



Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 65-83. ISSN 1390-9304

Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora

Jazmín Elsa Sánchez-Astudillo¹, Viviana Román-Avenidaño², David Richard Pincay-Sancán³

1 Universidad de Guayaquil, jazmin_sanchez4@hotmail.com

2 CNEL EP Milagro, vivianaroman02@hotmail.com

3 Universidad Estatal de Milagro, dav_coco@hotmail.com

RESUMEN

La presente investigación, aborda la gestión realizada en el área de recaudaciones de la “Organización, Distribuidora y Comercializadora del servicio de energía eléctrica”, hacia el consumidor final dentro de su área de concesión. Como objetivo se busca identificar la efectividad de la gestión de la jefatura de recaudación durante el periodo 2013-2015 y su efecto en la recaudación de los ingresos de esta empresa.

Partiendo de un contenido normativo y de planificación se usó metodología empírica positivista, con un análisis crítico de procedimientos y estrategias, utilizado por el área de recaudación; la herramienta para la recolección de datos usado fueron técnicas de entrevista y observación directa.

Se consideró artículos de revistas indexadas en relación al tema investigados, tesis de maestría, y como informante clave a los profesionales de la jefatura de recaudación de la Dirección Comercial de la empresa.

Como resultado evidenciamos mejora continua al control financiero con el fin de evitar desviaciones de los recursos monetarios, concluyendo la necesidad de implementar controles previo a la emisión de notas de créditos a los usuarios, diseños de formatos de autorización de bajas y fortalecer los controles interno basados en políticas y procedimientos, con seguimientos de los depósitos efectuados por los clientes.

Palabras claves: Control financiero, Comercialización, Efectividad, Gestión, Recaudación



Electric Power in Ecuador and its impact on a collecting company

ABSTRACT

This research deals with the management carried out in the collection area of a company, organization, distributor and commercialization of energy from the electric energy service to the final consumer within its concession area. The objective is to identify the effectiveness of the management of the collection headquarters during the period 2013-2015 and its effect on revenue collection.

Based on a normative and planning content, empirical positivist methodology was used, with a critical analysis of procedures and strategies used by the collection area; The tool for data collection used was interview and direct observation techniques.

Articles of journals indexed in relation to the subject investigated, master's thesis, and as key informant were considered to the professionals of the head of collection of the Commercial Management of the company.

As a result we evidenced continuous improvement to financial control in order to avoid deviations in monetary resources, concluding the need to implement controls prior to the issuance of credit notes to users, designs of authorization forms of casualties and strengthen internal controls based In policies and procedures, with follow-ups of deposits made by customers.

Keywords: Commercialization, Distribution, Electric power, Collection



1. INTRODUCCIÓN

El mejoramiento de la calidad y la cobertura de los servicios públicos en aspectos de servicios de electrificación nace en Ecuador con la propuesta del cambio en la matriz productiva y la creación de la Ley Orgánica de Empresas Pública (2013), esta permitió que la empresa CNEL S.A. Corporación Nacional de Electricidad S.A. fusionaran a más de 10 empresas privadas y públicas que brindaban servicios a nivel nacional tanto de comercialización y distribución de energía eléctrica, y de paso a la creación de la Corporación Nacional de Electricidad-Empresa Pública (Villegas, 2015); con esto se consideró una prioridad al momento de diseñar las políticas sociales orientadas al desarrollo económico e industrial del Ecuador (Acosta, 2010). Desde este punto de vista, la gestión local juega un papel fundamental en la redefinición de lo público, que reclama el fortalecimiento de la descentralización y la participación social como bases para poder aplicar políticas económicamente eficientes (Massolo, 2005). Los servicios públicos son elementos importantes para la satisfacción de ciertas necesidades primordiales de la comunidad, y sirven de instrumento para alcanzar el pleno desarrollo humano, social y económico (Romero, 2009) (Sebastián, 2007). En el artículo 313 de la Constitución de la República del Ecuador, establece que la administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos es derecho del Estado. El Estado constituye Empresas Públicas para la prestación de los servicios públicos tales como: servicios de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

Los principales problemas que afecta a la recaudación de los ingresos por la venta de energía eléctrica de la unidad de negocio de la “Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica”, es el débil control interno a las recaudaciones, poca segregación de funciones y rotación del personal que recauda en las ventanillas. A continuación citaremos unas causas y efectos de la problemática de estudio:

Esto ocasiona la falta de un supervisor a las cajas de recaudación, débil control interno por parte de la Jefatura de Recaudación, poca aplicación de las normas de control interno (Carvajal & Sanabria, 2016). Teniendo como efectos desviaciones del efectivo



recaudado en las ventanillas de recaudación, ingreso tardío de los depósitos a las cuentas bancarias, disminución de la recaudación.(García, 2006)

A esta situación formulamos lo siguiente ¿Cuáles son los procedimientos que aplica la jefatura de recaudación ante las desviaciones de los recursos económicos?, ¿Cómo afecta la transferencia tardía de los valores recaudados a la cuenta única de recaudación en los años 2013-2015?, ¿Cómo se desarrolla la recaudación en una Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica?.(Chong, 2007)

El presente trabajo de investigación se lo realiza de acuerdo a los diferentes sucesos de pérdidas de los recursos económicos que se ha presentado en la Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica (Arce, 2011), por lo que se analizará los procedimientos, técnicas y estrategias aplicadas por la Dirección Comercial, a través de la Jefatura de Recaudación con el objetivo de determinar si el área ha cumplido con la aplicación de las políticas internas para salvaguardar los recursos de la empresa (Moya, Gómez & Osorio, 2010), y verificar si ha logrado una recaudación eficiente y óptima de los ingresos facturados por concepto de la prestación del servicio público de energía. Para ello se profundizará en los resultados obtenidos producto de la aplicación de las técnicas de recopilación de datos, y se evaluará su impacto financiero a través de la comprobación de la premisa y de indicadores de gestión, los mismos que servirán de apoyo para reestructurar el control interno e implementar estrategias mucho más rígidas que se direccionen al cumplimiento de la planificación estratégica de la entidad. (Hidalgo & Pérez, 2017)

La revisión literaria del trabajo enfoca su punto en opiniones como Endesa (1994), Físicos (2002), Stiglitz (2000), quienes mostraron la evolución de las empresas proveedoras de servicios públicos y su impacto en el desarrollo del mundo, partiendo de la revolución industrial, transportación de la electricidad con centrales eléctricas, después su despunte en la electrificación industrial. Ecuador como país hidroeléctrico no se queda atrás y en sus proyectos genera su propia energía gracias a la tecnología y modernas industrias, explotando en la actualidad 2017 excedentes que pueden ser exportados después del consumo local. (SENPLADES, Plan Nacional para el Buen Vivir, 2013, pág. 316)



2. METODOS

El trabajo de investigación sobre la gestión en la recaudación de la Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica, periodo 2013-2015, se utilizó una metodología empírica positivista de carácter cualitativa, documental, y descriptiva (Millán, 2013). Para esto se contó con 2 profesionales y 3 académicos afín a la investigación quienes ayudaron a replantear las preguntas de la entrevista. La muestra de los informantes claves se muestra en la Tabla 1 quienes fueron elegidos por ser parte de la población a estudiar. Se abordó una revisión básica y necesaria de los aspectos financieros con políticas económicas que ayudaron a llegar a los objetivos planteados en el presente trabajo. (Pisco, 2015)

La técnica de investigación a utilizar es la entrevista, así como el uso de análisis históricos permitan establecer las debidas comparaciones de hechos y fenómenos directamente correlacionados con el presente tema.

Además se aplicó un estudio es de tipo inductivo. La consideración empírica está orientada hacia los sectores estratégicos del Ecuador, los que actualmente constituyen un pilar fundamental, para el desarrollo de la Matriz Productiva, por lo que requiere de una vital atención su administración, siendo indispensable que la prestación del servicio público sea de calidad. A esto se analizó la base legal de la Constitución de la República del Ecuador, y la parte financiera para el correcto control y salvaguardia del efectivo usados en las empresas tanto industriales como comerciales (García, 2012).

Adicional utilizamos el método Inductivo, que permitió obtener información de la población estudiada con sustento en estimaciones fundado en base a los datos provenientes de las entrevistas realizadas a los empleados de Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica. La utilización de este método consiste en deducir por medio de las entrevistas a los empleados, la causa que originó las gestiones de recaudación.

