



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**

**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**

**Carrera Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada en Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

**“Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024”**

**(Estudio de caso)**

**AUTORA:**

**Tejena Zavala Karla Mayerly**

**MANTA - MANABÍ - ECUADOR**

**2024**

## **Tema**

Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024

(Estudio de caso)

 <b>Uleam</b> UNIVERSIDAD ELOY ALFARO DE MANABÍ	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A)	CÓDIGO: PAT-01-F-010
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 2 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Trabajo de Unidad de Integración Curricular (Estudio de Caso), bajo la autoría del estudiante, Tejena Zavala Karla Mayerly, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencia, período académico 2024-2, cumpliendo en la Fase 1 con 96 horas, y en la Fase 2 con 144 horas, un total de 240 horas; bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es: Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024. (Estudio de caso).

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 09 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Patricia Andrade Alvarado  
**Docente Tutor(a)**

### **Declaración de Autoría**

Quien suscribe, Tejena Zavala Karla Mayerly estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, declaro que el presente trabajo titulado “Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024” es de mi autoría y ha sido realizado con fines académicos, cumpliendo con los requisitos establecidos para la obtención del grado académico correspondiente, además constituye una elaboración personal realizada únicamente con la dirección de la tutora Ing. Patricia Andrade Alvarado.

En tal sentido, manifiesto, la originalidad del trabajo, dejando establecido que aquellos aportes intelectuales de otros autores se han referenciado debidamente en el texto del trabajo.



Tejena Zavala Karla Mayerly

Autora

## Dedicatoria

A Dios, por darme la vida, la salud y la fortaleza para enfrentar cada desafío que se presentó en mi camino. Por iluminar mis días con esperanza, llenarme de sabiduría en los momentos de incertidumbre y sostenerme cuando sentí que mis fuerzas flaqueaban.

A mi hija Alaia Tejena, el motor de mi vida y mi mayor inspiración. A ti, que con tu sonrisa transformas mis días y me recuerdas que no hay meta inalcanzable cuando se lucha con el corazón. Este logro es también tuyo, porque fuiste mi razón para no rendirme, incluso en los momentos más difíciles.

A mis padres Humberto Tejena y Riccy Zavala, quienes con su amor, sacrificios y enseñanzas moldearon la persona que soy hoy. A mi padre, por ser un ejemplo de esfuerzo, integridad y perseverancia. A mi madre, por su cariño incondicional, su apoyo infinito y su fortaleza, que me ha enseñado a nunca rendirme ante la adversidad.

A mis hermanos Jean y Jeimy Tejena, mis cómplices de vida, por ser mi refugio en momentos de dudas y mi apoyo en cada paso de este recorrido.

A mi mejor amiga Kristel Sellan, por ser mi confidente, mi apoyo emocional y mi compañera en cada etapa de este proceso. Gracias por escucharme, animarme y recordarme que era capaz de alcanzar mis metas.

A cada uno de ustedes, dedico este logro con amor, gratitud y la certeza de que, sin su presencia en mi vida, este sueño no habría sido posible.

*Tejena Zavala Karla Mayerly*

### **Reconocimiento (agradecimiento)**

Agradezco profundamente a Dios por ser mi guía y fortaleza, dándome la sabiduría y perseverancia para superar cada desafío. A mi familia, especialmente a mis padres, por su amor incondicional y enseñanzas que me han sostenido en cada paso, a mis hermanos por su apoyo constante y a mi hija, mi mayor inspiración, cuyo amor me impulsó a alcanzar este logro.

A mis profesores, por compartir su conocimiento y dedicación a lo largo de mi formación, y especialmente a mi tutora, la Ing. Patricia Andrade Alvarado, por su valiosa guía, su paciencia y su compromiso para orientarme durante este proyecto. Su experiencia y apoyo fueron fundamentales para la culminación de este trabajo. A todos ustedes, quienes de una u otra manera fueron parte de este proceso, gracias por su confianza, sus palabras de aliento y por ser parte esencial de este sueño cumplido.

*Tejena Zavala Karla Mayerly*

## Contenido

Certificación del tutor .....	3
Declaración de autoría .....	4
Dedicatoria .....	5
Reconocimiento (agradecimiento) .....	6
Introducción .....	10
Antecedentes investigativos.....	12
Definición del Caso de Estudio.....	15
Justificación .....	18
Objetivos del caso de estudio.....	20
Objetivo General.....	20
Objetivos Específicos.....	20
Marco Conceptual.....	21
Definición de Gestión de la Información.....	21
Elementos de la Gestión de la Información .....	21
Los procesos de la Gestión de la información .....	22
La importancia de la Gestión de la Información en las empresas públicas .....	24
Seguridad de la Información.....	25
Normas Internacionales de Seguridad de la Información (ISO 27001).....	25
Definición de Proceso de Cobranzas .....	26

Estrategias de Cobranza.....	26
Impacto de la GI en la optimización del Proceso de Cobranzas.....	27
Marco Metodológico.....	29
Tipo de enfoque .....	29
Alcance .....	30
Universo.....	30
Población.....	30
Muestra .....	31
Técnicas e instrumentos.....	31
Observación directa .....	32
Entrevista estructurada.....	32
Encuesta .....	33
Resultados Obtenidos.....	34
Resultados de la entrevista.....	34
Resultados de la observación .....	45
Resultados de la encuesta.....	46
Análisis de Resultados .....	52
Análisis de la entrevista .....	52
Análisis de la observación .....	54
Análisis e interpretación de la encuesta .....	55

Triangulación de los datos .....	60
Conclusiones .....	63
Recomendaciones .....	64
Referencias.....	65
Anexos .....	70
Anexo 1. Guía de Entrevista .....	70
Anexo 2. Cuestionario de la Encuesta .....	73
Anexo 3. Guía de Observación .....	78
Propuesta de Solución.....	79

## Introducción

La gestión eficiente de la información es esencial para optimizar procesos organizacionales y mejorar resultados financieros. En este contexto, la presente investigación se centra en las "Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024". Esta iniciativa surge de la necesidad de abordar las deficiencias actuales en la gestión de cobranzas.

Asimismo, el interés de la investigación se centra en explorar y analizar los desafíos y oportunidades presentes en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad en Manta (CNEL EP). El objetivo es determinar una estrategia de gestión de información para optimizar el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024. Este estudio de caso proporcionará una base sólida para identificar y proponer soluciones prácticas y efectivas que puedan ser implementadas con éxito en un entorno empresarial dinámico como el de la CNEL EP.

Además, en esta investigación utilizó un enfoque mixto, combinando métodos cualitativos y cuantitativos en un diseño descriptivo y exploratorio. Se aplicaron técnicas como la observación directa, entrevistas estructuradas y encuestas a una muestra intencional de empleados del departamento de Cartera, incluyendo tanto al personal directivo como a los operadores. Estos métodos permitieron recolectar información relevante y detallada, facilitando el análisis y la interpretación de los datos para obtener conclusiones fundamentadas y recomendaciones prácticas orientadas a mejorar la gestión de cobranzas y el manejo de la información en el departamento.

Por otro lado, los resultados obtenidos evidencian tanto puntos fuertes como oportunidades de mejora en la administración de cobranzas y en la gestión de la información, se

lograron identificar prácticas eficientes, junto con desafíos que limitan la efectividad de los procesos.

Finalmente, el propósito de esta investigación es aportar soluciones prácticas para optimizar la gestión de cobranzas y fortalecer la seguridad de la información. A través de un análisis exhaustivo de los procesos actuales, se busca identificar áreas de mejora que contribuyan a una mayor eficiencia operativa y a una gestión más segura de los datos, beneficiando así la sostenibilidad de los procesos en la empresa.

### **Antecedentes investigativos**

La Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) es una empresa encargada de brindar el servicio de energía eléctrica en varias regiones del país. Su objetivo principal es garantizar un suministro eléctrico eficiente, confiable y de calidad para satisfacer las necesidades energéticas de la población y apoyar el desarrollo económico y social del Ecuador.

En el departamento de Cartera se utilizan diversas herramientas tecnológicas para gestionar y almacenar información relacionada con las cuentas por cobrar. Sin embargo, a pesar de la disponibilidad de estas tecnologías existe redundancias, así como en procesos manuales que aumentan la carga de trabajo y disminuyen la eficiencia.

En este contexto, surge la necesidad de optimizar la gestión de cobranzas con el fin de mejorar la liquidez financiera y asegurar un servicio eléctrico de calidad para la comunidad. Esto no solo contribuiría a mejorar la eficiencia operativa del área de estudio, sino que también permitiría una mejor toma de decisiones y una respuesta más rápida y efectiva a las necesidades de los clientes.

A continuación, se presentan diferentes investigaciones a nivel internacional, nacional y local relacionados con las variables de investigación.

Para empezar, Ureta (2021) en su tesis “Gestión de la información y las estrategias de cobranzas en un organismo de recaudación tributaria de Lima” tiene como objetivo principal determinar la relación entre la gestión de la información y estrategias de cobranza. Se logró determinar como resultado que existe una correlación positiva alta entre ambas variables en un organismo de recaudación tributaria de Lima. Finalmente, se concluyó que, ante una buena gestión de la información, considerando los factores económicos así mismo los factores que

brinda la organización, las capacidades y la tecnología disponible permiten mejorar las estrategias de cobranza para así lograr incrementar la recaudación.

Así también, Gómez et al. (2019) en su investigación “Propuesta de un sistema integrado de administración y recuperación de cartera mediante la Gestión de la Información para la empresa Lácteos del Oriente” Bogotá, propone un sistema de cobro que contenga un procedimiento de gestión de la información de clientes, un equipo de cartera y ventas completamente capacitado. Concluyen que el gobierno de la información permite a una organización aprovechar el conocimiento de sus datos para mejorar decisiones y operaciones, generando confianza. La información, como activo valioso, gestionada con herramientas tecnológicas y personal capacitado, aumenta el valor empresarial y en la recuperación de cartera.

Además, Baque, Moran & Álvarez (2020), en su investigación “Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador” buscan identificar las barreras y acciones que inciden en la gestión de la información para la toma de decisiones de los pequeños y medianos negocios. El estudio analiza la adquisición, uso y transmisión de la información en 26 microempresas de Manabí, encontrando barreras organizacionales (35.3 %), tecnológicas (27.2%), humanas (25 %) y económicas (12.5 %). Concluyen que la gestión de la información es fundamental para una organización, aportando valor y una ventaja competitiva sostenible.

Asimismo, de acuerdo con Villena y Guerrero (2021) en su investigación “Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador” tienen como objetivo describir la gestión de cobranza empleada por la empresa comercializadora Marcimex en la provincia de Tungurahua. Los resultados muestran que el proceso de cobranza es implementado de una manera empírica tradicional, empleando una estrategia preventiva.

Concluyen que estas actividades no han reducido la morosidad ni mejorado la recaudación por lo que se recomienda digitalizar el proceso de recuperación de cartera para mejorar la eficiencia.

En otro contexto según Cedeño (2016) en su tesis “Diseño de un sistema de control interno para mejorar el proceso de cobranza del centro de enderezado y pintura AutoColor de la ciudad de Manta, provincia de Manabí” cuyo objetivo fue diseñar un proceso de sistema de Control Interno para mejorar el proceso de cobranza. Los resultados muestran empresa carece de un sistema contable, usando solo registros en Excel y que los pagos de aseguradoras se depositan en la cuenta personal del gerente, dificultando la verificación de saldos. Concluye que es necesario implementar un sistema de Control Interno para mejorar los procesos de cobranza.

Por otra parte, Fernandez y López (2023) en su investigación “Gestión de Cobranzas para optimizar la liquidez en la Compañía Exportadora e Importadora Fiorela Eirl” cuyo objetivo fue realizar una determinación eficiente de una Gestión de Cobranza a fin de que la compañía Exportadora e Importadora Fiorela EIRL optimice su liquidez. Los resultados indican que la empresa tenía una gestión deficiente, otorgando créditos sin documentos de respaldo, lo cual afectaba su flujo de efectivo. Se propusieron políticas de cobranza, documentos internos y flujogramas. Concluyen que estas medidas mejoran significativamente la gestión de cobranza y confirman la hipótesis de la investigación.

### **Definición del Caso de Estudio**

La presente investigación se enfoca en la necesidad de abordar estrategias de gestión de la información para optimizar el proceso de cobranzas en el Departamento de Cartera de CNEL EP, con el objeto de mejorar la eficiencia y generar resultados positivos en la organización.

La Corporación Nacional de Electricidad, se encarga de ofrecer el servicio público de distribución y venta de energía eléctrica en su zona de concesión, operando bajo un régimen exclusivo regulado por el Estado. Su misión es cubrir la demanda de energía eléctrica cumpliendo con la normativa vigente del sector y asegurar el suministro de electricidad a los usuarios (CNEL-EP, 2021, p. 2).

En los últimos años CNEL EP, con una significativa inversión en proyectos, la Corporación Nacional de Electricidad ha reforzado su infraestructura civil y tecnológica, así como los sistemas de subtransmisión, distribución y alumbrado público en las diez provincias que cubre. Esta inversión, junto con la implementación de políticas y planes operativos, de mantenimiento y comerciales, y la incorporación de técnicos nuevos y bien capacitados, ha permitido una mejora en los indicadores de calidad del servicio y una reducción en las pérdidas de energía eléctrica. (CNEL-EP, 2021, p. 10)

En el plan estratégico CNEL EP 2021-2025 el autor destaca la misión y visión como:

La misión actual es “Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente” (CNEL-EP, 2021, p. 41).

Por otra parte, la visión actual de CNEL-EP (2021) menciona que “hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial” (p. 42),

En el área de Cartera de la empresa, se identifican diversas deficiencias en el proceso de cobranzas, entre las que destacan la falta de integración de sistemas de información, lo que genera duplicación de esfuerzos, inconsistencias en los datos y dificultades para tomar decisiones informadas. Además, existen redundancias en la recopilación de datos de los clientes, lo que dificulta el acceso a información relevante y provoca retrasos en la recuperación de pagos, reduciendo así la efectividad del proceso. La ausencia de sistemas automatizados para el envío de recordatorios de pago y el seguimiento de clientes morosos contribuye a una gestión ineficiente de la cartera y afecta negativamente la rentabilidad de la empresa. La observación directa de estas problemáticas durante las prácticas preprofesionales permitió a la investigadora constatar que la optimización de estos procesos no solo incrementaría la liquidez financiera de la empresa, sino que también contribuiría a garantizar la continuidad y calidad del servicio eléctrico para la comunidad.

