



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:  
TECNÓLOGO SUPERIOR EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ESTUDIO DEL INCREMENTO DE LA CARTERA VENCIDA DE LOS  
USUARIOS DE LA AGENCIA PLANTA NORTE DE LA CORPORACIÓN  
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP, GUAYAQUIL**

**Autora: Infante Muñiz Paula Alejandra**

**Tutor: Mg. Elena Tolozano Benites**

**Guayaquil, Ecuador**

**2021**

# ÍNDICE GENERAL

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT.....	IX
ÍNDICE GENERAL .....	X
ÍNDICE DE FIGURAS.....	XI
ÍNDICE DE CUADROS .....	XII
CAPÍTULO I .....	1
EL PROBLEMA.....	1
<b>Planteamiento del problema</b> .....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	1
<b>Formulación del problema</b> .....	3
<b>Delimitación del problema</b> .....	3
Objetivos de la investigación .....	4
<b>Objetivo general:</b> .....	4
<b>Objetivos específicos:</b> .....	4
CAPITULO II .....	6
MARCO TEÓRICO .....	6
Antecedentes Históricos .....	6
Antecedentes teóricos .....	8
<b>Políticas de crédito</b> .....	24
<b>Indicadores financieros</b> .....	25
Fundamentación legal.....	25
Variables de la investigación.....	28
Definiciones conceptuales .....	29
CAPÍTULO III .....	33
<b>MARCO METODOLÓGICO</b> .....	33
CAPITULO IV.....	42
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS .....	42
BIBLIOGRAFÍA.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Logo de la empresa .....	34
<b>Figura 2 Estructura Organizativa</b> .....	35
<b>Figura 3 Plantilla total de trabajadores</b> .....	36
<b>Figura 4.</b> Resultados de la razón financiera de liquidez .....	45
<b>Figura 5.</b> Resultados de la razón financiera prueba ácida .....	46
<b>Figura 6.</b> Resultados de la razón financiera rotación de cuentas por cobrar .....	47

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Cuadro 1:</b> Causa y efectos del problema.....	48
<b>Cuadro 2:</b> Denominación, causa y mejora del problema .....	49
<b>Cuadro 3:</b> Oportunidad de mejora.....	52

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **Planteamiento del problema**

A nivel mundial las corporaciones se encuentran en constantes cambios, los cuales surgen a partir de los nuevos retos que se presentan continuamente. De manera que el control de carteras vencidas es un factor importante, y de gran relevancia sobre todo en el área contable y financiera de la empresa. Toda empresa está expuesta a que situaciones no programadas, o eventos inesperados se presenten por la falta de organización, y la ausencia de controles

Una cartera vencida afectará el flujo de efectivo debido a una liquidación tardía, ya que obligará a los propietarios a pedir prestado a los bancos para cumplir con sus obligaciones y tomar las decisiones correctas sobre un proceso crediticio adecuado, las cuentas por cobrar a los clientes deben mejorarse mediante la implementación de procedimientos adecuados que permitan a la empresa tener suficiente liquidez para cumplir con sus obligaciones y obtener una buena rentabilidad. Los problemas de crédito y cobranza que surgen en el negocio surgen de la insolvencia de clientes que no cuentan con el efectivo para utilizar los servicios de planta norte de la corporación nacional de electricidad CNEL, resultando en altos niveles de endeudamiento, altos costos financieros e insolvencia.

### **Ubicación del problema en un contexto**

La Corporación Nacional de Electricidad (Cnel Ep) en los últimos años ha incrementado su cartera vencida, hoy en día las empresas determinan sus objetivos basados en los niveles de pagos de facturas pagadas. Se ha hecho público que para lograr este objetivo Cnel Ep ha definido estrategias que se establecen en los convenios a crédito que se les otorgan a los clientes, sin tener en cuenta que al sustentar una cartera de clientes representa un costo

financiero y operativo, y en ciertas ocasiones un costo legal para su recuperación.

Hoy en día la situación económica y la búsqueda de un servicio de excelente calidad para complacer sus carencias, se deduce que cada día una de las opciones más utilizadas es el aprovechamiento ilícito de la energía eléctrica (hurto de energía), lo que no solo provoca una pérdida para el departamento de control de energía sino también para el departamento de cobranzas, ya que si no es detectada la infracción no se le cobrará al cliente la multa correspondiente.

### **Situación Conflicto**

Los conflictos en el sector eléctrico en Ecuador se pueden analizar desde diferentes ángulos para conocer cómo se comporta casi igual en cada una de sus fases. Uno de los principales términos es la propuesta, que toma en cuenta el rol del Estado en el análisis y del sector privado en cada fase de la oferta. Otra base fundamental del análisis es la demanda, con énfasis en ajustar el papel del Estado en la reducción de los precios de venta. El objetivo del Estado es lograr que el suministro de servicios eléctricos llegue a toda la población mediante la regulación y la aplicación de instrumentos de política económica como los subsidios. En Ecuador, la aplicación de una política de subsidios toma en cuenta la necesidad de que el Estado reduzca la diferencia entre el costo de producción de un determinado bien o servicio y el precio final de mercado, lo que tiene un impacto directo en los consumidores. Por este motivo, las instituciones privadas, como en el caso del sector eléctrico, las empresas distribuidoras o las generadoras, son subsidiadas por el Estado para evitar posibles aumentos de tarifas (Arechua, 2017)

**Tabla 1**  
*Cartera vencida*

<b>Causas</b>	<b>Consecuencias</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ No existe control adecuado de los cobros</li><li>▪ Deficiente toma de lecturas</li><li>▪ Perdida de kilovatios hora (kWh)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pago de facturas a destiempo</li><li>▪ Cobro excesivo de planillas</li><li>▪ Hurto de energía</li></ul>

Elaborado por Infante P. (2021)

### **Formulación del problema**

¿Cómo analizar el incremento de la cartera vencida de los usuarios para mejorar la recaudación de los ingresos de la Agencia Planta Norte de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, ubicada en el cantón Guayaquil, provincia del Guayas, en el año 2021?

### **Variables de la investigación**

Variable independiente : Cartera vencida

Variable dependiente : Recaudación de ingresos

### **Delimitación del problema**

**Campo** : Contabilidad y auditoria

**Área** : Económico

**Aspectos** : Cartera vencida, recaudación de ingresos

**Tema** : Estudio del incremento de la cartera vencida de los usuarios de la agencia planta norte de la Corporación Nacional de Electricidad Cnel Ep, Guayaquil

## **Objetivos de la investigación**

### **Objetivo general:**

- Analizar el incremento de la cartera vencida, mediante el uso de indicadores financieros para mejorar la recaudación de los ingresos de la Agencia Planta Norte de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Guayaquil.

### **Objetivos específicos:**

- Investigar las teorías contables financieras relacionadas a la cartera vencida y la recaudación de ingresos de las empresas publicas
- Diagnosticar el estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil
- Elaborar un informe de la afectación de los ingresos a causa de la cartera vencida en la empresa CNEL EP del cantón.

## **Justificación e importancia**

El interés de este proyecto es de renovar el proceso de recuperación de cartera vencida, para asegurar incrementar la liquidez anual que presenta la Corporación Nacional de Electricidad Cnel Ep.

El trabajo ofrece un resultado al impacto financiero que está presentando la Corporación, reduciendo el índice de clientes morosos causantes de la falta de liquidez. La investigación es conveniente para la empresa porque le ayudara a resolver un grave problema que puede causar perdida de recursos financieros. El desarrollo de la investigación aportara a resolver un problema real que se manifiesta en una empresa real y que está afectando a los clientes.

Esta investigación es conveniente porque la propuesta de mejora va a general un manejo necesario para que exista un sistema de control interno de todas las cuentas de nuestra empresa, lo cual va a beneficiar no solo a la empresa

sino también a aquellas que también se dedican a los servicios contables y tributarios

Esta investigación aportará aplicaciones de conocimientos adquiridos, sobre el control interno en créditos y cobranzas de esta compañía ya que el propósito sería generar funciones para optimizar el proceso de créditos y cobranzas, de esta se mostrará la eficiencia en las actividades dentro del mercado.

La presente investigación tiene una utilidad metodológica, debido a que se considera que este es un problema de gran impacto tanto para la empresa como para la sociedad, por lo cual deberían realizarse investigaciones futuras donde se utilizaran varias metodologías, para así poder realizar análisis, comparaciones e investigaciones que nos ayuden a evitar problemas existentes o futuros

Los beneficios de la propuesta se traducirán en mayores ingresos y ganancias en el futuro, lo que le permitirá retener clientes recurrentes y atraer nuevos clientes que necesiten servicios, mejorar los ingresos y mantener la liquidez necesaria en el lado pasivo. La propuesta ayudará a resolver el problema del control interno de la deuda a través de estrategias adecuadas, teniendo en cuenta los objetivos de la empresa, que permitirán la resolución efectiva de los problemas emergentes, y sobre todo dar beneficios a nuestros clientes para que no dejen de consumir nuestro servicio y evitar posibles molestias de nuestros clientes o futuros clientes

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos**

La contabilidad es una actividad tan antigua como la propia Humanidad. En efecto, desde que el hombre es hombre, y aun mucho antes de conocer la escritura, ha necesitado llevar cuentas, guardar memoria y dejar constancia de datos relativos a su vida económica y a su patrimonio: bienes que recolectaba, cazaba, elaboraba, consumía y poseía; bienes que almacenaba; bienes que prestaba o enajenaba; bienes que daba en administración. Se conoce como cartera vencida a un monto total de créditos otorgados por una persona física o natural y que se convierte en un activo de riesgo al tener los créditos en mora. Surge sin el análisis adecuado de las políticas de crédito y de la falta de control de la cartera (Moreira, Armijos, Velasco, & Romero, 2008).