Tabla 1 : Muestra



Cargo	No de personas
Director Comercial	1
Jefe de Recaudación	1
Técnico de Recaudación	4
Recaudador de Agencia	7
Auxiliar de Recaudación	3
Total	16

Fuente: Organización distribuidora y comercializadora de energía (Román, 2016)

3. RESULTADOS

Producto de la investigación realizada, se obtuvo que en el periodo 2013, las recaudaciones estuvieron bajo un Fideicomiso, el mismo que reportaba a diario los valores recaudados y realizaba la liquidación del valor agregado de distribución, en este periodo no hubo problemas en la recaudación. Según información obtenida de los movimientos de la cuenta contable de mayor, se refleja un saldo menor en el periodo 2013, los cuales reporta valores desde el mes de mayo hasta diciembre 2013. Luego en el 2014 se refleja un mayor ingreso a la cuenta porque la unidad de negocio empezó a recaudar los valores a través de las ventanillas ya que el Fideicomiso fue liquidado. (Román, 2016)

Tabla 2. Movimientos cuenta de mayor Bancos

Saldos Contables de la cuenta Bancos			
	2013	2014	2015
Saldo Inicial		\$ 23.974,93	\$ 486.661,21
Depósitos	\$ 1.620.700,12	\$ 44.454.097,10	\$ 58.184.893,27
Créditos	\$ -1.596.725,19	\$ -43.991.410,82	\$ -56.408.949,90
Saldo Final	\$ 23.974,93	\$ 486.661,21	\$ 2.262.604,58

Fuente: Información del mayor de la cuenta contable sistema CGWEB



En el periodo 2014, se evidencia el número de retraso por días en los depósitos, el mismo que se ha planteado en una tabla de frecuencia, siendo su indicador más elevado de 30 eventos en los 12 meses, cuyo reporte es entregado con de 1 a 5 días de retraso, seguido por 17 eventos de los reportes entregado de entre 6 a 10 días de retraso.

Tabla 3. Detalle de retraso en los depósitos 2014

Días de retraso	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa
0 a 5	39	39	67,24%
6 a 10	10	49	17,24%
11 a 15	6	55	10,34%
16 a 20	2	57	3,45%
21 a 25	0	57	0,00%
25 a 30	1	58	1,72%
Total	58		100%

Fuente: Sistema CGWeb (Román, 2016)

En el periodo 2015, se evidencia el número de retraso por días en los depósitos, el mismo que se ha planteado en una tabla de frecuencia, siendo su indicador más elevado de 30 eventos en los 12 meses, cuyo reporte es entregado con de 1 a 5 días de retraso, seguido por 17 eventos de los reportes entregado de entre 6 a 10 días de retraso.

Tabla 4. Detalle de retraso en los depósitos 2015

Días de retraso	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Frecuencia Relativa
0 a 5	30	30	54,55%
6 a 10	17	47	30,91%
11 a 15	4	51	7,27%
16 a 20	2	53	3,64%
21 a 25	1	54	1,82%
25 a 30	1	55	1,82%
Total	55		100%

Fuente: Sistema CGWeb (Román, 2016)

Referente al proceso de anulación, en el momento que se realiza la nota de crédito en el sistema, no refleja el nombre del cliente al cual se le ha aplicado la transacción, ni tampoco el área de recaudación adjunta al reporte de recaudación como soporte. Se



obtiene los valores más significativos de los estados financieros, para determinar el impacto financiero de las gestiones del área de recaudación, a los cuales se aplicará indicadores de gestión y financieros. (Salazar & Garcés, 2017)

Tabla 5. Estados Financieros de Organización Distribuidora y Comercializadora de energía

Descripción	2013	2014	2015
Saldo Inicial	\$ -	\$ 23.974,93	\$ 486.661,21
Depósitos	\$ 1.620.700,12	\$ 44.454.097,10	\$ 58.184.893,27
Créditos	\$ (1.596.725,19)	\$ (43.991.410,82)	\$ (56.408.949,90)
Saldo Final	\$ 23.974,93	\$ 486.661,21	\$ 2.262.604,58
Facturación total	\$ 46.629.832,39	\$ 54.068.696,18	\$ 60.065.553,73
Recaudación total	\$ 46.185.803,25	\$ 53.601.127,72	\$ 58.317.954,60
Cartera	\$ 16.026.877,71	\$ 15.763.349,60	\$ 17.080.108,78
Coactiva	\$ 5.092.583,37	\$ 5.332.348,10	\$ 5.475.417,95
Depósitos por identificar	\$ 299.507,80	\$ 274.822,18	\$ 264.333,65
Activo Corriente	\$ 36.854.893,17	\$ 45.417.644,59	\$ 50.351.835,61
Pasivo Corriente	\$ (43.194.622,12)	\$ (45.795.406,92)	\$ (46.018.751,91)
Costo Energía	\$ 34.657.038,55	\$ 34.419.499,39	\$ 35.395.854,17
Gastos Operativos	\$ 5.732.754,09	\$ 3.847.573,84	\$ 5.387.280,81
Ingresos	\$ (1.382.877,09)	\$ (53.761.867,30)	\$ (54.981.039,73)
Costos y Gastos	\$ 52.147.118,10	\$ 49.537.251,68	\$ 53.578.306,33
Resultado	\$ 50.764.241,01	\$ (4.224.615,62)	\$ (1.402.733,40)

