



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2018 – MARZO 2019

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE
CARRERA PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

PROCESO DE COBRANZA EN LA EMPRESA CNEL- EP UN LOS
RIOS

EGRESADA:

GLENDALILIANA VALVERDE CASTRO

TUTORA:

CPA. ANDREA ALBAN NAVARRO

AÑO:

2019

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo, tiene como propósito primordial identificar los procesos que se producen en el departamento de recaudación en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica (CNEL EP) – Unidad de Negocio Los Ríos.

El 15 de diciembre del año 2018, CNEL EP, se estableció mediante el decreto No. 1459, como CNEL Sociedad Anónima, con la finalidad que la reconozcan en el Ecuador como una empresa de distribución y comercialización de energía.

El 13 de marzo del 2013, el Ex Presidente de la República el Ec. Rafael Correa Delgado, aprobó, la constitución de (CNEL EP), como la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL en la República Ecuatoriana, cuyo propósito es conceder servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica en el país, y en la actualidad es la responsable de suministrar electricidad a millones de usuarios. (CNEL- EP Quiénes Somos, 2018).

CNEL EP – Unidad de Negocio Los Ríos mantienen flujos constante de ingresos, la mayoría provenientes de las recaudaciones diarias presentadas en la empresa; ya que mantienen un considerable número de abonados, y por ende se recauda el dinero por concepto de los pagos de planillas de energía eléctrica que realizan los usuarios, los mismos que deben ser debidamente verificados y resguardados con frecuencia, para ello se dará seguimiento a los procesos de cobranza que se realizan en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP – UN Los Ríos; en el área de recaudación, para determinar la calidad del servicio que ofrece esta corporación pública.

La sub-línea de investigación es la de Gestión de Información contable, se ejecutará mediante la utilización de las técnicas de observación, la recolección de datos se efectuará usando como instrumento la entrevista, la cual será aplicada al servidor encargado.

DESARROLLO

En la actualidad (CNEL EP) Unidad de Negocio Los Ríos está accedida por un equipo gerencial, encargada de planear y establecer acciones con el objetivo de transformarla en una organización pública verosímil. (CNEL- EP Quiénes Somos, 2018)

CNEL EP, está al servicio de los ciudadanos, con la finalidad de perfeccionar el servicio y atención al usuario;

“Misión: Ofrecer la prestación del servicio público de energía eléctrica, mediante la comercialización, concediendo bienestar a los usuarios, aportando al progreso del país.” (CNEL- EP Quiénes Somos, 2018).

“Visión; abastecer del servicio de energía eléctrica cumpliendo con las metas anuales propuestas, liderando en el país por su cobertura” (CNEL- EP Quiénes Somos, 2018).

La agencia central de recaudación en la provincia de Los Ríos se encuentra centrada en su capital la ciudad de Babahoyo; ubicada en las calles General Barona y 9 de Noviembre; además cuenta con punto de recaudación en la oficina de las diferentes ciudades de la provincia. “En la actualidad CNEL- EP; satisface con un servicio del 44,5% en el área nacional y suministra del servicio eléctrico cerca del 50% de la población ecuatoriana”. (CNEL- EP Quiénes Somos, 2018)

“Los cambios que se producen en el mundo hacen que las organizaciones dispongan de nuevas actualizaciones de información financiera/contable, estandarizadas aportando a mejoras en la toma de decisión por parte de la gerencia; en concordancias con una nueva con el mundo globalizado en el que estamos.” (Pacífico, Manual Practico de las NIIF tratamiento Contable Tributario, 2016), lográndose con la ejecución de las (NIIF). Las empresas necesitan ser evaluadas para saber si están cumpliendo con las respectivas normas técnicas y vigentes.

“Toda institución debe estar informada sobre su situación financiera para en algún momento de tomar medidas de urgencias poder encontrar una solución de forma efectiva, es necesario que cada entidad considere las técnicas oportunas donde se dé a conocer su verdadera situación económica/administrativa.” (Guevara, 2015).

Sin embargo, en la actualidad presentan algunos inconvenientes en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP - UN Los Ríos, referente a la gestión que realiza este departamento.

Considerando que las recaudaciones constituyen un rubro importante en el desarrollo de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP - UN Los Ríos este tema se enfocó en la ciudad de Babahoyo ubicado en la Avenida 9 de Noviembre y General Barona, se procedió a hacer una revisión de cuáles son los procesos de cobranza que se manejan en el departamento de recaudación y trabajan en conjunto con el departamento de facturación y el departamento financiero, a su vez se analizaron los aspectos que intervienen en el sistema de recaudación.

