



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO O FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TEMA:

**ANÁLISIS DE LA CUENTA POR COBRAR DE LOS USUARIOS DE CNEL LOS RÍOS
EN EL PERIODO 2019-2020**

EGRESADO:

WALTER PATRICIO NUÑEZ MAYORGA

TUTOR:

ECON. VERÓNICA ALEXANDRA MERCHÁN JÁCOME

AÑO-2021

INTRODUCCION

El presente estudio tiene por finalidad determinar el proceso de cuentas por cobrar a usuarios de la corporación nacional de electricidad de Los Ríos que presentan inconvenientes en los procesos de recuperación de cartera vencida.

La Corporación Nacional de Electricidad, son organizaciones formadas por el estado ecuatoriano y son entidades gubernamentales que generan mayor ingreso en la actualidad ocupando el segundo lugar después de Petróleo que forma parte del presupuesto General del estado, está encargada de proporcionar energía eléctrica a la población y comercializar a diferentes países.

En el desarrollo del presente estudio de caso tiene como objetivo principal realizar un análisis del proceso de recaudación de cartera vencida del año 2019 y 2020 realizando el mismo en base a las normativas y las leyes que los regulan.

El estudio demuestra que, a pesar de existir una fuerte inversión en el desarrollo de esta empresa pública, existe una pérdida por el monto recaudado en el año 2018,2019 y 2020 debido a los cambios que se han presentado. La cartera vencida es una problemática que afecta a la economía de la CNEL EP Los Ríos, esto justifica la investigación, a su vez demuestra que existen cambios en el proceso de refinanciamiento a 12 meses sin intereses debido a la pandemia.

En la ejecución de este estudio de caso se aplicó el método de investigación inductivo, mismo que dio a conocer las problemáticas que se presentaron al realizar el proceso de recuperación de cartera vencida , el enfoque determinado fue cuantitativo, mediante el cual se

realizó un análisis de resultados mediante tablas y gráficos estadísticos, permitiendo conocer la veracidad de las variaciones porcentuales de las cuentas por cobrar y constatar el aumento o la disminución del año 2019 y 2020.

Para el desarrollo del trabajo de titulación se tomó como línea de investigación la gestión financiera administrativa, tributaria y la sub-línea es “Auditoría y control”, misma que se encuentra relacionada con el proceso de cuentas por cobrar a usuarios de Cnel. .

DESARROLLO

El presente estudio de caso es realizado en la empresa pública Corporación Nacional de Electricidad Los Ríos encargada de comercializar energía eléctrica con el propósito de obtener la real situación que posee con los usuarios.

La entidad CNEL fue constituida mediante escritura pública el 15 de diciembre del 2008 por el expresidente Rafael Correa Delgado en la actualidad esta organización presta servicio al 50% de la población a nivel nacional.

En la constitución de la república del Ecuador en el artículo 15: “El Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto”. (Constitucion de la republica del ecuador, 2015, pág. 14)

En el artículo 1 de la ley régimen sector eléctrico el:

Deber del Estado es el suministro de energía eléctrica es un servicio de utilidad pública de interés nacional, por tanto, es deber del Estado satisfacer directa o indirectamente las necesidades de energía eléctrica del país, mediante el aprovechamiento óptimo de recursos naturales, de conformidad con el Plan Nacional de Electrificación. (Ley regimen del sector electrico , 2021, pág. 1)

Según la constitución del Ecuador y la ley de régimen del sector eléctrico menciona que el estado tiene el deber y la obligación de distribuir y comercializar la energía eléctrica a nivel nacional con el objetivo de satisfacer las necesidades de los consumidores como privados y gubernamentales.

Usuario: consideramos como usuarios o clientes a toda persona que mantenga una relación directa con la entidad que presta el servicio o el bien.

Tipos de usuarios

- ❖ Regulados
- ❖ No regulados

Cuentas por cobrar: Son cuentas contables generadas de manera comercial y no comercial entre los partícipes ya sean estas entidades o personas que operan en cualquier actividad.

Consumo: Son aquellos valores numéricos obtenidos por la la utilización de un bien o servicio adquiridos por los consumidores.

Consumidor regulado Persona natural o jurídica que mantiene un contrato de suministro con la empresa eléctrica de distribución y que se beneficia con la prestación del servicio público de energía eléctrica. (Agencia de regulacion y control de electecidad, 2020)

Consumidor regulado comercial Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza la energía eléctrica para fines de negocio, actividades profesionales o cualquier otra actividad con fines de lucro. (Agencia de regulacion y control de electecidad, 2020)

Consumidor regulado industrial Persona natural o jurídica, pública o privada, que utiliza la energía eléctrica para la elaboración o transformación de productos. También se debe considerar dentro de esta definición a los agroindustriales, que transformen productos de la agricultura, ganadería, riqueza forestal y pesca. (Agencia de regulacion y control de electecidad, 2020)

Consumidor regulado residencial Persona natural o jurídica, pública o privada que utiliza el servicio público de energía eléctrica, exclusivamente, al uso doméstico, es decir, en la residencia

de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada. Se incluye a los consumidores de escasos recursos económicos y bajos consumos que tienen integrada a su residencia una pequeña actividad comercial o artesanal. (Agencia de regulación y control de electricidad, 2020)

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP informa a sus clientes que en cumplimiento de las medidas de aislamiento social y precautelando la salud de los trabajadores, suspendió el servicio de toma de lecturas por imposibilidad física de acceder al sistema de medición, por lo que el valor de los consumos eléctricos de marzo y abril se calculan con base al consumo promedio de los últimos meses, acción estipulada en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y autorizada mediante Resolución Nro. ARCONEL-001/2020. (CNEL EP, 2020)

¿Tiene novedades sobre los valores facturados en su planilla de luz?