Fuente: Información contable del sistema CGWEB

Tabla 6. Valores de Impacto en la Gestión de Recaudación 2013-2015



Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora

Revista Publicando, 4 No 13. No. 2. 2017, 65-83. ISSN 1390-9304

Nombre del Indicador	Fórmula	Resultado			Interpretación
		2013	2014	2015	
Participación del servicio	$\frac{\text{(MWh) facturado}}{\text{Venta de Energía}}$	$\frac{498563}{40163882,05}$	$\frac{524803}{45510782,67}$	$\frac{538664}{49126407,81}$	Existe una tendencia decreciente los MWh facturados apenas representa en promedio 1,16% de las ventas por consumo de energía. Tomas de lectura erróneas
		1,24%	1,15%	1,10%	
Eficiencia en la recaudación	$\frac{\text{Recaudación}}{\text{Facturación}}$	$\frac{\$ 46.185.803,25}{\$ 46.629.832,39}$	$\frac{\$ 53.601.127,72}{\$ 54.068.696,18}$	$\frac{\$ 58.317.954,60}{\$ 60.065.553,73}$	El indicador refleja una alto porcentaje, sin embargo en las recaudaciones incluye los valores recaudados por cartera, el sistema no separa los valores de meses anteriores.
		99,05%	99,14%	97,09%	
Eficiencia de la Recuperación de Cartera	$\frac{\text{Cartera}}{\text{Recaudación}}$	$\frac{\$ 16.026.877,71}{\$ 46.185.803,25}$	$\frac{\$ 15.763.349,60}{\$ 53.601.127,72}$	$\frac{\$ 17.080.108,78}{\$ 58.317.954,60}$	En promedio, se tiene un 30% de valores económicos que la empresa no recauda durante el periodo 2013-2015
		34,70%	29,41%	29,29%	
Procesos de Coactiva de la Cartera vencida	$\frac{\text{Coactiva}}{\text{Cartera}}$	$\frac{\$ 5.092.583,37}{\$ 16.026.877,71}$	$\frac{\$ 5.332.348,10}{\$ 15.763.349,60}$	$\frac{\$ 5.475.417,95}{\$ 17.080.108,78}$	Del 100% de la cartera, tan sólo un promedio del 30% se encuentra en coactiva (se está recaudando por la vía judicial)
		31,78%	33,83%	32,06%	
Ratio de Liquidez	$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$	$\frac{\$ 36.854.893,17}{\$ 43.194.622,12}$	$\frac{\$ 45.417.644,59}{\$ 45.795.406,92}$	$\frac{\$ 50.351.835,61}{\$ 46.018.751,91}$	Por cada dólar de deuda, la empresa posee en promedio 0,98 para cumplir con sus obligaciones con terceros.
		0,85	0,99	1,09	
Margen de Utilidad	$\frac{\text{Rendimiento}}{\text{Ingresos}}$	$\frac{\$ (395.576,77)}{\$ (52.542.694,87)}$	$\frac{\$ (4.224.615,62)}{\$ (53.761.867,30)}$	$\frac{\$ (1.402.733,40)}{\$ (54.981.039,73)}$	La empresa tiene un rendimiento en promedio de 4% respecto de sus ingresos
		0,01	0,08	0,03	

Se detallan los indicadores financieros con sus respectivos resultados considerando un rango de tres periodos contables, con variables de la facturado, venta de energía, cartera, coactivas. Elaboración propia de autores.

