, 2018).

Políticas: son las técnicas y métodos con las que se conduce un asunto (Leonel, 2018).

Riesgo: Por riesgo se entiende la asunción de una posibilidad de sufrir una pérdida según (Leonel, 2018).

Manual de funciones: Según (KELLONG, 2009) “El manual presenta sistemas y técnicas específicas. Señala el procedimiento a seguir para lograr el trabajo de todo el personal de oficina o de cualquier otro grupo de trabajo que desempeña responsabilidades específicas.

2.4 Hipótesis

H1: La evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019,2020 y 2021, mediante métodos multivariados, contribuye a la eficiencia en las recaudaciones

H0: La evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019,2020 y 2021 mediante métodos multivariados, no contribuye a la eficiencia en las recaudaciones

2.5 Identificación de variables

Variable Independiente

Cartera vencida

Variable Dependiente

Indicadores de recaudación

2.6 Operacionalización de variables

En la tabla 1-2, se describe la Operacionalización de las variables que se utilizó en el presente trabajo investigativo:

Tabla 1-2: Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ESCALA
cartera vencida	La cartera vencida es el riesgo que existe en la pérdida potencial de las operaciones activas, pasivas o causantes de pasivo contingente, tales como tasas de interés, tipos de cambio, índices de créditos	Riesgo	Cumplimiento Incumplimiento Ilíquidez Insolvencia Rentabilidad	<p>Cartera vencida conformada por clientes cuyos meses y valores adeudados se consideran bajos.</p> <p>Cartera vencida conformada por clientes morosos a los cuales se les ha emitido una orden de desconexión definitiva</p>	Nominal - Dicotómica	Entrevista estructurada	Guía de entrevista	Cuantitativa Cualitativa

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 2-2: Operacionalización de variable dependiente

VARIABLE DEPENDIENTE	CONCEPTUALIZACIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	DEFINICIÓN DE LOS INDICADORES	CRITERIO DE MEDICIÓN	TÉCNICA	INSTRUMENTO	ESCALA
Indicadores de recaudación	La recaudación es el conjunto de funciones administrativas que tienen por objeto el cobro de las deudas	Sistema de Recaudación	Ingresos por facturación Cartera de clientes Total Clientes categoría Industrial Cartera Vencida Índice de Morosidad	Cientes categoría Industrial Ingresos por facturación Proceso para cálculo de indicadores de recaudación Determinación de cartera vencida	Dólares Número de meses % de recaudación % de Morosidad	Observación directa Bases de datos Recopilación bibliográfica	Informes de recaudación	Cuantitativa Cualitativa

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 3-2: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
¿Cómo la evaluación de la cartera vencida del sector industrial en la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., período 2019 - 2021 incide en los indicadores de recaudación?	Evaluar la cartera vencida del sector industrial de la Empresa eléctrica Riobamba S.A, mediante métodos multivariados, período 2019 - 2021 y su impacto en los indicadores de recaudación	¿La evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019 - 2021, mediante métodos multivariados, contribuye a la eficiencia en las recaudaciones?	V Ind: Cartera vencida	Cumplimiento	Observación y recopilación de información en área técnica financiera	Entrevista directa con el área financiera
				Incumplimiento		
Iliquidez						
Insolvencia						
			V. Dep: Indicadores de recaudación	Rentabilidad		
				Categorías de clientes	Observación directa	Informes de recaudación
				Ingresos brutos	Recopilación bibliográfica	
				Sistema de recaudación		

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

CAPÍTULO III

3 METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de la investigación

El alcance que tiene el estudio es descriptivo – exploratorio – explicativo. Es descriptivo, por cuanto se investiga un problema que no ha sido tratado en la empresa a nivel interno en relación a la gestión de la cartera vencida en el segmento llamado sector industrial, tal como se ha podido concluir al buscar literatura específica al respecto. Es exploratorio porque se busca especificar propiedades, características de la gestión de cartera; así también se medirá el resultado técnico – financiero del modelo de gestión de cartera vencida en el sector industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba.

3.2 Método de la investigación

En el presente estudio se aplicarán de forma simultánea métodos de investigación: deductivo, inductivo. Se recurrirá a fuentes de información primaria y secundaria con respecto al entorno local y nacional, según corresponda.

- a. **Método Deductivo:** La investigación se realizará mediante un proceso lógico que parte de lo general para llegar a conclusiones particulares. Se empleará este método en la fase de planificación y ejecución del estudio de evaluación de la cartera vencida del segmento industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba SA, con el objetivo de identificar las características del proceso de cálculo y gestión.
- b. **Método Inductivo:** Se extraerán conclusiones generales basadas en teorías y leyes como consecuencia de la observación controlada de hechos individuales. En la ejecución del estudio, se utilizará este método para el análisis de ciertos ítems tomando en cuenta la materialidad de los mismos, de donde se partirá para tener una idea general de la proyección económica – financiera que arrojaría en los indicadores de recaudación.

3.3 Enfoque de la investigación

El enfoque cuantitativo, usa la recolección de datos para probar una hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. Por eso se plantea un problema totalmente específico como el análisis de la gestión de la cartera vencida de la EERSA, incluye variables que serán sujetas a medición o comprobación mediante el cálculo del alfa de Cronbach y el chi cuadrado, así mismo plantea una hipótesis que

resulta ser la respuesta tentativa al problema planteado relacionado a la evaluación de la cartera vencida del sector industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba SA. El enfoque cualitativo trata de conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, y no a través de la medición de algunos de sus elementos. Se recabará el criterio de involucrados de tal manera que en base a sus opiniones objetivas se aclare el reconocimiento del problema, causas y consecuencias, así como alternativas de solución.

3.4 Alcance investigativo

El alcance es explicativo, al abordar información que permita entender el problema de estudio. La investigación se llevará a cabo en: País: Ecuador; Provincia: Chimborazo; Cantón: Riobamba. Empresa Eléctrica Riobamba SA.

3.5 Población de estudio

La población de estudio es la Empresa Eléctrica Riobamba SA.

3.6 Unidad de análisis

Las unidades de análisis serán: el Departamento Financiero y la Dirección de Comercialización de la EERSA.

3.7 Selección de la muestra

Se tomará una muestra no pirobalística de 16 personas, ya que hemos tomado como juicio subjetivo el área administrativa financiera.

3.8 Técnica de recolección de datos primario y secundario

Las técnicas de investigación son instrumentos o herramientas de trabajo que nos permite obtener, organizar, correlacionar, cuantificar y cualificar los datos que se ha obtenido de la muestra.

Las técnicas que se emplearán en la investigación serán:

- a. **Entrevista:** Consiste en un listado de preguntas elaboradas, que tienen por objeto recopilar información. Esta técnica se aplicará al personal de los Departamentos: Financiero y Comercial de la EERSA.
- b. **Entrevista.** En la ejecución del desarrollo del trabajo, se realizarán entrevistas a expertos en gestión financiera y gestión de cartera, con el objetivo de recabar sus experiencias para

orientar de mejor manera la propuesta. Por último, se buscará el contacto con expertos en finanzas, especialmente para obtener datos que serán utilizados al momento de elaborar presupuestos y estimaciones futuras, mismas que serán evaluadas económica y financieramente, para definir la idoneidad de la propuesta. Se utilizarán guías de entrevista e informes de entrevista para resumir los criterios principales obtenidos como resultado del proceso ejecutado.

- c. **Observación.** Es el registro visual de lo que ocurre en una situación real, por lo tanto, a través de esta técnica se procederá a obtener datos tanto cualitativos como cuantitativos, se utilizará esta técnica para captar, apreciar y percibir la realidad interior.

3.9 Medidas de tendencia central

Se realizará los análisis de los resultados estadísticos destacando relaciones de acuerdo con los objetivos e hipótesis, utilizando la técnica de comprobación como el alfa de Cronbach y el chi cuadrado

CAPÍTULO IV

4 RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Matriz de Actividades a realizarse para la recopilación de información

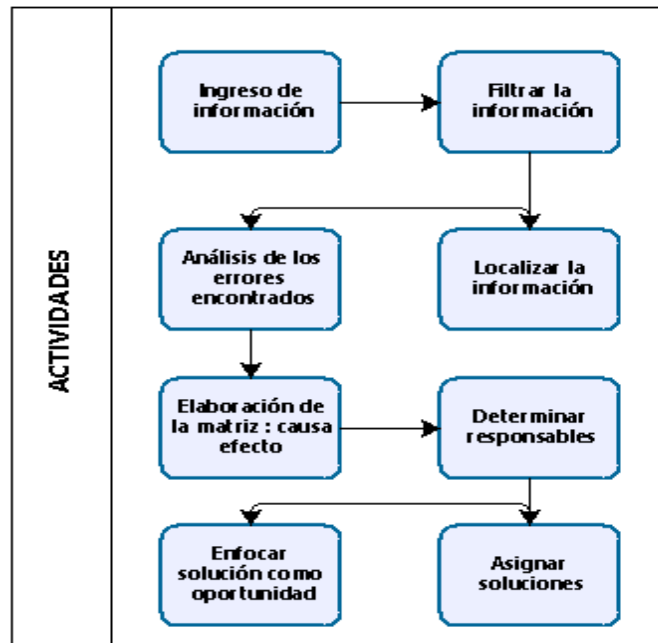


Figura 1-4: Matriz de Actividades

Elaborado por: Gabriela Hidalgo, 2021

Fuente: Plan Estratégico, EERSA

Para proceder con la determinación de debilidades y oportunidades de mejora, se han definido tres procedimientos principales, para llegar al establecimiento de estrategias, que se ejecutaran en el siguiente orden:

1. Matriz: Causa – Efecto –Solución
2. Matriz de Caracterización (Proceso: Pago de Planillas)
3. Análisis FODA
4. Análisis financiero

Matriz: Causa - Efecto - Solución

A continuación, se incluye la matriz Causa – Efecto – Solución considerando la información levantada en la empresa.