Esta institución cuenta a su cargo con el servicio de 300 empleados, para un buen funcionamiento de la corporación, entre ellos, 150 trabajadores están bajo el código del trabajo y 150 trabajadores bajo la Ley Orgánica de Servicio Público (LOSEP), de los últimos, 24 empleados se encuentran trabajando en el departamento de recaudación.

Dentro de las funciones que mantiene el departamento de recaudación está el recaudo de dinero por planillas de dispendio eléctrico, concluido el proceso de recaudación del dinero, la persona encargada ejecuta el cierre de la caja y procede a la generación del respectivo documento de depósito; mediante el servicio de custodia son trasladados los valores a las instituciones bancarias; (Banco de Guayaquil, BanEcuador). El informe final de la recaudación (diaria/mensual), debe ser enviado a la agencia central ubicado en la ciudad de Babahoyo.

En la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP UN Los Ríos, los valores que son recaudados por dicho departamento, son depositados a dos instituciones financieras como lo son el Banco de Guayaquil y el Banco del Fomento actualmente Ban Ecuador.

Para regular y controlar este proceso, la Corporación generó el Manual de Políticas Comerciales (**VER ANEXO 1**); con el propósito de conservar una eficaz gestión en su corporación sobre la manipulación del efectivo. Así también es necesaria la implementación de medidas para el control interno para así poder cumplir con la evaluación y aplicación de los procedimientos; una administración eficaz del dinero debe contener medidas para:

- Evitar pérdidas por concepto de dolos o desfalcos por una mala verificación de los dineros recaudados.
- Asegurar el acatamiento de las ordenanzas y reglamentos para obtener la eficiencia y eficacia planteadas en la empresa. (COM/CDG, Manual de Políticas Comerciales, 2018)

El departamento de Gestión de facturación se encarga de atender el pago de los usuarios cuyos valores son reflejados en los reportes consolidados de recaudación anual (**VER ANEXO 2**).

El Manual de Políticas Comerciales emitido el 26 de Octubre del 2018 con el código MN-GG-COM-001 (COM/CDG, Manual de Políticas Comerciales, 2018), que maneja la Empresa Eléctrica Pública Estratégica, CNEL EP – UN Los Ríos, establece en su Art. 4.2 que trata sobre las Políticas de Recaudación es el siguiente:

La gestión de recaudación debe ser realizada solo por el personal que esté autorizado para dicha actividad, y que deberán registrar la recaudación en línea en el sistema, y en el Art. 4.3 nos menciona las formas de pago que deben verse reflejadas en el sistema y estas son:

- Cancelación efectivo: Será efectuado exclusivamente en las ventanillas o puntos autorizados por el usuario que cuente con los siguientes requerimientos: portar con una planilla ya cancelada del mes anterior o dar la identificación del usuario y el valor pendiente de cobro.
- Débito mensual: lo podrá realizar el titular de la cuenta bancaria presentando la solicitud autorizando al banco el débito automático de la cuenta del solicitante.
- Transferencia vía web: lo realiza el titulado de la cuenta mediante la cual se ejecute los pagos a CNEL EP. (Gestión-De-Recaudación, 2018).

Las instituciones bancarias a las cuales se pueden hacer los pagos de planillas en la provincia de los Ríos son:

- Banco Bolivariano
- Banco del Pacifico
- Produbanco
- Banco de Guayaquil

Los bajos ingresos presentados en algunos meses en el departamento de recaudación son producto de los atrasos de los pagos por causa de los reclamos que se dan en el departamento de facturación por las inconformidades de los usuarios; el departamento de facturación es el encargado de recibir los reclamos y de la modificación de factura de clientes masivos e industriales.

Los reclamos que a diario se presentan en el área de facturación son:

- No reconectan el servicio en el tiempo indicado.
- Retrasos en la atención a solicitudes.
- Reclamos por problemas de facturación.
- La Planilla o factura no son entregadas.
- El pago de los usuarios no es procesado/efectuado.

- Contrariedad en el medidor (toma de lectura).
- Inadecuada aplicación de la tarifa.

Los problemas que el personal a cargo de atención al cliente, los cuales realizan el cobro de dinero y emiten facturas, presumen que las personas encargadas de tomar la lectura de los medidores lo están haciendo de forma errónea, por esto concluyen que las compañías con las cuales se han firmado los convenio son los únicos responsables, en este caso CMECERSA Y DCOSIND, ya que los problemas se rigen a partir del cobro de esa lectura.