Tras una investigación determinada se constató que el origen de la contabilidad se remonta de tiempos antiguos, cuyos indicios lejanos al 8000 a.C. Que fueron encontrados y así nació la contabilidad, al igual que las civilizaciones que necesitaban encontrar una manera de registrar algunos hechos o eventos importantes, como operaciones, cálculos aritméticos, registros y administración de propiedades, porque eran demasiado complejos para administrar y mantener un negocio (Hernández, 2016).

La recaudación de la cartera vencida existe en todas las organizaciones, o títulos populares incluidos por rótulos, los cuales tienen los orígenes antiguos más altos, por lo que según los registros esto viene desde de la época, con alcances donde todo se cobraba juntos, con unas tarifas por consumo por el uso de la propiedad estatal. Las empresas tienen dos formas de vender sus productos, ya sea mediante inventario o mediante servicios, y la modalidad es dinero y crédito. El crédito es en realidad una herramienta que se utiliza para aumentar las ventas y lograr una mayor rentabilidad en general. Y aunque la historia de la gestión del riesgo crediticio comercial se ha limitado a la

contabilidad de las cuentas de los clientes, la gestión de las herramientas de recuperación y el seguimiento de los valores predeterminados después de su creación o fabricación. Esta clase de gestión del crédito del cliente ofrece un enfoque netamente receptivo, estático y reactivo, que, según el crédito, se limita al procesamiento del cliente y las transacciones de pagos. Sin embargo, ha habido cierta evolución en las funciones crediticias para las que se ha desarrollado el concepto de prevención y evaluación del riesgo de crédito, lo que permite evaluar el nivel crediticio. En este caso, incorporando esta nueva idea, la función de prestar y analizar y evaluar los riesgos comerciales de las organizaciones y gestionar los riesgos de sus clientes o analizar el nivel relativo y otros, aumentando la solvencia bancaria negativa o viceversa, pero estudió el flujo y análisis de los pagos. (Sanchez, Roman, & Pincay, 2017)

Cabe señalar que a principios de 2011 se observó un incremento permanente en la demanda de energía eléctrica el cual represento un alto porcentaje de recursos económicos que entran al estado, ante esta situación se han creado mecanismos técnicos tecnológicos y jurídicos, ya que son importantes los objetivos de controlar el buen uso y evitar la pérdida de energía eléctrica En Ecuador, el uso y operación de los servicios eléctricos se distribuye a través de los recursos de la Corporación Nacional de Servicios Eléctricos Cnel. Desde el mismo punto, determina qué gobiernos autónomos descentralizados logran o no una calidad adecuada de los servicios eléctricos y cuáles garantizan su distribución, a partir del plan estratégico del buen vivir, una de las metas es mejorar la calidad de vida de la población y con ello la implementación de proyectos de expansión de la red, lo que a su vez conllevan a un incremento en el número de usuarios. Sin embargo, también conduce a un aumento en la tasa de pérdidas no especificada, lo que aumenta la proporción de una cartera que ha vencido debido a conexiones ilegales al servicio de la población. (Almeida & Piña, 2018)

## **Antecedentes teóricos**

### **La contabilidad financiera y sus fundamentos**

La contabilidad es considerada la ciencia social encargada de investigar, medir y analizar los activos de las organizaciones, empresas y personas, cuyo único propósito es ayudar en la toma de decisiones dentro de la empresa. Utilizar información previamente registrada de forma sistemática y significativa para diversas entidades, en pocas palabras es la ciencia encargada de estudiar las finanzas de las empresas, con el fin de ayudar en la toma de decisiones de las empresas. (Arboleda, Cornejo, Cucalon, Gonzalez, & Gomez, 2011)

CNEL como empresa líder en la provisión de servicios de electricidad en el mercado ecuatoriano, debe impulsar proyectos de ingeniería que ayuden a unificar sus necesidades publicitarias y el financiamiento que permita a las empresas políticas hacer historias como Planes estratégicos, metas, estrategias, programas y proyectos. Por el momento ya existe un sistema automatizado para mejorar la gestión de antemano. Se ha desarrollado e implementado una herramienta tecnológica en la empresa que ofrece una gran asistencia a los empleados involucrados; así como genera gráficos estadísticos proyectos seleccionados por zonas, de los supuestos hechos a partir del proyecto. La herramienta de interconexión se desarrolla de acuerdo con tecnologías estándar; para la lógica empresarial de Java, y la introducción de Mysql-Skin como motores de datos (Bernal & Sanchez, 2017)

El mismo fue analizado y desarrollado dentro de la metodología de gestión y mejora de procesos, como una posible sugerencia para un problema plantado en la empresa se estudiaba y desarrollaba constantemente. Se utilizaron empleados del departamento central para recopilar datos y realizar estudios cuantitativos. La Investigación es un indicador positivo para los clientes y usuarios de cualquier área de negocio, ya que su propósito es el mismo y el único que logra una mejora en la calidad de sus procesos y servicios.

## **La contabilidad financiera**

La contabilidad financiera es aquella que, por diversas leyes y normativas, no permite la interpretación, presentación y evaluación de los diversos hechos económicos que se pueden registrar en un determinado período de tiempo, es decir representa los informes económicos de los negocios o empresas con el exterior, se trata de un sistema informático que mide la evolución del patrimonio o el patrimonio de la sociedad y de los resultados o ingresos periódicos de la sociedad, registrando sistemáticamente las transacciones realizadas en el ámbito de su actividad económica y financiera, lo que da lugar a la elaboración de las cuentas anuales de la sociedad (Araujo E. , 2016).

Existen prospectos de acuerdo con principios contables y normas de valoración homogéneas que permitan su interpretación y comparación por parte de las personas jurídicas interesadas en la actividad de la empresa, la contabilidad financiera tiene como objetivo proporcionar la información económica y financiera necesaria para la empresa (Chacón, Paredes, Quintero, & Rosales, 2018).

Por lo tanto, la contabilidad debe medir y registrar los flujos generados por las operaciones que realiza la empresa y presentar esta información de manera adecuada. (Astudillo, Espinoza, Villegas, & Trullas, 2016)

Finalmente, cabe mencionar que los servicios que brindan los contadores son fundamentales para la obtención de información legal, pues en el mundo empresarial existen propietarios, gerentes, banqueros, corredores de bolsa e inversionistas que utilizan términos y conceptos contables para describir los recursos de cualquier empresa. ocupaciones. Empresas, grandes o pequeñas.

## **Importancia de la cartera vencida**

Se puede decir que el crédito es parte del negocio a la hora de buscar clientes, lo que facilita a las empresas ubicar sus bienes o servicios a crédito,

obviamente adquiriendo más clientes, pero al mismo tiempo adquiriendo más activos. de créditos. Así como son activos importantes para una empresa, también pueden ser perjudiciales, ya que su mala gestión puede conducir a la quiebra. A continuación, determinamos que el origen de una billetera vencida está en créditos, porque si el crédito no se paga a tiempo y la persona ignora las llamadas, el crédito estará vencido (Ponce, Briones, Macias, & Lopez, 2020).

Una cartera de préstamos es un activo que representa para un banco la cantidad de préstamos que ha realizado a varias personas y del que se espera beneficiarse en el futuro ,se sabe que una cartera de crédito o cartera de crediticio, se puede definir como una serie de documentos que la empresa recibe a través de terceros, tanto para la compra de bienes como para los servicios crediticios por los cuales la empresa tiene el derecho financiero a pagar con los costos relacionados , la cartera vencida también surge de la idea básica de la cartera crediticia, tanto como un problema como un beneficio para el negocio, ya que si no se gestiona o controla adecuadamente, puede ser un problema grave para la entidad propietaria (Emery, Finnerty, & Stowe, 2000).

La cartera vencida son valores que no son pagados por los deudores, se consideran pagos atrasados; si no se cumple el plazo, es la parte del inmueble constituida por documentos y cuentas por cobrar, y en general por los préstamos insolventes. Reembolsado en la fecha de cobro y, en general, por cualquier préstamo que no se pague en la fecha de cobro y, en general, por cualquier préstamo que no se reembolse oportunamente y afecte negativamente la liquidez de la empresa, el pago de préstamos vencidos se vuelve cada vez más importante (Veloz & Henríquez, 2017).

Una cartera vencida es muy importante ya que estos producen dificultades al final de cada mes. El objetivo es reducir el riesgo de la cartera, que es un problema oculto en las empresas debido a varios factores que no se evalúan cuidadosamente, para dar los pasos más importantes en términos económicos

y financieros para que la cooperativa llegue a términos con los parámetros a familiarizarse, que se utilizarán para la obtención de la póliza de inversión, así como para la aprobación de préstamos. La investigación de campo en el sitio mostró la flexibilidad del préstamo, así como la situación real del cliente al que se le pidió que entrevistara al jefe de la agencia, el corredor de préstamos. y para compensar las pérdidas de los clientes sobre préstamos pendientes.