La falta de eficiencia en la gestión de la información y en el proceso de cobranzas en el área de Cartera afecta negativamente el rendimiento financiero y operativo de CNEL EP, limitando su capacidad para cumplir con sus objetivos estratégicos y garantizar la continuidad del servicio. Por ello, es fundamental abordar estas deficiencias para optimizar los recursos, mejorar la recuperación de pagos y asegurar una mayor sostenibilidad en la prestación del servicio eléctrico.

Las principales interrogantes que guiarán este estudio incluyen:

¿Cuál es el estado actual de la gestión de información en el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera?

¿Cuáles son los procesos deficientes utilizados en la gestión de cobranzas, incluyendo el acceso, almacenamiento, difusión, protección y disponibilidad para los datos?

¿Qué estrategia de gestión de la información se puede desarrollar y aplicar para optimizar el proceso de cobranzas y, a su vez mejorar los resultados financiero?

### **Justificación**

La presente investigación surge ante la necesidad de abordar y solventar las dificultades que enfrenta el Departamento de Cartera de CNEL EP en el proceso de cobranzas. Presentando problemáticas que afectan la eficiencia y efectividad en el procedimiento importante para la sustentabilidad financiera de la organización; esto implica varias actividades como la identificación y seguimiento de cuentas morosas, la comunicación con los clientes para la recuperación de deudas, y la conciliación de pagos recibidos.

Además, estas actividades incluyen la generación de informes de gestión, la evaluación del riesgo de crédito. Así también, la recopilación y análisis de datos financieros son esenciales para la toma de decisiones informadas, mientras que la automatización de tareas repetitivas puede liberar recursos humanos para tareas más estratégicas. Sin embargo, las limitaciones actuales reducen la capacidad del departamento para actuar de manera oportuna y efectiva.

La importancia de esta investigación radica en la identificación y aplicación de soluciones eficaces a los problemas que están causando desequilibrios en el proceso de cobranzas. Estas soluciones tienen el potencial de generar impactos positivos significativos al mejorar la gestión de la información tanto a nivel organizacional como social. Con la estrategia desarrollada, se espera optimizar y eliminar redundancias en la recopilación de datos, además aumentar efectividad en los procesos, lo que permitirá una administración más eficiente y precisa de las cobranzas.

También, la factibilidad de este estudio se fundamenta en la disponibilidad y accesibilidad de información proporcionada por el personal del departamento, quienes facilitan a la investigadora el acceso a los datos necesarios para realizar un análisis detallado. Así mismo, el trabajo de investigación es relevante porque se manifiesta en su capacidad para generar cambios

significativos en la manera en que se maneja la información en el área de estudio. Al optimizar los procesos de gestión de cobranzas, se pueden reducir significativamente los errores humanos y acelerar el tiempo de respuesta en la recuperación de deudas.

La falta de integración de los sistemas de gestión información, la dispersión de datos de los usuarios y la escasa automatización de procesos representan obstáculos que requieren una solución inmediata. Esta situación no solo afecta la eficiencia operativa, sino que también impacta en la sustentabilidad financiera de la organización.

Esta investigación se fundamenta en la necesidad de ofrecer soluciones que permitan superar los problemas actuales en el proceso de cobranzas. Al implementar estrategias efectivas de gestión de información, se espera mejorar significativamente dicho proceso, reduciendo la morosidad y aumentando la eficiencia operativa. Estas tácticas incluirán la eliminación de redundancias en la recopilación de datos, y la automatización de tareas repetitivas y así se podrá gestionar las cuentas por cobrar de manera más precisa y rápida, mejorando así la liquidez financiera de la organización.

## **Objetivos del caso de estudio**

### **Objetivo General**

Determinar una estrategia de gestión de información para optimizar el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024.

### **Objetivos Específicos**

Evaluar el estado actual de la gestión de información del proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024.

Identificar los procesos deficientes utilizados en la gestión de cobranzas, incluyendo el acceso, almacenamiento, difusión, protección y disponibilidad para los datos.

Proponer una estrategia de gestión de la información orientadas a optimizar el proceso de cobranzas y mejorar los resultados financieros.

## **Marco Conceptual**

### **Definición de Gestión de la Información**

De acuerdo a Baque, Moran & Álvarez (2020), “La gestión de la información es un elemento que fomenta el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades para el personal en las organizaciones, esto faculta a las personas para que desarrollen, estimulen, generen e implementen en forma sistemática nuevos conocimientos” (p. 1).

Estos autores destacan que la gestión de la información no solo se limita a la administración de datos, sino que también tiene un impacto significativo en el desarrollo personal y organizacional, esto a su vez facilita la creación de nuevas habilidades y oportunidades para los empleados al fomentar la generación y difusión sistemática de conocimientos dentro de las organizaciones.

Por otra parte, la definición de Pomim (2017) subraya que “la gestión de la información es comprendida bajo dos enfoques distintos, el primero relacionado al profesional de la información, el segundo relacionado a procesos y actividades” (p. 2).

Este enfoque sistemático no solo facilita el manejo integral de la información organizacional, sino que también posibilita el desarrollo continuo de las actividades empresariales, en un entorno globalizado y competitivo, la capacidad de gestionar información de manera efectiva se convierte en un recurso invaluable para promover la innovación y mantener la competitividad organizacional.

### **Elementos de la Gestión de la Información**

La gestión de la información abarca diversos elementos clave para asegurar que los datos sean útiles y accesibles, de acuerdo con Vásconez (2020) es crucial cumplir con las normativas

vigentes y evaluar continuamente los sistemas para mejorar su eficacia y eficiencia, de acuerdo a tres elementos disponibles:

**Información como Fuente/Recurso:** Este elemento abarca los procesos internos de las organizaciones relacionados con la producción, almacenamiento y mantenimiento de la información, asegurando su calidad y relevancia como recurso.

**Usuario de Productos y Servicios de Información:** Se refiere a las necesidades, preferencias y el uso de la información por parte de los usuarios, quienes son el destinatario final de los productos y servicios informativos.

**Canal de Comunicación:** Incluye los métodos y sistemas a través de los cuales la información se transmite desde la fuente hasta el usuario, asegurando que el flujo de información sea eficiente y efectivo. (p. 4)

### **Los procesos de la Gestión de la información**

El proceso de gestión de la información según Rodríguez (2015) es "el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad." (p. 60).

Según IBM (2022), refiere que "La gestión del ciclo de vida de los datos, conocida también como Database Lifecycle Management (DLM) es un enfoque para gestionar los datos en su ciclo de vida, desde la entrada hasta la destrucción de los datos" (p. 1). El autor menciona que los datos pasan por varias fases definidas por políticas específicas que maximizan su valor en cada etapa. A continuación, se detallan las fases que conforman el ciclo de vida de la información:

### **Fase 1: Creación de datos**

El ciclo de vida de los datos comienza con la recopilación inicial desde una variedad de fuentes como aplicaciones web, dispositivos móviles y sensores IoT. Es crucial evaluar la calidad y relevancia de los datos para asegurar que contribuyan efectivamente al éxito del negocio. Esta fase establece la base para la gestión posterior de los datos en términos de almacenamiento y utilización estratégica (IBM, 2022).

### **Fase 2: Almacenamiento de datos**

Una vez recolectados, los datos se estructuran y almacenan en función de su tipo (estructurado o no estructurado), utilizando infraestructuras adecuadas que garantizan la seguridad y el cumplimiento normativo. Durante esta fase, los datos pueden ser procesados con técnicas como el cifrado y la transformación para protegerlos de accesos no autorizados y cumplir con las políticas de privacidad (IBM, 2022).

### **Fase 3: Compartición y uso de datos**

Durante esta etapa, los datos están disponibles para ser utilizados por los usuarios autorizados dentro de la organización. La Database Lifecycle Management permite definir los permisos de acceso y los propósitos para los cuales pueden utilizarse los datos, soportando desde análisis básicos hasta técnicas avanzadas como la minería de datos y el aprendizaje automático, los datos también pueden ser utilizados por proveedores externos para análisis de mercado y publicidad, así como para procesos internos como paneles de control y presentaciones (IBM, 2022).

#### **Fase 4: Archivado de datos**

Con el tiempo, algunos datos pierden relevancia para las operaciones diarias, pero deben mantenerse por razones legales o regulatorias. Durante esta fase, se define el momento, lugar y duración del archivado para garantizar la disponibilidad futura de los datos si es necesario, los datos archivados pueden ser restaurados en el entorno de producción activa si surge la necesidad (IBM, 2022).

#### **Fase 5: Supresión de datos**

En la etapa final del ciclo de vida de los datos, se procede a la eliminación segura de los datos que ya no son necesarios, esto libera espacio de almacenamiento para datos activos y asegura el cumplimiento de las políticas de retención y privacidad establecidas por regulaciones como el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR, por sus siglas en inglés), la supresión adecuada de datos reduce los riesgos asociados a la exposición no autorizada y promueve una gestión responsable de la información (IBM, 2022).

#### **La importancia de la Gestión de la Información en las empresas públicas**

Según indica la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública (2019), en su artículo 81, menciona que “la Constitución Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas” (p. 1).

Esta disposición garantiza que los ciudadanos puedan acceder a las fuentes de información públicas, lo cual es esencial para la participación democrática y el ejercicio de la ciudadanía. De este modo, el acceso a la información permite a las personas participar activamente en la toma de decisiones sobre la gestión de asuntos públicos y asegura la rendición

de cuentas de los responsables de la administración pública. La transparencia en la información es, por tanto, un mecanismo clave para fortalecer la democracia y la confianza en las instituciones gubernamentales.

### **Seguridad de la Información**

La seguridad de la información según Rodríguez et al. (2020) menciona que “es de total relevancia que toda información debe ser protegida pero también debe estar disponible para ser accedida oportunamente. Considerando el enfoque de la seguridad de la información es necesario considerar tres elementos fundamentales como son: la confidencialidad, integridad y disponibilidad”. Por lo tanto, se destaca la importancia de equilibrar la protección de la información con su accesibilidad oportuna. Esto implica que, aunque es fundamental garantizar la seguridad de los datos frente a riesgos como el acceso no autorizado o la pérdida, también es indispensable que los usuarios autorizados puedan acceder a esta información cuando lo necesiten para tomar decisiones o ejecutar procesos. En conjunto, estos elementos son clave para mantener un equilibrio entre la protección de la información y su utilidad práctica.

### **Normas Internacionales de Seguridad de la Información (ISO 27001)**

La norma ISO 27001 es un estándar internacional que establece los requisitos para la implementación, mantenimiento y mejora continua de un Sistema de Gestión de la Seguridad de la Información (SGSI). Este sistema se utiliza para proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información. La norma proporciona un marco para la seguridad de la información que ayuda a las organizaciones a identificar y gestionar sus riesgos de seguridad de la información de manera efectiva (GlobalSuite, 2023).

La implementación de la norma ISO 27001 generaría múltiples beneficios para una organización, comenzando por un mayor control sobre los riesgos relacionados con la seguridad de la información. Este enfoque estructurado permitiría identificar vulnerabilidades, prevenir incidentes y garantizar que los datos críticos estén protegidos. Además, fomentaría una cultura organizacional orientada a la gestión responsable de la información, aumentando la confianza de clientes al demostrar compromiso con estándares internacionales. También optimizaría procesos internos al establecer políticas claras y procedimientos efectivos, reduciendo costos asociados a fallos de seguridad. En conjunto, la norma fortalecería la resiliencia de la organización frente a amenazas, mejorando su competitividad y sostenibilidad.

### **Definición de Proceso de Cobranzas**

La cobranza de acuerdo a Martínez (2022), se define como "el proceso mediante el cual una empresa recupera los pagos pendientes de sus clientes por bienes o servicios proporcionados" (p. 18). Este proceso es esencial para mantener la salud financiera de la empresa y asegurar el flujo de caja necesario para operaciones continuas y crecimiento. Además, según Espinoza (2020), la cobranza implica "el conjunto de estrategias y acciones diseñadas para optimizar la recuperación de cuentas por cobrar en una empresa" (p. 1). Es necesario indicar que la importancia de adoptar enfoques estratégicos no solo maximiza la recuperación de deudas, sino que también fortalece la relación con los clientes y minimizan riesgos financieros.

### **Estrategias de Cobranza**

Para gestionar efectivamente los procesos de cobranza Caiza y Chiluisa (2017), sugieren que las estrategias de cobranza pueden incluir "el uso de recordatorios automáticos, descuentos por pronto pago y la negociación de plazos flexibles para incentivar el cumplimiento de los clientes" (p. 1). Estas tácticas no solo facilitan la recuperación de fondos de manera oportuna,

sino que también mantienen relaciones positivas con los clientes, promoviendo así la fidelización y la confianza.

En términos de políticas y normativas, Rojas y Castillo (2022) establecen que “las políticas de cobranza deben cumplir con estándares éticos y legales, asegurando que los procedimientos sean transparentes y equitativos para los consumidores y consumidoras” (p. 4).

Esta regulación garantiza la protección de los derechos del consumidor y promueve prácticas comerciales justas, las normativas de cobranza deben prohibir prácticas coercitivas o engañosas que puedan perjudicar a los consumidores vulnerables. Estas directrices aseguran un marco normativo que promueve la confianza y la integridad en las relaciones comerciales.

En el ámbito de las tecnologías de apoyo, Soto (2024) destaca que "las tecnologías de automatización de procesos robóticos (RPA) están siendo ampliamente adoptadas en la gestión de cobranzas para mejorar la eficiencia operativa y reducir errores humanos" (p. 1) . La implementación de RPA facilita la automatización de tareas repetitivas como el seguimiento de cuentas por cobrar, optimizando así los recursos y mejorando la precisión en el proceso.

### **Impacto de la GI en la optimización del Proceso de Cobranzas**

Tal como lo indica Baquero (2019), mencionando que

El empleo de tecnologías avanzadas de Business Intelligence (BI), la adecuada gestión de bases de datos, el uso de almacenes de datos, la inversión en infraestructura de hardware y software, y la contratación de personal calificado son herramientas clave que, combinadas con un compromiso sostenido de la alta dirección, aportan un valor significativo a la empresa optimizando la recuperación de cuentas por cobrar y facilitan la planificación estratégica. ( p. 14)

La implementación de soluciones tecnológicas avanzadas, tales como Business Intelligence (BI), la gestión eficiente de bases de datos, y el uso de bodegas de datos, junto con inversiones en hardware y software, facilita una recuperación más eficaz de las cuentas por cobrar. Además, la contratación de personal especializado asegura que estas herramientas se utilicen de manera adecuada.

El compromiso continuo de la alta dirección es crucial para asegurar la integración y el aprovechamiento óptimo de estas tecnologías. Este enfoque integral no solo mejora la recuperación de la cartera actual, sino que también permite la planificación estratégica para prevenir futuros volúmenes elevados de cuentas por cobrar. En consecuencia, la GI contribuye a una gestión más eficiente y proactiva de las cobranzas, reforzando la estabilidad financiera de la empresa.

