



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACION:**

NOVIEMBRE 2020 - MAYO 2021

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TÍTULO DE INGENIERA EN CONTABILIDAD Y

AUDITORIA

**TEMA:**

“CONTROL DE GESTIÓN EN EL AREA DE CARTERA VENCIDA EN CENEL EP LOS RÍOS AÑO 2019”

**EGRESADA:**

RUIZ HERDOIZA JOMAIRA LISSETH

**TUTOR:**

ING. JAVIER NAGUA BAZAN

**AÑO 2021**

## **INTRODUCCIÓN**

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de la ciudad de Babahoyo, es una entidad que tiene como objetivo ofrecer el servicio público y comercialización de energía eléctrica, es una entidad regulada por el estado y busca satisfacer la demanda de energía eléctrica bajo las condiciones establecidas en la normativa aplicable en el sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores; en la ciudad de Babahoyo esta empresa se encuentra ubicada en las calles 9 de noviembre entre General Barona y 10 de agosto donde se brinda atención al cliente y se lleva a cabo los procesos administrativos, contables, entre otros procesos.

Dentro de CNEL EP de la ciudad de Babahoyo en el departamento financiero se desarrollan diversos procesos y entre ellos está la recaudación de cartera vencida, mismo que es de vital importancia debido a que busca recuperar valores que muchos usuarios del servicio eléctrico adeuda a la empresa, es decir que son créditos o documentos (convenios de pago) vencidos.

Para el desarrollo del presente estudio de caso se ha tomado en consideración la sub línea de investigación “Auditoría y control” debido a que esta permite generar sistemas de control en las organizaciones con la finalidad de mitigar cualquier tipo de riesgos sustancial o mínimo para la empresa; de la misma forma con la aplicación de la metodología descriptiva se busca recopilar la información necesaria para conocer cuáles son los factores que inciden en la recaudación de cartera de la empresa CNEL EP de la ciudad de Babahoyo, implementando herramientas como la entrevista dirigida a los colaboradores se podrá recopilar información necesaria para el análisis de la misma y de esta forma dar a conocer las diversas problemáticas que inciden en la recaudación de cartera vencida del año 2019 de la empresa antes mencionada.

## **DESARROLLO**

Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de la ciudad de Babahoyo, tiene como principal función prestar servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica; Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. (Electricidad, 2016).

Dentro de esta empresa se desarrollan diversos procesos en las diferentes áreas, una de ellas es el área financiera y uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de esta área es la recaudación de cartera vencida, este proceso es muy importante dentro de la organización y se ha podido observar que la gestión de control en este proceso se ha visto comprometida de una forma muy notoria en el año 2019, y su incremento fue muy considerable en este periodo.

El incremento de la cartera vencida (deuda no pagada), afecta el portafolio financiero y desvaloriza sus activos cuando no pueden absorber dicha pérdida, debido a sus bajos niveles de capitalización y acumulación. Mientras las empresas no mejoren su liquidez y su capacidad de pago seguirán desvalorizándose los activos de los bancos y la quiebra de éstos, por lo que la canalización de recursos a la banca, no logrará sanear sus portafolios y superar sus problemas. (González, 2016)

El tener una cartera vencida considerable es perjudicial para la organización y compromete de forma directa el bienestar de sus finanzas, además de que repercute no simplemente de forma interna sino también a factores externos; como el autor lo define el alto índice de cartera vencida afecta el portafolio financiero y desvaloriza los activos de cualquier organización; el incremento de cartera vencida en el año 2019 dentro de la empresa CENEL EP de la ciudad de Babahoyo se da por diversos factores que merman la gestión de control en el proceso de recuperación de cartera o cobranzas.

(Grammont, 2016) Considera que la cartera vencida no es sólo un problema económico más o menos inevitable, sino un problema de ineficiencia y corrupción de grupos privilegiados encubiertos, la cartera vencida plantea un grave problema de confianza del público hacia el conjunto del sistema financiero.