### **Fundamentos de la Contabilidad Financiera**

La contabilidad es el procedimiento de entrada y registro de datos, resumir, analizar y luego informar, estos datos se refieren a transacciones financieras de empresas y corporaciones. Las operaciones de una entidad comercial durante un período contable, generalmente un año, son claves para preparar estados financieros. Los fundamentos de la contabilidad financiera' explora las ideas básicas de la contabilidad financiera: la forma en que la contabilidad realmente funciona, la lógica detrás del sistema de registro de doble entrada y el contenido de los estados financieros básicos (balance, estado de resultados y estado de flujo de efectivo (Astudillo A. , Espinoza, Villegas, & Trullas, 2016).

Este trabajo demuestra el desarrollo de un modelo de evaluación de riesgo operacional para el proceso de comercialización de Electricidad Corporativa Estratégica Nacional (CNEL EP), que brinda un servicio público y de Políticas que se ajustan al contexto de la organización y crean un enfoque integrado de la gestión de riesgos a través de la estructura de gobierno y los procesos para la adecuada gestión y evaluación de los eventos de riesgo. Este estudio es académico y excluye información sensible que identifica debilidades en el sector eléctrico. Es un documento que explica las teorías básicas de la ISO 31000 sobre el tema de la Corporación Estratégica de Electricidad de la Corporación Eléctrica (CNEL EP) para el uso y ejecución de daños. (Robles, 2012)

Además, los requisitos de concentración de otras regulaciones se relacionan con el objetivo, de modo que la gestión de riesgos y la evaluación de riesgos

estén debidamente aclaradas y estructuradas. A continuación, se presenta una breve descripción de la Corporación Nacional de Electricidad, sus elementos rectores, marco regulatorio, entre otras cosas, que permite al lector hacerse una idea del contexto empresarial en el que se aplicarán los riesgos. También explica técnicas para un mejor entendimiento en todos los niveles de la empresa qué se puede utilizar para estudiar la información, su estructura en la información, matrices para activar y acelerar la transición a la entrada de CC. Finalmente, el autor expone las dudas y recomendaciones que el lector debe considerar para comprender la evolución general de una evaluación de riesgo operacional. (Villegas & Loyola, 2015)

Los fundamentos de las finanzas hacen referencia a los recursos financieros que la empresa necesita para realizar negocios, el flujo de caja que acompaña al funcionamiento diario de la empresa. La contabilidad se ha asociado tradicionalmente al sector financiero de la empresa, ya que nos permite controlar y gestionar los resultados y posiciones de la empresa tanto en el sector de inversiones como en el financiero. Con la contabilidad puedes registrar, clasificar e interpretar los eventos que ocurren en tu empresa y son relevantes para tus activos. La contabilidad puede denominarse un método de registro, clasificación y generalización del negocio de la empresa para interpretar los resultados.

### **Objetivos de la contabilidad financiera**

El objetivo principal de la contabilidad financiera es permitir que terceros evalúen el valor de una empresa, en un sentido práctico, el principal objetivo de la contabilidad financiera es preparar con precisión las cuentas financieras de una organización para un período específico, también conocido como estados financieros , los tres estados financieros principales son el estado de resultados, el balance y el estado de flujos de efectivo, examina la evolución de la situación patrimonial y financiera de una empresa, registrando sistemáticamente las operaciones realizadas en el exterior y calculando el

beneficio residual atribuible a los accionistas que corren el riesgo de perder su capital (Peralta, Benavides, Piedrahita, & Guzman, 2019).

Esta auditoría integral se realizó en 2017 en la administración financiera de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, Corporación de electricidad CENEL EP, de Guayaquil. Con el objetivo de analizar los recursos económicos y uso de procesos de gestión de recursos humanos en este departamento. Para el desarrollo de la auditoría de control interno, se utilizaron varios cuestionarios, basados en COSO I, para determinar qué tan malas actividades ocurrieron en la empresa; la auditoría financiera realizó un análisis de los estados financieros para identificar las cuentas con un porcentaje de propiedad más significativo; en la auditoría de gestión se utilizó un análisis de la matriz FODA de gestión y la aplicación de indicadores; y en la auditoría de cumplimiento, se realizan evaluaciones para evaluar el nivel de cumplimiento de las normas legales establecidas aplica a la organización (Fernandez, 2018).

Se elabora el informe final de auditoría, que incluye elementos relacionados con falta de procedimientos de cobranza adecuados, errores en el cálculo de la depreciación, incumplimiento del código ético en relación a la debida atención a la falta de finanzas de los clientes. Se recomienda que los directores unirse a cada una de las recomendaciones del informe de auditoría para mejorar el desempeño de la organización y ayudar a la toma de decisiones dentro de la empresa (Almeida & Piña, 2018).

Es el proceso mediante el cual los ingresos, las cuentas por cobrar y los gastos de una organización se recopilan, miden, registran y finalmente se informan en un estado financiero. Este proceso está diseñado para reflejar con precisión la actividad empresarial; ayudar a las empresas a cumplir con los requisitos legales, fiscales y estatutarios; presentar cuentas financieras a los dueños de negocios; permitir un análisis financiero en profundidad; y facilitar la asignación eficiente de recursos (Meriño, 2019). El objetivo principal de la contabilidad

financiera es permitir que terceros evalúen el valor de una empresa. Las empresas tienen dos formas básicas de estructurar la política contable de su empresa. Las empresas que cotizan en bolsa deben utilizar el método de contabilidad de acumulación que está estandarizado según los principios de contabilidad generalmente aceptados (Elizalde, 2019).

### **Importancia de la contabilidad financiera**

Una empresa utiliza las cuentas para medir dónde se encuentra en el sentido económico. Ayudan en la toma de decisiones, así como en la planificación y evaluación de costos (Morales, Sánchez, Viscaino, & Avellán-Herrera, 2019). Por encima de todo, los informes contables son de suma importancia también para las entidades externas, es decir, los inversores, los acreedores y los organismos reguladores (Aulestia, 2019). Además, los estados financieros son útiles para calcular las razones financieras, que son indicadores vitales del desempeño y la posición financiera de una empresa, examina la evolución de la situación patrimonial y financiera de una empresa, registrando sistemáticamente las operaciones realizadas en el exterior y calculando el beneficio residual atribuible a los accionistas que corren el riesgo de perder su capital (Toala & Alava, 2019).

Muchos propietarios de pequeñas empresas no se dan cuenta de que una de las principales razones del fracaso en los primeros 18 meses de iniciar una empresa es la mala gestión financiera. Si bien no podemos concluir que los emprendedores que administran sus propias cuentas sean peores que otros, no podemos subestimar la amplitud de conocimientos, experiencia y herramientas que pueden aportar los fideicomisarios.

### **La contabilidad de las cuentas por cobrar**

Las cuentas por cobrar son el dinero que sus clientes le deben por bienes o servicios que le compraron en el pasado. Este dinero generalmente se

recolecta después de algunas semanas y se registra como un activo en el balance general de su empresa. Utiliza las cuentas por cobrar como parte de la contabilidad de base devengado, Muchas empresas son clientes habituales de otras. En este caso, la empresa proveedora puede preferir tener una cuenta que la identifique en nombre del tercero. Cada vez que la empresa del cliente recoge la mercancía, este importe se descuenta de su cobro. Al final del mes, la empresa del cliente debe cerrar su cuenta. El propósito de esto es agilizar sus transacciones comerciales y evitar una gran cantidad de pequeños pagos al revertirlos todos en una sola transacción. (Gonzales & Sanabria, 2016)

Los impuestos son un factor clave para cualquier negocio ya que su mala gestión puede llevar a la quiebra de una empresa. Por lo tanto, un control efectivo sobre sus clientes y un sistema de facturación eficiente ayudarán a su empresa a lograr sus objetivos financieros. Existe un software que lo ayudará a realizar un seguimiento de estas cuentas que le permitirá ver el flujo de efectivo en función de las fechas de vencimiento de sus clientes. Algunas razones por las que las empresas otorgan préstamos solo para aumentar las ventas o mantener a los clientes por un tiempo que pasa si los clientes no le pagan a tiempo, y esto puede ocasionar problemas con las entradas y poner en riesgo la estabilidad financiera de la empresa, es importante cuidar la liquidez y tratar que no dificulte los acuerdos financieros (Cordova, 2015).

Cuando se venden bienes o servicios a un cliente, y el cliente puede pagar en una fecha posterior, esto se conoce como venta a crédito y crea una obligación para que el cliente pague al vendedor. Por el contrario, esto crea un activo para el vendedor, que se denomina cuentas por cobrar. Esto se considera un activo a corto plazo, ya que normalmente se le paga al vendedor en menos de un año. Una cuenta por cobrar se documenta mediante una factura, que el vendedor es responsable de emitir al cliente mediante un procedimiento de facturación. La factura describe los bienes o servicios que se han vendido al cliente, la cantidad que le debe al vendedor (incluidos los impuestos sobre las ventas y los gastos de envío) y cuándo se supone que debe pagar.

## **Administración de la cartera de cuentas por cobrar**

El desarrollo de las cuentas por cobrar en las organizaciones es considerado una de las fortalezas y debilidades, sobre esta base, el desarrollo de este estudio tiene como objetivo identificar los puntos críticos o débiles que surgen en el proceso de generación de cuentas por cobrar, los cuales se determinan mediante el análisis del área de cuentas por cobrar. -facturas, debido a que sus actividades son conjuntas con una empresa externa, la cual está sujeta a control interno, este proceso gestiona el cobro, las ventas se dividen en instituciones financieras, agencias, billetes y lugares bancarios, así como ventajas y desventajas - porque de falta de control adecuado permiten crear puntos de inflexión en este proceso (Garcia, 2015).

