



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2021 – MARZO 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Conciliación de saldos de cartera en área financiera en Cnel Babahoyo año 2020-
2021**

EGRESADA:

Denisse Lisbeth Cevallos Cabrera

TUTOR:

CPA. Wilmer Espinoza Toalombo

PERIODO 2021-2022

Introducción

La empresa pública CNEL es una de las más importantes dentro del Ecuador, siendo que es la mayor proveedora del servicio de electricidad a la gran mayoría del país de manera simultánea, sus ingresos provienen del dinero que las personas realizan pagos mensualmente que servirán para invertir en nuevos proyectos que beneficien a la empresa y asegurarse de que todos sus servicios se encuentren en las mejores condiciones.

Al igual que toda empresa, esta posee un departamento dedicado al área financiera, donde se llevan las cuentas de toda la empresa en general, y de esta forma, se pueden tomar decisiones que le serán útiles para la parte administrativa al momento que se requiera tomar decisiones que favorezcan a la misma institución, mayormente se depende más de los insumos que reciben del gobierno y de las cuentas por el servicio prestado a la ciudadanía.

En la empresa CNEL ubicado en la ciudad de Babahoyo, los valores que se registran en el área financiera no cuadran con lo establecido, debido a que los encargados de registrar las cuentas, lo hacen donde no corresponde y, en consecuencia, no se pueden hacer los asientos contables por que no cuadran con lo que especifica el área comercial, esta situación se tiene conocimiento que lleva un par de años así.

Para poder darle una solución al problema de investigación, se requiere encontrar todos los valores y evaluar las condiciones en las que los encargados de registrar dichos valores se encuentran además de verificar si los valores en el departamento Financiero coinciden con los que muestra el departamento Comercial de la CNEL en la ciudad de Babahoyo.

El presente trabajo se encargará de revisar y comparar los períodos de cada departamento entre el período 2020-2021 y el período anterior (2019-2020). Esta investigación es de tipo mixta, usando métodos y datos de tipo cuantitativo y cualitativo para la recolección de información, organización de los mismos y usando el método hipotético deductivo para partir de una serie de ideas y una hipótesis para obtener las conclusiones provenientes de dicha información siguiendo las técnicas apropiadas. Esta investigación fue realizada en base a la línea de Investigación de Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social.

Desarrollo

La CNEL EP, ubicada en la calle 9 de noviembre 202 y General Barona de la parroquia Camilo Ponce en el cantón Babahoyo, provincia de los Ríos; administrado por el Mgs. Fernando Patricio Reyes Romero, La empresa se dedica a la distribución de energía eléctrica a todo el cantón Babahoyo además de realizar los cobros de dicho servicio de manera mensual. (CNEL, 2021)

Su misión es brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.

Su visión ser una Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia.

Una empresa es una organización de personas y recursos que buscan la consecución de un beneficio económico con el desarrollo de una actividad en particular. Esta unidad productiva puede contar con una sola persona y debe buscar el lucro y alcanzar una serie de objetivos marcados en su formación. (Galán, 2015)

Como se puede observar, CNEL sí aplica a considerarse como una empresa, pues esta es una organización, que, en conjunto con los departamentos, recursos humanos, maquinarias, etc. buscan un objetivo lucrativo por ofrecer sus beneficios a las personas que los necesitan, siempre y cuando estén dentro de su área operaria, pero al ser una empresa que es parte del gobierno, esta tiene un alcance mayor que otras empresas a nivel nacional.

CNEL entra en la clasificación de las empresas según su actividad, para ser precisos, esta se considera como una empresa de servicios, debido a que sus actividades se tratan de mantener activo un bien, el cual es el servicio de electricidad a todos los hogares de la zona donde se encuentre operando, y esta empresa obtiene un bien monetario a cambio de mantener el mismo y asegurarse que no existan inconvenientes dentro de la zona donde operan.

Las empresas de servicios son las que proporcionan servicios, es decir, elementos no tangibles que cubren necesidades específicas. Los ejemplos más habituales los encontramos en sectores como la electricidad, el agua, el gas, el transporte de mercancías, las comunicaciones, la cultura, el espectáculo, los hoteles o el turismo, entre otros. (EAE Business School)

Como se puede observar en este apartado, la CNEL se encarga de brindar un servicio que es intangible como lo es la electricidad, pero este servicio intangible se encarga de cubrir las necesidades no solo de los ciudadanos en sus hogares, sino que también brinda este servicio a escuelas, hospitales y demás instituciones que sirven para brindar otros bienes a las personas, por lo que se puede decir que el servicio que ofrece CNEL es uno de los tres más importantes, por no decir que es el de mayor importancia debido a que sin la electricidad, otros servicios básicos como el teléfono, internet o incluso las represas de agua no funcionarían adecuadamente.