Otros resultados relevantes fueron:

Entrevistas a técnicos, recaudadores de agencia y auxiliares de recaudación

El total de personas entrevistas correspondientes al presente punto se presenta a continuación:

Tabla 7: Entrevista a Recaudador



ENTREVISTA		
Cargo: Técnico, Recaudador de agencia y Auxiliar de recaudación		
Preguntas	Respuesta	Análisis
1. ¿Se ha visto en una situación delicada con la atención al cliente en la que aprovechó activamente una oportunidad?	No.	En base a la respuesta de la entrevista, la apreciación de riesgo entre recaudador y cliente, en el servicio de recaudación, toma como base la respuesta de los recaudadores que tienen como función la de cobrar la planilla de consumo eléctrico, por tal razón tenemos: la mayoría con un 100,00 % respondió que no se ha aprovechado del cliente. Nos indica que el personal trabaja con honestidad.



ENTREVISTA			
Cargo: Técnico, Recaudador de agencia y Auxiliar de recaudación			
Preguntas	Respuesta	Análisis	
2. ¿El servicio que brinda al cliente al momento de la recaudación, cómo lo califica?	Alternativas	En base a la respuesta de la entrevista, ésta se encuentra ligada a la preg. 1, y se obtiene como resultado que el 100% desempeña su trabajo con honestidad y responsabilidad, en la atención al usuario al momento de la cancelación de la planilla. Esta es una pregunta muy sensible, pues su respuesta puede tener desviaciones de carácter personal.	
	Muy Responsable y honesto		X
	Poco Responsable y honesto		
	Nada Responsable y honesto		
3. ¿Conoce el proceso para dar de baja el cobro de un valor recaudado? En qué circunstancia se da este evento?	Si conocen del proceso y se ha dado en los siguientes casos:	En base a las respuestas, se podría deducir que existe personal nuevo en la empresa que desconoce del proceso. Se obtiene como resultado, que las bajas de los valores recaudados corresponde en un 63% a errores de dígito en el valor, el 31% por error de código, el 6% por decisión del cliente de no cancelar no le alcanzó el dinero. Nos da la pauta de que existe una distracción en los recaudadores al momento de ingresar el cobro de las planillas.	
	Error al digitar el valor a cobrar		63%
	Error al digitar el código de cliente		31%
	Desiste el cliente de cancelar		6%
	Otro motivo		
4. ¿Tiene asignado clave para realizar cargos (notas de débito) o abonos (notas de crédito) a la cuenta de los clientes?	No tienen clave asignada.	Se obtiene como resultado, que el personal que recauda no posee clave para dar de baja los valores recaudados. Esto nos indica que el uso de clave debe estar asignado a una sola persona con un cargo de mayor jerarquía.	
5. ¿Existe supervisión a diario en las cajas de recaudación y ésta es cuadrada en presencia de su jefe inmediato?	Se supervisa la recaudación en la agencia Milagro, en las otras agencias en muy pocas ocasiones.	El 75% comenta que existe supervisión diaria a las cajas que corresponde a la ventanilla de recaudación de Milagro, y agencias cercanas, mientras que el 25% comenta que no se supervisa a diario, por el factor distancia de las agencias mas distantes como Bucay, Marcelino Maridueña, Naranjal.	

Fuente: Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica (Román, 2016)

Para la parte jerárquica se consideró al jefe de recaudación donde se planteó temas de funciones, modos de registro y control, mas políticas y planificación financiera, los resultados los observamos en la tabla 8 que a continuación detallamos:



Tabla 8: Resultados de la entrevista al Cargo: Jefe de recaudación



Una parte elemental para conseguir la hipótesis planteada tomamos como elemento clave la información a la parte Gerencial, para esto nos ayudó el Director Comercial, se planteó un cuestionario específico para la posición de Director.

Tabla 9: CONTROL INTERNO CUESTIONARIO - 2016

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Objetivo General
Identificar la efectividad de las gestiones de la jefatura de recaudación de Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica, durante el periodo 2013-2015, para la eficiente recaudación de los ingresos.