Los saldos de facturas impagas se visualizan automáticamente en el sistema del cual el departamento de cartera toma los saldos para el análisis de la deuda, este proceso es apoyado por una empresa de notificación externa, tenga en cuenta que le permiten reducir la deuda, la contabilidad es la última etapa de este proceso, que finaliza con la duplicación de los estados financieros, a través del monto a liquidar para aumentar el tamaño en el tiempo, el objetivo fue determinar la disponibilidad de nuevos productos en las actividades desarrolladas y de esta forma ser ejecutadas (Araujo, 2017).

La gestión de las cuentas por cobrar es un aspecto fundamental del buen gobierno corporativo, siempre que se base únicamente en dos principios: garantiza descuentos y mantiene la tarjeta de cliente. Ocasionalmente, debe considerar ambos puntos al tomar decisiones que mantengan un equilibrio de intereses comerciales. Al otorgar el descuento, se debe tener en cuenta que el objetivo de todas las empresas es minimizar los riesgos y poder permitirse otras inversiones.

## **Clasificación de las cuentas por cobrar**

Estos funcionan como un tipo de préstamo o préstamo a un cliente, este se lo puede pagar a corto o largo plazo. Si el plazo es inferior a un año, se trata de

un préstamo a corto plazo. A medida que avanza el año, nos encontramos con que es mucho tiempo. Esta tarifa se la puede cobrar en efectivo, las cuentas por cobrar son los montos que una empresa o persona debe a las empresas por la venta de bienes y servicios, en la mayoría de los vendedores, los créditos suelen formarse facturando y enviándolos al comprador por correo postal o correo electrónico, que el comprador a su vez debe reembolsar en un plazo determinado, las denominadas condiciones de crédito o condiciones de pago (Ortega & Muñoz, 2021).

Como regla general, los elementos se pueden clasificar de la siguiente manera:

Período de facturación (período de validez).

- Deudas.
- Método de pago.
- Datos del consumidor.

Los préstamos son necesarios para la liquidez de la empresa y su clasificación es necesaria para ejercer estos derechos, no para poner en riesgo sus finanzas. Desde un punto de vista práctico y operativo, la clasificación de siniestros tiene como ventaja tener más orden para la gestión de facturas para así no perder las facturas impagas y perder el control de su información de facturación son algunos de los problemas que enfrenta al distribuir y controlar las facturas. La clasificación de cuentas por cobrar le permite cobrar cuentas por cobrar con un enfoque estratégico, por ejemplo, identificando las operaciones necesarias que requieren una estrategia y un seguimiento específicos (Carpio, 1997).

La clasificación de las cuentas por cobrar afecta el orden de los asientos del diario en sí porque sabe cómo preparar su balance y qué transacciones pueden valorarse como a corto plazo o tangibles. Al segmentar las facturas impagas de acuerdo con diferentes características y parámetros de la transacción, optimiza las horas de trabajo y las actividades de gestión de

ingresos. La simplificación combinada con una mayor eficiencia reduce los costos de facturación, lo que aumenta los resultados de su empresa. La clasificación de cuentas le permite analizar y comprender las transacciones en función del origen, las características y el impacto en el balance y la rentabilidad (Contreras, 2017)

El registro de cuentas por cobrar aumenta y disminuye como consecuencia de la venta de bienes, excluyendo bienes o servicios, solo para los créditos emitidos en la empresa (pasivos, facturas), por lo que existen programas para la transacción. Por lo tanto, esta cuenta se considera una ley (ejecutiva), según la cual la empresa debe exigir al deudor que reembolse su deuda (documentada) por la venta de diversos bienes o la prestación de servicios crediticios. es decir, tiene un beneficio muy esperado en el futuro.

### **Cartera vencida**

Está pensado como parte de documentos y préstamos que no se pagan a tiempo. El 45% de las empresas tienen problemas de quiebra, la mayoría de las cuales son microempresas y, de nuevo, pequeñas y medianas empresas. Si bien este problema también ocurre en las grandes organizaciones, el impacto en las microempresas es mayor, ya que no cuentan con el apoyo financiero para abordar la escasez de liquidez a corto plazo. Por supuesto, existe un problema con los incumplimientos, especialmente cuando una empresa ofrece a sus clientes un préstamo sin un análisis adecuado de su política crediticia y / o una falta de control y seguimiento de la cartera. Sin embargo, también existe un riesgo independiente para la capacidad de la empresa de determinar su propia política de crédito y cobranza en función de las circunstancias específicas y las relaciones con los clientes que determinan cuándo se reembolsará el préstamo (Lozano, 2007).

Esto incluye cobrar las cuentas por cobrar y mantener o aumentar las ventas a los clientes, lo que resulta en la rentabilidad de la organización e identifica y verifica la proporción de clientes que pueden ser solventes. Sin embargo, el

establecimiento de una política crediticia basada en análisis preventivos se da en la mayoría de los casos en las grandes organizaciones, mientras que es casi inexistente en las micro y pequeñas empresas. Es difícil para los microempresarios decidir qué flujos de efectivo conducirán a otorgar un préstamo, no calculan el costo del servicio del préstamo, no analizan el costo de oportunidad de la pérdida de ingresos debido a la negativa a otorgar un préstamo (Sagner, 2011).

Préstamos, no analiza los ingresos. aplicar un precio más alto, entre otras cosas, esto elimina la posibilidad de que los clientes no paguen, esto se refleja como los atrasos de las empresas creando serios problemas para el sistema económico. Los préstamos emitidos no son reembolsables, en cierto sentido, una cartera concursal surge cuando una empresa aprueba un préstamo sin un análisis previo porque no ha desarrollado una política crediticia y no está monitoreando efectivamente la cartera. Esto conduce a un objetivo claro que es garantizar una gestión eficaz de las cuentas por cobrar en todas las empresas.

### **Recaudación**

En entrevista con el director, se le sugirió investigar sobre las actividades de la recolección de los procesos en el horario acordado con el fin de resaltar aún más la existencia de situaciones importantes en el proceso. Al respecto, mencionó que se le nombra semanalmente al final del plazo inmediatamente posterior al desarrollo para facilitar el cobro. Esta secuencia lleva a las agencias a sobrestimar el tiempo que les toma gastar en cargos por servicios. Además, esto ocurre después del final de las vacaciones, cuando la afluencia de clientes de pago es mayor, en el caso de importes inferiores a los cobrados, el déficit se considera un reclamo (Torres, 2015)

Los montos realizados por transferencia electrónica por los clientes que no se informan de manera oportuna dan como resultado un aumento notable de la cuenta que no se puede rechazar hasta que el cliente solicite físicamente el

pago de la oficina. También hay inconvenientes en el sistema informático en esta área, lo que dificulta la descarga cuando ocurre, la descarga es manual y los formularios se descargarán en los próximos días. La licitación pública incluye retiros de efectivo, transferencias electrónicas, pagos a bancos y puntos autorizados, dinero electrónico, tarjetas de crédito y descuentos. (Esterilla, 2017)

La entrevista muestra que la herramienta más utilizada es el primer pago en la ventana CNEL, las cuales pueden provocar estos bloqueos. Según el encargado de cobranza, la ciudadanía rechaza la diversificación de medios de pago, lo que dificulta el cambio de cultura del cliente. Esta parte necesitaba determinar cómo manejaría los procedimientos y cómo manejaría el proceso de contabilización de estos registros en caso de liquidación de deudas, provisiones para deudas incobrables y acuerdos de pago.

### **Proceso de recuperación de la cartera vencida**

Existen diferencias en el desarrollo de cada una de estas actividades, que por no haber sido eliminadas afectan las cuentas por cobrar de los clientes; Dado que la responsabilidad dentro de la unidad de negocio, seguimiento y control del cobro de deudas y de todos los procesos relacionados con el reflejo de la deuda real del cliente recae en el director comercial y en la sede responsable de esta área. Así, con el fin de agilizar los procesos propuestos por la institución y promover la gestión eficiente de las cuentas por cobrar de los clientes, es necesario definir una estrategia que abarque todas las áreas involucradas en este proceso que se refleje en el saldo de las cuentas por cobrar - el valor auténtico de la toda la cartera de clientes (Valverde, 2021).

El costo existente y la contribución a las decisiones del administrador y las instrucciones relevantes para mejorar la posición financiera de la empresa, en esta sección se identifican 4 estrategias, tomando en cuenta cada área funcional que interfiere con el proceso, y las soluciones se enfocan en la gestión de los empleados en términos de factores para mejorar el control de

procesos, planificación y estandarización e indicadores ,la administración de efectivo es un proceso fundamental en cualquier negocio que tenga la tarea de convertir las cuentas por cobrar en efectivo lo más rápido posible y revertir el impacto negativo en la liquidez o el capital de trabajo de la empresa ,la gestión eficaz de la deuda permite recopilar carteras vigentes y se basa en un proceso ordenado de pasos o pasos que deben personalizarse para cada tipo de negocio, sector o país, ya que no todos los activos son idénticos o no se pierden, por tanto, se debe medir y controlar todo el proceso de recuperación, por lo que es importante utilizar informes en tiempo real que muestren la evolución de los principales indicadores de gestión de la deuda (Gozalez, 2015).

El objetivo principal de reembolsar una cartera pendiente es eliminar el impacto negativo de los clientes que no pagan o no cumplen con sus obligaciones financieras para mantener un flujo de caja adecuado. Nota: Mientras dedica tiempo a cobrar deudas hoy, piense en la calidad del tiempo que dedica a pagar la cantidad en su billetera impaga: agregue tiempo administrativo, tiempo de billetera, qué tipo de clientes (por supuesto) también tendrá que resolver cómo muchas tareas operativas adicionales que debe tener en cuenta. Si sumamos todos los factores anteriores, su proceso de cobro de deudas no será tan efectivo ya que depende de la gestión interna general de la empresa.