Las empresas de servicio hoy en día han ido ganando cada vez más importancia gracias a que el consumo de los mismos es lo que ha llevado a que los países como Ecuador, considerado como un país de economía emergente, se vaya desarrollando a nivel empresarial y además, el consumo de los servicios ha llegado a convertirse con el paso de las décadas, como un indicador del nivel de calidad de vida de los ciudadanos (Bejarano, 2018), además del constante cambio al

que se ven enfrentados como es el caso de las tecnologías que facilitan procesos para las mismas empresas.

Las empresas de servicios básicos son de las más importantes dentro de un país, pues estos proveen a una gran cantidad de personas que son parte de una ciudad o poblado, estas empresas se mantienen en constante actividad debido a la necesidad de sus usuarios, mayormente empresas como CNT o Interagua se mantienen de la misma manera, y esta forma de operar llega a ser casi 24/7, pero gracias a nuevas tecnologías es posible operar de esta manera sin afectar tanto a los recursos humanos de la misma empresa.

La contabilidad es una herramienta de gestión financiera que está encargada de medir y analizar la realidad económica y las operaciones que se realizan dentro de una empresa con el fin de poder identificar, organizar, medir y comunicar toda información de tipo económica-financiera dentro de una empresa para la posterior toma de decisiones que cambiará el rumbo de una empresa para bien con el fin de alcanzar sus objetivos evitando la mayor cantidad de pérdidas posibles. (Rosillo, 2018)

Esta herramienta es muy importante porque le facilita al administrador tener una mejor perspectiva más clara acerca del rendimiento de la empresa durante sus actividades, además que, si esta lleva la firma del contador, encargado de dar fe pública acerca de lo que se lleva en la información contable, abre las puertas para que las empresas puedan establecer a futuro relaciones con otras organizaciones nacionales e internacionales, pues se tiene establecido que la carta de presentación de cualquier empresa, son sus estados financieros.

Los asientos contables se consideran como una de las formas en las que las empresas pueden tener una mejor visión financiera de la misma a través de las anotaciones que se realizan en un libro de contabilidad que lleva la misma, la cual se encuentra a cargo de personas que deben mantenerlo al día de manera que al momento de realizar los mismos, no existan descuadres en los valores que se deben comparar para obtener las utilidades o llevar un control de la contabilidad para tomar decisiones.

Los asientos contables son un tipo de operaciones que nos ayudarán a llevar un registro de los movimientos de la empresa y veremos gracias a ellos un aumento o disminución de los activos económicos de la empresa de forma rápida y sencilla. (González, 2020)

En este punto es donde la empresa CNEL está fallando, pues si bien es dicho que se debe registrar toda actividad financiera dentro del libro de contabilidad de la empresa, en esta organización las personas que están encargadas de realizar todos estos registros no lo hacen de manera ordenada, o directamente no lo hacen, es aquí donde los problemas para CNEL pueden ser graves porque con la falta de datos, pueden emitir una perspectiva incorrecta acerca de la situación financiera de la empresa, lo que podría llevar a tomar malas decisiones que perjudiquen a la misma de maneras muy graves, incluso podrían llevar a la bancarrota a esta sucursal.

Para realizar la conciliación de los saldos, es necesario que las empresas tengan reunidas y registradas de forma adecuada y ordenada cada uno de los apartados que forman parte de los ingresos y egresos, organizarlos y lo más importante, es que los valores deben cuadrar en cantidades, de manera que no exista algún inconveniente, y es aquí donde surge el problema de esta investigación.

En el departamento Financiero los encargados de registrar dichas cantidades no lo hacen dentro de los apartados necesarios, creando de esta manera, las inconsistencias que existen al momento de comparar las cifras del área financiera con el comercial de CNEL, debido a esta situación, se deben encontrar las formas en las que se podrían cuadrar las cifras sin esconder valores.

Los ingresos son ganancias tanto monetarias como no monetarias, que se juntan y generan en consecuencia un centro de consumo-ganancia. Podemos diferenciarlos entre los que se consiguen por la venta de un producto o por un servicio. (González, 2019)

De esta forma, se puede declarar que los ingresos de CNEL son todos aquellos elementos por los cuales obtienen una ganancia monetaria, tanto por los pagos que se les realizan como por el consumo de ciertos bienes que reciben para poder realizar sus actividades correspondientes. Un ejemplo de las ganancias monetarias de CNEL son los pagos de las facturas mensuales de los clientes, cuando se compra un medidor que debe ser instalado, cuando se debe reconectar el servicio en un lugar, etc. mientras que los beneficios no monetarios que se consumen para el mismo son los vehículos que reciben con los cuales, pueden recorrer grandes distancias llevando los insumos necesarios para la realización de sus actividades según la naturaleza de la situación.