## **Marco Metodológico**

La metodología de esta investigación describe detalladamente el enfoque y los procedimientos utilizados. Se establecen las bases para la recolección, análisis e interpretación de los datos, asegurando que los métodos empleados sean coherentes y adecuados para alcanzar los objetivos de este estudio.

A continuación, se describen los aspectos claves del tipo de estudio:

### **Tipo de enfoque**

El presente estudio adoptará un enfoque mixto, tal como lo describe Ruiz et al. (2013), quienes señalan que “al utilizar el enfoque mixto, se entremezclan los enfoques cualitativo y cuantitativo en la mayoría de sus etapas, por lo que es conveniente combinarlos para obtener información que permita triangularla” (p. 11). Este enfoque permitirá integrar ambos tipos de datos, cualitativos y cuantitativos, para obtener una visión más completa y enriquecida de la gestión de información y el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de CNEL EP. Los datos cualitativos permiten explorar en profundidad las creencias y prácticas de los empleados, mientras que los cuantitativos aportan una medición objetiva de los aspectos evaluados.

Se optó por este enfoque mixto porque un enfoque exclusivamente cualitativo no proporcionaba suficiente información, especialmente en relación con la perspectiva de los operadores. La incorporación del enfoque cuantitativo, aplicado a los operadores, permite obtener datos más precisos. Este enfoque facilita la triangulación de datos, al corroborar y enriquecer los resultados de la entrevista y encuesta, incrementando así la validez y confiabilidad de la investigación.

Además, Canta y Quesada (2021) mencionan que “el estudio de caso emplea procedimientos relevantes para llegar al conocimiento” (párr. 10). A su vez permite una exploración exhaustiva de un contexto específico y facilita la identificación de factores clave y patrones relevantes.

### **Alcance**

El alcance de este estudio es descriptivo y exploratorio:

Es descriptivo porque se pretende detallar las propiedades y el estado actual de las prácticas de gestión de la información y los procesos de cobranzas. Ramos (2020) manifiesta que “en este alcance de la investigación, ya se conocen las características del fenómeno y lo que se busca, es exponer su presencia en un determinado grupo humano”.

Asimismo, Ramos (2020) menciona el alcance exploratorio como, “la investigación es aplicada en fenómenos que no se han investigado previamente y se tiene el interés de examinar sus características”. Por ende, se busca identificar posibles áreas de mejora e innovaciones en el manejo de información que puedan optimizar dichos procesos en la cobranza y sea más efectivo.

### **Universo**

El universo de este estudio está compuesto por los empleados de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).

### **Población**

La población del estudio se compone de los empleados del departamento de Cartera de CNEL EP en la ciudad de Manta, que suman un total de 12 personas, incluyendo al Gerente, jefe del departamento de Cartera, y a los operadores del área.

## **Muestra**

Para obtener información detallada y específica, se emplea un muestreo no probabilístico de tipo intencional. La muestra incluye al Gerente y jefe del departamento, quienes están directamente involucrados en el proceso de cobranzas y la gestión de la información, y a 10 operadores del departamento. Esta selección permite obtener tanto una perspectiva estratégica, a través de las entrevistas como un enfoque operativo mediante las encuestas realizadas a los operadores.

## **Técnicas e instrumentos**

La lógica de análisis utilizada en este estudio es la analítica-inductiva.

El método analítico Según Abreu (2014) establece que “a partir del conocimiento general de una realidad realiza la distinción, conocimiento y clasificación de los distintos elementos esenciales que forman parte de ella y de las interrelaciones que sostienen entre sí” (p. 199). Es decir, este análisis detallado facilita la identificación de patrones, relaciones y temas significativos dentro de los datos.

Por otro lado, Palmett (2020) menciona que “el método inductivo forma parte del método científico ya que cuenta con etapas que consolida el proceso de investigación al obtener las conclusiones del estudio realizado, dichas etapas son; la observación, la recolección de datos, y la verificación.” (p.38). A través de este método, se identificarán patrones que contribuirán a comprender los problemas en la gestión de información y el proceso de cobranzas, facilitando así la obtención de conclusiones claras y fundamentadas. Será fundamental en esta investigación, ya que permitirá analizar los datos obtenidos.

### **Observación directa**

Según Campos y Martínez (2012) describen que “la observación es la forma más sistematizada y lógica para el registro visual y verificable de lo que se pretende conocer”. Esta técnica permitirá al investigador presenciar y registrar las actividades, interacciones y flujos de trabajo en tiempo real, proporcionando una perspectiva práctica y contextualizada de las operaciones. Aquella es necesaria para identificar los desafíos, ineficiencias y prácticas en el manejo de la información.

### **Entrevista estructurada**

La entrevista es una técnica en la cual una persona (el entrevistador) solicita información a otra persona o grupo con el fin de obtener datos relacionados con un tema específico (Herrera, 2017). Consisten en un conjunto de preguntas predefinidas que se aplican de manera consistente a todos los involucrados del departamento, asegurando la comparabilidad de las respuestas. Este enfoque permite obtener información detallada y específica sobre las prácticas actuales, los desafíos enfrentados y las percepciones de los empleados respecto a las estrategias de cobranzas.

Las entrevistas realizadas en el Departamento de Cartera de CNEL EP, se obtuvieron datos relevantes sobre la gestión de la información en el proceso de cobranzas. Al Gerente se le formularon 9 preguntas, con las que se pudo conocer las herramientas tecnológicas utilizadas y las estrategias para mejorar la cobranza preventiva. Por otro lado, al jefe se le hicieron 8 preguntas, centradas en la ejecución operativa de las cobranzas, los desafíos en la conciliación de pagos y la efectividad de los mecanismos de seguimiento. La información recolectada permitió identificar áreas de mejora en la gestión diaria de las cuentas por cobrar.

## **Encuesta**

Según Torres et al., (2019) mencionan que “la encuesta es un método descriptivo con el que se pueden detectar ideas, necesidades, preferencias, hábitos de uso, etc” (p. 3). En este sentido, la encuesta se constituye como una herramienta fundamental en la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, ya que permite obtener información directa de los participantes, facilitando la obtención de perspectivas, experiencias y valoraciones sobre el tema en estudio. Este método es ideal para recopilar datos en una muestra representativa. Asimismo, se llevó a cabo una encuesta dirigida a 10 operadores, con el objetivo de evaluar la eficiencia de la gestión de la información y su impacto en el proceso de cobranzas permitiendo así un análisis estadístico que refleja las opiniones y actitudes de los encuestados.

## Resultados Obtenidos

### Resultados de la entrevista

#### ENTREVISTA APLICADA AL GERENTE DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA Y

#### ANÁLISIS

**Tabla 1**

*Entrevista aplicada en el Área de Cartera*

PREGUNTAS	RESPUESTA ENTREVISTADO	CITA DEL AUTOR	ANÁLISIS
1. ¿Considera usted que la gestión de la información es un elemento estratégico para la empresa? ¿Por qué?	Sí, la gestión de la información es importante para todo tipo de empresa ya que con esta nos permite a nosotros respaldar, disponer de una información segura a futuro. Recordemos que le tema de las auditorias, contralorías no son en el momento son después de 5 o 6 años y uno a veces en el tiempo que transcurre si no dispongo una información pues lamentablemente me va ocasionar que sea hasta sancionada, y pudiendo tener la información. Quizás por la falta de los sistemas de gestión de información no la tengamos a mano en su debido momento.	El proceso de gestión de la información según Rodríguez (2015) es "el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad." (p. 60).	El entrevistado y el autor consideran que la gestión de la información es un elemento estratégico para la empresa, aunque abordan diferentes aspectos del proceso. El entrevistado destaca la importancia del respaldo y la disponibilidad futura de la información, mientras que Rodríguez (2015) abarca un enfoque más amplio, que incluye todas las etapas del ciclo de vida de la información. Esto sugiere que para que la gestión de la información sea realmente eficaz, debe incluir una visión integral que considere procesos de seguridad de la información.
2. ¿Cree usted que en la entidad cuenta con infraestructura adecuada en cuanto a equipos, personal, procesos, políticas, servicios, bases de datos, seguridad y gestión de los	La empresa como tal tiene su infraestructura en el tema de la gestión de la información, pero son a niveles corporativos quizás como una idea de negocios nosotros desconocemos, y a veces el desconocimiento nos hace caer en errores porque nosotros pudiendo tener una información respaldada, no lo hacemos por el desconocimiento ya que no nos han dado las	La adecuada gestión de bases de datos, el uso de almacenes de datos, la inversión en infraestructura de hardware y software, y la contratación de personal calificado son herramientas clave que, combinadas con un compromiso sostenido de la alta	La respuesta del entrevistado muestra que, aunque la empresa cuenta con infraestructura a nivel corporativo para la gestión de la información, el acceso y conocimiento de estos recursos es limitado a nivel operativo, lo que lleva a errores y falta de respaldo adecuado de la información. El entrevistado enfatiza principalmente la seguridad de la información, pero no

datos que ayuden a una mejor gestión de la información?	instrucciones, las capacitaciones de cómo utilizar estos sistemas. Entiendo que a nivel corporativo hay un área de seguridad de la información que deben tener su infraestructura para el respaldo de toda la información, sin embargo, no llegamos acá. Políticas como tal, el área de seguridad de la información tiene sus políticas, tienen su registro de bases de datos, pero ellos más se enfocan a respaldar la información de la base datos general de los clientes, más no está enfocada a la información que cada funcionario en este caso pues obtengo desarrollo de sus actividades, entonces hay lamentablemente caemos en no contar con una información adecuada para nuestras gestiones que nos ayuden a futuro.	dirección, aportan un valor significativo a la empresa optimizando la recuperación de cuentas por cobrar y facilitan la planificación estratégica (Baquero, 2019, p. 14).	menciona otros elementos cruciales como procesos, equipos y personal capacitado, que son igualmente importantes para una gestión integral. La cita de Baquero resalta que una gestión efectiva de la información requiere una combinación de infraestructura, personal calificado y compromiso gerencial. A pesar de que estos elementos parecen estar presentes, es necesario que la gerencia priorice todos los componentes para optimizar la gestión de la información, no solo enfocarse en la seguridad de los datos.
3. ¿Considera usted que en su área manejan políticas para el uso adecuado de la información?	Políticas definidas por la corporación como área no, aquí cada persona respalda la información de acuerdo a su necesidad o cultura. En mi caso yo hago mis respaldos por año, por carpeta, por procesos, las tengo todas aparte. Pero, así como que exista una política que cada quien o cada persona que ingrese se le diga tiene que regirte o guarda su información así, no realmente no existe y si lo existe a nivel corporativo lamentablemente se desconoce.	Vega (2008) “La información constituye uno de los recursos principales de una organización, por lo tanto se la debe proteger, mediante un conjunto de actividades, controles y políticas de seguridad que se deben implementar en base a recursos humanos, hardware y software.” (p. 64).	El entrevistado señala que no existen políticas claras a nivel de área para el uso adecuado de la información, lo que lleva a una gestión individualizada y desorganizada de los respaldos. A pesar de que pueden existir políticas a nivel corporativo, estas no son conocidas ni aplicadas. Esto refleja una falta de comunicación y estandarización en los procesos de gestión de la información. La cita de Vega subraya que la información es un recurso clave para la organización y debe protegerse mediante políticas de seguridad que involucren recursos

			humanos, hardware y software. Sin embargo, la falta de implementación efectiva de estas políticas en el área resalta una debilidad, lo que podría poner en riesgo su protección y accesibilidad.
4. ¿Cree que en la empresa que labora, el uso correcto de la información es parte de la cultura organizacional?	Debería, pero no existe un correcto uso de la información, el área corporativa de la seguridad de la información si debería socializar y que si cuentan con la política pues estas políticas hacerle el seguimiento para que se haga el debido cumplimiento por salud organizacional y si nos beneficiaría a todos para tener la información respaldada de todos nuestros registros, no solamente de la base general del sistema si no que la información que cada uno de los funcionarios dispone o crea en cada uno de los procesos.	<b>Fase 3: Compartición y uso de datos</b>  Durante esta etapa, los datos están disponibles para ser utilizados por los usuarios autorizados dentro de la organización. La Database Lifecycle Management permite definir los permisos de acceso y los propósitos para los cuales pueden utilizarse los datos, soportando desde análisis básicos hasta técnicas avanzadas como la minería de datos y el aprendizaje automático, los datos también pueden ser utilizados por proveedores externos para análisis de mercado y publicidad, así como para procesos internos como paneles de control y presentaciones (IBM, 2022).	La respuesta del entrevistado muestra que, aunque debería serlo, el uso correcto de la información no forma parte de la cultura organizacional. Se menciona la necesidad de que el área de seguridad de la información promueva políticas claras y haga seguimiento para garantizar su cumplimiento. Esto contrasta con la cita del autor, que destaca cómo una correcta gestión de la información, como la establecida en el ciclo de vida de la base de datos, define permisos y usos claros, lo que beneficia tanto procesos internos como externos. La falta de implementación de estas prácticas en la empresa refleja una debilidad organizacional que impide un manejo eficiente y seguro de los datos.
5. ¿Bajo su experiencia considera que las	Realmente tengo acá 17 años y las estrategias han venido cambiando y en algún	Según Espinoza (2020), la cobranza implica "el conjunto	La respuesta del entrevistado revela que las estrategias de cobranza en

---

estrategias de cobranza que mantiene CNEL EP son efectivas para facilitar que los clientes cancelen sus deudas de manera eficiente, como estrategia del proceso de cobranzas?

momento nos han dado resultados, pero lamentablemente no se puede mantener una estrategia a largo plazo, las estrategias pues deben ser cambiantes y deben ir monitoreándose, sin embargo, al ser una empresa pública nos afecta a nosotros porque cada vez en el cambio de administración, cada administrador que viene tiene sus propios intereses políticos y eso afecta a la empresa como tal, no existe una estrategia que podamos decir esta es la que funciona y me va a permitir recuperar el cien por ciento, porque tenemos culturas diferentes entre nuestra unidad de negocio. Nosotros comparamos nuestra unidad de negocio con la de Santo Domingo que es diferente ellos tienen otra cultura, sin embargo, al analizarlo aquí internamente nos damos cuenta que no es lo mismo un cliente del cantón Portoviejo que un cliente del cantón Manta, entonces es complicado porque habría que hacer un análisis individual por sector, por grupos de clientes para poder determinar cuál es la estrategia más efectiva para determinados clientes, en el caso de clientes industriales si tenemos más controlado por que son pocos clientes y a estos se les hace una gestión más personalizada pero al cliente masivo no podemos hacerle ese seguimiento personalizado que nos permita tener una recuperación más efectiva con ellos.

de estrategias y acciones diseñadas para optimizar la recuperación de cuentas por cobrar en una empresa" (p. 1)

CNEL EP no han sido consistentes ni efectivas a largo plazo, debido a factores como cambios en la administración. Aunque algunas estrategias han funcionado temporalmente, la falta de continuidad y personalización en los métodos de los clientes masivos limita la efectividad. El autor resalta que la cobranza debe optimizarse a través de estrategias bien definidas, lo cual no parece cumplirse en este caso, donde las acciones no son suficientemente adaptables ni sostenibles para maximizar la recuperación de las cuentas.