Preguntas	Respuesta		Observación
	SI	NO	
¿Se dispone de sistemas y personal de Seguridad, para el control de ingreso y salida de usuarios en las agencias de recaudación?	x		Sólo hay registros de salida de usuarios, sin embargo ha existido robos en las agencias
¿Los sistemas informáticos cuentan con claves para el ingreso y procesamiento de la información?	x		El SICO posee claves de acceso fue implementado desde hace 3 años
¿El acceso a los recursos monetarios, registros y comprobantes, está protegido por mecanismos de seguridad y limitado a las personas no autorizadas?	x		Al área de recaudación ingresaba el personal de la UN a cancelar las planillas
¿Se elabora diariamente el reporte de cierre de los recaudadores y se cuadra con los soportes?	x		Se emite los reportes desde tres sistemas y las anulaciones no tienen soporte
¿La misión, visión, valores y principios están claramente definidos y son socializados al personal de la corporación?	x		Posee página web, donde se encuentra todo lo referente a Organización Distribuidora y Comercializadora de energía eléctrica
¿La Jefatura de Recaudación, mantiene un registro de desempeño por cada recaudador?	x		Se realiza la autoevaluación y evaluación de pares cada año por intranet, se denomina Compers
¿La Jefatura de Recaudación, elabora una Planificación detallada por cada agencia por lo menos de manera quincenal?		x	Se realiza la autoevaluación y evaluación de pares cada año por intranet, se denomina Compers
¿Se ha realizado o solicitado la práctica de una Auditoría Interna a los valores recaudados?		x	No se ha realizado ni solicitado, conflicto de intereses existe parentesco familiar
¿Se supervisa permanentemente al personal que recauda, durante el transcurso de las actividades?		x	Se realiza supervisiones en sitio dos veces en el día
¿Se aplica la rotación del personal en el área de recaudación por lo menos cada tres meses?		x	No se ha practicado rotación de personal



CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Preguntas	Respuesta		Observación
	SI	NO	
Objetivos Específicos			
<ul style="list-style-type: none">• Analizar los indicadores de la recaudación en ventanilla en los periodos 2013-2015.• Evaluar la disminución de los porcentajes de desviaciones de los recursos y la incidencia de la cartera vencida• Establecer la importancia de los servicios en línea de recaudación a través de las instituciones financieras			
Respuesta			
Preguntas	SI	NO	Observación
¿Ha existido eventos en los que se ha detectado desviaciones de los recursos monetarios?	x		Dos eventos en la Agencia Milagro, un evento en cada Agencia de recaudación
¿Los valores recaudados, son depositados dentro de las 24 horas posterior a su recepción?		x	Dos eventos en la Agencia Milagro, un evento en cada Agencia de recaudación
¿Se delega o se ha delegado de manera temporal las claves para la anulación de cobros	x		Los recaudadores conocían de la clave del Jefe de Recaudación
¿Se controla los porcentajes de recaudación a través de indicadores de gestión y financieros)	x		Se lleva un registro conocido como la Matriz Comercial, recopila información de valores facturados, recaudados, # de clientes, costo de energía por kw
¿Los canales de recaudación con los entes corresponsales cubren la demanda de los clientes en el pago de las planillas?	x		Se lleva un registro conocido como la Matriz Comercial, recopila información de valores facturados, recaudados, # de clientes, costo de energía por kw
¿Justifica el costo financiero del servicio bancario por la recaudación con el valor recaudado mensualmente?	x		Se lleva un registro conocido como la Matriz Comercial, recopila información de valores facturados, recaudados, # de clientes, costo de energía por kw
¿Existe canales de información adecuados entre las áreas responsables de los recursos financieros?	x		Se lleva un registro conocido como la Matriz Comercial, recopila información de valores facturados, recaudados, # de clientes, costo de energía por kw

Fuente: Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica (Román, 2016)





4. CONCLUSIONES

Como principal aportación señalamos que la investigación ha permitido extraer los principales hallazgos relativos a la situación actual de la investigación dentro del área de recaudación de la Organización distribuidora y comercializadora de energía eléctrica, Teniendo que no ha aplicado las normativas ni los procedimientos vigentes que salvaguarden los recursos económicos, por lo tanto, se evidencia poco interés en el manejo y control de los valores recaudados.

A esto recomendamos:

Con el fin de fortalecer el control interno en el área de recaudación y cada una de sus agencias se difunda las políticas internas, los formularios, instructivos y lineamientos que permitan disminuir las debilidades que esta área presenta y que es vital importancia dentro de la organización.

Que la dirección comercial monitoree constantemente las recaudaciones en base a lo facturado vs lo recaudado de forma sorpresiva y mensual. Considerando los resultados del periodo 2013, 2014 y 2015, junto con los formatos diseñados para soporte de la anulación de un cobro, el mismo que debe estar firmado por el cliente, recaudador, Jefe de recaudación y autorizado por el Director Comercial, donde se detalle el motivo, valor, código de suministro.

La administración en conjunto de Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica, deberán considerar el informe presentado para tomar las medidas correctivas necesarias en beneficio de mejorar los índices de recaudación y cartera a fin de mermar la brecha de recaudación.