Otro inconformidad que se presenta es que los clientes no reciben sus planillas a tiempo, y esto ocasiona que no puedan cancelarlas a tiempo, y a su vez tengan valores pendientes y en muchas de las circunstancia proceden al corte del servicio eléctrico, ésto ocasiona inconformidad en los usuarios que requieren del servicio, por el tiempo excesivo que exceden en reconectar el servicio cuando se deja vencer el plazo máximo para efectuar la cancelación.

Según el autor (Gutiérrez, 2018) las inconformidades de los clientes deben ser consideradas por la corporación, para así poder tomarlas en cuenta y mejorar, la calidad y atención al usuario que requiere del servicio; también debe tomar en consideración los sectores con más diligencias.

Las organizaciones deben ver oportunidades de mejoras a través de las quejas de los usuarios para poder mejorar sus servicios, porque así pueden conocer las preferencias de los clientes al momento de solicitar un producto o un servicio. Ya que de esta forma buscan la manera adecuada de mejorar sus negociaciones. (Gutiérrez, 2018).

La constante comunicación entre los trabajadores con la alta gerencia son indispensable para tener una organización firme, de esta manera habrá una mejora al momento de proporcionar información sobre algún servicio, las inconformidades, suelen manifestarse por la falta existente del servicio, y por la mala actitud que muestran los

empleados hacia el cliente. (Ballesteros, 2016).

A inicios del 2018, en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP – UN Los Ríos se realizó una auditoría, en conformidad con la (LOGGE), como lo argumenta el Art. 90, que después de una Auditoría se debe socializar los resultados finales del proceso realizado, también se pone en manifestado el Art. 22 del Reglamento de esta Ley, donde se manifiesta los resultados transitorios conseguidos en un examen especial efectuado a los procesos de recaudación, refacturación y depósitos cuyos ingresos son obtenidos por la comercialización de la energía eléctrica, en el informe que corresponde al período 13 de marzo de 2013 al 31 de diciembre de 2017.

Dentro de las recomendaciones que se plantearon se indica:

“En los procesos cobranza en el departamento antes mencionado al culminar, el Recaudador ejecuta el cierre de Caja y debe preparar el informe de recaudaciones que se dan durante el día, documento que debe ser entregado a la Jefa de Recaudación, para anexar a la documentación de apoyo de los ingresos cobrados; sin embargo no se evidenció en el informe, que se da a diario de recaudación en toda la documentación de soporte presentada de las recaudaciones”.

Manifestando como resultado de la auditoria; se concluyó que los funcionarios delegadas del recaudo del dinero de los clientes que se acercan a la corporación a efectuar el pago, ya sea por diferentes detalles, no estaban informando de manera adecuada, que las recaudaciones que se obtengan en la institución deben ser entregadas al concluir la labor el funcionario encargado debe emitir un informe detallando las recaudaciones diarias con el respectivo detalles de los mismos; siendo fundamental al momento de dar seguridad a los ingresos obtenidos, evitando así pérdidas sean éstas voluntarias o involuntarias; en otros casos cuando alguna cajera sin aviso, falta al día laboral quien la sustituye es el Agente de recaudación, teniendo que dejar sus actividades para tener que suplir otras.

Se puede determinar la responsabilidad administrativa de los servidores de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica de la Corporación Nacional de Electricidad UN Los Ríos, no supieron aplicar de forma correcta un adecuado manejo de control interno del efectivo, de acuerdo a las recomendaciones emitidas.

También indican que, la Jefa de Recaudación autorizada, no solicitó al personal los debidos documentos de respaldo cotidiano para respaldar los ingresos cobrados” (**VER ANEXO 3**), es de suma importancia tener en consideración que el informe suministra la información adecuada para elaborar un resumen cotidiano de operaciones, refiriendo los valores de efectivo, los cheques adjuntados, permitiendo a la dirección financiera de la corporación disponer de forma oportuna y de forma efectiva los flujos de Caja, este informe diario está encaminado a la administración..

El constante movimiento financiero que tiene la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP U.N LOS RÍOS por concepto de recaudaciones a sus abonados, representa un rubro considerable en su estructura financiera, es por ello que mediante el sistema QUIPUX que se maneja en el departamento de recaudación, se emiten los oficios al departamento financiero con los respectivos reportes de cada mes.