En términos financieros se define egresos como toda salida de dinero que se produzca en una empresa o sociedad. Un egreso, es por lo tanto, la salida de recursos financieros con el fin de

cumplir un compromiso de pago. Pero también se entiende por egreso a la salida de dinero provocada por otros motivos como el de realizar una inversión. (Díaz, 2018)

Aquí es donde se define el cómo se pueden diferenciar los egresos de los ingresos, puesto que los egresos se refieren a toda cantidad monetaria que sirve para ejercer el cumplimiento de algún pago pero también para la compra de servicios o productos que faciliten el cumplimiento de las actividades de la empresa, un ejemplo de esto es el pago por alquilar un local que sirva de sucursal en parroquias lejanas a la sede central, mientras que las inversiones pueden ser compra de los elementos para realizar una instalación a empresas manufactureras que les proporcionan dichos bienes para la realización de su trabajo, como equipos de protección, transformadores, cables, fusibles, etc.

Dentro de este punto, una de las cosas que se deben dejar en claro es que al registrar toda actividad financiera para su respectivo cuadro a final de período, es que es necesario que se registren tanto los ingresos que recibe la empresa, como los egresos que salen de ella, así mismo, saber diferenciar cuándo una cantidad financiera es ingreso o egreso, para ello, las personas encargadas de registrar esos movimientos deben tener la responsabilidad y el conocimiento para poder realizar dicha tarea de forma segura y satisfactoria.

Una de las formas en las que se puede determinar si la empresa se encuentra en una situación financiera estable es por medio del cálculo de utilidades y el margen porcentual, las cuales se calculan usando las fórmulas necesarias para la misma.

Para calcular el margen de utilidad se debe tomar los ingresos totales y restarle los costos de productos o servicios que se utilicen; mientras que el margen porcentual se calcula dividiendo

la utilidad bruta para los ingresos totales y multiplicarlos por el cien por ciento. (Negocios digitales, 2018)

La utilidad es un concepto de la teoría económica que sirve de medida abstracta de la satisfacción o felicidad que un consumidor recibe de una determinada canasta de bienes y servicios. En estos términos, se dice que un consumidor prefiere una canasta de bienes y servicios a otra, cuando la canasta preferida le ofrece un mayor nivel de utilidad (satisfacción o felicidad) que aquella que no es preferida. (Larrama, 2021)

Si bien, la utilidad no se muestra de forma física, si se la puede interpretar de otra manera, que sería a través de los números, para CNEL, las utilidades se obtienen por medio de su cálculo en base a los valores que esta lleva registrado, siempre y cuando dichos valores estén correctamente registrados y ubicados para su posterior cálculo y conclusión para dar a conocer al administrador de dicha empresa cómo se encuentra financieramente la organización, y en base a esta tomar decisiones.

Para calcular las utilidades de una empresa, es necesario conocer la fórmula, misma que es bastante sencilla, pero también se debe diferenciar si la utilidad que se está calculando es la utilidad bruta o la utilidad neta, para este trabajo de investigación es necesario calcular la utilidad bruta de la misma que se calcula de la siguiente forma:

Margen de utilidad bruta = Ingresos totales – Costo de los productos o servicios

El ingreso total son todos los ingresos recibidos por una compañía en un periodo determinado de tiempo. Se calcula multiplicando la cantidad de unidades vendidas por su precio. (Westreicher, 2020)

En el caso del cálculo de los ingresos totales para CNEL, se deberá realizar sumando todos los ingresos que se obtuvieron a lo largo del período establecido, que es 2020-2021, siempre y cuando los valores estén debidamente ordenados y diferenciados uno del otro para efectuar la respectiva suma y cálculo.

Entonces, para que CNEL pueda tener el valor de sus utilidades y así definir si esta cuadra con los valores del área comercial, se requiere calcular primero los ingresos totales de la misma a través de una sumatoria, y después sumar todos los egresos que ha tenido en la empresa durante ese período, y tras haber realizado dichas operaciones, se deberán restar los egresos de los ingresos, dando así el valor de la utilidad bruta.