Tabla 1-4: Matriz Causa – Efecto – Solución (ISHIKAWA)

Ítem	ÁREA DE OPORTUNIDAD	CAUSA	EFEECTO	SOLUCIÓN
1	En la EERSA hace falta de un reglamento interno de cobranza	No existe un reglamento de procedimientos	Incumplimiento de procedimientos	Elaboración de un reglamento de procedimientos
2	En la EERSA, Falta de modelos de gestión para la recuperación de cartera	No existe modelos de gestión para mitigar el problema	Las cuentas por cobrar, pasan de mora a vencidas y se trasforman en cuentas incobrables	Implementar un modelo de gestión eficiente
3	En la EERSA, hay Información de clientes desactualizada	No existe una base de datos con información veraz y oportuna	Ineficiente servicio al recopilar las lecturas de los medidores	Actualización de equipos de medición de lecturas de consumo
4	En la EERSA, hay inobservancia en las normas de control interno	No existe controles periódicos	Incumplimiento a procedimientos ya establecidos	Capacitaciones y Feedback periódico
5	En la EERSA, la información financiera no se la utiliza	No existe seguimiento a los indicadores de cartera	Incremento en la cartera vencida	Mayor seguimiento a los datos financieros

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Con esta información se procede a elaborar en la matriz de caracterización del proceso para el pago de planillas.

Matriz de Caracterización (Pago de Planillas)

Se incluye la matriz de caracterización del proceso realizado para el pago de planillas que consta proveedores controles y clientes. Se analizan las entradas, actividades y salidas del proceso. Así como también los responsables, recursos y los indicadores de la gestión.

Tabla 2-4: Matriz de Caracterización (Pago de Planillas)

PROCESO: PAGO DE PLANILLAS		
PROVEEDORES	CONTROLES	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> Inatra Evolgy 	<ul style="list-style-type: none"> En la EERSA, no existen controles documentados 	<ul style="list-style-type: none"> Secretaria Asistente de cartera y agencias Electricistas
ENTRADAS	ACTIVIDADES	SALIDAS
<ul style="list-style-type: none"> Abrir el sistema SAP Analiza informe de cartera vencida y cuentas incobrables Análisis presupuestario Ordena aplicar estrategia de cobranza en mora temprana Coteja información de los informes de recaudación con los deudores Aprobación de la solicitud de pago Verificar si los deudores cancelaron Corta el servicio eléctrico 	<ul style="list-style-type: none"> Realiza informe acerca de los clientes con las planillas vencidas Informe cartera vencida y cuentas incobrables Elabora ruta de trabajo Aplica Estrategia de cobranza en mora temprana Elaborar informe diario de labores Verificar la cantidad de planillas que están en mora y vencidas Notificaciones a deudores para refinanciar deudas Se suspende el servicio o se retira el medidor 	<ul style="list-style-type: none"> Envía informe de cartera vencida y clientes incobrables Aprobación de planilla. Ordena seguir ruta de trabajo Retira los informes de recaudación. Emisión de solicitud de pago Solicitud de pago Analiza el informe Solicitud de pago
RESPONSABILIDADES	RECURSOS	INDICADORES
<ul style="list-style-type: none"> Jefe de cartera y agencia Secretaria Contador Recaudación Electricistas 	<ul style="list-style-type: none"> Computador Vehículos (radios bases) Personal de cortes y reconexiones 	<ul style="list-style-type: none"> No se aplican indicadores

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Análisis FODA

Con la información levantada anteriormente se realiza el análisis FODA del cual parte la definición de las estrategias de cobranza.

Tabla 3-4: Análisis estratégico FODA

<p style="text-align: center;">FACTORES INTERNOS</p> <p style="text-align: center;">FACTORES EXTERNOS</p>	<p style="text-align: center;">FORTALEZAS</p> <p>F1. Personal capacitado F2. Contar con un mercado de clientes cautivo en el área de servicio gracias a la regulación que establece un monopolio en el sector eléctrico F3. El porcentaje de recaudación permite la sostenibilidad financiera de la Empresa en las actuales condiciones. F4. Se cuenta con la certificación Iso 9001-2015</p>	<p style="text-align: center;">DEBILIDADES</p> <p>D1. Falta de aplicación de las políticas de cartera D2. No hay un departamento de cobranzas y no están definidas las funciones D3. Bajo porcentaje de clientes industriales y comerciales que generen mayor consumo D4. Falta de difusión de centros de cobro, opciones de pago y reestructuración de deudas a través de TICs.</p>
<p style="text-align: center;">OPORTUNIDADES</p> <p>O1. Convenios con instituciones para capacitaciones O2. Expansión de la zona de cobertura con el servicio eléctrico. O3. Incorporación de nuevas tecnologías que agilice el servicio. O4. Alianzas estratégicas con instituciones cantonales y provinciales</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (FO)</p> <p>F1 - O1. Realizar constantemente capacitaciones sobre el manejo de los recursos financieros, especialmente con la cartera vencida y su recuperación. F2 - O2. Ampliar la cobertura del suministro de energía eléctrica, para cubrir las necesidades del sector más pobre o vulnerable. F3 - O4. Realizar mesas de trabajo en donde se sugiera a los GAD Municipales y Provinciales crear oportunidades de inversión en la provincia.</p>	<p style="text-align: center;">ESTRATEGIAS (DO)</p> <p>D2 - O1. Crear un departamento de cobranzas con sus respectivos funcionarios y sus funciones. D4 - O3. Utilizar las TIC'S, para difundir las alternativas de pago de los valores vencidos. D1 - O2. Realizar una adecuada segmentación de clientes para diferenciar el pago de las planillas.</p>

AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS (DA)
<p>A1. Los cambios de gobierno ocasionarían la reestructuración de autoridades tanto del Ministerio como de las Empresas Eléctricas.</p> <p>A2. La pobreza extrema incrementaría la cartera vencida al no contar con recursos económicos para cancelar el servicio de energía eléctrica.</p> <p>A3. El teletrabajo reduciría la demanda de los consumidores comerciales e industriales</p> <p>A4. La pandemia obligaría al Estado a replantearse nuevas formas de compensación, generando afectación económica a la empresa.</p> <p>A5. La prolongación de la pandemia generaría agravamiento de la recesión económica y postergación de grandes obras.</p> <p>A6. La instalación de paneles solares disminuiría la compra y demanda de energía por parte de los clientes</p>	<p>F1 - A3. Ofrecer servicios únicos y de calidad para conservar los clientes.</p> <p>F3 - A2. Ampliar la cobertura para instalaciones industriales en la Provincia.</p> <p>F3 – A5. Buscar nuevos clientes de forma masiva para suplir de alguna manera la falta de recaudación del sector industrial</p>	<p>D1 – A2. Realizar convenios con los GAD Municipales y Provinciales para incrementar la cobertura del servicio.</p> <p>D4 – A3. Conocer los canales de comercialización para que la asociación esté preparada</p> <p>D3 – A1. Realizar convenios para 4 o 5 años en donde las autoridades de turno puedan gestionar y administrar mejor la administración de la cartera, creando políticas institucionales para reducirla y recuperarla.</p>

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 4-4: Comprobación de hipótesis

Cuestionario	SI	NO	TOTAL
¿Existen políticas y procedimientos para la gestión de cartera y recaudación?	15	1	16
¿Existen información acerca de cuentas por cobrar?	16	0	16
¿Existe evaluaciones financieras acerca de cartera y recaudación?	12	4	16
¿Considera que el riesgo de cartera afecta a la liquidez de la empresa?	16	0	16
¿Considera que existe altos niveles de morosidad?	0	16	16

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Tabla 1-4: Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	16	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	16	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 5-4: Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,552	,618	2

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

El Alfa de Cronbach 0,552 al acercarse a 1 revela que la información es confiable y puede aceptarse la hipótesis H1: la evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019 - 2021, mediante métodos multivariados, contribuye a la eficiencia en las recaudaciones.

Tabla 6-4: Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
¿Existen políticas y procedimientos para la gestión de cartera y recaudación?	1,06	,250	16
¿Existe evaluaciones financieras acerca de cartera y recaudación?	1,25	,447	16

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 7-4: Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
2,31	,363	,602	2

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 8-4: Chi cuadrado

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Chi-cuadrado de Friedman	Sig	
Inter sujetos	2,719	15	,181			
Intra sujetos	Entre elementos	,281 ^a	1	,281	3,000	,083
	Residuo	1,219	15	,081		
	Total	1,500	16	,094		
Total	4,219	31	,136			

Media global = 1,16

a. Coeficiente de concordancia de W = ,067.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

A su vez, en base a la prueba de chi cuadrado se obtiene una significancia de 0,083 es decir menor a 0,05 por lo que se acepta la hipótesis H1: a evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019,2020 y 2021, mediante métodos multivariados, contribuye a la eficiencia en las recaudaciones y se rechaza la H₀: La evaluación de la cartera vencida del Sector Industrial de la Empresa Eléctrica Riobamba, período 2019,2020 y 2021 mediante métodos multivariados, no contribuye a la eficiencia en las recaudaciones.

Índice de gestión de recaudación-sector industrial EERSA

Tabla 9-4: Índice de recaudación

Tarifa	Año	Facturado	Recaudado	%
Industrial	2019	5'.651.037,09	5'.396.740,42	95.5%
Industrial	2021	10'.949.113,95	10'.233.041,90	93.46%

Fuente: Plan Estratégico EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Análisis

- De acuerdo a la meta de recaudación los porcentajes son óptimos tanto en 2019 y 2021, hay un incremento importante del 49%, por un pequeño aumento de la tarifa industrial, el cierre de empresas en 2019, la ampliación de la planta UCEM-Chimborazo y la creación de ensambladoras de buses en la ciudad de Riobamba principalmente.