### **Gestión administrativa**

Es uno de los principales activos del actual grupo de empresas y está directamente relacionado con las actividades de toda compañía. Por lo tanto, todo que sucede en la cartera se refleja en los registros de ingreso o viceversa. Una definición es: Es un proceso sistemático de estimación, seguimiento y control de los montos requeridos para un pago eficiente y oportuno. La administración de toda cartera de clientes incluye registro y categorización de cuentas (eficiente, razonable y difícil de cobrar) y el tiempo de servicio (1 a 30

días, 31 a 60 días, 61 a 90 días y más de 90 días). Para ello, es necesario incluir una lista de crédito y una guía de evaluación de riesgos para cada cliente (Nuñez, 2021).

Esta área de actividad de la empresa se encarga del uso más eficiente y eficaz de los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos marcados por la dirección. La importancia del gobierno corporativo y cómo una mala gestión puede generar altos costos para la empresa, así como un buen gobierno, reduciendo costos y mejorando los procesos. Las empresas tienen procesos administrativos que son una pesadilla para sus empleados y sus proveedores. Por ejemplo, considere el tema de la facturación, donde algunas empresas tienen procesos de cobranza y pago extremadamente complejos, burocráticos, lentos e ineficientes. Lo mismo ocurre con el tratamiento de datos y la gestión de documentos en las empresas, problemas que pueden resolverse de forma muy rápida y eficaz o difíciles y lentos (Cavassa, 2002).

Por estas razones, podemos decir que la gerencia está tratando de utilizar los recursos de la empresa para lograr sus objetivos. Los gerentes deben tener los conocimientos necesarios para utilizar correctamente los recursos financieros, materiales y humanos para el éxito de la empresa.

### **Incentivo al cliente para generar pagos**

No solo es posible lograr que los clientes paguen antes, sino que también es razonable. Echemos un vistazo a algunas estrategias y tácticas que puede utilizar para que los clientes paguen antes. Para facilitar a los clientes el pago anticipado se necesita mejorar sus tasas de realización de cobros. Ofrecer incentivos sin facilidad significa que no tiene fundamento. Es más probable que frustre a sus clientes que mejore las tasas de realización.

- Siga las pautas de facturación
- Elimine las reglas de facturación obvias y ocultas
- Comunicarse con clientes / departamentos de contabilidad regularmente

- Mencione cualquier variación en la facturación (por ejemplo, sobrecostos, adiciones o reducciones de trabajo) (Osorio & Montoya, 2010).

#### Asignación de programas de tarifas por pago atrasado

No se asigna a ningún cliente un nuevo programa de tarifas por pago atrasado. A continuación, debe asignar la lista de cargos por pagos atrasados a los clientes para comenzar a evaluar los cargos por pagos atrasados.

Estos son los diferentes métodos para asignar horarios de tarifas por pago atrasado:

- Edite un cliente para habilitar cargos por pagos atrasados en las opciones del cliente.
- En la página de configuración de cargos por pagos atrasados, puede asignarlos a clientes seleccionados (Caicedo, 2006).

Un descuento por pago anticipado es una forma de financiación comercial en la que un comprador paga menos del monto total adeudado de la factura pagando al proveedor antes de la fecha de vencimiento de la factura. Un descuento por pago anticipado también se conoce comúnmente como descuento por pronto pago o descuento por pronto pago. Hay dos enfoques para el descuento por pago anticipado. El primero es el descuento dinámico, que es un programa ofrecido por el comprador que permite al proveedor elegir si adelanta el pago de sus facturas. El segundo enfoque es cuando el proveedor ofrece a su cliente (el comprador) un descuento en una factura a cambio de un pago anticipado. Ambos enfoques son similares en el sentido de que brindan una solución financiera que se adapta a las necesidades cambiantes de flujo de efectivo, el clima comercial y las demandas de la cadena de suministro de una empresa (Wilhelm, 2000).

## **Políticas de crédito**

Las instituciones financieras deben establecer los criterios por los cuales evalúan a sus clientes y determinar el nivel de riesgo que enfrentan por cualquier préstamo. Estos principios se basan en las estrategias aprobadas por el Consejo de Administración. Una política de crédito es una guía técnica disponible para los directores financieros de una empresa para ayudar a distribuir fondos a un cliente específico. Esta política incluye la definición de facilidades crediticias, estándares crediticios y términos crediticios. También recomienda si se debe otorgar crédito al cliente y cuánto. La empresa debe asegurar no solo los estándares crediticios que ha establecido, sino también la correcta aplicación de estos estándares al tomar decisiones crediticias (Zeballos, 2017).

Las empresas deben desarrollar fuentes adecuadas de información y métodos de análisis crediticio. Cada uno de estos aspectos de la política crediticia es importante para la correcta gestión de los recursos crediticios de una empresa, evitando así problemas futuros. Recuerde que implementar una política crediticia adecuada de manera incorrecta o implementar con éxito una política crediticia negativa no producirá resultados óptimos. Los temas que incluirás en tu política crediticia son, por ejemplo, el mercado de referencia requerido por la entidad financiera, la cartera, el precio del crédito, las restricciones o procedimientos de aprobación. Deben estar claramente identificados, comunicados a los sectores relevantes y respaldados por procedimientos, teniendo en cuenta el contexto interno y externo, así como el uso de la tecnología (Gomez, 2002).

Uno de los mayores problemas a los que se enfrentan las empresas es el impago de las facturas en efectivo impagadas, sobre todo porque no cuentan con una política crediticia adecuada para sus clientes. Por tanto, una buena gestión crediticia es fundamental para analizar las necesidades financieras futuras de la empresa y estar preparada para la financiación en caso de un

retraso significativo en el pago. Para la mayoría de las empresas, los préstamos a clientes son fundamentales para respaldar el marketing y el desarrollo empresarial, y son tan importantes como tener directrices claras.

### **Indicadores financieros**

Son herramientas que permiten a un emprendedor realizar un análisis financiero de su situación durante un período de tiempo. También son una forma de administrar un negocio en términos de desempeño financiero. Además, ilustran el trabajo de áreas individuales de la empresa y la efectividad de su trabajo. El valor financiero permite a los inversores y accionistas formarse una opinión sobre cómo funciona la empresa y cómo se comporta en el mercado (Hugo, 2006).

El estudio de las actividades financieras forma parte de la situación financiera de la empresa. La información utilizada en las tasas financieras se toma directamente de los estados financieros anuales. El resultado de estos indicadores nos permite interpretar la situación comercial. Excepto que se pueden comparar con empresas similares para determinar la situación del mercado (Lopez & Martinez, 2002).

La clave para analizar los indicadores es elegirlos en función de las actividades de la empresa. Cabe resaltar que el estudio de los informes no es el cómputo de cada uno de los informes de la empresa, ya que para poder analizar el informe y presentar la situación financiera actual y actual, estos deben ser aplicados de acuerdo a las necesidades de la empresa. Grupo. el proyecto es responsable. De hecho, las métricas financieras se pueden utilizar en todos los niveles de gobierno corporativo.

### **Fundamentación legal**

#### **Constitución de la República del Ecuador**

Art. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía,

desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

Art. 303.- La formulación de las políticas monetaria, crediticia, cambiaria y financiera es facultad exclusiva de la Función Ejecutiva y se instrumentará a través del Banco Central. La ley regulará la circulación de la moneda con poder liberatorio en el territorio ecuatoriano.

Art. 309.- El sistema financiero nacional se compone de los sectores público, privado, y del popular y solidario, que intermedian recursos del público. Cada uno de estos sectores contará con normas y entidades de control específicas y diferenciadas, que se encargarán de preservar su seguridad, estabilidad, transparencia y solidez. Estas entidades serán autónomas. Los directivos de las entidades de control serán responsables administrativa, civil y penalmente por sus decisiones.

Art. 138.- Si la Presidenta o Presidente de la República objeta totalmente el proyecto de ley, la Asamblea podrá volver a considerarlo solamente después de un año contado a partir de la fecha de la objeción. Transcurrido este plazo, la Asamblea podrá ratificarlo en un solo debate, con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, y lo enviará inmediatamente al Registro Oficial para su publicación.

### **Ley Orgánica de la Función Legislativa**

Art. 64.- De la objeción al proyecto de ley. - Si la presidenta o presidente de la República objeta totalmente el proyecto de ley, la Asamblea Nacional podrá volver a considerarlo solamente después de un año contado a partir de la fecha de la objeción. Transcurrido este plazo, la Asamblea Nacional podrá ratificarlo en un solo debate, con el voto favorable de las dos terceras partes de sus miembros, y lo enviará inmediatamente al Registro Oficial para su publicación.

### **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

PRIMERA. - Tal como lo dispone el Régimen de Transición, la presidenta o presidente y la vicepresidenta o vicepresidente de la República presentarán su juramento ante la Asamblea Nacional, diez días después de su instalación.

SEGUNDA. - En un plazo de tres meses luego de la vigencia de esta ley, el CAL expedirá todos los reglamentos internos necesarios para el funcionamiento de la Asamblea Nacional.