Posteriormente, se deberá comparar el valor de las utilidades con los valores que tiene registrado el área comercial de CNEL y así saber cuáles son los valores restantes perdidos, además de las condiciones que se requieren para que los encargados de llevar registro de esos valores, sepan dónde ubicarlos de manera que se realice el cuadro exacto de los valores y cumplan con las condiciones para el cumplimiento de las metas de la empresa.

La metodología es aquella parte de la investigación científica en la cual se fundamentan la definición de todos los métodos, técnicas, estrategias, herramientas y procedimientos que se van a utilizar dentro del trabajo de investigación que se está desarrollando.

Dentro de este apartado, se puede decir que el marco metodológico sirve para que mediante las técnicas, reglas, herramientas y demás insumos que se utilicen para la realización de una investigación, se puedan formular una hipótesis que deberá ser comprobada o desmentida según los datos que se hayan recolectado a lo largo de la misma.

El tipo de investigación es mixta porque utiliza valores numéricos para realizar la investigación con precisión en la declaración de sus resultados, hipotético-deductiva, porque se parte de una hipótesis proveniente de la problemática y deducir en base a lo obtenido para obtener las conclusiones.

Para realizar esta investigación se utilizó la revisión bibliográfica la cual sirve para elaborar la columna vertebral teórica de la investigación, en esta sección se reunieron todos los conocimientos que fundamentan los procedimientos que se llevaron a cabo para realizar dicha investigación de forma ordenada, exitosa y sistemáticamente.

Para la revisión bibliográfica se recurrieron a varias herramientas que facilitaron el proceso como es la búsqueda por medio de navegadores web, repositorios, etc.

Una encuesta es aquella técnica que permite al investigador recolectar datos e información por medio de la aplicación de un cuestionario que será de ayuda, siempre y cuando las preguntas estén relacionadas con los objetivos y las preguntas de la investigación, dentro de esta se pueden encontrar opiniones, actitudes y comportamientos que tienen los aplicados que puede ser una población, una muestra, o incluso solo a una persona que llegue a proporcionar la información necesaria para realizar dicha investigación.

La encuesta se realiza cuando existe una necesidad de probar una hipótesis, o descubrir una solución a algún problema, además de identificar e interpretar, siguiendo los estándares

metódicos más posibles, un conjunto de testimonios o datos que le permitan al investigador cumplir con el propósito que tiene al realizar la investigación.

Para este caso, la encuesta se realizó al encargado de supervisar las operaciones de registro sobre actividad financiera en el área del mismo nombre, puesto que la hipótesis apunta más a que la problemática se encuentre en dicha área de trabajo. Para elaborar la encuesta se recurrió a realizarle una entrevista a dicha persona, siguiendo un modelo que se realizó en base a la problemática y la hipótesis.

En caso de que exista registro de acciones y programas, la revisión documental permite hacerse una idea del desarrollo y las características de los procesos y también de disponer de información que confirme o haga dudar de lo que el grupo entrevistado ha mencionado.

Tras realizar la revisión por parte de los documentos que ambas áreas proporcionaron para la investigación, se realizó una sumatoria de los valores que se quedan adeudados en coactiva de los usuarios que hasta la actualidad adeudan a la CNEL.

Datos proporcionados del área financiera de CNEL

CUANTIA TOTAL	1319	\$2,400,398.12
JUICIOS ARCHIVADOS PAGADOS	410	\$ 458,716.64
RECAUDACIÓN CAPITAL COACTIVA HASTA 30 DE OCTUBRE DE 2020		\$ 740,074.65
RECAUDACIÓN CAPITAL+ INTRESES COACTIVA HASTA 30 DE OCTUBRE DE 2021		\$ 742,954.04
SALDO DE CARTERA VENCIDA COACTIVA		\$1,657,444.08
SALDO DE CARTERA VENCIDA SICO		\$1,660,323.47

PROCESO ARCHIVADOS POR NULIDAD FISICOS	22	\$ 100,199.62
PROCESOS ACTIVOS FISICOS	859	\$1,633,338.60
PROCESOS INCOBRABLES IDENTIFICADOS HASTA EL MOMENTO	20	\$ 35,757.18
	887	
COVENIOS DE PAGO	17	

Tabla 1. Cuentas de cartera en el área financiera

Como se puede observar, el área financiera de CNEL Babahoyo tiene registrado una cantidad en Coactiva acumulada de \$1, 633,338.60, registrado de 1319 clientes durante el período del año 2020, de los cuales solo 410 han sido pagados, los demás se encuentran en diferentes condiciones, unos se encuentran archivados, mientras que otros valores solo han sido registrados hasta cierto punto del período 2020-2021, por lo que no se tiene un estimado perfecto de cuanto se adeuda en coactiva en realidad.