Índice de cartera vencida -sector industrial EERSA

Tabla 10-4: Índice de cartera vencida

Año	Diferencia recaudación	% cumplimiento
2019	254.296,67	4,50%
2021	716.072,06	6.54%

Fuente: Informe de gestión EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

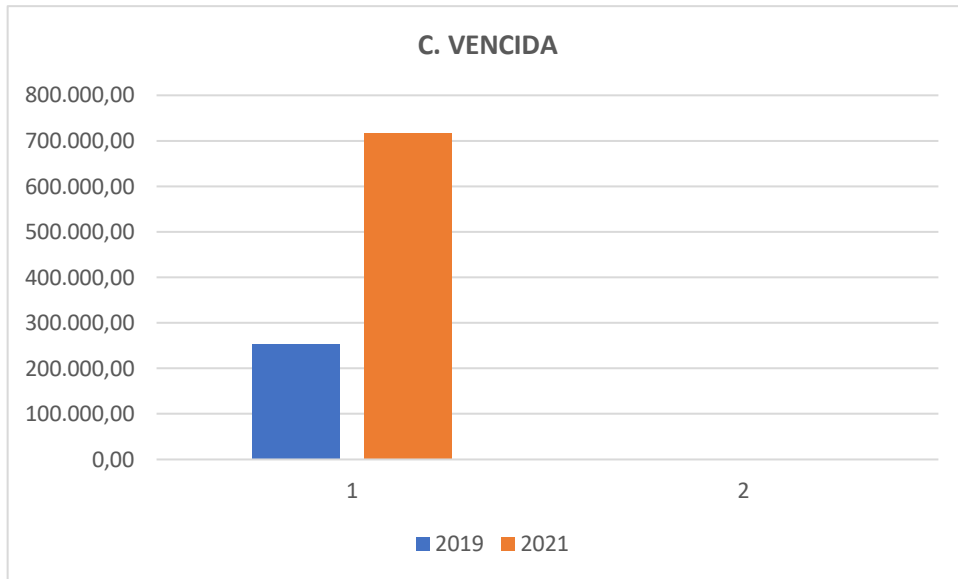


Gráfico 1-4: Cartera Vencida.

Fuente: tabla 11-4

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Análisis

Para analizar el incremento de la cartera vencida del 2019 al 2021, se debe considerar principalmente el aumento de las recaudaciones del sector industrial por causas ya identificadas anteriormente; del total de las recaudaciones no se cumplieron los porcentajes establecidos, por varios motivos, como la pandemia del COVID-19, la falta de ventas del sector industrial, aunque poco a poco tras eliminar las restricciones se ha ido normalizando, pero estos valores al momento no afectan la liquidez de la empresa EERSA.

CAPÍTULO V

5 PROPUESTA

5.1 Manual de funciones del departamento de gestión de cobranzas

Como objetivo se plantea el diseño de un Modelo de Gestión de Cobranzas para la Empresa Eléctrica Riobamba S.A., para lo cual se sigue el siguiente procedimiento:

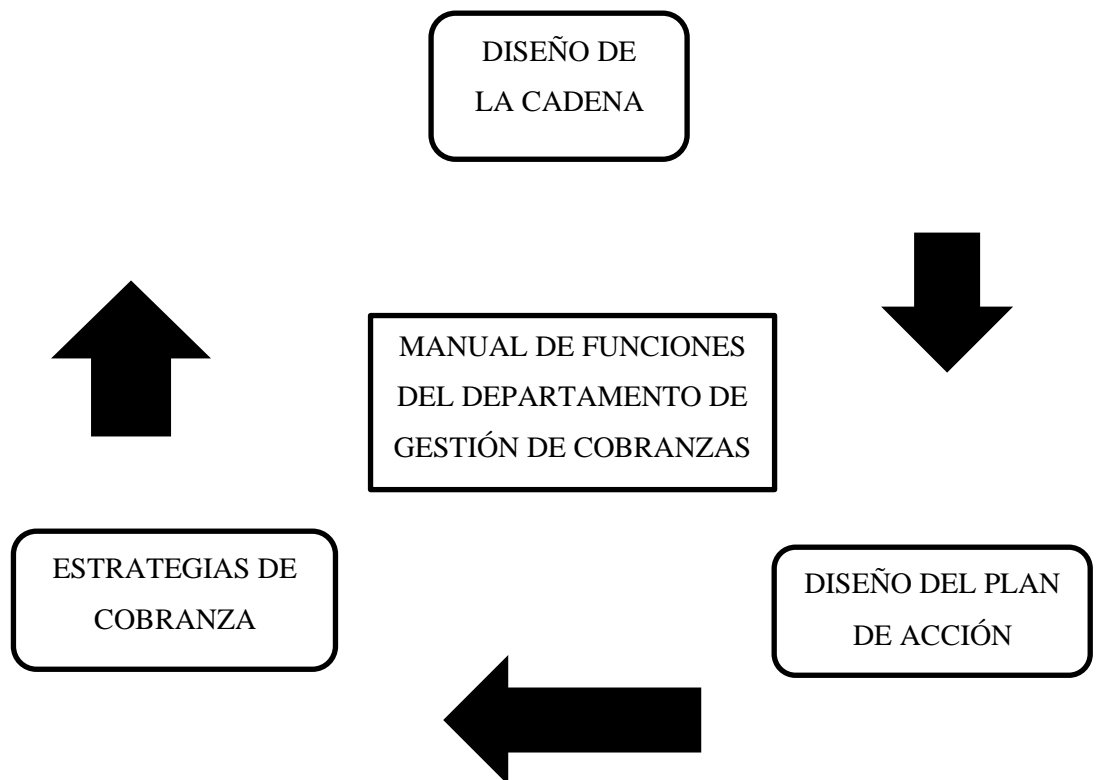


Figura 1-5: Manual de funciones de Gestión de Cobranzas

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

El Manual de funciones del departamento de Gestión de cobranzas planteado inicia con el establecimiento de la Cadena de Valor en donde se analiza la situación de la empresa en lo relacionado a aspectos financieros, así como a la estructura organizacional del área analizada en específico.

Continúa con la definición de un Plan de Acción que parte del FODA ESTRATÉGICO estructurado en el Capítulo 4 del presente trabajo, de donde se obtienen las estrategias que serán ponderadas por importancia y efectividad.

Tomando en consideración el Plan de Acción ya establecido se elaborará el cuadro de mando integral que definirá los indicadores con los que se verifica la efectividad del Manual de funciones del departamento de Gestión de cartera.

Para el presente análisis se consideran los datos contables de EERSA, la información proporcionada son los balances generales y de resultados de los años 2019, 2020 y 2021; por lo que se realizarán los siguientes análisis:

- Análisis Estructural del Balance de Situación Financiera y del Balance de Resultados.
- Análisis Horizontal.

5.2 Análisis de la Cadena de Valor

La Cadena de Valor es una herramienta gerencial que permite a la empresa identificar a aquellas actividades que pudieran aportarle un mayor valor añadido al producto o servicio final. En este caso se realiza el análisis a la Empresa Eléctrica Riobamba S.A. (EERSA)

Esta empresa tiene varios procesos, sin embargo, se ha identificado que el mayor problema es la falta de cobranza por lo que la cartera vencida está creciendo. Esta empresa no tiene definido el procedimiento de cobranza, por lo que, mediante un relevamiento de proceso, con entrevistas con funcionarios se define un mapa de proceso empírico.

Misión: Llevar a cabo actividades coordinadas y programadas que permitan tener una cartera en niveles sanos.

Objetivo: Documentar procedimientos que permitan una recuperación de cartera oportuna.

Alcance: Para los procedimientos que intervengan en la recaudación de valores por concepto de consumo eléctrico.