---

<p>6. ¿Cuál es el porcentaje aproximado de clientes que se encuentran en mora y cómo afecta esta cifra al proceso de cobranzas y a la implementación de estrategias para la recuperación de cuentas por cobrar?</p>	<p>El porcentaje de los 354,000 mil clientes que nosotros facturamos mensualmente casi el 52% nos cancela de manera puntual sin necesidad que le hagamos una gestión de cobranza, luego de ellos nosotros recuperamos un 10% de estos clientes sobre las estrategias que apliquemos para la recuperación y tenemos por lo menos un 35 a 38% de clientes que se quedan en mora. Realmente a nosotros nos afecta porque no nos permite alcanzar nuestras metas, nos afecta los indicadores mensuales y con esos clientes los que más nos afecta es que al cliente por mucho que se le aplique una estrategia de cobranza finalmente lo termino suspendiendo y pasándolo al área precoactiva, y de precoactiva pasa a coactiva que ahí ya no pasa nada, entonces el cliente llega a esa etapa y queda con su deuda, no recupero, sin embargo mi cartera sigue creciendo por los otros clientes que viene atrás y que vienen cayendo bajo esa misma cultura de no pago, pues estamos afectados allí.</p>	<p>La cobranza de acuerdo a Martínez (2022), se define como "el proceso mediante el cual una empresa recupera los pagos pendientes de sus clientes por bienes o servicios proporcionados" (p. 18)</p>	<p>El entrevistado señala que aproximadamente un 35-38% de los clientes permanece en mora, lo cual afecta significativamente el proceso de cobranzas y dificulta alcanzar metas financieras. A pesar de aplicar estrategias de cobranza, muchos clientes terminan en procesos de suspensión y recuperación fallida, lo que agrava el problema de crecimiento de la cartera vencida. El autor destaca que la cobranza es esencial para recuperar pagos pendientes, pero en este caso, las estrategias no logran una recuperación efectiva, reflejando una debilidad en la implementación y seguimiento de dichas acciones.</p>
<p>7. ¿La empresa cuenta con políticas establecidas, donde se apliquen penalidades al incumplimiento de los pagos?</p>	<p>Sí, eso no está solamente dentro de las políticas si no dentro de la ley del servicio de energía eléctrica artículo 71 pues indica que nosotros tenemos como cargarle al cliente o penalizarlo por incumplimiento al no pago oportuno en este caso la penalización que se hace es por no pago antes del vencimiento de la factura, nosotros en base a eso</p>	<p>En términos de políticas y normativas, Rojas (2022) establece que "las políticas de cobranza deben cumplir con estándares éticos y legales, asegurando que los procedimientos sean transparentes y equitativos para los</p>	<p>Aunque CNEL EP implementa penalidades de acuerdo con la ley para incentivar el cumplimiento de los pagos, es fundamental que estas sanciones no solo se alineen con la normativa legal, sino que también se gestionen de forma ética y transparente. Esto implica que la empresa debe asegurarse de que los clientes comprendan</p>

	<p>acogemos y al cliente le cargamos una gestión de cobro. Actualmente tenemos en Manabí un proceso que inicio hace dos meses atrás, que es una gestión de cobranza persuasiva que incluye ejecutar actividades de correos electrónicos, SMS, IBR, eso al cliente ya en estos meses se le está cargando \$0,70 ctvs por esa gestión, entonces aparte de eso si el cliente no me paga en esa etapa de cobro y llega al corte ahí ya se le carga \$2.50 por el corte, \$2,50 por la reconexión y así se sanciona al cliente por el incumpliendo al no pago oportuno.</p>	<p>consumidores y consumidoras” (p. 4).</p>	<p>claramente los motivos detrás de los cargos adicionales y que estos sean percibidos como justos. Mantener una comunicación clara y equitativa en la aplicación de penalidades es esencial para evitar que los clientes sientan que se les trata de manera injusta, lo que podría dañar la relación a largo plazo entre la empresa y sus consumidores.</p>
<p>8. ¿Cuál es la estrategia que utiliza su área para comunicarse con los clientes morosos, establecer el valor a pagar por consumo, informar sobre el estado de morosidad y facilitar el cumplimiento del pago?</p>	<p>La estrategia que comúnmente se utiliza era la notificación física y el corte reconexión, sin embargo, en 2018 CNEL sacó un proceso que fue un proyecto piloto que lo sacaron para comunicarle al cliente con un SMS o correo, eso se implementó y se obtuvo buenos resultados. En 2020-2021 se volvió a sacar ese proceso, el actual que tenemos ahora es a nivel corporativo que incluye cinco unidades de negocio esta Esmeraldas, Santo Domingo, Sucumbíos, Bolívar y Manabí, en ese proceso corporativo lo que quiere sacar es procesos similares para todas las unidades de negocio que son parte de CNEL para tener este servicio de apenas la factura vence llegar al cliente a través de un mensaje detallado de la deuda total y la disposición de pago sea por banca web o tarjetas de crédito, esos mensajes le</p>	<p>Para gestionar efectivamente los procesos de cobranza Caiza (2017), sugiere que las estrategias de cobranza pueden incluir "el uso de recordatorios automáticos, descuentos por pronto pago y la negociación de plazos flexibles para incentivar el cumplimiento de los clientes" (p. 1).</p>	<p>La respuesta del entrevistado muestra que CNEL ha evolucionado en su estrategia de comunicación con clientes morosos, pasando de notificaciones físicas a sistemas más modernos como SMS, correo electrónico y WhatsApp, lo que ha dado resultados positivos. El autor menciona otras estrategias efectivas como recordatorios automáticos y negociación de plazos, lo cual complementa las acciones descritas, pero no parece estar completamente implementado en CNEL. Esto refleja un progreso en la digitalización del proceso, aunque con áreas de mejora en cuanto a diversificación de estrategias.</p>

---

	llegan a través de correos, mensajes de texto y también estamos utilizando el WhatsApp.	
9. ¿Ustedes gozan de capacitaciones relacionadas con el uso adecuado de la información, manejo de cartera, desarrollo de habilidades tecnológicas, atención al cliente?	Este año estuvieron dando a unos compañeros de aquí, lamentablemente los conocimientos que ellos adquirieron no fueron replicados, porque si sería importante. Al menos a mí por el 2019 me mandaron a una capacitación a Santo Domingo por dos días, yo lo que hice como funcionaria elaboré mi presentación y todo lo aprendido lo transmití a toda el área. Lamentablemente aquí determinado grupo asistieron a unas capacitaciones y supuestamente iban seguir en capacitaciones, pero no se hizo así, y creo que es importante que este capacitado todo el personal y no por determinados grupos. No hay capacitaciones para toda el área, y si se hace es cuando hay procedimientos nuevos o sistemas, pero no para aplicar alguna estrategia para los clientes. Las capacitaciones en las que han asistido han sido de recuperación de cartera y atención al cliente que son las más comunes, pero no fue retroalimentado a todo el personal.	De acuerdo a Baque, Moran & Álvarez (2020), “La gestión de la información es un elemento que fomenta el desarrollo de nuevas capacidades y oportunidades para el personal en las organizaciones, esto faculta a las personas para que desarrollen, estimulen, generen e implementen en forma sistemática nuevos conocimientos” (p. 1).
	El entrevistado destaca que las capacitaciones en su área han sido insuficientes y no se han replicado adecuadamente entre todo el personal, lo que limita el desarrollo colectivo. Aunque algunos empleados han recibido formación en temas clave como recuperación de cartera y atención al cliente, la falta de continuidad y cobertura general afecta el potencial de mejorar las habilidades organizacionales. Los autores recalcan que una buena gestión de la información y la capacitación continua son fundamentales para el desarrollo de nuevas capacidades. En este caso, la falta de implementación sistemática de estas capacitaciones refleja una debilidad en el fortalecimiento del equipo y en la aplicación de estrategias más efectivas.	

---

*Nota: Se visualiza entrevista realizada al Gerente del Departamento de Cartera y Análisis cuyos temas abordados fueron la gestión de la información y de cobranzas.*

## ENTREVISTA APLICADA A LA JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CARTERA Y

### ANÁLISIS

**Tabla 2**

*Entrevista aplicada en la Jefatura.*

PREGUNTAS	RESPUESTA ENTREVISTADO	CITA DEL AUTOR	ANÁLISIS
1. ¿Cree usted que la gestión de la información en su área está alineada con las políticas organizacionales establecidas para el manejo y administración de datos? ¿Por qué?	Si, porque nosotros trabajamos con un sistema Dato Seguro, que es del sector público que se encarga brindar la información de los clientes. Esta página cuando uno ingresa, cuando te crean el rol para hacer las consultas, la búsqueda de datos del cliente los roles no son a todos iguales aquí en Cartera son información importante pero básica me refiero a eso porque en Atención al cliente le dan más información como huella, código dactilar esa información que es más amplia, entonces ellos si comparten esa información con todas las instituciones, pero bajo un acuerdo confidencial.	La gestión de la información abarca diversos elementos clave para asegurar que los datos sean útiles y accesibles, de acuerdo con Vásconez (2020) es crucial cumplir con las normativas vigentes y evaluar continuamente los sistemas para mejorar su eficacia y eficiencia, de acuerdo a tres elementos disponibles: a) Información como Fuente/Recurso. b) Usuario de Productos y Servicios de Información. c) Canal de Comunicación.	El entrevistado afirma que la gestión de la información en su área está alineada con las políticas organizacionales, destacando el uso del sistema "Dato Seguro" para la administración de datos. Sin embargo, menciona que el acceso a la información varía según los roles, lo que implica una diferenciación en el nivel de detalle de los datos disponibles. Aunque parece existir un marco de confidencialidad, la variabilidad en el acceso sugiere posibles limitaciones en la uniformidad del manejo de la información. La cita de Vásconez resalta la importancia de cumplir con normativas y mejorar los sistemas, lo que plantea la necesidad de evaluar si esa variación en los roles realmente optimiza la gestión o limita su eficiencia en ciertas áreas.
2. ¿Considera usted que en la institución se practican los valores como la ética para el uso responsable de la información?	Sí, porque las búsquedas que se realizan son por temas cobranza, realmente por el hecho que nos toca indagar información para certificar el uso de la energía de la persona más que nada por la deuda. La información que extraemos de Dato Seguro	Según indica la Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública (2019), en su artículo 81, menciona que "la Constitución	La respuesta del entrevistado indica que se siguen prácticas éticas en el uso de la información, enfocándose principalmente en temas relacionados con el cobro y validación de deudas. Sin embargo, el enfoque parece limitado a

	<p>saca hasta la deuda del estado, pero nosotros nos basamos básicamente en lo nuestro.</p>	<p>Política de la República, garantiza el derecho a acceder a las fuentes de información, como mecanismo para ejercer la participación democrática respecto del manejo de la cosa pública y la rendición de cuentas” (p. 1).</p>	<p>aspectos operativos sin profundizar en una visión más amplia de la ética en el manejo de la información. Según la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2019), la transparencia y el acceso ético a la información son fundamentales en la gestión pública, lo que sugiere que el cumplimiento de valores éticos debe ir más allá de la simple recolección de datos para cobranzas.</p>
<p>3. ¿Usted considera que es posible reducir el tiempo en el proceso de acceso, almacenamiento, difusión, protección y disponibilidad para los datos?</p>	<p>Si, se podría reducir y es algo necesario por la gestión de cobro que le hacemos a los clientes, entonces con estos accesos de las bases de datos podemos identificar a mayor fondo y forma la titularidad de una deuda. Buscamos la información en Dato Seguro y hasta en el Registro Civil, lo bueno del Dato seguro es que arroja todo solo con darle la información del cliente, son búsquedas que se toman su tiempo, pero son necesarias porque ahí se ve la calidad de gestión de cobro por que va enfocada al cliente.</p>	<p>El proceso de gestión de la información según Rodríguez (2015) es "el conjunto de las actividades que se realizan con el propósito de adquirir, procesar, almacenar y finalmente recuperar, de manera adecuada, la información que se produce o se recibe en una organización y que permite el desarrollo de su actividad." (p. 60)</p>	<p>El entrevistado subraya la importancia de optimizar el tiempo en el acceso y manejo de datos, especialmente para la gestión de cobranzas, mencionando herramientas como Dato Seguro y el registro civil que permiten una búsqueda exhaustiva, aunque toman tiempo. Esto indica que, aunque es posible reducir los tiempos, las herramientas actuales, si bien útiles, no están completamente optimizadas. Rodríguez (2015) resalta que una gestión eficiente de la información abarca todo el ciclo de vida de los datos, lo que implica que, para mejorar los procesos, la organización debe priorizar una infraestructura que facilite la adquisición y recuperación rápida y precisa de la información.</p>
<p>4. ¿Existe un sistema para la actualización de cuentas vencidas que ayude en el manejo de la</p>	<p>Funcionamos con un sistema comercial SAP en ese sistema generalmente están actualizados, lo único que hacemos es validar la información para confirmar y</p>	<p>Es necesario en las organizaciones un manual de monitoreo para verificar el cumplimiento de las</p>	<p>El entrevistado menciona que el sistema SAP con el que trabajan les permite actualizar cuentas vencidas, aunque requiere validaciones manuales.</p>