Los clientes pueden solicitar la revisión de los valores facturados, presentar dudas o consultas, a fin de que nuestros técnicos de Atención al Cliente brinden el soporte y correcciones si fuera el caso, enviando la siguiente información:

El número de Cuenta contrato para clientes de la Unidad de Negocio Guayaquil; o Código de suministro para clientes de las demás Unidades de Negocio. Fotos claras del medidor, donde se pueda apreciar la lectura y el número del medidor.

- ❖ Número celular de contacto
- ❖ Correo electrónico
- ❖ A través de nuestros canales de atención digitales:
- ❖ Correo electrónico: centrodecontacto@cnel.gob.ec

- ❖ APP de CNEL EP disponible para IOS y ANDROID
- ❖ Redes sociales en Twitter @servicioscnelep, @CNEL_EP
- ❖ Chat en línea para clientes de la Unidad de Negocio Guayaquil desde el portal web:
cnelep.gob.ec

En todos estos casos, se ingresará un número de trámite para análisis y respuesta personalizada, para seguimiento y tranquilidad de nuestros clientes CNEL EP insta a la ciudadanía a permanecer en sus casas, cumpliendo con las recomendaciones hechas por organismos estatales para impedir la propagación de COVID-19 y juntos superar esta emergencia. (CNEL EP, 2020)

CATEGORÍAS TARIFARIAS La determinación de la categoría tarifaria de los consumidores es responsabilidad de la distribuidora; la cual debe evaluar las características de la carga y el uso de la energía declarada por el consumidor regulado. Con esta base, la distribuidora debe establecer el tipo de tarifa que le corresponde al suministro solicitado, en conformidad con lo que se indica en el presente Pliego Tarifario. La correcta aplicación de estas tarifas estará a cargo de la distribuidora en su área de prestación del servicio. La actualización de la información referente a las características de carga y del uso de la energía eléctrica, que se derive del informe técnico de la distribuidora, deberá ser informada, oportunamente, al consumidor regulado.

CATEGORÍA RESIDENCIAL Corresponde al servicio público de energía eléctrica destinado exclusivamente al uso doméstico de los consumidores; es decir, en la residencia de la unidad familiar independientemente del tamaño de la carga conectada. En esta categoría se incluye a los consumidores de bajos consumos y de escasos recursos económicos, que tienen integrada a su residencia una pequeña actividad comercial o artesanal. (Agencia de regulación y control de electecidad, 2020)

CATEGORÍA GENERAL1 Corresponde al servicio público de energía eléctrica que es destinado por el consumidor a actividades diferentes al uso doméstico (categoría residencial), básicamente comprende el comercio, la industria y la prestación de servicios públicos y privados.² Se consideran dentro de esta categoría, entre otros, los siguientes: a) Locales y establecimientos comerciales públicos o privados:

- Tiendas, almacenes, salas de cine o teatro, restaurantes, hoteles y afines;
- Plantas de radio, televisión y cualquier otro servicio de telecomunicaciones;
- Clínicas y hospitales privados
- Instituciones educativas privadas;
- Vallas publicitarias;
- Organismos internacionales, embajadas, legaciones y consulados;
- Asociaciones civiles y entidades con o sin fines de lucro

Locales y establecimientos industriales públicos o privados, destinados a la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial y sus oficinas administrativas.

c) Instalaciones de bombeo de agua (incluye oficinas administrativas y guardianía):

- Para el servicio público de agua potable y/o al tratamiento de aguas servidas.
- Para agua potable que no corresponda al servicio público de agua potable.
- Para uso agrícola y acuícola. Para este caso se podrá incluir los elementos eléctricos que complementen el proceso productivo, que no involucre procesos industriales.
- Para comunidades campesinas de escasos recursos económicos y sin fines de lucro.

d) Entidades de asistencia social:

- Hospitales, centros de salud, asilos y similares del Estado.
- Instituciones de asistencia social de carácter privado sin fines de lucro, previa la aprobación de sus estatutos por parte del Ministerio correspondiente.

e) Entidades de beneficio público:

- Guarderías, escuelas, colegios, universidades e instituciones similares del Estado.
- Comprende a los pequeños talleres industriales con los que cuentan algunas de estas instituciones educacionales indicadas anteriormente, cuyo objetivo es la capacitación técnica y el desarrollo de los estudiantes.

f) Entidades Oficiales (del sector público):

- Seccional
- Regional
- Nacional

g) Escenarios Deportivos:

Escenarios de entidades deportivas y sus locales y oficinas.

h) Culto Religioso:

Locales destinados a la enseñanza y predicación de un culto religioso (capillas, iglesias, centros de oración, entre otros similares), además se incluyen las oficinas administrativas y curias.

i) Servicio Comunitario (Servicio General):

Consumo de energía eléctrica que sirve para iluminación general de accesos o recorrido

interno, bombero y calentamiento de agua, ascensores, sistemas de recreación y cultura física; sistemas de seguridad en edificios, conjuntos habitacionales; y centros comerciales.

j) Abonado Especial:

Se aplica para aquellos casos que por las características muy específicas de uso y modalidad de consumo eléctrico, no se enmarcan dentro de lo antes descrito; por ejemplo: consumos auxiliares de la generación embebida en las redes de la distribuidora, exclusivo cuando dicho generador actúa como carga. (Agencia de regulación y control de electricidad, 2020)

La cartera vencida de una empresa se forma con documentos y créditos que no se pagaron a la fecha de su vencimiento. Juega un papel fundamental en la planeación financiera porque representa un enorme riesgo para la salud de cualquier compañía. (Telcel Empresas, 2021)

La gestión de cobros es un proceso fundamental en toda empresa, tiene por misión transformar las Cuentas por Cobrar en activos líquidos lo más rápido posible, revirtiendo el efecto negativo en el Flujo de Caja o Capital de Trabajo de la empresa. La Gestión de Cobros efectiva, permite recuperar la cartera vencida y se basa en un proceso ordenado de pasos o etapas, que deberá ajustarse a cada tipo de empresa, industria o país, ya que no todas las empresas son iguales y los morosos tampoco. Por lo que todo proceso de cobro debe ser medido y controlado, por ello es clave utilizar reportes en tiempo real mostrando la evolución de los principales indicadores de la gestión de cobros. (Debitia, 2019)

El coeficiente de morosidad de cartera se emplea para detectar problemas de calidad de los activos de la cartera de préstamos. “Este indicador mide la porción de la cartera total que tiene cuotas vencidas por lo tanto no genera intereses ni ingresos”. (superintendencia de bancos, 2018)

Los Tipos de Cobranza son:

- Cobranza Administrativa
- Cobranza Extrajudicial
- Cobranza Judicial
- Cobranza administrativa

Es la etapa de atraso inicial, que va entre 1 y 90 días de atraso o mora. Este tipo de cobranza es gestionado internamente por la empresa por el área de finanzas y específicamente por el departamento de cobranzas. En esta etapa es fundamental utilizar avisos y reclamos a los clientes morosos, para ellos utilizaremos distintos canales digitales y por ultimo la llamada telefónica ya que el recurso humano es el mas caro. En consecuencia, recomendamos que este tipo de cobranza se realice en forma interna utilizando, Metodología, Procesos y Buenas Prácticas basados en un Sistema de cobranza que lo ayude en el proceso. (Debitia, Tipos de cobranza , 2019)

Cobranza Extrajudicial

Si la cobranza administrativa, no da resultados y no se consigue el pago y se han agotado todas las acciones y recursos que se disponen se pasa a la segunda etapa de la cobranza. Por lo que se deben adoptar otras medidas como la cobranza extrajudicial. La empresa puede ó no intervenir en este tipo de cobranza, generalmente este tipo de cobranza se delega en Empresas de Cobranzas externas. Es recomendable pasar por esta etapa antes de iniciar acciones legales que demandan mas plazo y son onerosas.

Cobranza Judicial

Llegar a esta etapa de cobranza es perjudicial para la empresa, no solo por su impacto en el Capital de Trabajo, sino por que el costo de realizarla aumenta considerablemente. Sin embargo, aun dentro de esta etapa, en cualquier momento se puede volver a la etapa de cobranza extrajudicial. (Debitia, Tipos de cobranza , 2019)

La Cobranza Judicial se ejerce mediante abogados que realizan una demanda al responsable de las deudas y a sus garantes ante los juzgados competentes, aplicando medidas cautelares y/o preventivas como son: prohibición de enajenar, retención y bloqueo de fondos, embargo para asegurar el pago efectivo de la deuda. (Debitia, Tipos de cobranza , 2019)

¿Como se realiza el Proceso de gestión de cobranza y recuperación de la cartera de cobranza vencida?

1. Definir a que se le llama o denomina la cartera vencida.
2. Utilizando un proceso que permita organizar y realizar las cobranzas en forma: Predecible, Medible, Controlable.
3. Aplicando políticas, indicadores y reportes de gestión sobre la cartera de cobranza vencida.
4. Estandarizar los procesos de cobranza, a fin de poder organizarlos y medirlos.
5. Coordinar acciones y responsables de gestión sobre la cartera de la cobranza vencida.
6. Organizar el proceso de gestión de cobranzas y recuperación en etapas de la cartera vencida.

7. Automatizar la mayor cantidad de tareas, mediante un workflow de cobranzas (Debitia, 2018)

Recuperación de la Cartera de Cobranza vencida en forma eficiente:

- Automatizar la gestión de la cartera de cobranza vencida
- Contactar con inteligencia previa a sus clientes.
- Interactuar con ellos y ahorrar permitiendo la autogestión mediante chatbots o portal de clientes.
- Coordinar los canales digitales de contacto mediante estrategias preestablecidas, recurrentes y automáticas.
- Aplicar las políticas de cobranzas definidas
- Automatizar la estrategia de cobranzas y el trabajo remoto.
- Estableciendo el orden y la priorización.
- La distribución de tareas.
- La supervisión de sus colaboradores.
- Medir la gestión individual mediante tableros y reportes. (Debitia, 2018)

La entidad pública CNEC considera como cuenta por cobrar a los usuarios que adeudan de tres a seis planillas vencidas para los consumidores que no realicen dichos pagos mantendrán recargos de interés por mora al transcurrir el tiempo que se tarde en pagar el valor adeudado, la organización publica notifica al usuario para que realice la liquidación de la deuda en el caso de no realizarlo y no llegar en un acuerdo de pago, la empresa seguirá el proceso de coactiva otorgando un título de crédito procediendo a notificar al usuario concediendo un plazo de 10 días

laborales para cubrir dicho monto, en caso de no realizar el pago la empresa pública procederá a realizar el retiro del medidor y enviar a la parte jurídica.