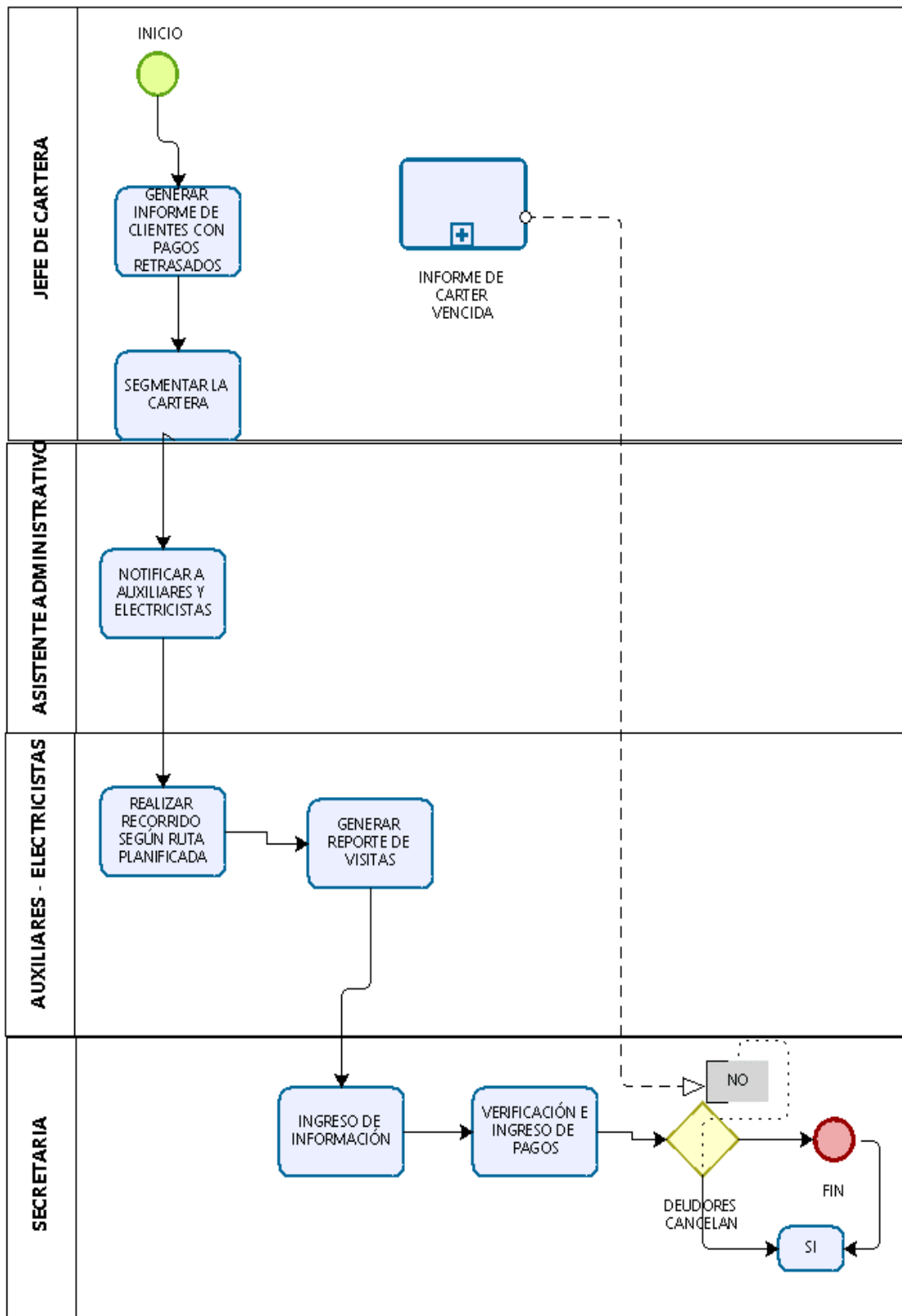


Figura 2-5: Mapa de Procesos

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

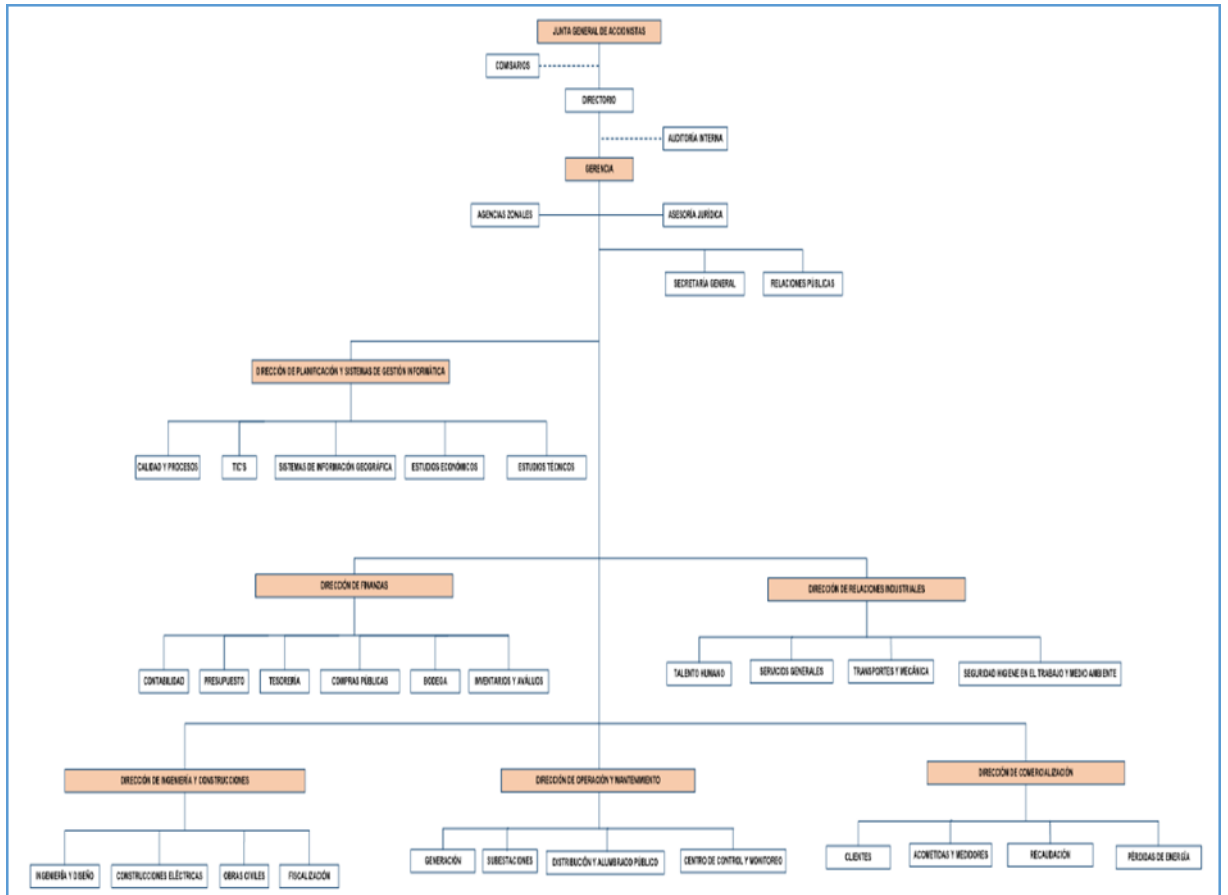


Figura 3-5: Organigrama Estructural

Fuente: Plan estratégico EERSA, 2021

A continuación, se incluyen las funciones de cada uno de los miembros del Departamento gestión de Cartera.

Jefe de cartera y agencias en la EERSA

Tabla 1-5: Funciones del jefe de cartera y agencias (EERSA)

Fun	1. El jefe de cartera de la EERSA deberá administrar la recuperación de la cartera en mora y vencida, además de liquidaciones de las cuentas incobrables.
	2. Administrar los materiales, planillas, herramientas y suministros requeridos por las agencias.
	3. Difundir, supervisar el cumplimiento de las disposiciones y demás acciones del director de Comercialización en las agencias de la EERSA.
	4. Proponer soluciones de los problemas de trabajo en las agencias de la EERSA.
	5. Deberá realizar arquezos de caja y constataciones físicas de planillas, materiales, equipos y materiales de las

	agencias de la EERSA.
	6. Realizar informes de novedades y de administración de las agencias de la EERSA.
	7. Operar una computadora para el cumplimiento de sus funciones.
	8. Las demás afines al puesto que le fuere asignado por el director de Comercialización de la EERSA.

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Asistente administrativa

Tabla 2-5: Funciones del asistente administrativo - EERSA

Funciones Específicas	1. El asistente administrativo deberá Atender a clientes y usuarios para realizar reconexiones del servicio de energía.
	1. Entrega de rutas de trabajo de acuerdo a distribución de Zonas a los grupos operativos del área de la EERSA
	2. Realizar informes y formularios para el programa De refinanciamiento de la EERSA
	3. Realizar y receptor órdenes de trabajo para Reconexiones del servicio de la EERSA
	4. Revisión y seguimiento de cancelación de cuotas a Beneficiarios del programa de refinanciamiento.
	5. Corresponderá asistir a su jefe Inmediato en la elaboración de cuadros de información de cartera.
	6. Apoyar eventualmente, en actividades administrativas del Departamento.
	7. Trabajar con una computadora para el cumplimiento de sus funciones.
8. Las demás afines al puesto que le fuere asignado por su jefe inmediato.	

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Supervisor de recaudación

Tabla 3-5: Funciones del supervisor de recaudaciones EERSA

Funciones Específicas	1. El supervisor deberá retirar a diario los depósitos del banco y entrega de Informes de recaudación a tesorería de la EERSA.
	2. Deberá hacer el conteo de dinero con el recaudador, y los envíos del Personal del banco a través de la compañía de blindados que retira el dinero.
	3. Deberá conformar el control de las guías que entrega a TEVCO de los depósitos realizados por los recaudadores.
	4. Recopilación de informes sobre valores recaudados y documentos de soporte de la recaudación diaria de las agencias de la Empresa EERSA.
	5. Pedir el envío diario sobre los informes de recaudación de cada punto.
	6. Realizar informes de novedades y gestión de las agencias de la Empresa EERSA.
	7. Las demás afines al puesto que le fuere asignado por el Director de Comercialización.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Recaudadores

Tabla 4-5: Funciones de los recaudadores de la EERSA

Funciones Específicas	1. Realizar el cobro de valores por venta de energía y otros conceptos de la EERSA.
	2. Realizar el depósito diariamente de los valores recaudados en cada punto de la EERSA.
	3. Deberá custodiar los documentos como las facturas por ventas de energía, letras de cambio y otros documentos.
	4. Deberá receiptar reclamos de los usuarios.
	5. Trabaja con una computadora e impresora para el cumplimiento de sus funciones.
	6. Las demás afines al puesto que le fuere asignado por su jefe inmediato.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Electricista

Tabla 5-5: Funciones del Electricista de la EERSA

Funciones Específicas	1. Deberá instalar y desconectar acometidas y medidores.
	2. Tendrá que solicitar y receptar materiales, equipos de medición y protecciones requeridos para la instalación del servicio eléctrico y reportar su utilización.
	3. Atenderá según hoja de ruta traslados, cortes y reconexiones del servicio.
	4. Apoyará con la solución de los reclamos originados por lecturas, instalación de acometidas y medidores.
	5. Tendrá que hacer inspecciones para nuevos servicios, cambios de domicilio o medidores, etc.
	6. Realizará las lecturas de los equipos de medición y revisar su funcionamiento.
	7. Realizar el reintegro de materiales y medidores sobrantes o por el retirado del servicio.
	8. Las demás afines al puesto que le fuere asignado por su jefe inmediato.