información de ellas?	si tenemos que actualizar por que por alguna razón falta algo del cliente o el nombre este mal escrito si nos permite actualizar.	metas de cobranzas, de un sistema contable que le permita obtener información actualizada que permita identificar las cuentas vencidas de los clientes. Carrera (2017)	Carrera (2017) destaca la importancia de un sistema contable con información actualizada y un manual de monitoreo para cumplir metas de cobranza. Esto sugiere que, aunque SAP es útil, sería beneficioso mejorar el monitoreo y la automatización.
5. ¿Qué aspectos deberían ser mejorados para que las cobranzas sean efectivas?	El tema de la prevención hay que mejorarla porque cuando un cliente deja de pagar 6 meses ya no va a pagar nunca más y es difícil recuperar esa cartera, habría que dar más presión al cliente con la cobranza preventiva.	Según Méndez (2023) “Un proceso de cobranzas efectivas consiste en contar con información suficiente rectos a las deudas que la empresa tiene por cobrar, para diseñar una estrategia adecuada.” (p. 39)	Se evidencia que para CNEL EP es esencial mejorar la cobranza preventiva, ya que, según el entrevistado, si un cliente deja de pagar por seis meses, es casi imposible recuperar esa deuda. Se sugiere actuar de manera más proactiva y ejercer mayor presión antes de llegar a ese punto crítico. Además, como señala Méndez (2023), el éxito de una estrategia de cobranza depende de contar con información clara y actualizada sobre los clientes morosos. Por lo tanto, fortalecer la prevención y mejorar el manejo de la información serían pasos clave para hacer más efectivo el proceso de cobranzas en la empresa.
6. ¿Qué herramientas utiliza para realizar el análisis de sus clientes deudores, en cuanto a las cuentas por cobrar, pagos y endeudamiento?	El sistema comercial SAP y Dato Seguro para analizar las facturaciones, consumo y comportamiento de pago, y cuando tienen convenio validamos esa información, utilizamos estas herramientas que nos permitan identificar a las personas. Los convenios de pagos que ahora se llaman planes de pago, son créditos que realizan los clientes para	Es importante que las personas responsables de la cobranza no solo se familiaricen con este concepto, sino que además aprendan a utilizar algunas de las herramientas para aportar con el recaudo pertinente para que la empresa	El entrevistado menciona que utilizan el sistema SAP y Dato Seguro para analizar las cuentas por cobrar y el comportamiento de pago de los clientes, validando la información en casos de convenios o planes de pago. Esto evidencia que cuentan con herramientas tecnológicas que facilitan el seguimiento de deudores. La cita de Pérez (2018)

	cumplir con una obligación que ya está contraída.	permanezca con una buena liquidez en caja. (Pérez, 2018, p. 20)	subraya la importancia de que los responsables de cobranza no solo conozcan estas herramientas, sino que las utilicen para mejorar la liquidez de la empresa. Esto sugiere que, aunque las herramientas son útiles, es crucial que el personal esté capacitado en su uso para maximizar su efectividad.
7. ¿Piensa que el sistema informático actual de cuentas por cobrar debería ser mejorado, en qué aspectos?	No porque hasta el mes julio tenía muchos errores, pero el sistema comercial que utilizamos actualmente es un sistema financiero, entonces ahora las conciliaciones son más fáciles y más frágiles porque estamos utilizando el mismo sistema. Antes utilizábamos uno para conciliar, uno para recaudar era todo diferente, tenemos un sistema único en todas las instituciones que es el SAP que este tiene varios frentes de procesos, nos permite ahí mismo verificar los pagos para las conciliaciones que es lo que siempre descuadraba, Y ahora estamos utilizando el sistema que es netamente financiero que se lo ha mejorado en la parte comercial para se haga uso de todas las áreas.	Según Alcántara (2017) menciona que “los sistemas informáticos ayudaran a obtener resultados eficientes y rápidos para la toma de decisiones de la organización y/o empresa.” (p. 21)	El entrevistado destaca que el sistema SAP, tras corregir errores previos, ha mejorado significativamente el proceso de conciliación de pagos al centralizar las funciones financieras y comerciales, facilitando la gestión de cuentas por cobrar. Esto sugiere que no considera necesario mejorar el sistema actual. La cita de Alcántara (2017) refuerza la idea de que los sistemas informáticos eficaces son clave para obtener resultados rápidos y apoyar la toma de decisiones. Esto indica que, aunque el sistema ha mejorado, su optimización continua podría seguir beneficiando la eficiencia y agilidad en la toma de decisiones dentro de la empresa.
8. ¿Considera que las estrategias de cobranza que mantiene CNEL EP son efectivas para facilitar que los clientes cancelen sus deudas de manera eficiente en línea, como estrategia del	No son tan efectivas porque si fueran efectivas no tuviéramos cartera vencida, entonces si hay cosas que hay que mejorar y también el problema es como cambiamos el tema de las personas que no están acostumbrada a pagar su deuda, sus obligaciones, si es difícil, pero tratamos de buscar la manera para que paguen.	Tal como lo indica Gonzales (2021) “son estrategias que planifica una persona u empresa con el fin de asegurar la recuperación de los pagos no hechos por el consumidor.” (p. 27)	El entrevistado considera que las estrategias de cobranza actuales de CNEL EP no son completamente efectivas, ya que la alta cartera vencida refleja la necesidad de mejoras. Además, señala que el comportamiento de los clientes es un desafío importante, ya que muchos no están acostumbrados a cumplir con sus

proceso de cobranzas?

obligaciones de pago. La cita de Gonzales (2021) resalta que las estrategias de cobranza buscan asegurar la recuperación de pagos no realizados, lo que indica que CNEL EP debería ajustar sus estrategias para lograr una mayor efectividad en el cobro, especialmente enfocándose en incentivar el cumplimiento de los clientes.

*Nota: Se visualiza entrevista realizada al Jefe del Departamento de Cartera y Análisis cuyos temas abordados fueron la gestión de la información y de cobranzas.*

## Resultados de la observación

### DEPARTAMENTO DE CARTERA DE LA CNEL EP

#### Guía de Observación

<b>Objetivo de la observación:</b>			
Identificar los problemas específicos en la gestión de información y procesos de cobranzas en el departamento de Cartera de la CNEL EP, así como los efectos en la eficiencia operativa.			
<b>Aspectos a observar</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observación</b>
<b>Integración de los sistemas de información:</b> -Observación de cómo se gestionan los datos de los clientes y sus historiales de pagos en los diferentes sistemas. -Identificación de problemas de duplicación de datos y su impacto en la toma de decisiones.	X		Se observa una falta de interoperabilidad entre los sistemas de gestión de datos, lo que genera duplicación de esfuerzos y errores en la información, afectando la toma de decisiones.
<b>Centralización de la información:</b> -Evaluar la dispersión de la información de los clientes entre diferentes sistemas o bases de datos. -Identificación de dificultades en el acceso rápido a información relevante durante el proceso de cobranza.	X		La información de los clientes se encuentra dispersa en varias bases de datos, lo que dificulta su acceso rápido durante el proceso de cobranza y genera retrasos en las gestiones.

<p><b>Automatización de procesos de cobranza:</b></p> <p>-Evaluar el nivel de automatización en el envío de recordatorios de pago y seguimiento de clientes morosos.</p> <p>-Observación de las tareas manuales en el proceso y sus efectos en la eficiencia operativa.</p>		X	<p>Se detecta una dependencia considerable de tareas manuales en la gestión de cobranzas, con una baja adopción de herramientas automáticas para recordatorios y seguimiento de morosos, lo que impacta negativamente la eficiencia.</p>
<p><b>Eficiencia en la gestión de cobranzas:</b></p> <p>-Identificar los retrasos o cuellos de botella en la recuperación de pagos.</p> <p>-Evaluar la efectividad de los procesos actuales para reducir la morosidad.</p>	X		<p>La falta de integración y automatización ha resultado en una menor efectividad en la recuperación de pagos, aumentando la morosidad y reduciendo la rentabilidad operativa.</p>

### Resultados de la encuesta

#### USO DE LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Tabla 1**

*Frecuencia de uso de los procesos de gestión de información en el departamento de Cartera*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Recolección de información	6	60%
2	Organización de la información	2	20%
3	Almacenamiento de la información	4	40%
4	Uso de la información	5	50%
5	Difusión de la información	1	10%
6	Seguridad de la información	4	40%
7	Eliminación o destrucción de la información	0	0%

**Nota:** Se visualizan los procesos de gestión de información en el departamento de Cartera. Los participantes seleccionaron más de una opción.

## ESTRATEGIA DE LA GESTIÓN DE INFORMACIÓN

**Tabla 2**

*Efectividad de las estrategias de gestión de información en el departamento de Cartera*

Estrategias de gestión de información	Nada efectiva	Poco efectiva	Algo efectiva	Efectiva	Muy efectiva
Centralización de la información de clientes y facturación	0%	10%	30%	20%	40%
Automatización de recordatorios de pago y generación de facturas	0%	0%	10%	30%	60%
Monitoreo en tiempo real del estado de las cobranzas	0%	0%	10%	50%	40%
Gestión documental digitalizada y documentada	0%	10%	20%	50%	20%
Comunicación clara y constante con los clientes sobre plazos y condiciones de pago	0%	0%	0%	50%	50%
Segmentación de clientes según historial de pago	0%	0%	10%	10%	80%

*Nota:* Se visualiza la efectividad de las estrategias de gestión de información en el departamento de Cartera. Los participantes seleccionaron más de una opción.

## ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Tabla 3**

*Calificación de la experiencia de acceso a la información en el sistema de bases de datos*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	La información está disponible de forma inmediata y siempre es precisa.	4	40%
2	La información es accesible, pero a veces es inexacta o incompleta.	4	40%
3	La información tarda en aparecer, pero es correcta cuando está disponible.	1	10%
4	La información tarda en aparecer y suele tener errores o estar incompleta.	0	0%
5	No puedo acceder a la información de los clientes fácilmente.	1	10%
Total		10	100%

*Nota:* Se visualiza la apreciación de acceso a la información en el sistema de bases de datos

## MANEJO DE LA INFORMACIÓN

**Tabla 4**

*Componentes tecnológicos que facilitan el manejo de información en cobranzas*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Computadoras actualizadas	5	50%
2	Bases de Datos Centralizadas	6	60%
3	Acceso a redes y servidores rápidos	6	60%
4	Software de gestión de cuentas por cobrar	1	10%
5	Automatización de Procesos	4	40%
6	Sistemas de Comunicación y Gestión de Relación con Clientes	4	40%

*Nota:* Se visualiza los componentes tecnológicos para el manejo de información. Los participantes seleccionaron más de una opción.

## CAPACITACIÓN DE INFORMACIÓN Y COBRANZA

**Tabla 5**

*Frecuencia de capacitación en gestión de información y cobranzas*

No.	Áreas	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy frecuentemente
1	Uso de sistemas de bases de datos para la gestión de cobranzas.	0%	10%	60%	10%	20%
2	Automatización del proceso de cobranza.	0%	10%	50%	30%	10%
3	Análisis y reportes de datos en cobranzas.	0%	20%	40%	30%	10%
4	Seguridad de la información y protección de datos.	0%	0%	60%	20%	20%
5	Estrategias de seguimiento y comunicación con clientes.	0%	20%	50%	20%	20%

*Nota:* Se visualiza la frecuencia de capacitaciones en las distintas áreas. Los participantes seleccionaron más de una opción.

## POLITICAS ORGANIZACIONALES – ÉTICA DE LA INFORMACIÓN

**Tabla 6**

*Políticas organizacionales sobre el uso ético de la información en Cartera*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Si	10	100%
2	No	0	0%
Total		10	100%

*Nota:* Se visualiza la existencia de políticas sobre el uso ético de la información

## POLITICAS VIGENTES

**Tabla 7**

*Políticas vigentes en el departamento de Cartera*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Política de Protección de Datos Personales	0	0%
2	Política de Seguridad de la Información	4	40%
3	Política de Ética en el Uso de la Información	0	0%
4	Política de Almacenamiento y Retención de Datos	0	0%
5	Política de Cumplimiento Legal y Normativo	4	40%
6	Política de Capacitación y Concienciación	2	20%
Total		10	100%

*Nota:* Se visualiza las políticas aplicadas en el departamento de Cartera

## MECANISMOS PARA LA GESTIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE CUENTAS VENCIDAS

**Tabla 8**

*Mecanismos para la gestión y actualización de cuentas vencidas*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Correos electrónicos automatizados	7	70%
2	Llamadas telefónicas	4	40%
3	Mensajes de textos	6	60%
4	Sistema en línea para actualizar cuentas	3	30%

5 No hay un sistema efectivo 2 20%

*Nota:* Se visualiza los mecanismos utilizados para la gestión de cuentas vencidas. Los participantes seleccionaron más de una opción.

## PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO DE PAGO

**Tabla 9**

*Penalidades por incumplimiento de pago utilizadas*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Aplicación de recargos por mora	3	30%
2	Suspensión del servicio	6	60%
3	Acuerdos de pago flexibles	0	0%
4	Avisos previos a la suspensión	1	10%
5	No hay penalidades claras	0	0%
Total		10	100%

*Nota:* Se visualiza las penalidades por incumplimiento de pago utilizadas

## ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE INFORMACIÓN EN LA EFICIENCIA DE COBRANZAS

**Tabla 10**

*Impacto de una estrategia de gestión de información en la eficiencia de cobranzas*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Si	10	100%
2	No	0	0%
Total		10	100%

*Nota:* Se visualiza el impacto de implementar una estrategia de gestión de información

## OPERATIVIDAD DE COBRANZA

**Tabla 11**

*Mejora operativa de cobranzas mediante una estrategia de gestión de información*

No.	Opción de respuesta	Fi	%
1	Optimización de procesos y reducción de tiempos de respuesta	7	70%
2	Mejora en la precisión y calidad de los datos	1	10%

3	Facilitación del seguimiento y análisis de cuentas	2	20%
4	Incremento en la satisfacción del cliente	0	0%
5	No es necesario implementar nuevas estrategias	0	0%
<hr/>			
	Total	10	100%

**Nota:** Se visualiza las mejoras operativas al implementar una estrategia de gestión de información

## **Análisis de Resultados**

En esta sección se presenta un análisis exhaustivo de los datos obtenidos durante el estudio sobre la gestión de información y el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) en Manta. Este análisis se enfoca en interpretar la información recopilada mediante entrevistas y encuestas, con el objetivo de ofrecer una comprensión precisa de las prácticas actuales y los desafíos en el proceso de gestión de información y cobranzas.

### **Análisis de la entrevista**

En lo que respecta a la Gestión de la Información en CNEL EP, es vista como una herramienta estratégica clave, pero la implementación es limitada y fragmentada. A pesar de contar con infraestructura corporativa, el conocimiento y acceso son restringidos a nivel operativo, lo cual genera fallas y falta de respaldo. La ausencia de políticas claras y comunicadas a nivel del área provoca que cada operador gestione la información de manera desorganizada, lo que dificulta su protección y accesibilidad. Esto muestra la necesidad de un enfoque integral que no solo priorice la seguridad de la información, sino que también contemple personal capacitado, procesos definidos y equipos adecuados.

Por otro lado, el proceso de cobranzas presenta inconsistencias, debido en gran parte a la falta de continuidad en las estrategias implementadas, afectadas por cambios administrativos y poca adaptación a las características de los clientes masivos. La empresa enfrenta dificultades para reducir la cartera en mora, con estrategias que, aunque útiles temporalmente, no logran una recuperación efectiva. Esto indica una carencia en la planificación estratégica que garantice la sostenibilidad y personalización de las acciones de cobranzas.