La problemática que representa contar con altos índices de cartera vencida desencadena una serie de dificultades que en caso de no resolver a tiempo representarían serias dificultades para la organización; el control de gestión correctamente ejecutado en los procesos de recaudación de cartera permitirá prevenir y prever estas dificultades dentro del departamento financiero de CENEL EP de la ciudad de Babahoyo

El “Control de Gestión” como función de la empresa enfocada a analizar y suministrar a la Dirección de la compañía toda la información necesaria para la elaboración de la estrategia, para ayudarle a formalizarla, ponerla en valor y a desplegarla y controlarla a nivel operacional. El control de gestión es una función de análisis y supervisión, de difusión de información para la toma de decisiones. No debe tener una posición jerárquica en la empresa y su ubicación en el organigrama puede no ser fundamental si la persona o departamento encargado del control de gestión es capaz de, manteniendo una visión global de la compañía, ejercer la influencia suficiente en los decisores para que éstos puedan asumir sus responsabilidades con conocimiento de causa. Es un problema de cultura de empresa y de comportamiento de la dirección Según (Moreno, 2019).

El control de gestión en los procesos de cartera vencida es decir de recaudación se compromete al no ser ejecutado de forma continua, dentro del departamento financieros los colaboradores cometen errores que entorpecen el proceso de recaudación, y esto se da al momento de notificar a los usuarios que tienen mora o deuda acumulada, en este proceso de

notificación las personas encargadas en ocasiones omiten algunos usuarios es decir las saltan por error y no son notificados, esto genera malestar no simplemente a los usuarios sino que también perjudica a la empresa y el control de gestión en esa área de forma directa.

Dentro del departamento se atienden a los usuarios que buscan información en cuanto a los valores vencidos y las personas encargadas de esto no brinda la atención adecuada a los usuarios, generando malestar en los mismos y comprometiendo la calidad de los servicios.

La importancia de la atención al cliente para las empresas actuales se ha convertido en una importante ventaja competitiva que les permite mantenerse en el mercado, crecer y obtener rentabilidad. Esta ventaja atrae a los clientes y crea la confianza suficiente para que vuelvan a solicitar los productos y servicios ofrecidos por la empresa.

Toda estrategia de marketing se dirige a conocer al cliente, sus necesidades y expectativas para adaptar sus productos y servicios a estas características. Es importante que el objetivo de la planificación y organización de la atención al cliente sea lograr la satisfacción de sus expectativas, cuidando cada momento de interacción en el ciclo del servicio (Torres, 2018).

El ser la única empresa pública que brinda el servicio eléctrico ha generado en los colaboradores actitudes equivocadas en cuanto a como deben ser atendidos los usuarios, estas actitudes comprometen la gestión debido a que genera un quemeimportismo en el cumplimiento de las tareas, Torres menciona que es muy importante dar espacio a la planeación de la atención para de esta forma buscar la satisfacción de los usuarios, en este caso los que se acercan en busca den información para generar convenios de pago o a su vez que buscan pagar los valores pendientes; la situación antes mencionada compromete de forma directa la gestión de control en la recaudación de cartera y entorpeciendo este proceso y generando perdida para la empresa.

Una de las estrategias que el departamento financiero aplica para la recaudación de cartera vencida es generar convenios de pago que permitan establecer lineamientos que faciliten al usuario el pago de su deuda, dentro de los lineamientos se establecen cuotas de pago mensual a los usuarios y de esta forma se busca saldar las cuentas pendientes

El acuerdo de pago se basa en su condición financiera y su capacidad de pagar una deuda en un plazo determinado, presentando la declaración requerida para que se lleve a cabo y así poder iniciar la acción ejecutiva de cobro. No obstante, la empresa o entidad financiera le enviara al usuario una carta de notificación sobre el acuerdo ya establecido. Los acuerdos simplificados de pagos a plazos. Hay un procedimiento simplificado al que usted puede tener derecho para poder liquidar su obligación, o sea, un acuerdo de pago (Service, 2018) .