Innovar frecuentemente la plataforma tecnológica de los servicios de recaudación en las ventanillas de las agencias de recaudación. Mantener un listado actualizado de registro de clientes con transacciones de anulación, quejas, denuncias y realizar confirmaciones de valores cancelados a los clientes. (Yanes & Gaitan, 2005)



5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, A. (2010). *Análisis de coyuntura: una lectura de los principales componentes económicos, políticos y sociales de Ecuador durante el año 2009*. Flacso-Sede Ecuador.
- Arce, V. M. A. (2011). La comercialización de energía eléctrica a través de cooperativas de consumo. *Boletín de la Asociación Internacional de Derecho Cooperativo*, (45), 197-216.
- Carvajal, O. L., & Sanabria, J. A. G. (2016). Control organizacional: una mirada comparativa con el mundo. *Contaduría Universidad de Antioquia*, (66), 175-190.
- Chong, A. (2007). ¿Valieron la pena las privatizaciones?. *Nueva Sociedad*, 207, 80-93.
- Endesa. (1944). *Historia de la electricidad: línea del tiempo*. (España, Ed.) Recuperado el 25 de Agosto de 2016, de Historia de la electricidad: línea del tiempo: <http://www.endesaeduca.com>
- Físicos, C. O. (2002). Historia y panorama actual del sistema eléctrico español. (J. M. Fano, Ed.) *FISICA Y SOCIEDAD*, 54.
- García Álvarez, C. M. (2006). Una aproximación al concepto de cultura organizacional. *Universitas Psychologica*, 5(1), 163-174.
- García, J. P. (2012). *Finanzas Empresariales*. Madrid, España: Paraninfo.
- Hidalgo, D. B., & Perez, Y. M. (2017). Eficiencia energética, competitividad empresarial y economía verde. *Revista Publicando*, 3(9), 447-466.
- Massolo, A. (2005). Gobiernos locales y mujeres: nuevos cambios y desafíos en América Latina. *Revista Futuros*, 3(9), 9.
- Millán, U. A. (2013). La sostenibilidad de las reformas del sector eléctrico en Colombia. *Fedesarrollo*, 145. Obtenido de <http://hdl.handle.net/11445/1906>
- Moya, P., Andrea, Y., Gómez Flórez, G. A., & Osorio Medina, E. (2010). Evaluación del desempeño del sector de distribución de electricidad en Colombia: una



aplicación del análisis de frontera estocástica. *Ensayos sobre política económica*, 28(62), 70-123.

Nacional, A. (2013). *Ley Orgánica de Empresas Públicas*. Quito.

Nacional, A. (2015). *Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica*. Quito: Registro Oficial 418.

Pisco, J. L. (31 de Agosto de 2015). *Revisión Especial al Departamento de Recaudación y su incidencia en los resultados económicos en la Empresa Eléctrica Pública Estratégica CNEL EP, Guayas Los Ríos sistema Quevedo, periodo 2012*. Recuperado el 14 de febrero del 2017: <https://scholar.google.es/>

Roman, Viviana (2016) Análisis del Impacto Financiero de las Gestiones del área de recaudación en una Organización Distribuidora y Comercializadora de energía, periodo 2013-2015. (Trabajo fin de master inédito), Universidad de Guayaquil, Guayaquil, Ecuador.

Romero, J (2009). Desarrollo y cooperación. *Revista De Fomento Social*, (256)

Retrieved from

<https://search.proquest.com/docview/1782243994?accountid=38773>

Salazar, P. R., & Garcés, D. M. M. (2017). Restricciones financieras de las pequeñas y medianas empresas. *Revista Publicando*, 3(9), 479-493.

Sebastián, J. (2007). Conocimiento, cooperación y desarrollo. *Revista iberoamericana de ciencia tecnología y sociedad*, 3(8), 195-208.

SENPLADES. (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir*. Quito: Consejo Nacional de Planificación. Obtenido de www.buenvivir.gob.ec

Stiglitz, J. E. (2000). *La Economía del Sector Público* (Tercera ed.). (A. Bosch, Ed.) Barcelona.

Villegas, F. (2015). Gestión de Satisfacción al Cliente en el sector eléctrico. *Ciencia Unemi*, 5(7), 88-95.

Yanes, J. P. M., & Gaitan, O. G. (2005). Herramientas para la gestión energética empresarial. *Scientia Et Technica*, 3(29), 169–174.