Fuente: Plan Estratégico EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Análisis financiero

Para el presente trabajo de titulación se han realizado análisis de los Balances (*General y de Resultados*) que han sido proporcionados por la empresa, años 2019-2020

Los estados financieros entregados son:

- El Balance de Situación financiera.
- El Balance de Resultados

Tabla 6-5: Estado de Situación financiera 2019

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019		
ACTIVOS		
ACTIVOS CORRIENTES		
EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	33,118,472.57	
ACTIVOS FINANCIEROS	8,717,529.96	
INVENTARIOS	7,948,540.55	
GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	2,319,398.09	
ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	965.96	
ACTIVOS NO CORRIENTES DISPONIB PARA LA VENTA Y OPERAC DISCONTINUAS	0.00	
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	139,819.88	
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		52,244,727.01
ACTIVOS NO CORRIENTES		
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	115,104,617.36	
PROPIEDADES DE INVERSION	111,738.35	
ACTIVOS INTANGIBLES	0.00	
ACTIVO IMPUESTO DIFERIDO	0.00	
ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	17,594,638.74	
OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	0.00	
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		132,810,994.45
TOTAL ACTIVOS		185,055,721.46
PASIVO		
PASIVO CORRIENTE		
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	(5,038,156.49)	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0.00	
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	(1,565,590.64)	
OTRAS PROVISIONES	0.00	
OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	(114,746.51)	
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS/RELACIONADAS	0.00	

ANTICIPO DE CLIENTES	0.00	
OTROS PASIVOS CORRIENTES	(963,406.22)	
PASIVOS DIFERIDOS	(186,994.48)	
TOTAL PASIVOS CORRIENTES		(7,868,894.34)
PASIVO NO CORRIENTE		
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	(778,189.18)	
OBLIGACIONES CON INSTITUCIONES FINANCIERAS	0.00	
CUENTAS POR PAGAR DIVERSAS/RELACIONADAS	0.00	
PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	(11,817,138.31)	
OTRAS PROVISIONES	0.00	
PASIVOS DIFERIDOS	0.00	
OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	(4,960,000.40)	
TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		(17,555,327.8)
TOTAL PASIVOS		(25,424,222.2)
PATRIMONIO		
PATRIMONIO		
CAPITAL	(22,575,913.00)	
APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	(46,231,024.91)	
RESERVAS	(9,403,452.42)	
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	(16,157,094.02)	
RESULTADOS ACUMULADOS	(50,660,712.92)	
RESULTADOS DEL EJERCICIO	(14,603,301.96)	
TOTAL PATRIMONIO		(159,631,499.23)
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		(185,055,721.46)

Fuente: Estados financieros EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 7-5: Estado de resultados 2019

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.			
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2019			
SUBTOTAL	TOTAL		
1	INGRESOS		
	INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS		
411	PRESTACIONES DE SERVICIOS	(36,749,953.25)	
412	SUBVENCIONES DEL GOBIERNO	(1,380,727.89)	
413	INTERESES GANADOS	(3,108.07)	
414	OTROS INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	(217,675.93)	
	OTROS INGRESOS		
421	OTROS INGRESOS	(489,780.04)	
	TOTAL DE INGRESOS		(38,840,345.18)
	COSTOS Y GASTOS		
	COSTOS		
511	COSTOS DE VENTAS	3,360,088.81	
512	COSTOS DE GENERACIÓN	2,281,125.34	
	GASTOS		
521	GASTOS DE VENTAS	11,000,762.98	
522	GASTOS ADMINISTRATIVOS	7,579,333.57	
523	GASTOS FINANCIEROS	15,732.52	
	TOTAL DE COSTOS Y GASTOS		24,237,043.22
	RESULTADOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		(14,603,301.96)
	OTROS RESULTADOS INTEGRALES		
	COMPONENTES DE OTRO RESULTADO INTEGRAL		
	UTILIDAD O PERDIDA ACTIVO FINANC. DISP. VENTA	0.00	
	UTILIDAD O PERDIDA REVALUAC. PROP. PLANT. EQUIPO	0.00	
	UTILIDAD O PERDIDA REVALUAC. ACTIVOS INTANGIBLES	0.00	
	DIFERENCIA EN CAMBIO POR CONVERSION	0.00	
	GANANCIAS (PERDIDAS) ACTUAR. PLANES BENEF. DEFINIDOS	(37,032.46)	
	REVERSION DETERIORO DE UN ACTIVO REVALUADO	0.00	
	PARTICIPACION RESULTADO INTEGRAL ASOC.	0.00	
	IMPUESTO SOBRE GANAN. RELAT. OTRO RESULTADO INTEG.	0.00	
	TOTAL OTROS RESULTADOS INTEGRALES		(37,032.46)
	RESULTADO INTEGRAL TOTAL		14,640,334.42
	Ing. Marco Salao		
	GERENTE		

Fuente: Estados financieros EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 8-5: Estado de Situación financiera 2020

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.			
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA			
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020			
	DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	TOTAL
1	ACTIVOS		
11	ACTIVOS CORRIENTES		
111	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES DE EFFECTIVO	30,827,129.91	
112	ACTIVOS FINANCIEROS	14,009,786.44	
113	INVENTARIOS	10,289,885.78	
114	GASTOS PAGADOS POR ANTICIPADO	3,672,046.97	
115	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENTES	25,784.08	
117	OTROS ACTIVOS CORRIENTES	507,362.41	
	TOTAL ACTIVOS CORRIENTES		59,331,995.59
12	ACTIVOS NO CORRIENTES		
121	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	119,914,960.93	
122	PROPIEDADES DE INVERSION	111,738.35	
125	ACTIVOS FINANCIEROS NO CORRIENTES	13,970,509.32	
	TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES		133,997,208.60
	TOTAL ACTIVOS		193,329,204.19
2	PASIVO		
21	PASIVO CORRIENTE		
211	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	(4,551,828)	
213	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	(1,360,723.58)	
215	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	(182,133.12)	
218	OTROS PASIVOS CORRIENTES	(1,137,025.28)	
219	PASIVOS DIFERIDOS	(125,873.90)	
	TOTAL PASIVOS CORRIENTES		(7,357,584)
22	PASIVO NO CORRIENTE		
221	DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	(47,424,566)	
224	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	(13,475,128.35)	
227	OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	(5,018,048.64)	
	TOTAL PASIVOS NO CORRIENTES		(65,917,743)

	TOTAL PASIVOS		(73,275,327.47)
3	PATRIMONIO		
31	PATRIMONIO		
311	CAPITAL	(22,575,913.00)	
312	APORTES PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	(1,769,670.75)	
313	RESERVAS	(12,129,988.05)	
314	OTROS RESULTADOS INTEGRALES	(14,093,879.53)	
315	RESULTADOS ACUMULADOS	(64,659,945.39)	
316	RESULTADOS DEL EJERCICIO	(4,825,480.00)	
	TOTAL PATRIMONIO		(120,953,876.72)
	TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		(193,329,204.19)
	Ing. Marco Salao		
	GERENTE		

Fuente: Estados financieros EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 9-5: Estado de Resultados 2020

EMPRESA ELÉCTRICA RIOBAMBA S.A.		
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES		
SIN AUDITAR		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2020		
DESCRIPCION	SUBTOTAL	TOTAL
INGRESOS		
INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS		
PRESTACIONES DE SERVICIOS	(32,476,209.87)	
INTERESES GANADOS	(2,838.17)	
OTROS INGRESOS ACTIVIDADES ORDINARIAS	(155,078.05)	
OTROS INGRESOS		
OTROS INGRESOS	(564,099.83)	
TOTAL DE INGRESOS		(33,198,225.92)
COSTOS Y GASTOS		
COSTOS		
COSTOS DE VENTAS	5,168,942.24	
COSTOS DE GENERACIÓN	1,878,345.91	

GASTOS		
GASTOS DE VENTAS	11,088,274.35	
GASTOS ADMINISTRATIVOS	10,226,530.70	
GASTOS FINANCIEROS	11,652.72	
TOTAL DE COSTOS Y GASTOS		28,373,745.92
RESULTADOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS		(4,824,480.00)
OTROS RESULTADOS INTEGRALES		(9,697.72)
RESULTADO INTEGRAL TOTAL		(4,834,177.72)
Ing. Jannet Dávalos V.	Dr. Luis Hernán Ureña C.	
CONTADOR GENERAL EERSA (E)	DIRECTOR DE FINANZAS	

Fuente: Estados financieros EERSA

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Para el presente análisis vamos a utilizar las técnicas:

- Análisis Vertical
- Análisis Horizontal.

También, se calculó los índices:

- Liquidez
- Cartera vencida por rangos de vencimiento del sector industrial EERSA

Tabla 1-5: Análisis vertical y horizontal del Balance General 2019-2020.