CNEL EP ha avanzado en modernizar sus métodos de comunicación con clientes morosos mediante canales digitales, lo que ha sido positivo, aunque existen oportunidades de mejora en la diversificación de estrategias. Por otro lado, el uso de penalidades debe gestionarse con transparencia y ética, asegurando que los clientes comprendan los motivos y que los cargos se perciban como justos, para así evitar el deterioro de la relación con los usuarios.

Además, la capacitación en el área de cobranzas es insuficiente y se implementa de manera limitada. Aunque algunos empleados han recibido formación en áreas específicas, la falta de cobertura y continuidad reduce el impacto en el desarrollo organizacional. Esto muestra una debilidad en la estrategia de formación continua, que afecta tanto el rendimiento del equipo como la efectividad en la gestión de la información y cobranzas.

También, se destacó que la gestión de la información en el área de Cartera se utilizan herramientas como Dato Seguro y SAP, pero hay variabilidad en el acceso según los roles, lo que podría afectar la eficiencia. Aunque se siguen prácticas éticas en la cobranza, el enfoque parece limitado a aspectos operativos y debería ampliarse. Las herramientas actuales no están completamente optimizadas, lo que genera tiempos de acceso elevados, lo que sugiere la necesidad de mejorar la infraestructura para una gestión más ágil de los datos.

Para finalizar, también mencionaron que la cobranza preventiva debe mejorar, ya que las deudas con seis meses de retraso son difíciles de recuperar. A pesar de las mejoras en el sistema SAP, la capacitación del personal y la automatización del proceso de cobranza son áreas clave que deben optimizarse para aumentar la efectividad. En general, se requiere una mayor eficiencia, capacitación y ajuste en las estrategias de cobranza para lograr mejores resultados.

## **Análisis de la observación**

### **Análisis de la guía de observación aplicada al departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP).**

La observación realizada en el departamento de Cartera de la CNEL EP pone en evidencia una serie de problemas críticos que impactan directamente en la eficiencia y efectividad del proceso de cobranzas. En primer lugar, se observa una falta de integración entre los sistemas de información utilizados para la gestión de datos de los clientes y sus historiales de pagos. Esta carencia genera duplicación de esfuerzos y errores en la información, afectando la toma de decisiones informadas por parte de los agentes de cobranza. La fragmentación de los datos debilita la capacidad del departamento para manejar de forma ágil y precisa las cuentas por cobrar, lo que, en última instancia, afecta negativamente los índices de recuperación de pagos.

Además, la ausencia de centralización en la información de los clientes es un problema significativo. Los datos se encuentran dispersos en varias bases de datos y sistemas, lo cual dificulta el acceso rápido y eficiente durante el proceso de cobranza. Esta falta de centralización no solo provoca retrasos en la recuperación de pagos, sino que también aumenta la carga de trabajo de los operadores, quienes deben buscar información en múltiples fuentes. La ineficiencia resultante limita la efectividad del departamento y ralentiza el proceso de cobranzas, afectando la operatividad de la empresa y su capacidad para mantener una gestión proactiva y oportuna de la cartera.

Otro aspecto relevante es la escasa automatización en los procesos de cobranza, que provoca una alta dependencia de tareas manuales. La observación muestra una baja adopción de herramientas automáticas para el envío de recordatorios de pago y el seguimiento de clientes morosos. Esta dependencia de métodos manuales reduce significativamente la eficiencia

operativa del departamento, ya que aumenta el tiempo invertido en tareas repetitivas y reduce la capacidad de respuesta ante la morosidad. La falta de automatización impide al departamento optimizar sus recursos y mejorar sus resultados en términos de recuperación de pagos y reducción de costos operativos.

Finalmente, la eficiencia en la gestión de cobranzas se ve seriamente afectada debido a los problemas previamente mencionados de integración y automatización. La falta de un sistema cohesivo que facilite el acceso rápido a la información y automatice tareas claves en el proceso de cobranza ha resultado en un incremento de los índices de morosidad y en una menor rentabilidad operativa para la CNEL EP. Estos problemas estructurales generan cuellos de botella en el proceso de recuperación de pagos, limitando la capacidad del departamento de Cartera para alcanzar sus metas y mantener un flujo de caja estable y sostenible.

### **Análisis e interpretación de la encuesta**

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de los datos obtenidos. Este análisis se basa en un enfoque descriptivo, que permite examinar e interpretar cada una de las preguntas a partir de la información recolectada, con el fin de identificar las áreas clave de mejora en la gestión de la información y el proceso de cobranzas.

### **Tabulaciones de encuesta dirigida los operadores del Departamento de Cartera.**

#### **Gestión de la Información**

- 1. ¿Cuáles son los procesos más utilizados de gestión de información dentro de las cobranzas en el departamento de Cartera?**

#### **Análisis e interpretación:**

Los resultados arrojan que el proceso de recolección de información (60%) es el más utilizado, seguido del uso de la información (50%) y almacenamiento de la información (40%).

Sin embargo, hay una baja frecuencia en la organización, difusión, y seguridad de la información, lo que indica áreas que pueden necesitar refuerzo. La eliminación de la información no está ocurriendo, lo que puede ser un riesgo si no se gestiona adecuadamente. Esto podría señalar la necesidad de un enfoque más equilibrado en la gestión de la información para asegurar que no solo se recolecten y utilicen los datos, sino que también se organicen, almacenen de forma segura y se eliminen adecuadamente cuando sea necesario.

- 2. ¿Desde su experiencia que tan efectivas considera que son las siguientes estrategias de gestión de información en el departamento de Cartera para mejorar el proceso de cobro y reducir la morosidad? Donde 1 es "Nada efectiva" y 5 es "Muy efectiva"**

**Análisis e interpretación:**

El 80% de los encuestados manifiestan dentro de las estrategias como “Muy efectiva” la segmentación de clientes según el historial de pago y la automatización de recordatorios de pago y generación de facturas. También se reconoce como “Efectiva” la comunicación clara y constante con los clientes como un componente clave. Por otro lado, estrategias como la gestión documental digitalizada y la centralización de la información son vistas como útiles, pero con un impacto más limitado.

**Sistemas de Información**

- 3. ¿Cómo calificaría su experiencia al acceder a la información de los clientes en el sistema de bases de datos?**

**Análisis e interpretación:**

La mayoría de los encuestados establecen que pueden acceder a la información, ya sea de manera inmediata y precisa (40%) o con algunos problemas de información inexacta o incompleta (40%). Sin embargo, un pequeño grupo tiene problemas con la rapidez o la facilidad de acceso, y enfrenta desafíos serios para acceder a los datos (20%). Por otro lado, es necesario

tomar en cuenta si la información suele tener errores o estar incompleta. Estos resultados sugieren que, aunque el sistema funciona bien para muchos, hay problemas de calidad de la información y accesibilidad que deben abordarse para asegurar una experiencia más consistente y fiable para todos los usuarios.

**4. Seleccione los componentes de la infraestructura tecnológica disponible que, en su opinión, facilitan el manejo eficiente de la información para el proceso de cobranzas.**

**Análisis e interpretación:**

Los resultados arrojan que las bases de datos centralizadas (60%) y el acceso a redes y servidores rápidos (60%) son los componentes más valorados, lo que recalca la importancia de una infraestructura robusta y veloz para garantizar un manejo eficiente de la información en el proceso de cobranzas. También se destaca la relevancia de tener computadoras actualizadas (50%), aunque componentes más especializados, como el software de gestión de cuentas por cobrar (10%), son menos reconocidos. La automatización de procesos (40%) y los sistemas de comunicación (40%) también juegan un rol significativo, facilitando tanto la eficiencia operativa como la relación con los clientes.

**Habilidades Informacionales**

**5. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación en las siguientes áreas relacionadas con la gestión de información y el proceso de cobranzas?**

**Análisis e interpretación:**

La mayoría de los encuestados establecen que reciben capacitación “Ocasionalmente” en las áreas clave relacionadas con la gestión de información y el proceso de cobranzas, como el uso de bases de datos, automatización de procesos, análisis y reportes de datos, seguridad de la información y estrategias de comunicación con clientes. Sin embargo, algunos temas, como la

seguridad de la información y la automatización, reciben un enfoque más constante en ciertos casos. Esto sugiere que hay oportunidades para aumentar la regularidad y uniformidad de las capacitaciones, especialmente en temas que son fundamentales para el éxito del Departamento de Cartera.

## **Políticas**

### **6. ¿Existen políticas organizacionales que apoyan el uso ético y responsable de la información en el departamento de Cartera?**

#### **Análisis e interpretación:**

El 100% de los encuestados reconocen la existencia de políticas que apoyan el uso ético y responsable de la información, esto indica que el departamento de Cartera se rige por normas claras en este ámbito. Esto es positivo para la organización, ya que asegura la confianza en el manejo de la información y refuerza el cumplimiento de las mejores prácticas de seguridad y ética en el uso de datos.

### **7. ¿De las políticas que se presentan a continuación cuál utilizan actualmente en el departamento de Cartera?**

#### **Análisis e interpretación:**

Las políticas de Seguridad de la Información (40%) y Cumplimiento Legal y Normativo (40%) son las más utilizadas en el departamento, lo que es positivo para proteger los datos y operar conforme a la ley. Sin embargo, la falta de implementación de políticas clave como la Protección de Datos Personales y la Ética en el Uso de la Información sugiere que hay áreas críticas que requieren mayor atención. La Capacitación y Concienciación (20%) también es limitada, lo que podría afectar la correcta aplicación de estas políticas. Reforzar estas áreas mejoraría significativamente la gestión ética y segura de la información en el departamento.

## Proceso de Cobranzas

- 8. ¿La empresa cuenta con un sistema efectivo para la actualización y gestión de cuentas vencidas? Por favor, seleccione los mecanismos utilizados.**

### **Análisis e interpretación:**

La empresa parece contar con un conjunto de mecanismos, principalmente correos electrónicos automatizados (70%) y mensajes de texto (60%), que son los más utilizados para la gestión de cuentas vencidas. Las llamadas telefónicas (40%) también juegan un rol importante, aunque menos utilizado que los métodos automatizados. Sin embargo, solo una minoría utiliza el sistema en línea para actualizar cuentas (30%), lo que sugiere que este recurso no está totalmente explotado. Finalmente, un 20% de los encuestados percibe que no existe un sistema efectivo, lo cual señala áreas de mejora en la implementación o percepción de los mecanismos actuales.

- 9. Identifique cuál de las siguientes penalidades por incumplimiento de pago conoce y se aplica en la empresa.**

### **Análisis e interpretación:**

Los resultados muestran que la penalidad más conocida y aplicada es la suspensión del servicio (60%). También señalan en menor medida la aplicación de recargos por mora (30%) y avisos previos a la suspensión (10%). Sin embargo, la falta de conocimiento sobre acuerdos de pago flexibles o avisos previos a la suspensión podría señalar áreas de mejora en la comunicación de las estrategias de cobro o una falta de implementación de estas medidas.

- 10. ¿La implementación de una estrategia de gestión de información mejoraría la eficiencia operativa del proceso de cobranzas? Responda sí o no y porqué.**

### **Análisis e interpretación:**

Existe un consenso total entre los encuestados (100%) sobre los beneficios de implementar una estrategia de gestión de la información en el proceso de cobranzas. Las ventajas

mencionadas incluyen una mejor comunicación con los clientes, optimización de recursos, mayor precisión en los datos y la posibilidad de automatizar y agilizar los procesos. Esto sugiere que, para los miembros del departamento de Cartera, la gestión adecuada de la información es una herramienta clave para mejorar la eficiencia operativa y reducir el número de cuentas vencidas.

### **Gestión de la Información y Proceso de Cobranzas**

**11. Desde su experiencia, ¿Cómo considera que la implementación de una estrategia de gestión de la información podría mejorar la eficiencia operativa del proceso de cobranzas en su área? Seleccione una de las alternativas.**

#### **Análisis e interpretación:**

La mayoría de los encuestados concuerda en que la optimización de procesos y la reducción de tiempos de respuesta (70%) es el principal beneficio de implementar una estrategia de gestión de la información en el proceso de cobranzas. También destacan, en menor medida, la facilitación del seguimiento y análisis de cuentas (20%) y la mejora en la precisión de los datos (10%) como áreas claves que se beneficiarían de esta implementación. No hay rechazo a la idea de implementar nuevas estrategias, lo que sugiere un acuerdo general sobre la necesidad de mejorar la gestión de la información en el departamento para aumentar la eficiencia operativa.

#### **Triangulación de los datos**

El presente análisis se centra en los resultados obtenidos a partir de una entrevista y encuesta realizada a jefe y operadores del Departamento de Cartera de CNEL EP.

Uno de los puntos principales que se pueden observar es la importancia de la recolección y el uso de la información en el proceso de cobranzas. Tanto en las entrevistas como en las encuestas, los resultados apuntan a que los procesos de recolección de información son los más

implementados en el departamento. Esto refleja una coherencia en la percepción del personal sobre la fase inicial de gestión de la información. Sin embargo, aunque este paso es fundamental, otros aspectos como la organización y la seguridad de la información reciben menos atención, lo que también fue resaltado por los encuestados. Esta falta de enfoque en áreas como la organización de la información puede sugerir un riesgo para la empresa, ya que, sin una estructura adecuada, la información puede volverse difícil de acceder y utilizar de manera efectiva.

En cuanto a las estrategias de cobranza, la automatización de procesos como los recordatorios de pago fue señalada como una herramienta útil tanto en las encuestas como en la entrevista con el jefe del departamento. Sin embargo, en la entrevista se hizo hincapié en que, a pesar de estas estrategias, la falta de cumplimiento por parte de los clientes sigue siendo un desafío importante. Este punto se alinea con la percepción de los encuestados, quienes indicaron que, si bien las herramientas actuales mejoran la eficiencia del proceso, aún se enfrenta el reto de cambiar el comportamiento de los clientes que no están acostumbrados a cumplir con sus obligaciones de pago. Esto evidencia la necesidad de complementar las estrategias tecnológicas con enfoques que fomenten una mayor cultura de pago entre los usuarios.

Otro punto relevante es la capacitación del personal. En la encuesta, se observó que las capacitaciones sobre el uso de sistemas de bases de datos y la automatización del proceso de cobranzas son frecuentes, pero en la entrevista se señaló que aún hay oportunidades de mejora en este aspecto. Esta discrepancia indica que, aunque el personal se siente capacitado en ciertos aspectos, podrían beneficiarse de una formación más exhaustiva y regular, especialmente en áreas como la seguridad de la información, un tema crítico que en las encuestas también fue señalado como insuficiente.