Primera. - Dentro del plazo de ciento veinte (120) días, contados a partir de la vigencia de esta Ley, las entidades financieras públicas abiertas o en liquidación, extinguirán las operaciones de crédito vencidas que se hubieren generado por la venta de maquinaria agrícola efectuada por la misma entidad, mediante la entrega en dación en pago de dicha maquinaria agrícola. Los deudores de la Corporación Financiera Nacional que, dale en el proceso de entrega de créditos, hayan sido dirigidos o conminados a adquirir las maquinarias, herramientas o bienes objeto del crédito a empresas que hubieren entregado bienes finales con vicios de calidad o funcionamiento, previo informe del organismo de control correspondiente; dichos bienes podrán ser entregados como dación en pago, con lo cual se dará por extinguida totalmente las operaciones de crédito vencidas.

Segunda.- Dentro del plazo de ciento ochenta (180) días contados a partir de la vigencia de esta transitoria, las operaciones de crédito realizadas por las entidades del sector financiero público, que se encuentren en proceso de liquidación, en forma directa o indirecta, que se encuentren vencidas, previo informe del organismo de control correspondiente, que evidencie que existen incumplimientos de obligaciones imputables al sector financiero público, podrán ser restructuradas o refinanciadas por las entidades financieras públicas, a petición de parte interesada, en las condiciones financieras que establezca la entidad. En estas operaciones restructuradas o refinanciadas no serán considerados los valores correspondientes a intereses, multas, gastos y costas judiciales, por el tiempo de afectación imputable al sector financiero

público. Con la finalidad de facilitar la restructura o refinanciamiento de las operaciones de crédito, las acciones coactivas que se hubieren iniciado se suspenderán temporalmente al igual que los plazos para la prescripción. Los organismos de control correspondientes vigilarán el cumplimiento de estas disposiciones, y en caso de existir indicios de responsabilidad penal, trasladará su conocimiento a la Fiscalía.

Tercera. - Dentro del plazo de sesenta (60) días contados a partir de la vigencia de esta Ley, el Banco Central del Ecuador y la Corporación Financiera Nacional, a petición de parte, efectuarán las valoraciones de los bienes muebles e inmuebles señalados en los artículos 18 y 19 de la Ley Orgánica para el Cierre de la Crisis Bancaria de 1999.

Cuarta.- Para los establecimientos turísticos debidamente registrados ante la autoridad nacional de turismo, ubicados en las provincias de Manabí y Esmeraldas, dadas las afectaciones al sector, producto del terremoto del 16 de abril del 2016 y las réplicas consiguientes, se dispone la exoneración de los valores pendientes de pago derivados de la contribución del uno por mil sobre activos fijos determinada por la letra b) del artículo 39 de la Ley de Turismo, por concepto de capital, intereses, multas, y recargos generados hasta el ejercicio económico del año 2017

Quinta. - Los deudores beneficiarios de lo dispuesto en el Artículo 6 de la Ley Orgánica de Remisión de Intereses, Multas y Recargos, podrán acogerse a las mismas condonación y restructuración, pero con las condiciones que aquí se prevén.

### **Variables de la investigación**

#### **Variable independiente: Cartera vencida**

La cartera vencida es aquella cuyo tiempo venció dentro de los 60, 30 o 15 días posteriores a la fecha de finalización o de acuerdo con las disposiciones

del contrato respectivo, sin perjuicio del cálculo de los intereses adeudados a partir del día siguiente a la finalización de la transacción (Sumba, 2019).

### **Variable dependiente: Recaudación de ingresos**

La recaudación de ingresos con frecuencia se refiere a una agencia gubernamental que factura al público o a un miembro del público por multas, impuestos o cualquier otra tarifa. Sin embargo, la recaudación de ingresos es también la recaudación general de ingresos por deudas o ingresos adeudados por personas o empresas (Trujillo & Huamán, 2017).

### **Definiciones conceptuales**

**Acreeador:** Es una parte de la operación de un crédito que oferta un servicio o mercadería y obtiene una partida por cobrar (Merino, 2002).

**Actividades:** Es un grupo de funciones o acciones que desarrollan una o varias personas, para cumplir con un acontecimiento y asociarlas como parte de sus responsabilidades y así satisfacer sus cualesquiera que sean sus obligaciones (Duque, 2009).

**Administración:** Es el alma de cualquier empresa social organizada, ya sea empresarial, política, militar o educativa. Es decir, sin administración, una empresa u organización se marchita y muere de pie; sabotea su propia idoneidad para un fin y con ello, su propia razón de ser, los objetivos; y el salvavidas que representa para sus diversos grupos de interés (Robbins, 2005).

**Cartera:** Es una colección de activos propiedad de un inversor. Esta cartera puede incluir valores de inversión como bonos, acciones, fondos mutuos, planes de pensiones, inmuebles e incluso activos físicos como el oro (monedas o barras). Básicamente, esto incluye todos los activos que pueden aumentar de valor o generar retornos. Muchos incluso invierten en artefactos valiosos para obtener ganancias futuras (Muñoz, 1999).

**Cartera vencida:** son documentos y créditos que no se han pagado o no se pagaron en la fecha de su corte o vencimiento (Ochoa, 2002).

**Control interno:** Es un proceso ejecutado por la junta de directores promoviendo seguridad razonable en relación con los logros obtenidos por la organización, ayuda a la gestión en el logro de las metas, proporcionando información por medio de estudio, apreciaciones (Mejia, 2007).

**Crédito:** Es la capacidad de pedir dinero prestado o acceder a bienes o servicios con el entendimiento de que pagará más tarde. Los prestamistas, comerciantes y proveedores de servicios (conocidos colectivamente como acreedores) otorgan crédito en función de su confianza en que se puede confiar en que usted pagará lo que pidió prestado, junto con cualquier cargo financiero que pueda aplicarse (Castro & Castro, 2014).

**Conectividad:** Es una técnica aplicada actualmente por diferentes medios como son el de la educación, laboral profesional e interpersonales, creada mediante diferente tipo de estrategias, y deben estar sujetas a diversas teorías de la tecnología (Carreño, 2009).

**Contabilidad:** Es la rendición de para hacerse responsable de los resultados obtenidos después de realizar una determinada actividad. Es una situación en la que se revisa y evalúa lo que se está entregando (Amat, 2012).

**Deuda:** obligación que debe hacer cumplir mediante acciones legales para el pago del dinero (Martínez, 2020).

**Empresa:** Es un tipo de estructura empresarial, como entidad jurídica separada de sus propietarios, la cual tiene costos administrativos y demás (Thompson, 2006).

**Estrategias:** La estrategia más conocida como herramientas o un conjunto de normas que deben ser utilizadas en todo momento por las empresas las cuales deben estar siempre actualizándose con los diferentes procesos de

cambios de competitividad que existe dentro del medio laboral i empresarial (De la torre, 2009).

**Finanzas:** Es un término amplio que describe las actividades asociadas con la banca, el apalancamiento o la deuda, el crédito, los mercados de capitales, el dinero y las inversiones (Bodie & Merton, 2004).

**Implementación:** Tiene como objetivo principal analizar los antecedentes que conllevan a utilizarlo, enfocándose en los métodos para organizarse y facilitarnos a realizar a culminar un procedimiento (Alonso, 2014).

**Instalaciones:** Tiene como función principal la de poner algo en su lugar o un sitio determinado, ya que este término tiene la finalidad de cumplir con diferentes acciones establecidas de servicios (Sepulveda, 2016).

**Indicador:** dato o información que se utiliza para conocer o evaluar las características e intensidad de un evento o para determinar su evolución (Lino & Ricaurte, 2016).

**Incremento:** Es el aumento en el valor de un bien o servicio en un lapso de tiempo. (Sevilla, 2015).

**Liquidez:** es la capacidad de una empresa para aumentar la liquidez y así cumplir con sus obligaciones a corto plazo. En otras palabras, es la facilidad con la que los activos se pueden convertir en efectivo (Sánchez, 2016).

**Mora:** Es un incumplimiento de cualquier tipo de pago es decir tener una deuda existente (Romero & Cabrera, 2012).

**Negocio:** Labor o actividades que se realizan, para adquirir beneficios, principalmente estos consisten en realizar diferentes funciones comerciales ya sea vendiendo productos o servicios o de cualquier otro tipo de trabajo (Cabrera, 2013).

**Organización:** Se refiere a un conjunto de personas que participan en la consecución de objetivos definidos, puede entenderse como un sistema social que comprende todas las relaciones humanas formales. Esta también abarca la división del trabajo entre los empleados y la alineación de tareas hacia el objetivo final de la empresa (Hodge, Anthony, & Gales, 1998).

**Proveedores:** Es un grupo de contratistas que favorecen a una cadena de distribuidores los cuales abastecen el desarrollo de la producción de diferente tipo de negocios beneficiando de esta manera a los más interesados en su crecimiento y progreso (Yacuzzi, 2012).

**Planificación:** Es la estructuración ejecutada con una serie de diferentes acciones con son elaboradas con el propósito de cumplir con un orden, por lo que sirve de guía para llevar un control determinado de diferentes actividades o cosas (Terraza, 2011)

**Presupuesto:** Considerado como como cierta cifra o cantidad de dinero que se requiere para para invertir ya sea en un negocio o proyecto y así saber con qué monto cuenta para anticiparse a la realización de dicho propósito (Fagilde, 2009).