Por lo general la organización gubernamental efectúa las notificaciones al usuario al tiempo transcurrido de 2 años desde la fecha de las facturas vencidas otorgando convenios de pagos hasta 24 meses, el deudor debe emitir un pagare a favor de la corporación eléctrica, una vez cancelado el saldo total adeudado el pagaré le será devuelto, en caso de retraso de los pagos se recargarán los intereses por mora debido al incumplimiento de pago. En caso de incumplimiento del convenio se procede someterse a los jueces competentes para que den trámite al juicio ejecutivo a fin de ejecutar el pagaré por el valor pendiente de pago.

Para el mes de Marzo hasta septiembre del 2020 no se ejecutó el proceso por motivos del covid-19 por el cual se emitió refinanciamiento de la deuda hasta 12 meses sin intereses.

Año	Monto	Variación porcentual
2019	\$35,373,667.53	24.34%
2020	\$43,982,477.83	

Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota :Entre los periodos 2019 y 2020 existe una variación porcentual del 24.34% en cartera vencida con un monto diferencial de \$8, 608,810.30 al año anterior por exceso consumo de energía debido que en el presente año los consumidores permanecieron en cuarentena por situación del covid-19, medio que generó facturas con altos valores de pagos, formando inconformidad y reclamos de los consumidores por los valores plantillados circunstancias que se presentó en gran parte de los usuarios la cual no pudieron cumplir con los pagos, el ente público otorgó refinanciamiento de la deuda ocasionando un incremento en la cuenta por cobrar.

CARTERA VENCIDA

AÑO	MONTO	MONTO RECAUDADO	VALOR PORCENTUAL	MONTO ACUMULADO	VARIACION PORCENTUAL
2018	\$39,120,625.99	\$10,832,501.34	27.69%	\$28,288,124.65	16.06%
2019	\$43,429,917.16	\$8,056,249.63	18.55%	\$35,373,667.53	25.05%
2020	\$47,014,941.56	\$3,032,463.73	6.45%	\$43,982,477.83	24.34%

Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: En la tabla muestra que al inicio del año 2018 posee un monto de \$39,120,625.99 en cartera vencida con una variación porcentual del 16.06% del año anterior al final de dicho año presenta la recaudación de \$10,832,501.34 con un valor porcentual recaudado de 27.69% con un monto acumulado de \$28,288,124.65, para inicio del año 2019 posee un monto acumulado \$43,429,917.16 en cartera vencida con una variación porcentual de 25.05% del año anterior para el final del presente año recaudo un valor de \$8,056,249.63 con un valor porcentual recaudado del 18.55% con un monto acumulado de \$35,373,667.53, para inicio del año 2020 tiene un monto acumulado de \$47,014,941.56 en cartera vencida con una variación porcentual de 24.34% del periodo anterior para el final del presente año se logró recaudar el valor de \$3,032,463.73 con un valor porcentual recaudado del 6.45% con un monto acumulado de \$43,982,477.83.



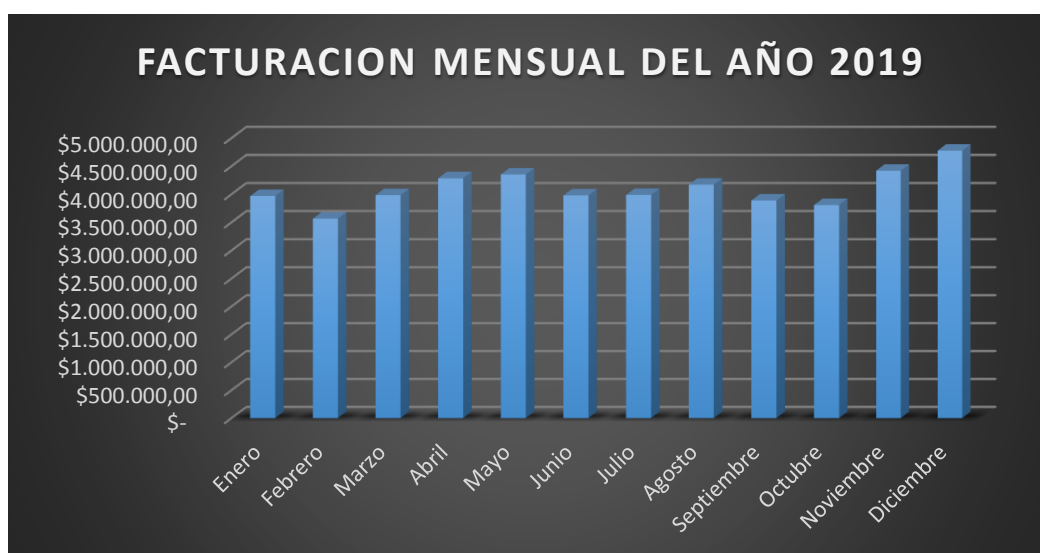
Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota :En la gráfica muestra los valores de la cuenta por cobrar de periodos acumulados desde el año 2016 hasta el periodo 2019 con \$ 35,373,667.53 y el periodo 2020 con \$43,982,477.83 por el cual presenta una diferencia de \$ 8,608,810.30 para el periodo 2020 con una variación porcentual del 24.34% por motivos de covid-19 la entidad pública CENEL no logro recaudar el valor estimado del 24.41%, por el cual los usuarios realizaron convenios de pagos diferidos hasta 12 meses sin intereses, para aquellos convenios que mantenía la empresa con los usuarios fueron refinanciados.