CONCLUSIONES

Como resultado de la entrevista realizada a la encargada del departamento de recaudación y con la información obtenida se puede determinar el grado de insatisfacción que tienen los consumidores del servicio.

La Gestión de facturación de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP - UN Los Ríos, no está funcionando de forma adecuada según la misión y visión de la institución para brindar un servicio de calidad al usuario.

Es evidente que la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP - UN Los Ríos, tiene insuficiencias con el control interno, al momento de recaudar el dinero, el cual ante la auditoría han sido injustificados los ingresos depositados por el departamento de recaudo, porque no se evidencian los informes deben de presentar de forma obligatoria a la Jefa responsable de la agencia central.

Se determinó que el departamento de recaudación aún sigue emitiendo los reportes de las ventas de forma mensual y no han tomado en cuenta las recomendaciones que fueron dadas en la auditoría realizada en el período anterior.

Las ventas han aumentado para el último año evaluado; estableciendo que la rentabilidad de la empresa aumentó en un 6,01% en el año 2018.

Lo que respecta a la rotación de cartera, se pudo evidenciar que los créditos otorgados a los usuarios, no han sido cobrados de forma ágil y eficaz, debido a que los consumidores presentan diversas molestias en relación al servicio y atención brindada por los servidores de la CNEL EP U.N LOS RÍOS.


BIBLIOGRAFÍA

- Ballesteros, R. H. (07 de 10 de 2016). *Ecoe-Ediciones* . Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/libros/libros-de-marketing-1ra-edicion/>.
- CNEL- EP Quiénes Somos. (2018). *CNELEP*. Obtenido de <http://cnelwp3.palosanto.com/quienes-somos/>
- COM/CDG, C. E. (26 de 10 de 2018). *Manual de Politicas Comerciales*. Obtenido de http://www.cnelep.gob.ec/uploads/lotaip/links_a3/MN-GG-COM-001.pdf
- Gestión-De-Recaudación. (18 de 04 de 2018). *Gestión de Recaudación*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/gestion-de-recaudacion/>
- Guevara, T. A. (2015). *Diseño de un sistema de control interno para los procesos de recaudacion y recuperacion de cartera para mejorar la liquidez de Latinomedical S.A. Guayaquil*.
- Gutiérrez, J. V. (2018). *parainfo*. Obtenido de <http://dspace.utb.edu.ec/bitstream/49000/3720/1/-E-UTB-FAFI-INGCOM-000127.pdf>
- Pacifico, I. (2016). Manual Practico de las NIIF tratamiento Contable Tributario. En I. Pacifico, *Manual Practico de las NIIF tratamiento Contable Tributario* (pág. 744). Lima: Pacifica Editorial S.A.C.



ANEXOS

ANEXO 1 MANUAL DE POLÍTICAS COMERCIALES

	MANUAL DE POLÍTICAS COMERCIALES			Código: MN-GG-COM-001
				Versión: 04
Elaborado por: COM/COG	Revisado por: COM	Aprobado por: GG	Fecha de Emisión: 2018-10-26	

- 3.27 Los valores resultantes de refacturaciones deben ser cambiados en los casos que exista una disposición judicial expresa.

4 POLÍTICAS DE RECAUDACIÓN

RECAUDACIÓN DE VALORES

- 4.1 Todo ingreso de dinero en efectivo o cheques se efectuará exclusivamente a través de las ventanillas o puntos autorizados de recaudación de CNEL EP, entregando el respectivo comprobante de pago.
- 4.2 La gestión de recaudación debe ser realizada solo por el personal autorizado para dicha actividad, registrando la recaudación en línea en el sistema comercial.
- 4.3 La Corporación contará con las siguientes formas de pago, las mismas que deben verse reflejadas en el sistema comercial:
- a. Efectivo;
 - b. Cheques, de preferencia certificados;
 - c. Transferencias de entidades financieras;
 - d. Tarjetas de crédito;
 - e. Tarjetas de débito;
 - f. Compensación;
 - g. Débitos bancarios; y
 - h. Dación en pago.
- 4.4 Los cheques protestados, devueltos por mal giro u otro concepto darán lugar a la suspensión inmediata del servicio eléctrico.
- 4.5 Cuando se efectúen pagos por el servicio de energía eléctrica a través de cheque, se aceptarán siempre que sean girados a favor de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.
- 4.6 El servidor público de CNEL EP que acepte o autorice la recepción de cheques girados a favor de otro beneficiario que no sea CNEL EP, debe cancelar los valores correspondientes a intereses calculados a la tasa máxima convencional y gastos bancarios, previo el establecimiento de responsabilidades administrativas.
- 4.7 Cuando existan cheques devueltos por: defecto de forma, correcciones o protesto por insuficiencia de fondos o cualquier otra causa validada por el Banco receptor, el monto del cheque, intereses legales y gastos bancarios, serán pagados por el consumidor; cabe indicar que si un cheque no certificado es devuelto, los cargos de intereses y gastos bancarios serán asumidos por el Recaudador y/o por la persona que autorizó la recepción del cheque, previo el establecimiento de responsabilidades.
- 4.8 Los cajeros entregarán la recaudación diaria debidamente conciliada para su revisión y validación.