Cantidad de clientes y valores acumuladas en coactiva (área comercial)	
Número de clientes	925
Dinero adeudado	\$1,476,683.52

Tabla 2 clientes encontrados en coactiva

El área comercial de CNEL por su lado, ha tenido organizado de forma sistemática y efectiva sus registros, hasta el 31 de diciembre del año 2020, dentro de este registro, se alcanzan a divisar que, de 1322 usuarios registrados, 397 de ellos ya no adeudan a la empresa, ya sean por pagos realizados, o por la cancelación del servicio, mostrando que la cantidad de dinero adeudada en la coactiva de CNEL tiene un total de \$1, 476,683.52.

Para determinar la cantidad de diferencia que existe entre estos departamentos, hay que realizar un cuadro comparativo donde se expongan los valores de ambos departamentos y mostrar la cantidad de dinero y usuarios que están adeudando.

COMPARACIÓN DE LOS VALORES EN COACTIVA DE CNEL BABAHOYO			
	Comercial	Financiera	Diferencia
NÚMERO DE DEUDORES	925	1319	394
DINERO ADEUDADO	\$1,476,683.52	\$1,633,338.60	\$156,655.08

Tabla 3 Comparación de valores de cartera

Revisando los valores y comparándolos, se obtuvo que la diferencia entre los usuarios que siguen adeudando es de 394, siendo que el área financiera tiene un total registrado de 1319 usuarios, mientras que el área comercial tiene registrados a 925 usuarios, pero también cabe resaltar que en el registro realizado por el área comercial, se tiene un total de 1322 usuarios, de los cuales 397 ya habían terminado con su deuda, algunos por la liquidación de la deuda, mientras que otros fueron por la eliminación del usuario del sistema.

La diferencia de dinero que existe entre ambas áreas corresponde a \$156,655.08, siendo una vez más que el área financiera llevaba la mayor cantidad de dinero registrado, pero también se debe tener en cuenta que este registro, fue realizado hasta el 30 de octubre del año 2020, y se tiene que este es el informe emitido en el mes de febrero del 2021, por lo que es el último registro que se realizó en 2020 por parte del área financiera.

Bajo estas circunstancias, podría decirse que el área financiera la que no cumple con el correcto registro de las actividades financieras de la empresa, incluso podría defenderse de que el registro hecho en octubre del 2020 sea correcto ya que no se conoce los valores que se dieron en noviembre y diciembre de ese mismo año.

Los resultados de la encuesta fueron muy poco favorables para el área financiera de CNEL, pues, dentro de los resultados de la encuesta se encontró que es muy poco frecuente el tiempo en el que se hacen los registros de los movimientos financieras de la empresa.

Si los encargados hicieran otras actividades mientras tuviesen que organizar y registrar los movimientos financieros, se debería emitir una queja para que los dejen realizar sus labores correspondientes sin ponerles actividades de más.

En la CNEL ubicada en Babahoyo, los valores que se reflejan en el área financiera no coinciden con los del área comercial, debido a que los trabajadores encargados de llevar el respectivo registro de las actividades financieras de la empresa no han realizado correctamente dicho trabajo, emitiendo así un veredicto incorrecto sobre los valores que tiene la empresa.

Conclusiones

Los registros del área financiera están incompletos, y no llegan a cumplir con los datos que proporciona el área comercial de CNEL, generando un inconveniente administrativo para la toma de decisiones con respecto a sus recursos o departamentos al no tener una visión clara de la actividad financiera que existe dentro de la empresa que ha sido objeto de la investigación.

Al llevar una situación así por años, ha provocado que los registros sean incorrectos por mucho tiempo, lo que lleva a que la empresa tenga una diferencia de cartera muy notable al comparar los saldos en cartera de ambos departamentos, cuando estos mismos deberían coincidir en sus valores de saldos.

Después de revisar y comparar los valores del área Financiero y el área Comercial se pudo concluir que la diferencia del número de deudores que existe es de 394, ya que el área financiera tiene un total registrado de 1319 usuarios, mientras que el área comercial tiene registrados a 925 usuarios. Y la diferencia de dinero que existe entre ambas áreas corresponde a \$156,655.08.

La diferencia de cartera entre los departamentos se ve que es mínima pero pese a la poca diferencia, es la misión de los departamentos el mantener dichos valores de forma ordenada, sin que exista una diferencia entre ellos.