CARTERA VENCIDA					
AÑO	MONTO	MONTO RECAUDADO	VALOR PORCENTUAL RECAUDADO	MONTO ACUMULADO	VARIACION PORCENTUAL
2018	\$39,120,625.99	\$10,832,501.34	27.69%	28,288,124.65	16.06
2019	\$43,429,917.16	\$8,056,249.63	18.55%	35,373,667.53	25.05
2020	\$47,014,941.56	\$3,032,463.73	6.45%	43,982,477.83	24.34

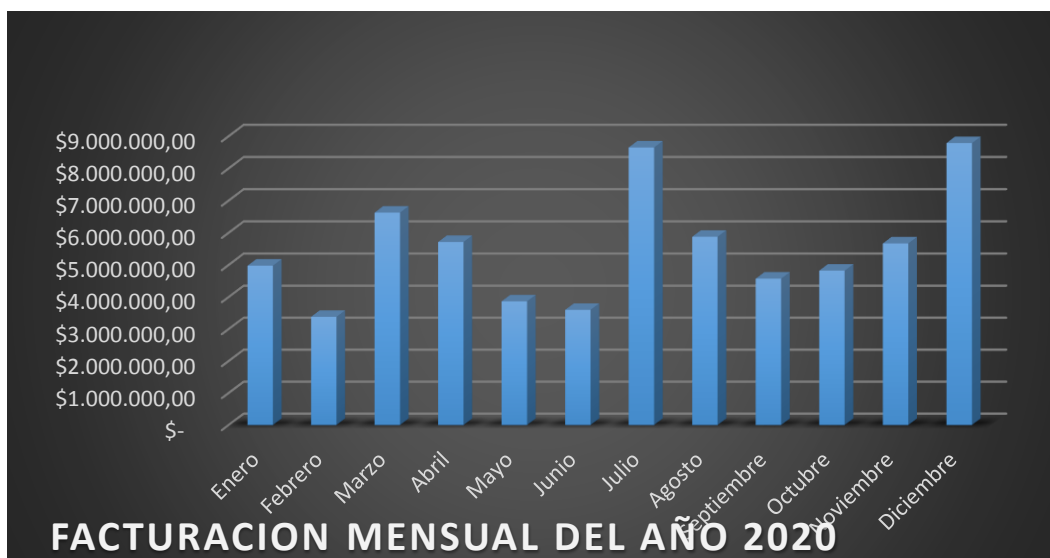
Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En la tabla muestra que al inicio del año 2018 posee un monto de \$ 39,120,625.99 en cartera vencida con una variación porcentual del 16.06% del año anterior al final de dicho año presenta la recaudación de \$ 10,832,501.34 con un valor porcentual recaudado de 27.69% con un monto acumulado de \$ 28,288,124.65, para inicio del año 2019 posee un monto acumulado \$ 43,429,917.16 en cartera vencida con una variación porcentual de 25.05% del año anterior para el final del presente año recaudo un valor de \$ 8,056,249.63 con un valor porcentual recaudado del 18.55% con un monto acumulado de \$ 35,373,667.53, para inicio del año 2020 tiene un monto acumulado de \$ 47,014,941.56 en cartera vencida con una variación porcentual de 24.34% del periodo anterior para el final del presente año se logró recaudar el valor de \$ 3,032,463.73 con un valor porcentual recaudado del 6.45% con un monto acumulado de \$ 43,982,477.83.



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En la gráfica muestra la facturación mensual del año 2019 sobresaliendo los meses de Abril \$4286917.82, Mayo \$ 4,354,510.52, Agosto \$ 4, 171,642.78, Noviembre \$ 4,420,899.65, Diciembre \$ 4,777,989.11



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En la gráfica muestra la facturación mensual del año 2020 sobresaliendo los meses de Enero con \$ 4,981,946.60, Marzo \$ 6,629,672.54, Abril \$ 5,717,488.72, Julio \$ 8,652,458.20, Agosto \$ 5,879,787.97, Noviembre \$ 5,671,859.91, Diciembre \$ 8,789,996.97 por motivos del covid-19 los usuarios consumieron más de lo normal.