El establecer convenios o acuerdos de pago es una estrategia que ha beneficiado a la empresa ayudando a disminuir el porcentaje de cartera vencida, pero existen ciertas dificultades en cuanto al registro de los códigos de los convenios por parte de los digitadores estos se equivocan al momento de registrar los códigos y como consecuencia no se generan las órdenes de pago y cuando los usuarios se acercan a pagar sus saldos pendientes no pueden hacerlo por los errores de los digitadores; esta situación se atribuye a que los colaboradores al momento de ingresar los datos se entretienen entre ellos, el uso de teléfonos móvil en horas de trabajo, entre otras distracciones genera este malestar que afecta no solo a la empresa y genera pérdida sino también genera inconformidad en los usuarios además de que entorpece el proceso de recaudación de cartera vencida de la empresa.

Otra de las problemáticas identificadas dentro de departamento financiero de la empresa CNEL EP y que compromete el control de gestión en la recaudación de cartera vencida es el déficit de una correcta organización, la claridad en la asignación de tareas es muy importante

y el tener un liderazgo que motive a los colaboradores a cumplir con cada una de sus funciones de forma eficiente y eficaz.

De acuerdo a (Yopo, 2016) “las organizaciones son unidades sociales (o grupos humanos) debidamente contruidos y reconstruidos para buscar fines específicos”. La organización es el arreglo del personal para facilitar el logro de ciertos propósitos pre – establecidos, a través de una adecuada ubicación de funciones y de responsabilidades. Vista de esta manera, la organización (formal) es la expresión estructural de la acción racional. Toda organización requiere de una validación de recursos técnicos y de manejo, que, a su vez precisa de ciertas características especiales de coordinación, de un ordenamiento sistemático de posiciones y deberes, que en si definen una cadena de mando, lo cual hace posible la integración administrativa de funciones especiales. La organización es un sistema de relaciones que define la disponibilidad de recursos escasos, los que pueden ser manipulados en términos de eficiencia y efectividad, además determina cuáles serán los recursos necesarios para emprender y desarrollar eficientemente las actividades de la empresa , conjuntamente con la definición de las fuentes de financiamiento de los proyectos , para allegarse oportuna , suficiente y económicamente los recursos que los pueden llevar a cabo , es una de las principales funciones del ejecutivo financiero.

La organización como tal dentro del departamento de finanzas permite establecer directrices claras que permiten alcanzar objetivos establecidos con anticipación, uno de los principales objetivos es la recaudación de cartera vencidas y el no contar con la organización adecuada en el departamento afecta el control de gestión y por ende la recaudación de la cartera como tal.

La carencia de una correcta planeación dentro del departamento financiero es otra de las problemáticas identificadas, el no establecer nuevas estrategias que permitan que la recaudación de cartera vencida sea aún más rápida y eficiente produce el incremento de la misma en el periodo estudiado; es importante aplicar la planeación dentro del contexto del presente estudio

La planeación consiste, esencialmente, en anticipar el futuro para tomar en el presente las decisiones que permitan alcanzarlo con mayor eficiencia; define el rumbo y anticipa los impactos de los cambios que pueda presentar el entorno, generando opciones para el mejor aprovechamiento de las oportunidades y minimización de los riesgos. Se describe como la actividad fundamental y permanente de la organización (Levy, 2018).

La toma de decisiones, el establecer metas claras y que medios se usaran para alcanzarlas es de vital importancia y dentro del departamento financiero en los procesos de recaudación de cartera no se da esto por lo que es notorio un incremento de cartera vencida además de que es importante que la planeación valla de la mano con el control de cada una de las actividades que se ejecutan dentro del departamento el llevar un control financiero es de vital importancia ya que permitirá llevar un control exhaustivo de la cartera vencida su incremento o disminución.

El control financiero es el que atiende primordialmente los estados, cuentas e informes del sujeto auditado que se presentan adecuadamente, se han preparado siguiendo los principios de contabilidad aplicables en el caso, proporcionan una representación fiel de las actividades der la empresa o entidad en su conjunto y abarca todos los detalles relevantes para lograr una adecuada comprensión de la información incluida en ellos. El control tendrá por objetivo comprobar el funcionamiento en el aspecto económico – financiero de los servicios de las entidades locales , de sus Organismos Autónomos y



de las Sociedades mercantiles de ellas dependientes , dicho control fiscalizara los entes públicos y aun de Entidades privadas y particulares , que reviste diversas manifestaciones y modalidades que puede ser : Internas o Externas (Salvador & González Pueyo, 2016).