<i>BALANCE GENERAL</i>	2019	ANÁLISIS VERTICAL	2020	ANÁLISIS VERTICAL	ANÁLISIS HORIZONTAL
ACTIVO					
BANCOS	33.111.279,28	18%	30.813.769,90	16%	-6,94%
CAJA CHICA	593,29	0,03%	7.160,01	0,004%	1106,83%
FONDOS ROTATIVOS	6.600,00	0,36%	6.200,00	0,003%	-6,06%
DISPONIBLE	33.118.472,57	18%	30.827.129,91	16%	-6,92%
DOCUMENTOS POR COBRAR	37.344,76	0,02%	50.345,16	0,03%	34,81%
CUENTAS POR COBRAR ABONADOS/CONSUMIDOR	5.032.707,50	3%	7.496.332,73	4%	48,95%
OTRAS CUENTAS POR COBRAR	6.014.812,57	3%	8.830.443,42	5%	46,81%
INCOBRABLES	-2.367.334,87	-1%	-2.367.334,87	-1%	0,00%
ACTIVOS FINANCIEROS	8.717.529,96	5%	14.009.786,44	7%	60,71%
BODEGAS	8.323.524,95	4%	10.655.427,93	6%	28,02%
BODEGA DE COMBUSTIBLES Y LUBRICANTES	6.707,28	0,004%	6.707,28	0,003%	0,00%
ANTICIPO PARA ADQUISICIONES	343.577,58	0,19%	529.571,43	0,27%	54,13%
PROVISIÓN INV OBSOLETOS Y MAL ESTADO	-735.586,57	-0,40%	-912.891,54	-0,47%	24,10%
PROVISIÓN INV. POR DETERIORO FÍSICO OBS.					
COMPRAS EN TRÁNSITO	10.317,31	1%	11.070,68	0,01%	7,30%
INVENTARIOS	7.948.540,55	4%	10.289.885,78	5%	29,46%
ANTICIPO A PROVEEDORES	2.319.398,09	1%	3.672.046,97	2%	58,32%

IMPUESTOS POR LIQUIDAR	965,96	0,01%	25.784,08	0,01%	2569,27%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES POR LIQUIDAR					
CUENTAS POR DISTRIBUIR	139.819,88	0,08%	507.362,41	0,26%	262,87%
OTROS ACTIVOS CORRIENTES	2.460.183,93	1%	4.205.193,46	2%	70,93%
TOTAL, ACTIVOS CORRIENTES	52.244.727,01	28%	59.331.995,59	31%	13,57%
ACTIVOS NO CORRIENTES					
ACTIVO FIJO					
ACTIVOS FIJO NO DEPRECIABLE	13.229.877,62	7%	17.840.904,64	9%	34,85%
TOTAL ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE	13.229.877,62	7%	17.840.904,64	9%	34,85%
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	130.628.055,51	71%	137.313.873,21	71%	5,12%
DEPRECIACIONES ACUMULADAS	-28.753.315,77	-16%	-35.239.816,92	-18%	22,56%
TOTAL ACTIVO FIJO DEPRECIABLE	101.874.739,74	55%	102.074.056,29	53%	0,20%
ANTICIPO A PROVEEDORES					
CUENTAS POR COBRAR A LARGO PLAZO	17.594.638,74	10%	13.970.509,32	7%	-20,60%
GASTOS DIFERIDOS					
PROPIEDADES DE INVERSIÓN	111.738,35	0,1%	111.738,35	0,1%	0,00%
TOTAL OTROS ACTIVOS NO CORRIENTES	17.706.377,09	10%	14.082.247,67	7%	-20,47%
TOTAL ACTIVO NO CORRIENTE	132.810.994,45	72%	133.997.208,60	69%	0,89%
TOTAL ACTIVO	185.055.721,46	100%	193.329.204,19	100%	4,47%

PASIVO					
PASIVO CORRIENTE					
DOCUMENTOS Y CUENTAS POR PAGAR	5.038.156,49	20%	4.551.828,33	6%	-9,65%
TOTAL DOCUMENTOS POR PAGAR	5.038.156,49	20%	4.551.828,33	6%	-9,65%
SERVICIOS RELACIONADOS AL PERSONAL	311.224,47	1%	357.254,00	0,5%	14,79%
CUENTAS POR PAGAR VARIOS					
PROVIS JUBIL PATRONAL - PARTE CORRIENTE	1.085.342,16	4%	842.221,06	1%	-22,40%
OBLIGACIONES CON EL IESS	169.024,01	1%	161.248,52	0,2%	-4,60%
OBLIGACIONES CON EL SRI	43.234,03	0,2%	118.665,65	0,2%	174,47%
IMPUESTOS Y CONTRIBUCIONES					
VALORES DE TERCEROS POR PAGAR	873.424,65	3%	944.976,20	1%	8,19%
PROVEEDORES	186.994,48	1%	125.873,90	0,2%	-32,69%
CUENTAS POR PAGAR COMPRA DE ENERGÍA					
DEPÓSITOS PENDIENTES DE IDENTIFICAR	89.981,57	0,4%	192.049,08	0,26%	113,43%
OTRAS CUENTAS POR PAGAR	71.512,48	0,3%	63.467,47	0,09%	-11,25%
TOTAL CUENTAS POR PAGAR	2.830.737,85	11%	2.805.755,88	4%	-0,88%
TOTAL PASIVO CORRIENTE	7.868.894,34	31%	7.357.584,21	10%	-6,50%
PASIVO NO CORRIENTE					
DOCUMENTOS POR PAGAR	778.189,18	3%	47.424.566,27	65%	5994,22%
CUENTAS POR PAGAR A LARGO PLAZO	11.817.138,31	46%	13.475.128,35	18%	14,03%
OTROS PASIVOS NO CORRIENTES	4.960.000,40	20%	5.018.048,64	7%	1,17%
TOTAL PASIVO NO CORRIENTE	17.555.327,89	69%	65.917.743,26	90%	275,49%
TOTAL PASIVOS	25.424.222,23	100%	73.275.327,47	100%	188,21%

PATRIMONIO					
CAPITAL	22.575.913	14%	22.575.913	19%	0,00%
APORTE PARA FUTURA CAPITALIZACIÓN	46.231.024,91	25%	1.769.670,75	1%	-96,17%
TOTAL CAPITAL SOCIAL Y APORTES	68.806.937,91	43%	24.345.583,75	20%	-64,62%
RESERVAS	9.403.452,42	6%	12.129.988,05	10%	29,00%
DONACIONES Y CONTRIBUCIONES					
RESULTADOS DEL EJERCICIO CORRIENTE	14.603.301,96	9%	4.824.480,00	4%	-66,96%
RESULTADOS DE EJERCICIOS ANTERIORES					
OTROS RESULTADOS INTEGRALES	16.157.094,02	10%	14.093.879,53	12%	-12,77%
RESULTADOS ACUMULADOS	50.660.712,92	32%	64.659.945,39	54%	27,63%
TOTAL, RESERVAS DONACIONES Y RESULTADOS	90.824.561,32	57%	95.708.292,97	80%	5,38%
TOTAL, PATRIMONIO:	159.631.499,23	100%	120.053.876,72	100%	-24,79%
TOTAL, PASIVO Y PATRIMONIO	185.055.721,46		193.329.204,19		

Fuente: Balance entregado por la EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

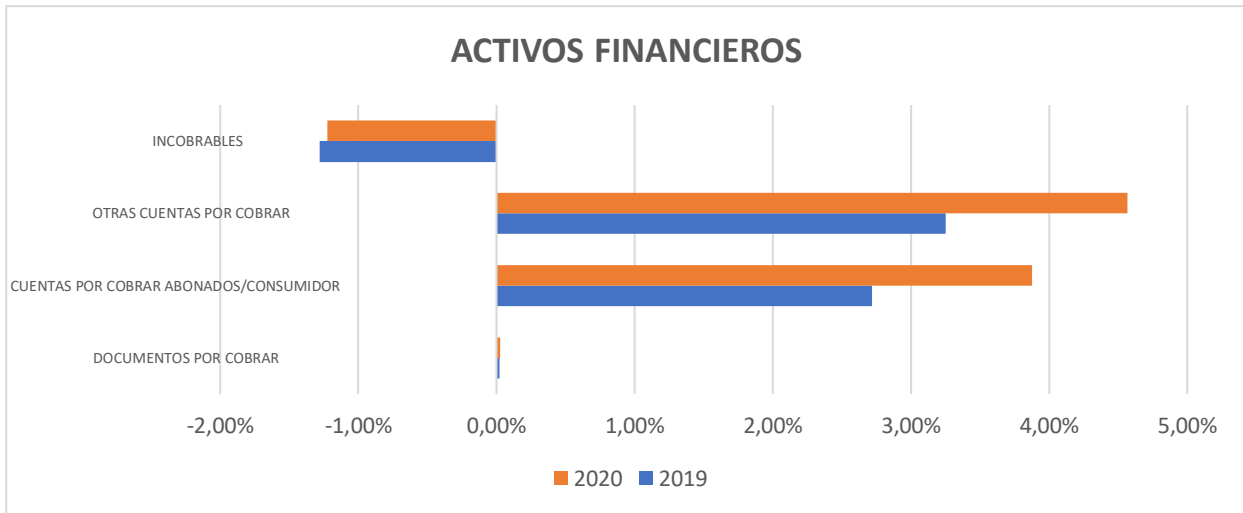


Gráfico 1-5: Activos financieros

Fuente: EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Análisis

Al realizar el **ANÁLISIS VERTICAL** podemos definir que el total de **ACTIVOS FINANCIEROS** en donde consta **LAS CUENTAS POR COBRAR** como **INSTRUMENTOS FINANCIEROS** con respecto al **ACTIVO** es del 5% en 2019 y creció en 2% para el 2020, una de las causas fue la pandemia por el COVID-19, en la que se decretó por parte del gobierno de turno que no se suspenda los servicios básicos y que se prolongue las fechas de pago de las planillas, a pesar de eso la EERSA cuenta con un bajo porcentaje de cuentas por cobrar con un 3% para el 2019 y del 4% para el 2020, con respecto al **ACTIVO**; podemos evidenciar que no afecta en un alto porcentaje a la EERSA.