La mejor solución que puede tomar la empresa es capacitar al personal encargado de llevar los movimientos financieros, para así lograr que estén calificadas para realizar dicha tarea sin errores ni contratiempos, trabajando con compromiso y responsabilidad, además de ser

efectivos en sus labores y con el cumplimiento de las metas impuestas por políticas y la misión de la empresa CNEL.

Bibliografía

- Bejarano, M. A. (2018). La importancia de las empresas de servicios en el desarrollo de los países de economías emergentes. *INNOVA Research Journal*, 1-5.
- Biblioguías. (1 de marzo de 2022). *Biblioteca Biblioguías*. Obtenido de Scielo:
<https://biblioguias.uam.es/tutoriales/scielo>
- CNEL. (enero de 2017). *CNEL*. Obtenido de CNEL Babhoyo: https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2017/01/Presentacion_LRS_2016.pdf
- Dialnet. (marzo de 2021). *Dialnet*. Obtenido de Qué es Dialnet:
<https://soporte.dialnet.unirioja.es/portal/es/kb/articles/qué-es-dialnet>
- Díaz, t. (2 de julio de 2018). *Economía Simple*. Obtenido de Definición de Egresos:
<https://www.economiasimple.net/glosario/egresos>
- Facultad de Comunicación Social UAO. (9 de agosto de 2012). *Comunicación e investigación 3*. Obtenido de Revisión Documental:
<https://comunicacioneinvest3.wordpress.com/2012/08/09/revision-documental/>
- Galán, J. S. (2 de diciembre de 2015). *Economipedia*. Obtenido de Empresa:
<https://economipedia.com/definiciones/empresa.html>
- González, P. (2019). *Bill in*. Obtenido de ¿Qué es Ingresos?:
<https://www.billin.net/glosario/definicion-ingresos/>
- González, P. (2020). *Bill in*. Obtenido de ¿Qué es Asiento Contable?:
<https://www.billin.net/glosario/definicion-asiento-contable/>
- Larrama, A. (octubre de 2021). *Economía*. Obtenido de Definición de Utilidad, Utilitarismo, y Ley de Utilidad Marginal Decreciente: <https://economia.org/utilidad.php>

Negocios digitales. (2018). *Negocios digitales*. Obtenido de Aprende a calcular el margen de utilidad en tu negocio: <https://negociosdigitalesmovistar.com/es-ec/economia/aprende-a-calcular-el-margen-de-utilidad-en-tu-negocio/>

Peña, L. (8 de septiembre de 2020). *Bill In*. Obtenido de Clasificación de las empresas: Tipos y Definición: <https://www.billin.net/blog/clasificacion-empresas/>

Question Pro. (2020). *QuestionPro*. Obtenido de Encuesta: <https://www.questionpro.com/es/una-encuesta.html>

Retos Directivos. (27 de enero de 2022). *EAE Business School*. Obtenido de Empresas de servicios: características, tipos y ejemplos: <https://retos-directivos.eae.es/empresas-de-servicios-tipos-y-caracteristicas/>

Rosillo, I. (16 de marzo de 2018). *UTPL*. Obtenido de La contabilidad, el éxito financiero de la empresa: <https://noticias.utpl.edu.ec/la-contabilidad-el-exito-financiero-de-la-empresa>

Westreicher, G. (12 de abril de 2020). *Economipedia*. Obtenido de Ingreso total: <https://economipedia.com/definiciones/ingreso-total.html>

AneXos

Anexo 3. Matriz coactiva



Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP

RECAUDACIÓN COACTIVA 2020				
MES/AÑO	USUARIOS	RECAUDACIÓN	INTERÉS	TOTAL GESTION COACTIVA
ene-20	41	\$ 11.204,40	\$ 3.004,04	\$ 14.208,44
feb-20	28	\$ 7.796,73	\$ 1.845,71	\$ 9.642,44
mar-20	14	\$ 1.510,87	\$ 289,17	\$ 1.800,04
abr-20	0	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
may-20	0	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
jun-20	0	\$ 0,00	\$ 0,00	\$ 0,00
jul-20	13	\$ 3.993,97	\$ 1.064,52	\$ 5.058,49
ago-20	7	\$ 2.475,31	\$ 644,96	\$ 3.120,27
sep-20	12	\$ 2.689,62	\$ 695,57	\$ 3.385,19
oct-20	12	\$ 2.006,09	\$ 534,34	\$ 2.540,43
TOTAL		\$ 31.676,99	\$ 7.543,97	\$ 39.755,30