La correcta aplicación del control financiero permite tener en claro la situación económica de las organizaciones y su posición en el mercado, además de que permitirá conocer los valores reales de cartera vencida sus índices de crecimiento o si estos disminuyen, además de que el ejecutar un control financiero idóneo permite detectar errores o áreas de mejora dentro del departamento financiero de CNEL EP

Otra de las situaciones detectadas que compromete el control de gestión en el proceso de recaudación de cartera vencida es la inoportuna dirección, los jefes encargadas de esta área se ausentan con frecuencia y no direccionan de forma correcta a los colaboradores que inciden en errores en los procesos de registro de convenios de pago y notificaciones a usuarios con deudas pendientes con la empresa, esta situación se da también por la falta de una previsión financiera en los directivos departamentales es decir que no se generan informes que reflejen datos, números estadísticos e información que permita llevar un control de gestión adecuado en la recaudación de cartera vencida.

La dirección de los recursos humanos se ha considerado más como una función staff derivada de una interpretación administrativa y de gestión de los recursos humanos. Esta interrelación de la dirección de los recursos humanos con la dirección empresarial se consagra en la línea y por lo tanto en los momentos actuales y de futuro todo el peso de la dirección de recursos humanos se debe desplazar a la línea de staff se delimita a aquellos aspectos de especialización que dan servicio a la dirección empresarial que

generan unas normas de comportamientos, unos valores éticos, que son los que inciden en este espacio de la acción de dirigir personas (Marr & García Echevarría, 2017).

El aplicar una correcta dirección de los recursos humanos permitirá gestionar de forma correcta el control en los procesos de recaudación de cartera, además de que se contaría con un personal más motivado y por ende mejores resultados en cuanto a la ejecución de tareas, sumado al uso mínimo de recursos para el alcance de metas establecidas.

La falta de eficiencia por parte de los colaboradores del departamento de finanzas es un factor que incide en la gestión de control de los procesos de recaudación de cartera el incumplimiento de las tareas o el entorpecimiento de los procesos los errores que se presentan en los procesos mencionados, todo esto nos lleva a la idea de la falta de eficiencia en varios colaboradores del departamento.

La eficiencia es la expresión que mide la capacidad de la actuación de un sistema económico de lograr el cumplimiento de un objetivo minimizando el empleo de recursos: es la actuación económica en sentido estricto y supone hacer bien las cosas. Es un concepto que hace4e referencias a los recursos consumidos. La eficiencia de una intervención sanitaria es la consecución de los objetivos a menor coste posible. Es, pues, un término fundamentalmente económico que hace mención a la mejor de todas las alternativas posibles. Es la eficiencia con que la organización produce bienes y servicios y los pone a la disposición de los usuarios (Varo, 2016).

En la visión basada en la eficiencia, las empresas alcanzan retornos sobrenormales cuando operan de manera más eficiente que el resto, ya que poseen una serie de recursos y capacidades con características sobresalientes. En este enfoque supone que se pueden dar grandes diferencias en la rentabilidad de las empresas que incluso pertenecen a una, misma industria (M., 2018).

El aprovechamiento de los recursos materiales, económicas e inclusive el tiempo, la tecnología entre otros permitirá alcanzar la eficiencia en el departamento financiero al

momento de ejecutar los procesos de recuperación de cartera vencida de la empresa CNEL EP de la ciudad de Babahoyo; al referirnos al aprovechamiento de estos recursos es inevitable pensar en la adecuada administración de los mismos.

La administración, como ciencia, se encarga del logro eficaz de los objetivos de la organización a través del uso eficiente de los recursos materiales, humanos y económicos. Por esto se dice que los directores de una organización deben ser buenos administradores, ya que deben buscar las mejores formas para que los recursos se orienten a los resultados requeridos. La administración de los recursos se define como las actividades esenciales de las personas para lograr los objetivos de la organización, consiste en contratar sus servicios , desarrollar sus habilidades y motivarlas para alcanzar altos niveles de desempeño , además de asegurarse de que sigan manteniendo su compromiso con la organización (Villalpando, 2017).