Por lo tanto, hay una coherencia notable entre la percepción de los entrevistados y los encuestados respecto a la importancia de ciertos procesos de gestión de la información y cobranzas. Sin embargo, también se revelan áreas que necesitan mejorar, como la organización de la información y la formación en seguridad. Esto demuestra que, si bien las herramientas actuales son útiles, su efectividad puede ser maximizada a través de un enfoque más equilibrado que incluya tanto el desarrollo tecnológico como la mejora en la capacitación del personal y la cultura de pago de los clientes.

## Conclusiones

- La gestión de la información en el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de CNEL EP presentó deficiencias en organización, seguridad y acceso, lo que afecta la eficiencia del proceso.
- Se identificaron problemas en el acceso, almacenamiento y protección de la información generando riesgos que comprometen la integridad, disponibilidad y confidencialidad de los datos manejados por el departamento de Cartera.
- La falta de capacitación del personal ha generado deficiencias en la gestión de la información y en la aplicación de procedimientos clave, lo que impacta negativamente en la eficiencia operativa y aumenta el riesgo de errores en el proceso de cobranzas.
- La falta de políticas claras de protección de datos limita la efectividad del proceso de cobranzas y exponen la información a riesgos.
- El diseño de una política de seguridad de la información es esencial para optimizar los procesos de cobranza. Esta política contribuiría a mejorar la protección de los datos, garantizar el cumplimiento de normativas legales y fortalecer la eficiencia en la gestión de cobranzas, reduciendo riesgos operacionales y aumentando la confianza de los clientes.

### **Recomendaciones**

- Se recomienda implementar herramientas tecnológicas avanzadas para mejorar la organización, seguridad y acceso a los datos, con un plan de monitoreo continuo para asegurar la efectividad del proceso de cobranzas.
- Se requiere una revisión y actualización de los procedimientos para alinearlos con mejores prácticas tecnológicas.
- Es necesario ofrecer capacitaciones periódicas al personal y actualizar las políticas de protección de datos para garantizar la seguridad y disponibilidad de la información en todo momento.
- Se sugiere el diseño de una política integral de seguridad de la información que contemple controles de acceso, cifrado de datos y procedimientos claros para el manejo, almacenamiento y eliminación de la información.

## Referencias

- Abad, W. (2019). *Diseño de un modelo para la gestión de cobranzas en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Alianza del Valle*. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6642>
- Abreu. (2014). El método de la investigación Research Method. *Daena: International journal of good conscience*. 9(3), 95-204.
- Alcántara Contreras, L. M. (2017). *Sistema informático para mejorar la gestión en las cuentas por cobrar en un instituto de idiomas, 2017 [Tesis de grado, Universidad Norbert Wiener]*. Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/1166>
- Baque , E., Moran, J., y Alvarez, C. (2020). *Gestión de la información para la toma de decisiones de pequeños y medianos negocios en Jipijapa, Manabí, Ecuador*. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869116002/html/>
- Baquero, G. (2019). *Propuesta de un sistema integrado de administración y recuperación de cartera mediante la gestión de la información para la empresa Lácteos del Oriente*.
- Caiza, G., y Chiluisa, T. (2017). *Incidencia de la Cartera vencida sobre el patrimonio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito "Andina LTDA" ubicada en la provincia de Cotopaxi Cantón Latacunga de los años 2013 - 2014 - 2015*.
- Campos, G., y Martinez, N. (2012). La observación, un método para el estudio de la realidad. *Dialnet, Vol, 7(Nº. 13)*, 45-60.
- Canta Honores, y Quesada Llanto. (2021). El uso del enfoque del estudio de caso: Una revisión de la literatura. . *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 5(19), 775-786.

- Carrera Navarrete, S. I. (2017). *Análisis de la gestión de cuentas por cobrar en la empresa Induplasma S.A. en el año 2015 [Tesis de grado, Universidad Politécnica Salesiana]*. Repositorio Institucional. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/14504>
- Cedeño, R. (2016). *Diseño de un sistema de control interno para mejorar el Proceso de Cobranza del Centro de Enderezado y Pintura Autocolor de la ciudad de Manta, Provincia de Manabí*. <https://repositorio.ulead.edu.ec/handle/123456789/438/simple-search?filterquery=CEDE%C3%91O+CANTOS%2C+RAQUEL+MARIUXI&filtername=author&filtertype>equals>
- CNEL-EP. (2021). *Plan Estratégico CNEL EP 2021-2025*. <https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2022/05/PLAN-ESTRATEGICO-CNEL-EP-2021-2025.pdf>
- Espinel, A. (2023). *Gestión y Planificación de la Información y Comunicación*. 9, 1-29. <https://doi.org/https://revista.consejodecomunicacion.gob.ec/index.php/rec/article/view/99/348>
- Espinoza, A. (2020). *Gestión de cobranzas*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/19795/1/UPS-CT008955.pdf>
- Fernandez, J., y López, R. (2023). *Gestión de cobranzas para optimizar la liquidez en la compañía exportadora e importadora Fiorela EIRL, Chiclayo 2021*.
- GlobalSuite, S. (22 de septiembre de 2023). *GlobalSuite Solutions*. GlobalSuite Solutions: <https://www.globalsuitesolutions.com/es/que-es-la-norma-iso-27001-y-para-que-sirve/>

- Gómez, Fierro, y Lozano. (2019). *Propuesta de un sistema integrado de administración y recuperación de cartera mediante la gestión de la información para la empresa Lácteos del Oriente*.
- Gonzales Inga, G. B. (2021). *Estrategias de cobranza para disminuir la morosidad en la Financiera Efectiva- Jaen, 2018*. Universidad Señor de Sipán.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/7995>
- Herrera, J. (2017). *La Investigación Cualitativa*. UDGVirtual.
- IBM. (2022). Gestión del ciclo de vida de los datos. <https://www.ibm.com/mx-es/topics/data-lifecycle-management>
- Ley Organica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2019). *Artículo 81 de la Constitución Política de la República*. <https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Martínez, F. (2022). Estrategias de cobranza como instrumento para reducir la morosidad. 6(2).  
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1984>
- Méndez Carrasco, A. G. (2023). *Cuentas por cobrar y sostenibilidad empresarial de la empresa Corporación Galdíos S. A. C. Los Olivos, Lima. Perú, 2023 [Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte]*. Repositorio Institucional UPN.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/37539>
- Palmett, A. (2020). Métodos inductivo, deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Revista Crítica Transdisciplinar*, 3(1), 36-42.

- Perez Davila, A. S. (2018). *La cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez de la Corporacion Universitaria Americana*. Tecnológico de Antioquia.  
<https://dspace.tdea.edu.co/handle/tda/409>
- Pomim, M. (2017). Gestión de la información: dilemas y perspectivas. *Scielo*, 7, 2.
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Rodríguez, L., Cruzado, C., Mejia, C., y Alarcón, M. (2020). Aplicación de ISO 27001 y su influencia en la seguridad de la información de una empresa privada peruana. *Propósitos y Representaciones*, 8(3).
- Rodríguez, M. (2015). La gestión de la información: Herramienta esencial para el desarrollo de habilidades en la comunidad estudiantil universitaria. *Redalyc*, 7(1), 1853-9912.  
<https://www.redalyc.org/pdf/3505/350553375001.pdf>
- Rojas, F., y Castillo, Z. (2022). *Estrategias de cobranza y su relación con la morosidad en la empresa Emapa Huaral S.A. Lima 2020*.
- Ruiz, M., Borboa, M., y Rodríguez, J. (2013). El enfoque mixto de investigación en los estudios fiscales. *Dialnet*(Nº. 13), 11.
- Soto, D. (2024). *Por qué la automatización de las finanzas es esencial para las empresas modernas*. <https://www.tresastronautas.com/es/blog/por-que-la-automatizacion-de-las-finanzas-es-esencial-para-las-empresas-modernas>
- Torres, M., Paz, K., y Salazar, F. (2019). Métodos de recolección de datos para una investigación. *UDGVirtual*, 4.

Ureta, M. (2021). *Gestión de la información y las estrategias de cobranzas en un organismo de recaudación tributaria de Lima, 2021.*

Vásquez, F. (2020). *La gestión de la información y del conocimiento en empresas industriales.*  
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n19/a20v41n19p22.pdf>

Vega, W. (2008). Políticas y seguridad de la información. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 2(2), 63-69.

Villena, y Guerrero. (2021). Gestión de cobranzas en empresas comercializadoras de electrodomésticos: Caso Marcimex, Ecuador.; . *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional.*, 6(9), 815-836.

## Anexos

### Anexo 1. Guía de Entrevista

<b>Cuestionario de Entrevista</b>
<p><b>Objetivo:</b> Recopilar información sobre las estrategias de gestión de la información y el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta.</p> <p>La presente entrevista se realiza con fines académicos, enfocada en la recolección de información clave para una investigación, sus respuestas son importantes para el desarrollo de una propuesta que busca optimizar el proceso de cobranzas mediante una estrategia de gestión de la información. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para análisis y conclusiones del estudio.</p> <p><i>Tiempo de entrevista: 20-30 minutos.</i></p>
<p><b>Nombre del entrevistado:</b></p> <p><b>Puesto:</b></p> <p><b>Años de experiencia en la empresa:</b></p>
<p><b>Para el Gerente del departamento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Considera usted que la gestión de la información es un elemento estratégico para la empresa? ¿Por qué?</li> <li>2. ¿Cree usted que en la entidad cuenta con infraestructura adecuada en cuanto a equipos, personal, procesos, políticas, servicios, bases de datos, seguridad y gestión de los datos que ayuden a una mejor gestión de la información?</li> <li>3. ¿Considera usted que en su área manejan políticas para el uso adecuado de la información?</li> <li>4. ¿Cree que en la empresa que labora, el uso correcto de la información es parte de la cultura organizacional?</li> <li>5. ¿Bajo su experiencia considera que las estrategias de cobranza que mantiene CNEL EP son efectivas para facilitar que los clientes cancelen sus deudas de manera eficiente en línea, como estrategia del proceso de cobranzas?</li> </ol>

6. ¿Cuál es el porcentaje aproximado de clientes que se encuentran en mora y cómo afecta esta cifra al proceso de cobranzas y a la implementación de estrategias para la recuperación de cuentas por cobrar?
7. ¿La empresa cuenta con políticas establecidas, donde se apliquen penalidades al incumplimiento de los pagos?
8. ¿Cuál es la estrategia que utiliza su área para comunicarse con los clientes morosos, establecer el valor a pagar por consumo, informar sobre el estado de morosidad y facilitar el cumplimiento del pago?
9. ¿Ustedes gozan de capacitaciones relacionadas con el uso adecuado de la información, manejo de cartera, desarrollo de habilidades tecnológicas, atención al cliente?

Para el Jefe del departamento

1. ¿Cree usted que la gestión de la información en su área está alineada con las políticas organizacionales establecidas para el manejo y administración de datos? ¿Por qué?
2. ¿Considera usted que en la institución se practican los valores como la ética para el uso responsable de la información?
3. ¿Usted considera que es posible reducir el tiempo en el proceso de acceso, almacenamiento, difusión, protección y disponibilidad para los datos?
4. ¿Existe un sistema para la actualización de cuentas vencidas que ayude en el manejo de la información de ellas?
5. ¿Qué aspectos deberían ser mejorados para que las cobranzas sean efectivas?
6. ¿Qué herramientas utiliza para realizar el análisis de sus clientes deudores, en cuanto a las cuentas por cobrar, pagos y endeudamiento?

7. ¿Piensa que el sistema informático actual de cuentas por cobrar debería ser mejorado, en qué aspectos?
  
8. ¿Considera que las estrategias de cobranza que mantiene CNEL EP son efectivas para facilitar que los clientes cancelen sus deudas de manera eficiente en línea, como estrategia del proceso de cobranzas?

## Anexo 2. Cuestionario de la Encuesta

### Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

#### Cuestionario de encuesta

**Título:** Estrategias de Gestión de la Información para optimizar el Proceso de Cobranzas en el departamento de Cartera de la Corporación Nacional de Electricidad de Manta, 2024

**Objetivo:** Esta encuesta está diseñada para captar diversas perspectivas y experiencias del personal operativo del área, enfocada en la recolección de información para una investigación con fines académicos. Los datos obtenidos serán utilizados exclusivamente para análisis y conclusiones del estudio.

Agradecemos de antemano su participación y honestidad, ya que sus respuestas son importantes para el desarrollo de una propuesta que busca optimizar el proceso de cobranzas mediante una estrategia de gestión de la información.

#### GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN

- 1. ¿Cuáles son los procesos más utilizados de gestión de información dentro de las cobranzas en el departamento de Cartera? Escoja entre las opciones que se detallan a continuación:**

Recolección de información

Organización de la información

Almacenamiento de la información

Uso de la información

Difusión de la información

Seguridad de la información

Eliminación o destrucción de información

- 2. ¿Desde su experiencia que tan efectivas considera que son las siguientes estrategias de gestión de información en el departamento de Cartera para mejorar el proceso de cobro y reducir la morosidad? Donde 1 es “Nada efectiva” y 5 es “Muy efectiva”**

<b>Estrategias de GI</b>	<b>Nada efectiva</b>	<b>Poco efectiva</b>	<b>Algo efectiva</b>	<b>Efectiva</b>	<b>Muy efectiva</b>
Centralización de la información de clientes y facturación.					
Automatización de recordatorios de pago y generación de facturas.					
Monitoreo en tiempo real del estado de las cobranzas.					
Gestión documental digitalizada y documentada.					
Comunicación clara y constante con los clientes sobre plazos y condiciones de pago.					
Segmentación de clientes según historial de pago.					
Centralización de la información de clientes y facturación.					

## **SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

### **3. ¿Cómo calificaría su experiencia al acceder a la información de los clientes en el sistema de bases de datos?**

La información está disponible de forma inmediata y siempre es precisa.

La información es accesible, pero a veces es inexacta o incompleta.

La información tarda en aparecer, pero es correcta cuando está disponible.

La información tarda en aparecer y suele tener errores o estar incompleta.

No puedo acceder a la información de los clientes fácilmente.

### **4. Seleccione los componentes de la infraestructura tecnológica disponible que, en su opinión, facilitan el manejo eficiente de la información para el proceso de cobranzas.**

Computadoras actualizadas

Bases de Datos Centralizadas

Acceso a redes y servidores rápidos

Software de gestión de cuentas por cobrar

Automatización de Procesos

Sistemas de Comunicación y Gestión de Relación con Clientes

## **HABILIDADES INFORMACIONALES**

- 5. ¿Con qué frecuencia recibe capacitación en las siguientes áreas relacionadas con la gestión de información y el proceso de cobranzas? Donde 1 es “Nunca” y 5 es “Muy frecuentemente”**

Áreas	Nunca	Raramente	Ocasionalmente	Frecuentemente	Muy Frecuentemente
Uso de sistemas de bases de datos para la gestión de cobranzas.					
Automatización del proceso de cobranza.					
Análisis y reportes de datos en cobranzas.					
Seguridad de la información y protección de datos.					
Estrategias de seguimiento y comunicación con clientes.					