**Recaudación:** Se la conoce como un proceso mediante el cual se obtiene dinero o algún recurso de valor, y está vinculada con los mecanismos de impuesto que imponen las diferentes a tasas a pagar en diferentes compañías o instituciones públicas o privadas. (Rodriguez, 2015).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **Breve reseña histórica de la empresa**

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL SA fue fundada el 15 de diciembre de 2008 mediante una escritura pública y un estudio integrado de varias empresas distribuidoras de energía eléctrica el 13 de marzo de 2013 en el distrito CNEL EP de la Empresa Nacional Estratégica de la Corporación Pública de Electricidad para brindar servicios públicos de distribución y el 17 de septiembre de 2014, se constituyó la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP en la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL-PE. El producto de esta asociación crea la Unidad de Negocio Guayaquil.5 de marzo de 2015 mediante resolución que conformaron esta corporación la unidad de eficiencia energética y sumando las 12 unidades de negocio que componen la empresa. En los últimos años, con fuertes inversiones en el desarrollo de proyectos, CNEL EP ha fortalecido la infraestructura civil, la tecnología y el sistema eléctrico de transmisión, distribución y alumbrado público y opera en 10 provincias como una asociación de técnicos altamente calificados y subdesarrollados para mejorar los indicadores de calidad del servicio y las pérdidas de energía. Actualmente, CNEL EP, y solo a través de su nivel de entrada, la cuarta empresa más grande del país, cubre con energía eléctrica el 44% del territorio nacional y el 50% de la población ecuatoriana.



**Figura 1.** Logo de la empresa

### **Objeto social**

Incrementar la efectividad en el control de la difusión y operación del sistema eléctrico nacional con fuerza en la calidad sostenibilidad y soberanía energética e incrementar la valoración del servicio eléctrico y la cobertura de la normativa respecto al servicio eléctrico de todo el país

### **Misión**

Regular las actividades relacionadas con los servicios públicos de energía eléctrica y alumbrado público general, contribuyendo al desarrollo permanente y sustentable del sector estratégico de electricidad precautelando los intereses de la ciudadanía

### **Visión**

Ser una institución segura garantizando constantemente la regulación y control de servicios públicos del país demostrando solidez transparencia y confianza al servicio de la ciudadanía, siempre con los mejores niveles de solvencia técnica, jurídica y con total responsabilidad.

## Estructura Organizativa.

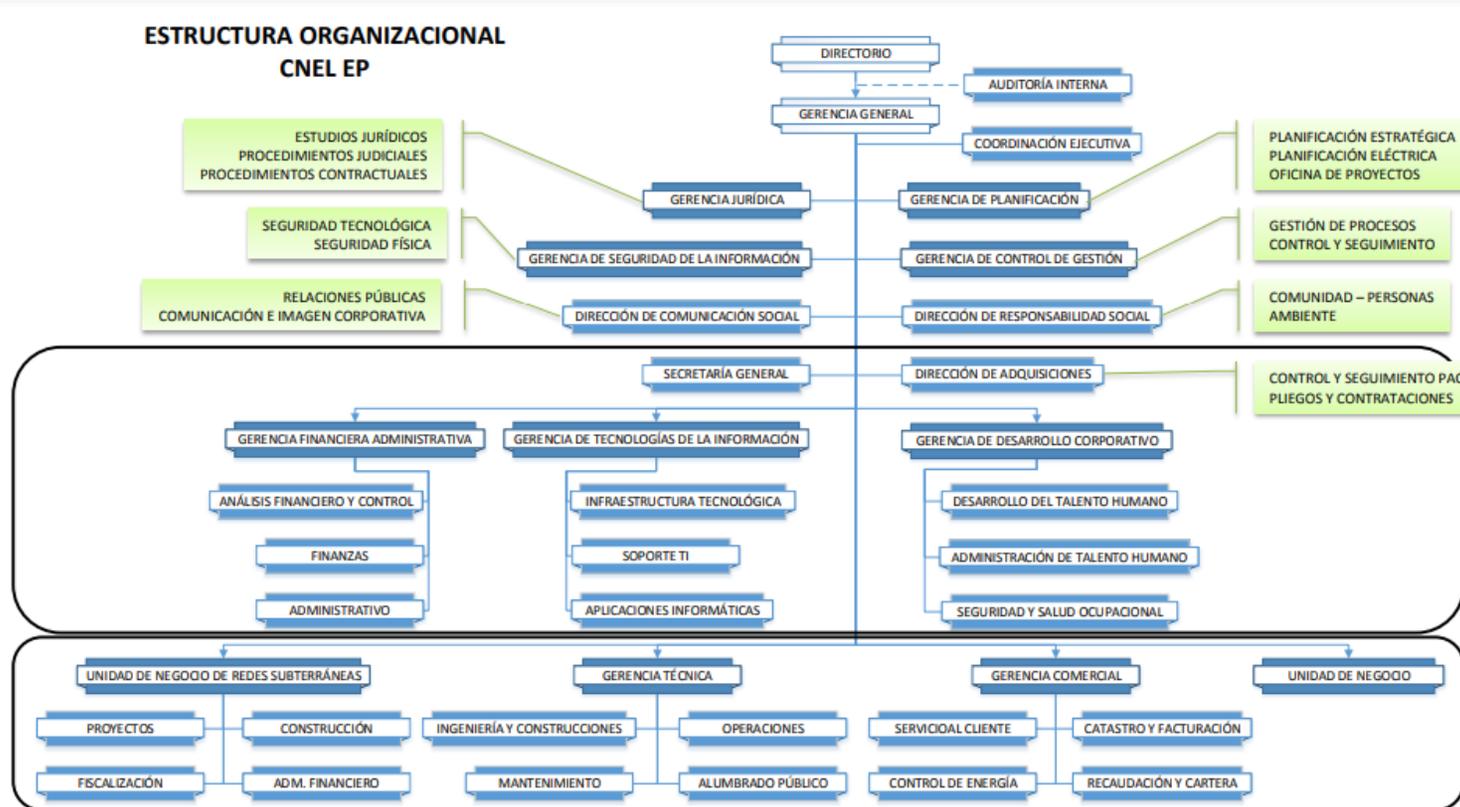


Figura 2 Estructura Organizativa

Fuente: CNEL EP (2015)

## Plantilla total de trabajadores

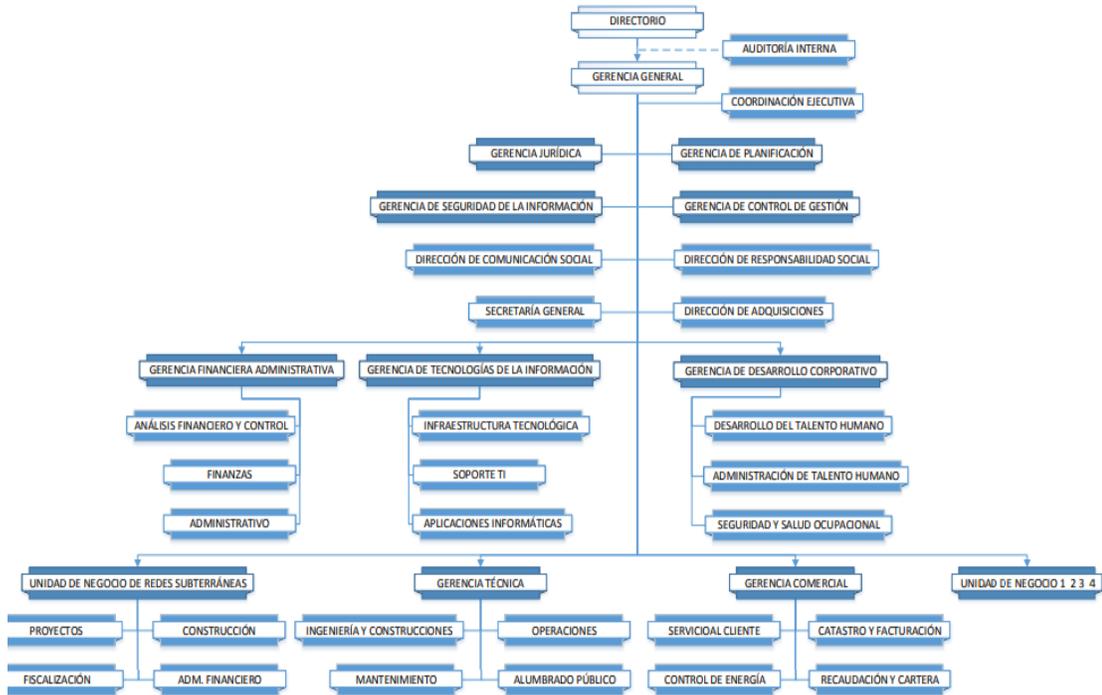


Figura 3 Plantilla total de trabajadores

Fuente: CNEL (2020)

## Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Tabla 2

Cartera Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional

Departamento	N° de trabajadores
Directorio	7
Gerencia general	4
Gerencia jurídica	4
Gerencia de planificación	6
Gerencia de seguridad	4
Gerencia de control de gestión	8
Gerencia comunicación social	11

Dirección de responsabilidad social	5
Secretaria general	4
Dirección de adquisiciones	4
Gerencia financiera administrativa	9
Gerencia de tecnologías de la investigación	7
Gerencia de desarrollo corporativo	5
Unidad de negocio de redes subterráneas	4
Gerencia técnica	7
Gerencia comercial	4
Unidad de negocio 1 2 3 4	4
<b>Total</b>	<b>133</b>

Fuente: CNEL (2020)

### **Tabla 3**

*Clientes, Proveedores, Competidores y servicios de CNEL*

<b>Clientes</b>	704.604 habitantes guayaquileños
<b>Proveedores</b>	CENACE CELEC-TRANSELECTRIC
<b>Competidores</b>	En Guayaquil CNEL no posee competidores
<b>Productos o servicios</b>	Servicio eléctrico

Fuente: CNEL (2020)

## **Diseño de la investigación**

### **Enfoque cuantitativo**

El enfoque cuantitativo se caracteriza por “refleja la necesidad de medir y estimar magnitudes de los fenómenos o problemas de investigación; además, el investigador plantea un problema de estudio delimitado y concreto sobre el fenómeno. Sus preguntas de investigación versan sobre cuestiones específicas” (Soto & Durán, 2010, p. 23).