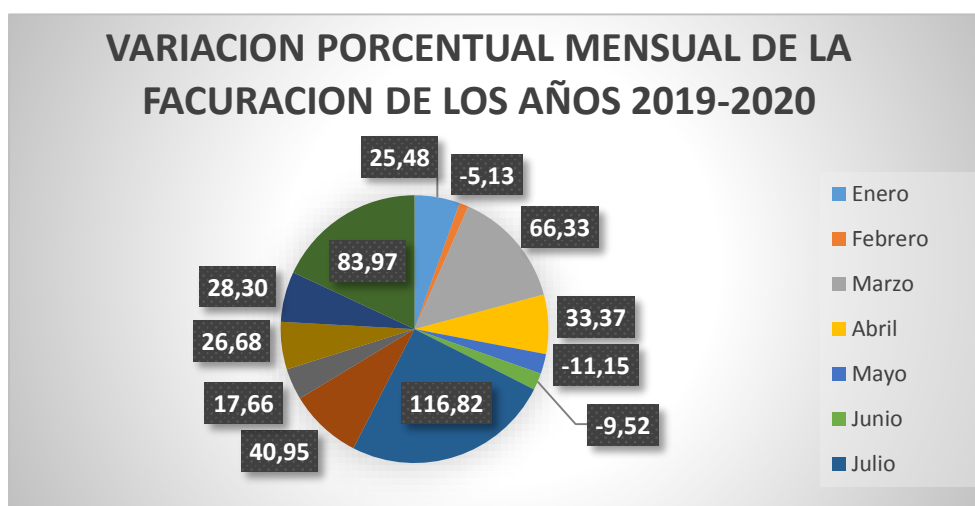
Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En la gráfica muestra una variación porcentual del 35.31% anual de lo facturado en los periodos 2019 y 2020 para el año 2019 se facturo \$ 49, 209,524.85 y en el año 2020 \$66, 584,686.88 en este periodo hubo exceso de consumo de energía eléctrica por situación que pasa el país del covid-19.

AÑO	MONTO DE FACTURACION ANUAL			VALOR PORCENTUAL RECAUDADO
	MONTO DE FACTURACION	MONTO DE CUENTA POR COBRAR	MONTO RECAUDADO	
2018	\$43,789,947.02	\$3,913,498.67	\$39,876,448.35	28.49
2019	\$49,209,524.85	\$7,085,542.87	\$42,123,981.98	30.09
2020	\$66,584,686.88	\$8,608,810.30	\$57,975,876.58	41.42

Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota :La tabla muestra los valores porcentuales recaudados para el periodo 2018 con un monto de \$39,876,448.35 con un valor porcentual del 28.49%, para el 20219 se recaudó \$42,123,981.98 con un valor porcentual de recaudación 30.09% y para el 2020 se recaudó \$57,975,876.58 con valor porcentual de 41.42%



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En la gráfica muestra la variación porcentual mensual de los periodos 2019-2020 se logró determinar que para el presente año en el mes de Enero con un variación del 25.48% respecto del año anterior, Febrero existió menor consumo que el año actual con el -5.13%, Marzo presento variación del 66.33%, Abril con el 33.37%, Mayo presento un menor consumo de -11.15%, Junio el consumo fueron inferior al periodo anterior -9.52, Julio presento un incremento en consumo de energía eléctrica con 116.82%, Agosto mostro un incremento del 40.95%, septiembre presento el 17.66%, Octubre con el 26.68%, Noviembre con una variación porcentual del 28.30%, Diciembre presento un incremento de consumo del 83.97%.



Fuente: CNEL

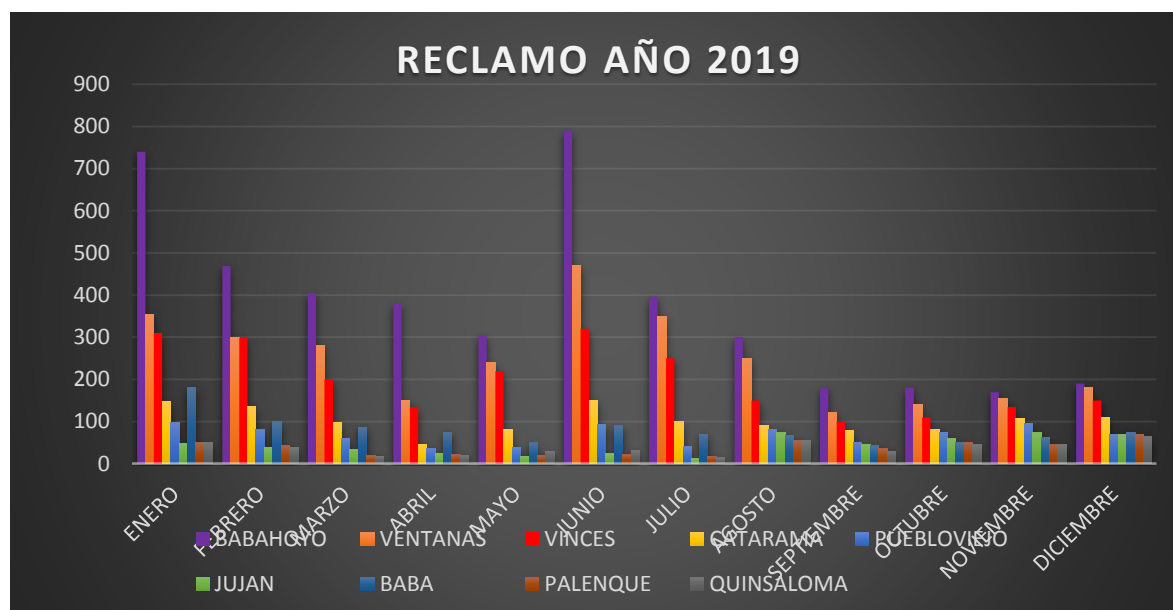
Elaboración Propia

Nota: En la gráfica lineal muestra las fluctuaciones en reclamos realizados por los usuarios en los periodos 2019-2020 como muestra plasmada la gráfica detalla que los meses de Febrero y Junio existe un nivel alto en reclamos generados por alto monto de las planillas realizadas por CNEL, provocando un incremento en la cuenta por cobrar por falta de pagos de los consumidores.