MANUAL DE POLÍTICAS COMERCIALES

Código:
MN-GG-COM-001

Versión:
04

Elaborado por: COM/CDG Revisado por: COM Aprobado por: GG Fecha de Emisión: 2018-10-26

- 4.9 Las cajas y centros propios de recaudación deben arquearse al menos una vez al año de forma sorpresiva, para lo cual se solicitará el soporte al área correspondiente.
- 4.10 El cajero o recaudador debe ingresar al sistema comercial para la gestión de recaudación con el usuario y contraseña asignado en relación a la Agencia en donde se encuentre laborando.
- 4.11 En todos los centros de recaudación, el área interna donde se ubiquen los cajeros o recaudadores, debe contar con todas las seguridades necesarias que permitan resguardar los valores recaudados, previo a su depósito.
- 4.12 La recaudación diaria será depositada en la cuenta de la entidad financiera autorizada, máximo hasta el siguiente día laborable de la recaudación.
- 4.13 El traslado de los valores recaudados a las entidades financieras debe ser realizado a través de un servicio de transporte y custodia de valores.
- 4.14 Para los casos en que no exista una entidad financiera autorizada para aceptar los depósitos en la localidad, se debe realizar un análisis costo/beneficio para determinar la frecuencia óptima de los depósitos de la recaudación con retiro de blindado o depósito en la localidad más cercana, este estudio será aprobado por la Dirección de Recaudación y Cartera de la Oficina Central y comunicado a los Directores Comerciales de las Unidades de Negocio involucradas.

PAGOS Y ABONOS

- 4.15 La CNELEP permitirá a sus consumidores cancelar sin recargos las facturas emitidas hasta por un plazo mínimo de 10 días posteriores a la entrega de la factura; cumplido este plazo CNELEP podrá suspender el servicio, previa notificación.
- 4.16 Una factura de consumo debe ser considerada como cancelada una vez que se hubiese recaudado el valor total de la misma.
- 4.17 Se aceptarán pagos parciales o abonos antes o después del vencimiento de la factura.
- 4.18 El pago parcial o abono no le exime de la suspensión de servicio ni genera la orden de reconexión.

CONVENIOS DE PAGO

- 4.19 Previo a realizarse el convenio de pago, se debe verificar la correcta facturación de los valores adeudados.
- 4.20 Solo se aceptarán convenios de pago a consumidores que se encuentren en mora por más de 30 días (una factura vencida y una emitida), contados a partir de la emisión de la factura.
- 4.21 El pago inicial y plazo del convenio se determinará en función de la cantidad de meses y valores en mora, estos parámetros junto con los casos de excepción se establecerán en el

F-2

[Handwritten signatures and initials]

ANEXO 2 REPORTE CONSOLIDADO DE RECAUDACIÓN DE LOS AÑOS

2017 Y 2018



REPORTE CONSOLIDADO DE RECAUDACIÓN

MES DE DICIEMBRE DEL 2017

FECHA	UNIDAD DE NEGOCIO	MES DE RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN VENTA POR ENERGÍA
1/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.183.698,80
2/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	49.052,20
3/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	
4/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.356.774,40
5/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	866.325,96
6/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	696.449,00
7/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	635.837,30
8/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	618.234,50
9/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	90.831,70
10/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	
11/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.025.963,20
12/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	624.597,60
13/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	616.217,20
14/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	374.960,60
15/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	374.715,20
16/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	42.347,90
17/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	
18/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	869.256,60
19/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	639.872,33
20/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	930.161,50
21/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	847.792,70
22/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	948.095,70
23/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	109.528,70
24/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	
25/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.671.768,10
26/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.448.395,80
27/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.855.852,20
28/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.553.282,60
29/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	2.225.696,70
30/12/2017	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.298.745,00
TOTAL EFECTIVO			22.954.453,49