La correcta administración de los recursos permitirá un control de gestión adecuado por que el personal no simplemente tendrá claras sus funciones, sino que se sentirá motivado a alcanzar sus metas una de las principales es la recaudación de cartera vencida en el departamento, además de que mejoraría las relaciones laborales que dentro del departamento no son buenas debido a que existen conflictos personales entre los colaboradores y esto dificulta la alcanzar las metas establecidas.

Los conflictos personales dentro del departamento financiero comprometen la gestión de control en cuanto a los procesos de recaudación de cartera y se da por errores en la comunicación se generan malos entendidos y en ocasiones hasta faltas de respeto, todo esto crea un clima laboral tenso además de que las actividades se desarrollan a medias generando una gran incomodidad en los colaboradores.

Las existencias de conflictos de trabajo se pueden considerar como un fenómeno habitual, al coexistir en el mundo de las relaciones laborales dos componentes claramente contrarios, de una parte, de los empresarios y de otra los trabajadores, donde los intereses son contrapuestos. Los conflictos sociales pueden surgir bien como una consecuencia directa de las relaciones interpersonales existentes en las organizaciones, o bien como algo inherente a la propia empresa.

Por otro lado, podemos definir a los conflictos como aquellos que surgen de las discrepancias existentes entre los intereses de los miembros del proceso productivo de una determinada organización. La exteriorización de los conflictos se considera uno de los aspectos a tener presente siempre que se pretenda buscar una posible solución al problema , ya que si se desconoce su existencia difícilmente se podrán afrontar (Gonzalez García, 2016) .

Todos los conflictos que se generan dentro del departamento de finanzas comprometen los procesos de recaudación de cartera vencida porque no se desarrollan las actividades de forma idónea en cualquier departamento que se presenten conflictos es importante la resolución de estos, pueden ser interpersonales de interés de cualquier tipo, todos estos no permitirán alcanzar los objetivos establecidos, en este caso la recaudación de cartera vencida.

además de que se observó que en los procesos de recaudación de cartera vencida de la empresa CNEL EP de la ciudad de Babahoyo no se aplican estrategias de cobranzas que contribuyan con el objetivo establecido

Las bases para una buena cobranza se inician con tres aspectos fundamentales:

- Una investigación de crédito bien hecha.
- El cumplimiento de los tratos de la venta y la posventa. y
- Cobrar, cobrando

Es difícil llevar a cabo una buena labor de cobranza si hubo una omisión al realizar la investigación correspondiente ya que podría, por ejemplo, haberse otorgado un crédito si que el deudor tuviere la capacidad debida para pagar sus compromisos. De ser así, es evidente que la cobranza se dificultara pues tuvo un vicio de origen. Otra base es el cumplimiento de los tratos hechos con los clientes. Es casi imposible que el deudor se muestre pagador todo el tiempo si el agente de ventas que lo atendió le prometió cosas que después no se cumplieron. Otra situación muy común se da en el caso de las garantías, pues no es raro el caso de que, o se cumple tardíamente con dar el servicio, o simplemente la empresa se niega a prestarlo bajo cualquier pretexto. Frente a esta situación, la consecuencia se ve en los pagos.

Si para recuperar una cuenta por cobrar solo puede hacerse cobrando, hay que insistir una y otra vez en ello, pero bajo el supuesto de dejar en el deudor las puertas abiertas para un futuro. Cobrar cobrando es la única manera segura para recuperar una cuenta por cobrar (C. P & Molina Aznar, 2018).

El contar con estrategias de cobranza dentro de departamento financiero facilitará la recaudación de cartera vencida además de que el conocer a los usuarios y realizar una investigación de crédito permitirá detener el crecimiento de la cartera vencida como se dio en el periodo 2019.