Al realizar el **ANÁLISIS HORIZONTAL**, podemos indicar que los **ACTIVOS FINANCIEROS** se incrementaron en un 2% con respecto al 2020 por causas indicadas anteriormente, lo que nos indica que la EERSA mantiene un manejo aceptable de las cuentas por cobrar a los abonados, con respecto al área industrial, detallamos a continuación los rangos de cartera vencida

Análisis de la cartera vencida por rangos en el sector industrial EERSA

En esta sección se considera la distribución de la cartera por cobrar que se encuentra vencida, 2019, para el análisis se consideran los segmentos detallados en el siguiente cuadro:

Tabla 2-5: Cartera vencida 2019 por rangos de morosidad

Cartera vencida	Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida					
	Entre 1 y 30 días			Entre 31 y 60 días			Entre 61 y 90 días			Entre 91 y 120 días			Entre 121 y 180 días			Entre 181 y 360 días			Mayor a 360 días		
RANGO 1	RANGO 2			RANGO 3			RANGO 4			RANGO 5			RANGO 6			RANGO 7					
TARIFA	RANGO 1			RANGO 2			RANGO 3			RANGO 4			RANGO 5			RANGO 6			RANGO 7		
	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES	CLIE NTES	CAPI TAL	INTE RES
INDUSTRIAL ARTESANAL	170	8704,23	56,84	71	4203,19	37,48	33	2219,36	26,67	19	1334,21	21,22	15	1229,16	24,81	12	1387,99	25,97	30	3742,1	118,47
INDUSTRIAL CON DEMANDA	34	16213,88	130,1	19	6953,11	90,41	6	3902,67	67,25	5	3263,77	64,83	11	973,9	25,05	3	373,7	4	12372,5	12372,9	
INDUSTRIAL DEMANDA HOR BT	10	11752,97	230,4	6	8875,32	175,5	4	6013,42	98,42	2	1777,88	40,02	4	1126,06	11,78				2	1816,7	41,7
INDUSTRIAL DEMANDA HORARIA/M	1	2080,1	8,03																		

Fuente: EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 3-5: Cartera vencida 2020 por rangos de morosidad

Cartera vencida	Cartera vencida	Cartera vencida	Cartera vencida	Cartera vencida	Cartera vencida	Cartera vencida
Entre 1 y 30 días	Entre 31 y 60 días	Entre 61 y 90 días	Entre 91 y 120 días	Entre 121 y 180 días	Entre 181 y 360 días	Mayor a 360 días
RANGO 1	RANGO 2	RANGO 3	RANGO 4	RANGO 5	RANGO 6	RANGO 7

TARIFA	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES	CLIENTES	CAPITAL	INTERES		
INDUSTRIAL ARTESANAL	96	8619,1	24,36	41	5740,6	29,57	26	4691,2	3	0	17	3984,	64	0	23	6170,	73	0	74	11117	7049,	188,4	
INDUSTRIAL CON DEMANDA	25	19694,	84,02	13	14336,	93,35	7	11800,	47	0	6	9258,	26	0	8	16515	,7	0	19	21211	250,0	18437	357,2
INDUSTRIAL DEMANDA HOR BT	7	15837,	36,67	5	13018,	59,3	2	10401,	94	0	3	6360,	36	0	1	12285	,7	0	9	16685	109,8	2702,	45,77
INDUSTRIAL DEMANDA HORARIA/MT	2	26464,	23,99				1	2617,3	8	0									1	7583,	62	46,18	

Fuente: EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Tabla 4-5: Cartera vencida a septiembre del 2021, por rangos

TARIFA	Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida			Cartera vencida							
	Entre 1 y 30 días			Entre 31 y 60 días			Entre 61 y 90 días			Entre 91 y 120 días			Entre 121 y 180 días			Entre 181 y 360 días			Mayor a 360 días				
	RANGO 1			RANGO 2			RANGO 3			RANGO 4			RANGO 5			RANGO 6			RANGO 7				
	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES	CLIENT ES	CAPIT AL	INTER ES		
INDUSTRIAL ARTESANAL	100	8765,5	100,25	61	4700,1	89,08	26	3391,1	82,36	15	2235,5	81,47	16	3164,4	168,07	24	6576,6	164,03	46	11173,46	157,13	6	
INDUSTRIAL CON DEMANDA	24	17278	473,91	17	11701,3	426,63	8	9028,7	415,34	3	6357,2	395,28	9	11242	862,39	9	20013	778,3	14	19122,47	319,84	4	
INDUSTRIAL DEMANDA HOR BT	5	15313	276,54	5	14037,7	207,72	6	9005,2	196,87	1	3905,5	206,85	4	7665	549,25	5	8273,4	413,04	4	1229,94	7,37	7	
INDUSTRIAL DEMANDA HORARIA/MT	1	32531	144,13	2	12527	125,6	2	7624,8	135,65				1	5506,7	372,68								

Fuente: EERSA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

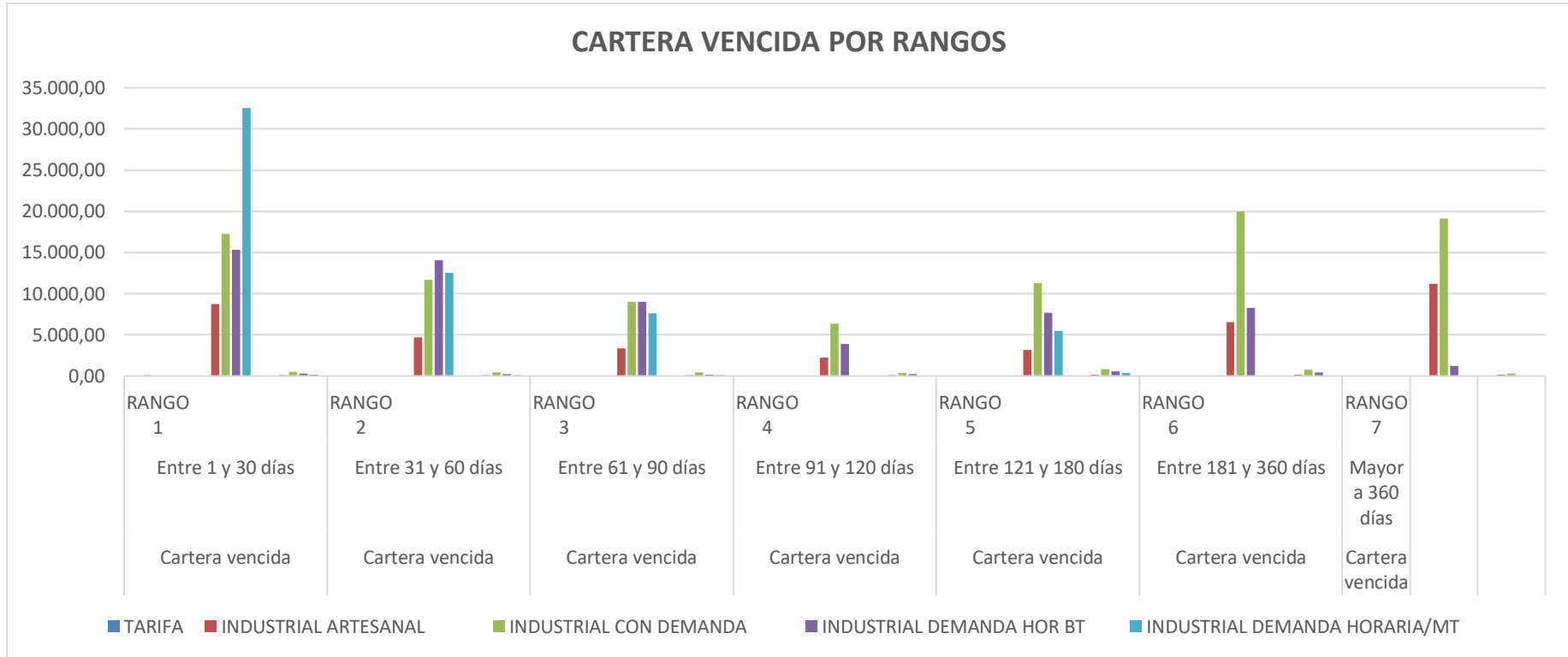


Gráfico 2-5: Rangos

Fuente: tabla 13-5

Realizado por: Hidalgo, G. 2021.

Análisis:

La cartera vencida de la EERSA no representa una amenaza para las finanzas de la EERSA, se la tienen catalogada por rangos en días, la recuperación de la cartera debería ser una prioridad fundamental, el monto mayor en recaudación está vencido a 30 días y las demandas a más de 180 días están en la tarifa de \$ 20.000 para el año 2021, claro que también hay con menores rangos y montos que no afectarían el patrimonio de la institución significativamente.

En términos generales la empresa goza de buena salud financiera. En los últimos tres años (período analizado en este documento) se han obtenido excedentes financieros del ejercicio, aún a pesar de que el 2020 fue un año sumamente atípico, debido a la pandemia del covid-19. Tanto en el 2018, como en el 2019, los excedentes fueron mayores al 30% de sus ingresos totales, lo que representa un verdadero éxito.

En el 2020 se logró un nivel de excedentes alrededor del 12% respecto a los ingresos. Claramente la EERSA ha alcanzado una estabilidad económica que le garantiza la tranquilidad para planificar el futuro. Es una empresa con una estructura de costos equilibrada que incluso maneja costos menores a la media del sector.

ÍNDICE DE LIQUIDEZ

2019	2020
IL= 52´.244.727,01/7´.868.894,34	IL= 59´.331.995,59/7´.357.584
IL = 6,63	IL = 8.06

ANÁLISIS:

La EERSA tiene un excelente índice de liquidez, tanto en 2019 y 2020 tiene suficientes recursos para cubrir sus obligaciones, tomando en cuenta que el factor mínimo es de 1,5.

Plan de acción

Tabla 5-5: Plan de acción

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	PROGRAMA	ESTRATEGIAS	METAS	INDICADORES	RESPONSABLE	PRESUPUESTO
F1 - O1. Realizar constantemente capacitaciones sobre el manejo de los recursos financieros, especialmente con la cartera vencida. Y su recuperación.	Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de recuperación de cartera vencida	Capacitar a los empleados, e incentivar la aplicación de las mismas y sus beneficios dentro de la organización, que permita manejar mejor la cartera vencida	<ul style="list-style-type: none"> Identificar las falencias del manejo de la cartera vencida y la recuperación. 	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer la sostenibilidad financiera de la institución 100% Incentivar a los clientes que pagan puntualmente 	Jefe de cartera	\$ 1224.00
F3 - A2. Ampliar la cobertura para instalaciones industriales en la Provincia	Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de la creación de suelo óptimo para crear zonas francas o parques industriales	Capacitar a los empleados, y organismos seccionales sobre la importancia de crear nuevo suelo productivo en la Provincia	Identificar las falencias del reducido número de empresas en la Provincia	<ul style="list-style-type: none"> Favorecer la sostenibilidad financiera de la institución 100% Incentivar a los clientes que pagan puntualmente 	Jefe de proyectos y cartera	\$ 1350.00

Fuente: FODA, 2021

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Estrategias de cobranza

Como parte del manual de funciones de Gestión de la cartera vencida se han establecido estrategias que ayudarán a la Recuperación de cartera, y se detallan a continuación:

- Programa de capacitaciones
- Reglamento de cobranza.