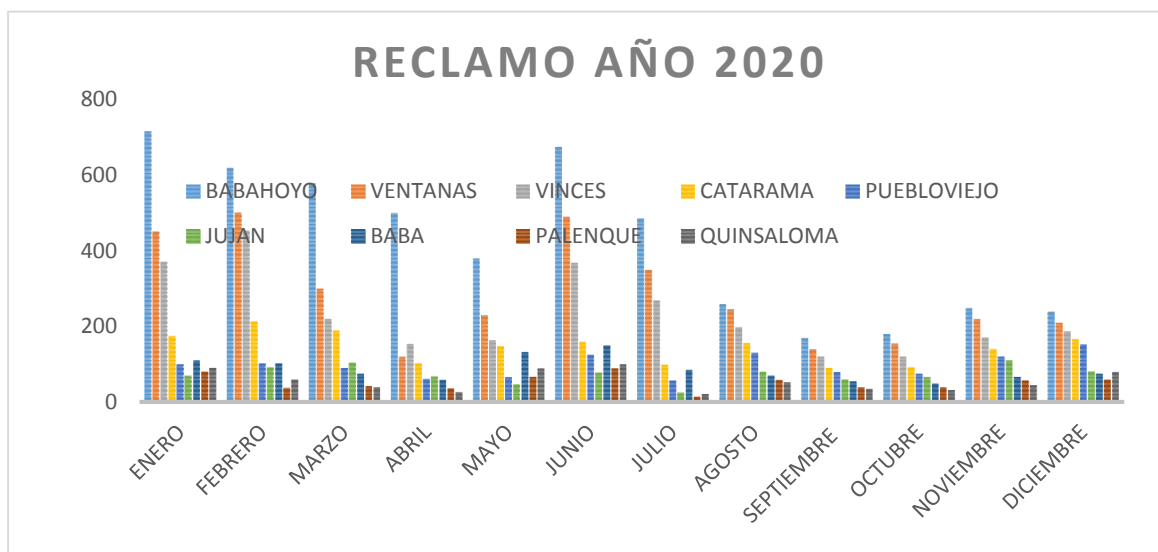
Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: La empresa pública CNEL ubicada en la ciudad de Babahoyo presenta variación porcentual de los periodos del 2019-2020 en el mes de Febrero del 2020 presenta un aumento del 45.20% respecto al año anterior, en el mes de Marzo del 2020 presenta un aumento del 36.58% respecto al año anterior por motivos del COVID-19 y en Noviembre del 2020 presenta un incremento en los reclamos del 35.58% por motivos del COVID-19 respecto al periodo anterior.



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En el año 2019 la empresa eléctrica de Babahoyo CNEL presenta el total de los reclamos realizados por los usuarios de los diferentes cantones de la Provincia de Los Ríos, destacando los meses de Enero con 1980, Febrero 1500 y Junio 1989 en la ciudad de Babahoyo, Ventanas y Vinces por motivo de cambio de medidores.



Fuente: CNEL
Elaboración Propia

Nota: En el periodo 2020 la empresa pública CNEL ubicada en el cantón Babahoyo presenta el total de los reclamos realizados por los usuarios de dicho periodo en los diferentes cantones de la Provincia de Los Ríos destacando los meses de Enero con 2160, Febrero 2178, Marzo 1639, Junio 2232, Julio 1409, Noviembre 1180 y Diciembre 1250 en la ciudad de Babahoyo, Ventana, Vinces por motivo de la mala toma de lectura de los medidores y por la pandemia del COVID-19.



Fuente: CNEL

Elaboración Propia

Nota: La empresa pública CNEL ubicada en la ciudad de Babahoyo presenta variación porcentual de los periodos del 2019-2020 en el mes de febrero del 2020 presenta un aumento del 45.20% respecto al año anterior, en el mes de Marzo del 2020 presenta un aumento del 36.58% respecto al año anterior por motivos del COVID-19 y en Noviembre del 2020 presenta un incremento en los reclamos del 35.58% por motivos del COVID-19 respecto al periodo anterior.

CONCLUSIONES

Una vez realizada la investigación del análisis de las cuentas por cobrar de los usuarios de CNEL Los Ríos se logró determinar las siguientes conclusiones:

La entidad pública presenta un aumento en cartera vencidas acumuladas desde el periodo 2016 hasta el 2020, para el año 2019 muestra un monto de \$35, 373,667.53 con una variación porcentual de 25.05% respecto al año 2018 que poseía un monto de \$28, 288,124.65, para el año el 2020 la empresa eléctrica muestra un monto de \$43, 982,477.83 con una variación porcentual del 24.34% respecto al año anterior. En la actualidad para el primer trimestre del año 2021 la empresa presenta \$50, 000,000.00 millones de dólares en pérdidas formada por carteras vencidas.

La empresa gubernamental otorgo un refinanciamiento de la deuda por 12 meses sin interés así como no se ejecutó el proceso de corte, notificaciones y coactiva para aquellos usuarios que posee facturas vencidas por falta de pagos causado durante el tiempo de pandemia desde el mes de marzo hasta septiembre del año 2020 y para los usuarios que mantenían acuerdos de pagos con anterioridad se les otorgo aplazamiento de la deuda sin intereses por los meses atrasadas durante el tiempo de la epidemia por covid-19.