## CONCLUSION

Considerando las problemáticas que presenta el departamento financiero en los procesos de cartera vencida de año 2019 de la empresa CNEL EP de la ciudad de Babahoyo se ha podido llegar a las siguientes conclusiones:

- El control de gestión en los procesos de recaudación de cartera vencida se ve comprometido debido a que existen muchas anomalías en los procesos de registro de convenios de pago, notificación a los usuarios de sus deudas pendientes con la empresa y estos presentan múltiples quejas por las anomalías presentes; no se está llevando un control oportuno en cuanto a la recaudación de cartera vencida del periodo 2019.
- En el departamento no se gestiona la recaudación de cartera de forma continua debido a que no se cuenta con personal capacitado para esta labor además de que no existen en la empresa políticas de recaudación de cartera vencida que permita facilitar el proceso tanto para los colaboradores como para los usuarios.
- El no contar con un sistema de control contable vanguardista merma la efectividad de los procesos y en los informes del periodo estudiado (2019) se registra un incremento de 43.7 a 49.2, lo que coloca a la unidad de negocio CNEL Los Ríos en el 4to lugar con mayor índice de cartera vencida del país

## **BIBLIOGRAFÍA**

- C. P, V., & Molina Aznar, E. (2018). *Estrategias de cobranza - La obra clave tan esperada en el campo profesional*. México: ISEF ( EMPRESA LIDER).
- Electricidad, C. N. (2016). *CNEL EP*. Obtenido de CNEL EP: <https://www.cnelep.gob.ec/historia/>
- González Aguero, J. L. (2015). *Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Mensajería-Ámbito Territorial Estatal*. Madrid (España): Liber Factory.
- Gonzalez García, M. J. (2016). *Gestión de conflictos laborables - Habilidades Directivas*. España: IC - INOVACIÓN Y CUALIFICACIÓN S.L.
- González, A. H. (2016). *Carteras vencidas, inestabilidad financiera: propuestas de solución*. E.E.U.U: Editorial Diana.
- Grammont, H. C. (2016). *EL BARZÓN : Clase media , ciudadanía y democracia* . México : Plaza y Valdés.
- Levy, L. H. (2018). *Planeación Financiera - En la empresa moderna ( El manejo estratégico de las finanzas para lograr el éxito empresarial)*. México: ISEF.
- M., J. T. (2018). *Fundamentos de estrategia empresarial*. Santiago , Chile: Edicionesuc.cl.
- Marr, R., & García Echevarría, S. (2017). *La Dirección Corporativa de los recursos humanos*. Madrid: Díaz de Santos.
- Moreno, F. V. (2019). *Control de Gestión* . México: ELEARNING S.L.
- Salvador, A. S., & González Pueyo, J. M. (2016). *Manual de Presupuestos y contabilidad de las corporaciones locales*. España: La ley 6 edición.

Service, U. S. (2018). *Comprendiendo el proceso de cobro - Volumen 594 de Publication (United States. Internal Revenue Service)*. México: Department of the Treasury, Internal Revenue Service.

Torres, V. C. (2018). *Calidad Total en la Atención Al Cliente - Gestión empresarial*. México: Ideaspropias Editorial.

Varo, J. (2016). *Gestión Estratégica de la calidad en los servicios- Modelo de gestión*. España: Diaz Santos S.A.

Villalpando, R. F. (2017). *Administración de recursos humanos*. México: UNID.

Yopo, B. (2016). *Organización y Adminitración Universitarias*. Buenos Aires: IICA.



**Anexos**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**



**Anexo N° 1: Entrevista**

<b>Entrevista dirigida a los colaboradores del departamento Financiero - contable de la empresa CNEL EP Los Ríos</b>	
<b>ORDEN</b>	<b>PREGUNTA</b>
1	¿Están separadas las funciones de responsabilidad entre el vendedor y el responsable de las cuentas por cobrar?
2	¿Mantiene una buena comunicación con el departamento de ventas?
3	¿Quién aprueba o autoriza los créditos a clientes?
4	¿Qué requisitos se solicita al cliente para que este pueda acceder a un crédito?
5	¿Qué tipo de herramientas de cobro implementa la empresa?
6	¿Existe un manual de políticas de créditos y cobranzas en la empresa ‘
7	¿Existe un seguimiento continuo y efectiva sobre vencimiento y cobranzas?
8	¿Existen controles que garanticen la recuperación de las carteras vencidad



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

CARRERA DE INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Anexo N° 3: Tabla de incremento de cartera vencida a nivel nacional de la empresa CNEL EP