DEUDA INCOBRABLE FALLECIDOS INDENTIFICADOS HASTA EL MOMENTO				
ITEM	PROCESO	APELLIDOS Y NOMBRES	CODIGO	CUANTIA
1	0039-2011	ACEBO ALVARES COLON ISSAC	21490	\$ 1.612,34
2	046-2011	ZAMBRANO MELO EDGA I	21214	\$ 6.209,10
3	048-2011	MORALES HAZ LUIS ALBERTO	1022441	\$ 2.139,47
4	213-2013	VERA CRUZ CLAUDIO GAUCENDIO	877	\$ 1.374,93
5	215-2013	SOSA MONTES NIEVE GENERADA	29639	\$ 1.184,96
6	301-2013	CEDEÑO PADILLA MANUEL	34625	\$ 2.160,63
7	348-2013	REAL GIL JORGE	53414	\$ 790,07
8	378-2013	RONQUILLO BENITEZ FRANCISCO DIRINO	32787	\$ 702,91
9	400-2013	LUCAS MUÑOZ JOHNNY GUSTAVO	32890	\$ 623,29
10	411-2013	MONT OYA FUENTES JOSE JOAQUIN	13531	\$ 1.389,21
11	435-2013	RAMIREZ BUSTAMANTE ALEJANDRO JUBENA	13845	\$ 1.564,08
12	445-2013	ALVARADO LATORRADA ENRIQUE ALEJANDRO	75316	\$ 1.166,26
13	472-2013	GARCIA MACIAS ANGEL EFRAIN	49027	\$ 1.328,01
14	638-2013	LUNDA DAVILA ENRIQUE ISIDRO	132317	\$ 3.624,85
15	647-2013	NICOLA LEAL MARIANO ABRAHAM	45946	\$ 660,65
16	710-2014	MANJARREZ QUINTO JOSE ALFREDO	14362	\$ 2.522,01
17	716-2014	ROMERO JÁCOME ALBERTO	65144	\$ 1.544,80
18	899-2015	ALBAN AGUILERA CARMEN MARIA	21002	\$ 2.532,77
19	906-2015	MARVAEZ SANCHEZ VICTOR OSWALDO	86867	\$ 1.645,40
20	924-2016	ALVARADO SANCHEZ BELEN DEL ROCIO	92546	\$ 983,44
				\$ 35.757,18

PROCESOS JULIO 2020 PAGO DE TOTALIDAD								
ITEM	PROCESO	APELLIDOS Y NOMBRES	CODIGO	SICO	CUANTIA	RECAUDADO	FECHA	
1	172-2013	MOLINA FRANCISCO BELEN JESSICA	591	\$ 0,00	\$ 1.435,81	\$ 587,30	1/7/2020	
2	1323-2020	FRANCO MORA ARMANDO ZACARIAS	64085	\$ 0,00	\$ 1.036,49	\$ 1.055,88	9/7/2020	
3	1286-2019	SAC ROSADO MARIELA MARCELA	93328	\$ 0,00	\$ 1.168,57	\$ 1.196,46	14/7/2020	
4	443-2013	SUNBAYAS DANNY DANIEL	19594	\$ 0,00	\$ 1.078,77	\$ 1.498,29	13/8/2020	
5	611-2013	TERAN ARREGUI WALTER GUILLERMO	4429	\$ 0,00	\$ 639,20	\$ 786,82	25/8/2020	
6	989-2013	CHANG ESPINOSA YALILE PATRICIA	68051	\$ 0,00	\$ 322,84	\$ 302,61	26/8/2020	
					\$ 5.681,68	\$ 5.427,36		

FACILIDADES DE PAGO						
ITEM	FECHA	CODIGO	NOMBRE	CUANTIA	RECAUDADO	
1	11/1/2020	1236249	570-2013 MORENO LEON JORGE STALYN	\$ 187,78	\$ 53,80	
2	13/1/2020	39841	012-2011 MORA BRITO ROSA JUSTINA	\$ 489,91	\$ 140,19	
3	16/1/2020	1069210	734-2014 LLERENA MAQUILON MAGNO ANDRES	\$ 136,44	\$ 48,04	
4	20/1/2020	72640	1257-2019 OLIVERA ARECHUA ANGELA DE LAS MERCEDES	\$ 669,26	\$ 191,75	
5	21/1/2020	92528	099-2016 MORA RIVAS DOLORES JOVITA	\$ 1.565,91	\$ 290,82	
				\$ 3.048,70	\$ 724,60	

SUCURSAL: 9 de Noviembre 202 y Gral. Barona
 Teléfono: 052730089 Babahoyo- Ecuador
 RUC: 0968599020001 / CONTRIBUYENTE ESPECIAL

Anexo 4. Modelo de encuesta

Modelo de Encuesta

Introducción

Esta encuesta se realiza con el objetivo de responder a las preguntas de investigación y con fines académicos, aplicando el conocimiento aprendido durante la carrera de forma sistemática y ordenada. Toda información personal sobre la persona entrevistada quedará totalmente en el anonimato para respetar la privacidad y evitar romper reglamentos según la ética investigativa.