Para inicios del año 2018 la entidad pública recaudo el 27.69% sobre el monto acumulado de \$39,120,625.99 con un total recuperado de \$10,832,501.34, para inicios del años 2019 muestra un valor porcentual de recaudación del 18.55% sobre el monto acumulado de \$43,429,917.16 con un total recuperado de \$8,056,249.63, para el periodo 2020 presenta un valor porcentual del 6.45% sobre el monto acumulado de \$47,014,941.56 dando un valor recuperado de \$3,032,463.73.

ANEXOS



AUTORIZACIÓN

Babahoyo, 29 de Marzo del 2021

Yo, **ING. BAJAÑA RAMÍREZ FLOR ALEXANDRA**, con numero de cedula N° 125015007-3, en calidad de **ASISTENTE DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, por medio de la presente autorización al Sr. **NÚÑEZ MAYORGA WALTER PATRICIO**, con C.I 125068759-5 a realizar el respectivo Estudio de Caso con tema **ANÁLISIS DE LA CUENTA POR COBRAR DE LOS USUARIOS DE CNEL LOS RÍOS EN EL PERIODO 2019-2020**, el cual es un requisito previo a la obtención de su título de **INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**.

La empresa se compromete a entregar cualquier información solicitada por el estudiante con la condición de tener la información entregada bajo confidencialidad.

Se expide la presente a solicitud de la interesada para los fines que crea conveniente.

Atentamente:

ING. BAJAÑA RAMÍREZ FLOR ALEXANDRA
JEFA DEL DEPARTAMENTO FINANCIERO DE CNEL
C.I: 125015007-3

ENTREVISTA

¿Cuándo la empresa considera una cartera vencida?

¿Cómo realizan el proceso de recuperación de cartera vencida?

¿Cuál es el monto que considera por la empresa como cartera vencida?

¿Qué tiempo tarda la empresa en realizar el proceso de recuperación de cartera?

¿Cuánto es el monto total facturado del periodo 2019-2020 y cuanto es el monto que representa en cuentas por cobrar?

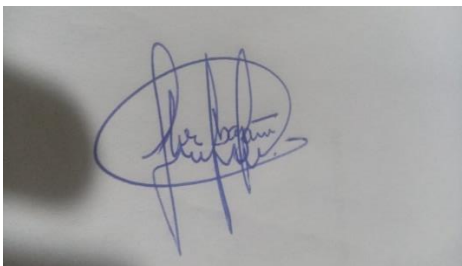
¿Considera que en el tiempo pandemia por covid-19 fue unos factores que genero incremento al monto en cuentas por cobrar para el año 2020?

¿Actualmente la entidad pública presenta ganancias o pérdidas?

¿Cuál es el valor porcentual estimado de recuperación de cartera?

¿Cuál es la ley que ampara al usuario?

¿Cuál es el organismo encargado en realizar el proceso de coactiva?



Bibliografía

Agencia de regulacion y control de electecidad. (23 de Diciembre de 2020). *Pliego tarifario para las empresas electricasde distribucion.*

Obtenido de <https://www.regulacionelectrica.gob.ec/resoluciones-pliegos-tarifarios/>

bancos, s. d. (enero de 2018). *Morosidad de cartera.* Obtenido de https://estadisticas.superbancos.gob.ec/portalestadistico/portalestudios/wp-content/uploads/sites/4/downloads/2018/01/morosidad_de_cartera.pdf

CNEL EP. (1 de Mayo de 2020). *CNEL EP habilita canales digitales para receptor reclamos por novedades por el valor del consumo eléctrico.* Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/2020/05/cnel-ep-habilita-canales-digitales-para-receptor-reclamos-por-novedades-por-el-valor-del-consumo-electrico/>

Constitucion de la republica del ecuador. (21 de diciembre de 2015). *Constitucion de la republica del ecuador.* Obtenido de <https://www.cosede.gob.ec/wp-content/uploads/2019/08/CONSTITUCION-DE-LA-REPUBLICA-DEL-ECUADOR.pdf>

Debitia. (2018). *¿Como se realiza el proceso de gestion de cobranza y recuperacion de la cartera de cobranza vencida ?* Obtenido de https://debitia.com.ar/que-es-la-cartera-de-cobranzas/?gclid=Cj0KCQjw9YWDBhDyARIsADt6sGYTd4HOD5BNr1cP2LneNmF9TxhFG5clubLGt12zuxSjDZfQJDLemzQaAmR4EALw_wcB

Debitia. (2019). *¿Como recuperar la cartera vencida?* Obtenido de https://debitia.com.ar/como-recuperar-la-cartera-vencida/?gclid=Cj0KCQjw9YWDBhDyARIsADt6sGYk5KkMmwqowz8XCE0eahbjTYIYA8ijAOm8gS5U_2NTdF87E_QizY0aAI30EALw_wcB

Debitia. (2019). *Tipos de cobranza .* Obtenido de <https://debitia.com.ar/tipos-de-cobranza/>

Ley regimen del sector electrico . (2021). *Ley regimen del sector electrico .* Obtenido de https://www.celec.gob.ec/transelectric/images/Normativa/LEY_REGIMEN_SECTOR_ELCTRICO.pdf

Telcel Empresas. (2021). *¿Que es la cartera vencida y como se recupera ?* Obtenido de <https://www.telcel.com/empresas/tendencias/notas/que-es-cartera-vencida#:~:text=La%20cartera%20vencida%20de%20una,la%20salud%20de%20cualquier%20compa%C3%B1%C3%ADa.>