Programa de capacitaciones

Programa 1: Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de recuperación de cartera vencida.

El objetivo del programa es relacionar a los empleados de la EERSA con el manual de funciones para la gestión de cartera vencida y recaudación, generando un ambiente óptimo para el desenvolvimiento del departamento de cartera, dando a conocer los beneficios para la institución.

Contenido del programa de capacitación.

- ¿Qué es la cartera de la EERSA?
- Importancia del manejo de la cartera de la EERSA
- Conocimiento y aplicación de políticas de cartera.
- Qué es la cartera vencida
- Cómo optimizar la gestión de la cartera vencida
- Cómo lograr la recuperación de la cartera vencida

Programa 2. Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de la creación de suelo óptimo para crear zonas francas o parques industriales

La Provincia de Chimborazo necesita la creación de nuevo suelo productivo para atraer inversión local, nacional y extranjera con el objetivo de crear nuevas empresas, generando fuentes de empleo y también mayores ingresos para la EERSA por concepto de recaudación; por lo que es necesario invitar a Municipios y Prefectura de la provincia a planificar el progreso de la misma.

Contenido del programa

- Qué es una zona franca
- Qué es un parque industrial
- Facilidades para invertir en la Provincia

Beneficios

- Los empleados se empoderan con la recaudación y manejo de la cartera
- Se administra de mejor manera la gestión de la cartera para no llegar a incobrables
- La provincia genera mayores recursos para las familias y la EERSA
- Se dinamiza la economía de la Provincia

Tabla 6-5: Programa de capacitación

Programa	Objetivo	N° de horas	Periodo de realización	Costo (USD)	Responsable	Dirigido a
Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de recuperación de cartera vencida.	Relacionar a los empleados de la EERSA con las políticas y manual de funciones.	40 horas	Marzo 2022 (Semana 1 y 2)	\$ 1224.00	Jefe de cartera	Empleados de la EERSA
Formalizar las capacitaciones constantes dentro de los procesos de la creación de suelo óptimo para crear zonas francas o parques industriales	Capacitar a los empleados, y organismos seccionales sobre la importancia de crear nuevo suelo productivo en la Provincia	40 horas	21 de abril 2022	\$ 1350.00	Secretario de la asociación	Empleados de la EERSA, Gad Provinciales y Cantonales, Inversionistas
COSTO TOTAL				\$ 2574.00		

Fuente: tabla 14-5

Elaborado por: Hidalgo, G. 2021.

Reglamento de cobranza

Como parte del presente proyecto de investigación se elabora un reglamento de cobranzas que será presentado a la Administración de EERSA para que sea aprobado y aplicado.

Notificaciones

- a) El supervisor de recaudación o el jefe de agencias, selecciona a los consumidores que presentan cartera vencida, agrupados por rutas o sectores en el cantón Riobamba, información a la que se accede por medio del sistema comercial.
- b) El supervisor de recaudación o el jefe de agencias, define la prioridad de rutas o sectores, considerando el valor de la deuda pendiente con la EERSA.
- c) El supervisor de recaudación o el jefe de agencias, programa los archivos para las notificaciones en función del número de grupos operativos que dispone.
- d) Los grupos operativos de trabajo proceden a realizar su trabajo considerando los lineamientos del instructivo para notificación, corte y reconexión de sistemas de medición.

Cortes

- a) El supervisor de recaudación o el jefe de agencias, en función a las rutas o sectores notificados, procede a la emisión del archivo de cortes.
- b) El supervisor de recaudación o el jefe de agencias, para la emisión del archivo de cortes del servicio público de energía eléctrica, debe considerar lo expuesto en el
- c) El Supervisor de recaudación o el jefe de agencias, para la emisión del archivo de cortes, debe considerar un plazo no menor a tres días, posterior a la de haber notificado al usuario.

CONCLUSIONES

- Se ha detallado de manera conceptual varios puntos referentes a los activos financieros, como las cuentas por cobrar, la administración de la cartera vencida por rangos de morosidad, recuperación de la cartera vencida, medios de pago, convenios, manual de funciones.
- Al realizar el diagnóstico de la cartera vencida del sector industrial de la EERSA, podemos indicar que las cuentas por cobrar está dentro de los parámetros financieros de una empresa, con respecto al 2019 y 2020 hay un incremento del 2% con respecto al total de activos, y de la cartera vencida vemos que la tarifa mayor por cobrar está en el rango de 1 a 30 días para el 2021, lo que significa que debemos considerarla para que no aumente en el rango de tiempo y se convierta en incobrable, si bien existen demandas en el rango de 180 días y más principalmente por empresas cerradas o que ya no tienen actividad; el índice de liquidez demuestra que la empresa tiene solvencia para cubrir sus obligaciones.
- En la propuesta se plantea un manual de funciones del departamento de gestión de cartera que permita mantener y controlar las cuentas por cobrar adecuadamente y tener un control sobre la cartera vencida, la morosidad y la recuperación de la misma.

RECOMENDACIONES

- Mantener un adecuado control con la recaudación de la EERSA, distribuir las cuentas por cobrar en los rangos de morosidad establecidos para así tener un mejor manejo y control de la cartera vencida
- Seguir el plan de acción y así realizar los cursos de capacitación para el mejor manejo de cartera vencida cómo la recuperación de la misma.
- Apoyarse en las TICs para notificar al cliente fechas de pagos, atrasos, medios de pago y métodos de pago con montos altos.
- Seguir el plan de acción y realizar convenios con los GADS municipales y provinciales para analizar y aplicar las ZONAS FRANCAS, creando de esta manera suelo propicio para la construcción de empresas, generar empleo e incrementar la recaudación de este sector, que es el mayor aportante de la EERSA

BIBLIOGRAFÍA

- ARCONEL. (2018). Obtenido de https://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/08/2018_06_13_pliego_tarifario_del_spee_2018_final_actualizado0507658001531166562.pdf
- ARCONEL. (2018). Obtenido de <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/tarifas-del-sector-electrico/>
- Aurora, M. (2019). *issuu*. Obtenido de https://issuu.com/cienciaseconomicasudea/docs/costo_de_capital_conceptos_y_aplica
- Brachfield, P. (2003). *Recobrar impagados y negociar con morosos*. Barcelona, España.
- Cajas, Morales, & Morales. (2019). *Evaluación del proceso recuperación de cartera de la Dirección Comercial Zona Urbana de la Empresa Eléctrica Quito, mediante métodos multivariantes, periodo 2018*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18360>
- Carlos, P. (2013). *Repositorio ups*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/5322/1/UPS-GT000458.pdf>
- CONELEC. (2008). Obtenido de https://www.regulacionelectrica.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/10/Codificaci%C3%B3n-Regulacion-001_13-Energias-Renovables_.pdf
- Contreras, C. (2016). *Estrategia Financiera para disminuir cartera vencida de la Comisión Federal de Electricidad de Unión villa de Álvarez*. México.
- ESCOLME. (2018). *Gestiopolis*. Obtenido de por cobranzas se refiere a la percepción o recogida de efectivo por el concepto de compra de algo o pago por un servicio contraído
- Goldart, E. (2019). *teoria de restricciones*. Obtenido de <https://gravitar.biz/tecnologia-negocios/teoria-de-restricciones/>
- González, & Jaime . (2018). *Evaluación de cartera vencida y su impacto en los indicadores mensuales de recaudación de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocios de Santa Elena*. Obtenido de <http://repositorio.upse.edu.ec:8080/jspui/handle/46000/4369>
- GPR ECUADOR, G. C. (2020). *GPR*. Obtenido de <https://gpr.administracionpublica.gob.ec/>
- Jiménez, N., Ríos, E., Castelo, Á., & Cabezas, G. (2019). Estrategias financieras para minimizar el riesgo de liquidez en las pequeñas y medianas empresas (PYMES). *Dialnet Plus*, 623-632.
- Leonel, V. (2018). *Glosario de Términos*. Obtenido de Google books: https://books.google.com.ec/books?id=Z_Eyqx6XPqYC&printsec=frontcover&dq=libr

o+de+terminos+financieros&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=libro%20de%20terminos%20financieros&f=false

Sagner, A. (2012). El Influjo de Cartera Vencida como medida de Riesgo de Crédito: Análisis y aplicación caso Chile. *Revista de Análisis Económico*.

Sepulvera, M. y. (2018). Obtenido de https://issuu.com/cienciaseconomicasudea/docs/costo_de_capital_conceptos_y_aplica

Vera Andrade, E. (2013). *repositorio UIDE*. Obtenido de <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/1560/1/T-UIDE-094.pdf>

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



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 24 / 06 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: <i>Gabriela Carolina Hidalgo Checa</i>
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
<i>Instituto de Posgrado y Educación Continua</i>
Título a optar: <i>Magister en Finanzas</i>
f. Analista de Biblioteca responsable: <i>Lic. Luis Caminos Vargas Mgs.</i>

LUIS
ALBERTO
CAMINOS
VARGAS

Firmado digitalmente
por LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS
DN: cn=LUIS ALBERTO
CAMINOS VARGAS c=EC
l=RIOBAMBA
Motivo: Soy el autor de este
documento
Ubicación:
Fecha: 2022-06-24
15:10:05:00



0050-DBRA-UPT-IPEC-2022