## **POLÍTICA**

- 6. ¿Existen políticas organizacionales que apoyan el uso ético y responsable de la información en el departamento de Cartera?**

Si

No

**7. ¿De las políticas que se presentan a continuación cuál utilizan actualmente en el departamento de Cartera?**

Política de Protección de Datos Personales.

Política de Seguridad de la Información.

Política de Ética en el Uso de la Información.

Política de Almacenamiento y Retención de Datos.

Política de Cumplimiento Legal y Normativo.

Política de Capacitación y Concienciación.

**PROCESO DE COBRANZAS**

**8. ¿La empresa cuenta con un sistema efectivo para la actualización y gestión de cuentas vencidas? Por favor, seleccione los mecanismos utilizados.**

Correos electrónicos automatizados

Llamadas telefónicas

Mensajes de textos

Sistema en línea para actualizar cuentas

No hay un sistema efectivo

**9. Identifique cuál de las siguientes penalidades por incumplimiento de pago conoce y se aplica en la empresa.**

Aplicación de recargos por mora

Suspensión del servicio

Acuerdos de pago flexibles

Avisos previos a la suspensión

No hay penalidades claras

**10. ¿La implementación de una estrategia de gestión de información mejoraría la eficiencia operativa del proceso de cobranzas? Responda sí o no y porqué.**

Si

No

### **GESTIÓN DE INFORMACIÓN Y PROCESO DE COBRAZAS**

**11. Desde su experiencia, ¿Cómo considera que la implementación de una estrategia de gestión de la información podría mejorar la eficiencia operativa del proceso de cobranzas en su área? Seleccione una de las alternativas.**

Optimización de procesos y reducción de tiempos de respuesta

Mejora en la precisión y calidad de los datos

Facilitación del seguimiento y análisis de cuentas

Incremento en la satisfacción del cliente

No es necesario implementar nuevas estrategias

### Anexo 3. Guía de Observación

<b>Objetivo de la observación:</b>			
Identificar los problemas específicos en la gestión de información y procesos de cobranzas en el departamento de Cartera de la CNEL EP, así como los efectos en la eficiencia operativa.			
<b>Aspectos a observar</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>Observación</b>
<p><b>Integración de los sistemas de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Observación de cómo se gestionan los datos de los clientes y sus historiales de pagos en los diferentes sistemas.</li> <li>-Identificación de problemas de duplicación de datos y su impacto en la toma de decisiones.</li> </ul>			
<p><b>Centralización de la información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar la dispersión de la información de los clientes entre diferentes sistemas o bases de datos.</li> <li>-Identificación de dificultades en el acceso rápido a información relevante durante el proceso de cobranza.</li> </ul>			
<p><b>Automatización de procesos de cobranza:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Evaluar el nivel de automatización en el envío de recordatorios de pago y seguimiento de clientes morosos.</li> <li>-Observación de las tareas manuales en el proceso y sus efectos en la eficiencia operativa.</li> </ul>			
<p><b>Eficiencia en la gestión de cobranzas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar los retrasos o cuellos de botella en la recuperación de pagos.</li> <li>-Evaluar la efectividad de los procesos actuales para reducir la morosidad.</li> </ul>			

## **Propuesta de Solución**

**Tema:** Política de seguridad de la información para el proceso de cobranzas basada en la norma ISO 27001.

### **Fundamentos de la propuesta:**

El proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de CNEL EP gestiona información sensible, cuya protección es crítica para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos. Actualmente, la gestión de la información presenta deficiencias en organización, seguridad y acceso, exponiendo los datos a riesgos operacionales y comprometiendo la eficiencia del proceso.

La norma ISO 27001 ofrece un marco probado para el diseño de políticas que aseguren la protección de los activos informáticos, permitiendo mitigar riesgos mediante controles específicos. Implementar una política de seguridad de la información basada en esta norma permitirá establecer principios claros, controles efectivos y responsabilidades definidas para salvaguardar la información.

### **Justificación de la propuesta:**

El diseño de una política de seguridad de la información es fundamental para responder a las deficiencias identificadas en el proceso de cobranzas. La falta de controles adecuados y procedimientos claros expone los datos a riesgos de pérdida, alteración o acceso no autorizado, afectando la confianza de los clientes y la eficiencia operativa.

Esta política contribuirá a optimizar la gestión de información en el departamento de Cartera, garantizando el cumplimiento de normativas legales, reduciendo riesgos y fortaleciendo la confianza tanto interna como externa.

**Problemas identificados:**

- Deficiencias en la organización, seguridad y acceso a la información sensible.
- Riesgos asociados con el almacenamiento, acceso y protección inadecuada de datos.
- Falta de capacitación del personal en prácticas seguras de gestión de información.
- Ausencia de políticas claras de protección de datos, exponiendo al departamento a vulnerabilidades.

**Objetivo general de la propuesta:**

Diseñar una política de seguridad de la información basada en la norma ISO 27001 para mejorar el proceso de cobranzas en el departamento de Cartera de CNEL EP.

**Objetivos específicos de la propuesta:**

- Identificar los riesgos asociados a la gestión de la información en el proceso de cobranzas.
- Establecer principios claros para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.
- Definir controles de seguridad como gestión de acceso, cifrado y almacenamiento seguro.
- Proponer un programa de capacitación para el personal que facilite la correcta implementación de la política.
- Garantizar la alineación de la política con los estándares de la norma ISO 27001 y las necesidades operativas del departamento.

### **Desarrollo de la propuesta:**

El desarrollo de esta propuesta es fundamental para garantizar la seguridad de la información en el departamento de cartera de la empresa CNEL EP, debido a que protege los datos sensibles y garantiza su confidencialidad, integridad y disponibilidad. En un entorno donde se manejan datos personales y financieros de clientes, establecer una política de seguridad de la información alineada con la norma ISO 27001 es fundamental para evitar riesgos asociados a filtraciones, fraudes o accesos no autorizados. Además, esta propuesta contribuye directamente a mejorar la eficiencia operativa del departamento, ya que los controles de acceso, la protección de datos y la gestión de incidentes permitirán una gestión más ágil y segura de los procesos de cobranza. La implementación de esta política también fortalece la confianza de los clientes al demostrar el compromiso de CNEL EP con las mejores prácticas en seguridad de la información, lo que mejora la reputación de la empresa. Asimismo, asegura el cumplimiento de normativas legales, evitando posibles sanciones, y reduce los costos asociados a la corrección de incidentes de seguridad. Finalmente, al incorporar un programa de capacitación, fomenta una cultura de seguridad entre los empleados, reduciendo el riesgo de errores humanos. En conjunto, esta propuesta no solo mejora la seguridad de los datos, sino que también optimiza la gestión de la información en el departamento de cartera, asegurando que los procesos sean más eficientes, seguros y alineados con las mejores prácticas internacionales.

A continuación, se detalla los procesos a seguir en la propuesta:

<b>Sección</b>	<b>Descripción</b>
<b>Introducción</b>	Propuesta para implementar una política de seguridad de la información en el departamento de cartera de CNEL EP, garantizando la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos para optimizar los procesos de cobranza.

<b>Objetivo General</b>	Diseñar una política de seguridad de la información alineada con la norma ISO 27001 para mejorar la protección de datos sensibles y optimizar los procesos de cobranza.
<b>Objetivos Específicos</b>	- Identificar riesgos de seguridad.
	- Establecer principios de confidencialidad, integridad y disponibilidad.
	- Definir controles de seguridad.
	- Diseñar un programa de capacitación.
<b>Ámbito de Aplicación</b>	- Alinear políticas con ISO 27001.
	Aplicable a todas las operaciones relacionadas con
	- Manejo de datos personales y financieros.
	- Sistemas informáticos.
<b>Principios Fundamentales</b>	- Canales de comunicación interna y externa.
	- <b>Confidencialidad:</b> Acceso limitado a personal autorizado.
	- <b>Integridad:</b> Información precisa y protegida.
<b>Controles de Seguridad</b>	- <b>Disponibilidad:</b> Acceso a sistemas y datos para continuidad operativa.
	- <b>Control de Acceso:</b> Autenticación multifactor, roles definidos, revisiones periódicas.
	- <b>Protección de Datos:</b> Cifrado de datos, prohibición de transferencias no autorizadas, respaldos automáticos.
	- <b>Gestión de Incidentes:</b> Protocolos de respuesta y registro centralizado.
	- <b>Seguridad Física:</b> Restricción de acceso a oficinas, dispositivos protegidos.
<b>Programa de Capacitación</b>	- Sesiones iniciales y recurrentes sobre manejo seguro de información, detección de ciberataques y procedimientos de reporte.
	- Evaluaciones periódicas mediante pruebas y simulacros.
<b>Monitoreo y Auditorías</b>	- Implementación de herramientas de monitoreo para actividades sospechosas.
	- Auditorías semestrales para evaluar cumplimiento y efectividad de las políticas.
<b>Cronograma de Implementación</b>	- <b>Identificación de riesgos:</b> 2 semanas.
	- <b>Redacción de la política:</b> 3 semanas.
	- <b>Configuración de controles de acceso:</b> 4 semanas.
	- <b>Capacitación inicial:</b> 2 semanas.
	- <b>Implementación de respaldos:</b> 2 semanas.
<b>Indicadores de Éxito</b>	- <b>Auditoría inicial:</b> 1 semana.
	- <b>Reducción de incidentes de seguridad:</b> Comparación antes y después.

	- <b>Tiempos de recuperación:</b> Resolución más rápida de incidentes.
	- <b>Cumplimiento de políticas:</b> Evaluación del personal en protocolos de seguridad.

### Aplicación de la Política

La política será aplicable a todos los empleados, sistemas y procesos relacionados con la gestión de cobranzas, abarcando desde el acceso y almacenamiento hasta la protección y eliminación de datos. Se definirá un plan de monitoreo continuo para evaluar la eficacia de la política y realizar mejoras según sea necesario.

### Estructura con los lineamientos para el desarrollo de la propuesta

#### ETAPA 1

Sección	Contenido
<b>1. Diagnóstico Inicial</b>	- <b>Análisis Situacional:</b> Revisión de procesos actuales y debilidades.
	- <b>Identificación de Riesgos:</b> Metodología y listado de riesgos clave. Por medio del desarrollo del FODA
	- <b>Estado Actual de Cumplimiento:</b> Comparación frente a los requisitos de ISO 27001.
<b>2. Marco de Referencia</b>	- <b>Norma ISO 27001:</b> Principios y controles aplicables.
	- <b>Confidencialidad, Integridad y Disponibilidad:</b> Definiciones y relevancia.
	- <b>Relación con el Proceso de Cobranzas:</b> Alineación de los principios con las necesidades del departamento.
<b>3. Diseño de la Política</b>	- <b>Objetivos de la Política:</b> Mejorar gestión de riesgos y proteger datos sensibles.
	- <b>Estructura:</b> Propósito, alcance, principios, roles y responsabilidades.
	- <b>Controles de Seguridad:</b> Gestión de acceso, cifrado, almacenamiento seguro, auditorías y monitoreo continuo.
<b>4. Programa de Capacitación</b>	- <b>Objetivo:</b> Fortalecer competencias del personal.

	- <b>Plan de Capacitación:</b> Contenidos (gestión de riesgos, controles, cumplimiento normativo), metodología (talleres, cursos).
	- <b>Evaluación de Impacto:</b> Indicadores para medir conocimiento adquirido.
<b>5. Implementación y Alineación con ISO 27001</b>	- <b>Proceso de Implementación:</b> Fases (planificación, ejecución, monitoreo).
	- <b>Recursos:</b> Humanos, tecnológicos, financieros.
	- <b>Alineación con la Norma:</b> Cumplimiento de requisitos clave, auditorías internas y externas.
	- <b>Monitoreo:</b> Indicadores y ajustes continuos.

## ETAPA 2: Para el cumplimiento de los objetivos específicos

Objetivos	Propuesta de Acción
<b>Identificar los riesgos asociados a la gestión de la información en el proceso de cobranzas.</b>	- Realizar un análisis de riesgos mediante una <b>matriz de evaluación</b> que considere probabilidad, impacto y vulnerabilidades.
	- Identificar los puntos críticos en los procesos de ingreso, almacenamiento y transmisión de datos.
<b>Establecer principios claros para la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos.</b>	- Definir y documentar políticas específicas que garanticen:
	<b>Confidencialidad:</b> Control de acceso a datos sensibles.
	<b>Integridad:</b> Implementar registros de auditoría para detectar modificaciones no autorizadas.
<b>Definir controles de seguridad como gestión de acceso, cifrado y almacenamiento seguro.</b>	<b>Disponibilidad:</b> Configurar respaldos automáticos y recuperación ante desastres.
	- Implementar <b>roles y permisos</b> basados en funciones del personal.
	- Aplicar <b>cifrado avanzado</b> (AES, TLS) para proteger datos sensibles en tránsito y reposo.
<b>Proponer un programa de capacitación para el personal que facilite la correcta implementación de la política.</b>	- Establecer normas para el <b>almacenamiento seguro</b> , tanto físico como digital (servidores protegidos, lockers).
	- Diseñar un <b>plan de formación</b> enfocado en buenas prácticas de seguridad de la información, uso de herramientas y procedimientos específicos.
	- Realizar talleres prácticos sobre la <b>norma ISO 27001</b> y su aplicabilidad en el proceso de cobranzas.
<b>Garantizar la alineación de la política con los estándares de la norma ISO 27001 y las necesidades operativas del departamento.</b>	- Evaluar periódicamente el nivel de conocimiento del personal.
	- Revisar los <b>controles obligatorios</b> de ISO 27001 para asegurar el cumplimiento.
	- Diseñar procesos documentados que integren los estándares con las operaciones diarias del departamento.

- Realizar auditorías internas y externas periódicas para verificar la efectividad.
---

**Conclusión:**

La implementación de una política de seguridad de la información basada en la norma ISO 27001 permitirá optimizar la gestión de datos en el proceso de cobranzas del departamento de Cartera de CNEL EP, abordando las deficiencias actuales relacionadas con la organización, acceso y protección de la información. Al garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos, se reducirán los riesgos operativos, se mejorará la eficiencia del proceso y se fortalecerá la confianza de los clientes, cumpliendo además con las normativas legales aplicables.