REPORTE CONSOLIDADO DE RECAUDACIÓN

MES DE DICIEMBRE DEL 2018

FECHA	UNIDAD DE NEGOCIO	MES DE RECAUDACIÓN	RECAUDACIÓN VENTA POR ENERGÍA
1/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.302.068,68
2/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	-
3/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	53.957,42
4/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.492.451,84
5/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.133.823,68
6/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	766.093,90
7/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	699.421,03
8/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	680.057,95
9/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	-
10/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	99.914,87
11/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.128.559,52
12/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	687.057,36
13/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	677.838,92
14/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	412.456,66
15/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	412.186,72
16/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	-
17/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	46.582,69
18/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	956.182,26
19/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.036.486,44
20/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.023.177,65
21/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	932.571,97
22/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.042.905,27
23/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	-
24/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	120.481,57
25/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.838.944,91
26/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.593.235,38
27/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	2.041.437,42
28/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	1.708.610,86
29/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	2.448.266,37
30/12/2018	LOS RIOS	DICIEMBRE	-
TOTAL EFECTIVO			24.334.771,34

ÍNDICE DE CRECIMIENTO EN VENTAS

$$\frac{\text{Ventas del año corriente}}{\text{Ventas del año pasado}} * 100$$

$$\frac{24.334.771,34}{22.954.453,49} * 100$$

$$106,01329$$

$$106,01329-100= 6.01329\%$$

El índice de crecimiento en ventas efectuadas por CNEL EP U.N LOS RÍOS para el año 2018 presentó un aumento en ventas en un 6.01% en relación al año 2017; debido al incremento de usuarios que requieren del servicio de energía eléctrica, y de implementos para generación de la misma tales como: medidores, transformadores, cableados y pernos.

ANEXO 3 DETALLES DE CARTERA AÑOS 2017-2018

CNEL EP U.N LOS RIOS: DETALLE DE CARTERA 2017

ANTIGÜEDAD	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL%
Por vencer	257156,30	352162,19	124567,00	733885,49	6,63
Vencido 0-30 días	125489,20	924311,54	265781,33	1315582,07	11,88
Vencido 31-60 días	75004,50	521647,36	522153,22	1118805,08	10,10
Vencido 61-90 días	46712,00	875123,48	275431,16	1197266,64	10,81
Vencido 91-180 días	346822,97	2155874,25	1875361,47	4378058,69	39,53
Vencido 181-360 días	541268,34	1465128,82	325249,25	2331646,41	21,05
TOTAL DE CARTERA	1392453,31	6294247,64	3388543,43	11075244,38	100,00

CNEL EP U.N LOS RIOS: DETALLE DE CARTERA 2018

ANTIGÜEDAD	RESIDENCIAL	COMERCIAL	INDUSTRIAL	TOTAL GENERAL	TOTAL GENERAL%
Por vencer	398745,00	23584,00	124567,00	546896,00	4,19
Vencido 0-30 días	136698,00	889235,69	398562,77	1424496,46	10,91
Vencido 31-60 días	80000,00	534561,23	554444,19	1169005,42	8,95
Vencido 61-90 días	56432,65	799854,00	433251,97	1289538,62	9,87
Vencido 91-180 días	389665,55	3100006,46	1999854,32	5489526,33	42,03
Vencido 181-360 días	685324,68	2123001,01	333333,25	3141658,94	24,05
TOTAL DE CARTERA	1746865,88	7470242,39	3844013,50	13061121,77	100,00

ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

VENTAS A CRÉDITO/CUENTAS POR COBRAR

2017: $\frac{22.954.453,49}{11.075.244,38}$

2017	2,07	VECES
2018	1,86	VECES

2018: $\frac{24.334.771,34}{13.061.121,77}$

Este ratio financiero indica las veces que los créditos concedidos por la empresa son cobrados de forma más rápida y efectivizados a tiempo para obtener liquidez, para el año 2017 se presentó una rotación de 2.07 veces al año y en el año 2018 fue de 1.86 veces; es decir el último año CNEL EP U.N LOS RÍOS mostró falencias en la gestión de cobranza en un 11.24%; esto significa que la capacidad de la institución es deficiente para generar fondos de manera efectiva administrando de forma adecuada los servicios prestados.