Instrucciones

Responda a las interrogantes de la forma más honesta posible que verá a continuación, puede usar una “X” dentro de las opciones que se le muestran, solo una opción por pregunta.

1.- ¿Qué tan frecuente es el registro de información financiera dentro del área que se encarga de supervisar?

Muy poca___ Poca___ Regular___ Frecuente___ Muy Frecuente___

2.- ¿Los encargados de registrar todo movimiento financiero ubican correctamente la información que les proporcionan?

Sí___ A veces___ Pocas veces___ Muy pocas veces___
No___

3.- ¿Los encargados de registrar los movimientos financieros realizan otras actividades obligatorias de la empresa en el mismo horario?

Sí___ No___

4.- ¿Ha tomado acciones represalias o ha informado a sus superiores sobre la situación actual?

Sí___

A veces___

No___

5.- ¿Los encargados de registrar los movimientos financieros entregan a tiempo los documentos que registran toda la contabilidad?

Sí___

A veces___

No___

Oficio Nro. CNEL-LRS-ADM-2022-0163-O

Babahoyo, 23 de marzo de 2022

Asunto: RESPUESTA DE ACEPTACIÓN DE ESTUDIO DE CASO "CONCILIACION DE SALDOS DE CARTERA EN AREA FINANCIERA EN CNEL BABAHOYO AÑO 2020-202" A FAVOR DE LA SRTA. DENISSE CEVALLOS

Master
Eduardo Enrique Galeas Guijarro
DECANO FAFI - UNIVERSIDAD TECNICA BABAHOYO
En su Despacho

De mi consideración:

En mi calidad de Administrador de la Unidad de Negocio Los Ríos, ante la solicitud presentada por parte de la Universidad Técnica de Babahoyo, a través de Oficio.- D-FAFI-UTB-107-UT-2022-2, para la realización del trabajo de titulación de la Srta. Denisse Lisbeth Cevallos Cabrera, estudiante de la facultad de Administración, Finanzas e Informática de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría, cuyo caso de estudio propuesto es: "CONCILIACIÓN DE SALDOS DE CARTERA EN ÁREA FINANCIERA EN CNEL BABAHOYO AÑO 2020-201", doy mi consentimiento para que la mencionada realice su trabajo de titulación dentro de la Unidad de Negocios Los Ríos, en apego a los compromisos firmados en la carta de compromisos.

Como institución se brinda las facilidades para que pueda llevar a cabo su estudio con el debido respeto a la confidencialidad de la información que llegue a manejar como material de trabajo.

Con sentimientos de distinguida consideración.

Atentamente,

Documento firmado electrónicamente

Mgs. Fernando Patricio Reyes Romero
ADMINISTRADOR UN CNEL EP, ENCARGADO - LRS

Copia:

Señora Ingeniera
Iliana Janeth Ruiz Riera
Líder de Talento Humano, Encargada - LRS

Señora Ingeniera



República
del Ecuador

Corporación Nacional de Electricidad

Oficio Nro. CNEL-LRS-ADM-2022-0163-O

Babahoyo, 23 de marzo de 2022

Patricia Esperanza Campuzano Vera
Directora Administrativa Financiera, Encargada - LRS

ir



FIRMANTE ELECTRONICAMENTE POR:
FERNANDO
PATRICIO REYES
ROMERO

Dirección: Av. 9 de Noviembre 202 y General Barona / Babahoyo - Ecuador
Teléfono: (05)-2730689 - www.cnelq.gov.ec

* Documento firmado electrónicamente por Quidax

Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO CEVALLOS CABRERA DENISSE.docx (D131319483)
Submitted	2022-03-23T19:12:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	wespinoza@utb.edu.ec
Similarity	3%
Analysis address	wespinoza.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

W	URL: https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2018/01/resumen-ejecutivo-RC_2017.pdf Fetched: 2020-06-06T09:19:17.3570000	 1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / ARELIS GAVICA - PASAR AL URKUND 2.docx Document ARELIS GAVICA - PASAR AL URKUND 2.docx (D113437752) Submitted by: andreaarelis7@gmail.com Receiver: jlaje.utb@analysis.orkund.com	 3