El estudio es de diseño cuantitativo debido a que para obtener información que sustente el desarrollo de la investigación, por lo cual se aplicaron técnicas de recolección que permiten medir y valorar de forma numérica los datos obtenidos del estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil

### **Enfoque cualitativo**

Cadena, y otros (2017), consideran que:

La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, la relación y estructura dinámica (...) para la recopilación de datos tienen una función muy importante en la evaluación de impacto, ya que proporcionan una valiosa información para comprender los procesos que existen tras los resultados. (p. 1606)

El presente estudio es de carácter cualitativo debido a que la información recolectada se obtuvo por medio de técnicas e instrumentos cualitativos que permitieron investigar las teorías contables financieras relacionadas a la cartera vencida y la recaudación de ingresos de las empresas publicas

### **Tipos de investigación**

#### **Explicativa**

Para Díaz (2016) “las investigaciones explicativas son aquellas que están destinadas al descubrimiento de las leyes esenciales que pueden dar cuenta del porqué existen tales o cuales propiedades y del porqué estas propiedades pueden asociarse entre sí” (p. 118).

El estudio es de tipo explicativo debido a que este tipo de investigación permite investigar el problema identificado con mayor profundidad y entender el fenómeno del estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil

## **Descriptiva**

Este tipo de investigación refiere a la observación y rasgos que resalten de manera objetiva, para lo cual es necesario conocer de forma detallada cada rasgo importante que pueda proporcionar información relevante para la investigación, ya que, no solo se trata del comportamiento del objeto estudiado sino también del contacto que existe con este, para Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican lo siguiente:

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92)

De esta forma en el presente trabajo se describirá el fenómeno de estudio, en un tiempo determinado, por cuanto se analizarán las variables del diseño el estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP. Describiéndolo de lo general a lo particular en el transcurso que la investigación se desarrolla.

## **Técnicas de la investigación**

### **Observación**

Es un instrumento de las técnicas de investigación para la recolección de datos, referido a un objetivo específico, en el que se determinan variables específicas. Contiene una serie de variables (características, atributos, comportamientos) relacionados directamente con las prácticas vigentes del objeto de estudio (Sampieri, 2013).

La observación se aplicó en la organización y permitió establecer el estado actual de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP

### **Análisis documental**

La investigación documental es una de las técnicas básicas de la investigación que sirven para recopilar los datos de la investigación (...) debe ser el acopio de noticias sobre libros, expedientes, informes de laboratorio o trabajos de campo publicados en relación con el tema por estudiar desde dos puntos de vista: el general y el particular, muy concreto. (Baena, 2017, p. 69)

La investigación desarrollada se aplicó un análisis documental dado que, los datos obtenidos fueron extraídos de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil, con la finalidad de diseñar un plan de pagos de las planillas vencidas, con base a los resultados obtenidos.

### **Procedimientos de la investigación**

Se establecen a partir de los objetivos específicos:

#### **Diagnosticar el estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil**

Para el diagnóstico del estado actual del incremento de la cartera vencida correspondiente al pago de planillas de la entidad mencionada, a continuación, se detallan indicadores financieros esenciales a aplicar para identificar dicho estado.

#### **Razón de liquidez**

Como su nombre lo indica, la razón de liquidez tiene como objetivo proporcionar información sobre la liquidez de una empresa y se concentra en particular en la capacidad que esta tiene para cumplir con sus obligaciones de corto plazo.

$$\frac{\textit{Activo Corriente}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

### **Prueba acida**

La prueba ácida es un ratio contable que indica cómo es la liquidez de una empresa a corto plazo.

$$\frac{\textit{Activo Corriente} - \textit{Inventarios}}{\textit{Pasivo Corriente}}$$

### **Rotación de cuentas por cobrar**

La rotación de cuentas por cobrar define el tiempo que tarda una empresa en recaudar el dinero que le adeudan terceros a través de las cuentas por cobrar.

$$\frac{\textit{Ventas}}{\textit{Cuentas por cobrar}}$$

**Elaborar un informe de la afectación de los ingresos a causa de la cartera vencida en la empresa CNEL EP del cantón.**

## **CAPITULO IV**

### **ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS**

#### **Diagnosticar el estado actual del incremento de la cartera vencida del pago de las planillas vencidas en CNEL EP del cantón Guayaquil**

Una cartera de préstamos es un activo que representa para un banco la cantidad de préstamos que ha realizado a varias personas y del que se espera beneficiarse en el futuro, se sabe que una cartera de crédito o cartera de crediticio, se puede definir como una serie de documentos que la empresa recibe a través de terceros, tanto para la compra de bienes como para los servicios crediticios por los cuales la empresa tiene el derecho financiero a pagar con los costos relacionados, la cartera vencida también surge de la idea básica de la cartera crediticia, tanto como un problema como un beneficio para el negocio, ya que si no se gestiona o controla adecuadamente, puede ser un problema grave para la entidad propietaria (Emery, Finnerty, & Stowe, 2000).

La cartera vencida son valores que no son pagados por los deudores, se consideran pagos atrasados; si no se cumple el plazo, es la parte del inmueble constituida por documentos y cuentas por cobrar, y en general por los préstamos insolventes. Reembolsado en la fecha de cobro y, en general, por cualquier préstamo que no se pague en la fecha de cobro y, en general, por cualquier préstamo que no se reembolse oportunamente y afecte negativamente la liquidez de la empresa, el pago de préstamos vencidos se vuelve cada vez más importante (Veloz & Henriquez, 2017).

El objetivo es reducir el riesgo de la cartera, que es un problema oculto en las empresas debido a varios factores que no se evalúan cuidadosamente, para dar los pasos más importantes en términos económicos y financieros para que la cooperativa llegue a términos con los parámetros a familiarizarse, que se utilizarán para la obtención de la póliza de inversión, así como para la aprobación de préstamos.

A continuación, se muestra la situación financiera de las cuentas por cobrar de la entidad de estudio. Se comienza con los indicadores de liquidez para determinar la situación financiera.

### Estados financieros

Se presentan los estados financieros de la siguiente manera como punto de partida para el desarrollo del diagnóstico sobre el estado actual de la empresa en cuanto a su recolección de cuentas por cobrar generadas por medio de las planillas:

### Estado de situación financiera

**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE  
ELECTRICIDAD CNEL EP  
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMERICA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y DE 2020**

	2019	2020
<b>ACTIVOS</b>	<b>2,683,474,175.30</b>	<b>2,817,476,765.54</b>
<b>Activos Corrientes</b>	<b>478,792,734.52</b>	<b>570,593,259.26</b>
Efectivo y Equivalentes de Efectivo	81,347,631.53	70,289,249.26
Inventarios	5,799,059.62	61,743,757.26
Cuentas por cobrar	391,646,043.37	438,560,252.74
Otros Activos Corrientes	-	-
<b>Activos no corrientes</b>	<b>2,204,681,440.78</b>	<b>2,246,883,506.28</b>
Propiedad, planta y equipo	2,195,532,609.83	2,237,183,141.49
Activos intangibles	8,988,348.23	9,700,364.79
Activos financieros no corrientes	160,482.72	-
<b>Pasivo</b>	<b>1,004,584,254.80</b>	<b>1,114,191,514.51</b>
<b>Pasivos corriente</b>	<b>623,517,044.72</b>	<b>720,880,049.91</b>
Documentos y Cuentas por Pagar	380,802,505.54	447,514,099.40
Provisiones por beneficios a Empleados	26,829,287.07	27,674,920.52
Otras obligaciones corrientes	12,026,535.63	11,649,585.35
Cuentas por pagar diversas / relacionadas	6,444,983.60	7,366,762.84
Otros pasivos corrientes	178,565,433.56	199,476,744.32
Pasivos diferidos	18,848,299.32	27,197,937.48
<b>Pasivos no corrientes</b>	<b>381,067,210.08</b>	<b>393,311,464.60</b>
Documentos y Cuentas por Pagar	102,855,398.25	104,557,084.69

Provisiones por Beneficios a Empleados	186,885,199.59	193,762,574.93
Otros Pasivos no Corrientes	91,326,612.24	94,991,804.98
<b>Patrimonio</b>	<b>1,678,889,920.50</b>	<b>1,693,285,251.03</b>
Patrimonio Público	2,600,007,790.74	2,363,514,200.60
Resultados Acumulados	- 921,117,870.24	- 670,228,949.57
<b>Total pasivo y patrimonio</b>	<b>2,683,474,175.30</b>	<b>2,807,476,765.54</b>

## Estado de resultados

**EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE  
ELECTRICIDAD CNEL EP  
ESTADO DE RESULTADOS  
EXPRESADO EN DOLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMERICA  
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2019 Y DE 2020**

	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Ingresos</b>	<b>1,120,768,880.37</b>	<b>568,912,557.84</b>
Prestación de servicios	1,120,291,589.56	568,912,012.70
Otros ingresos de actividades ordinarias	477,290.81	545.14
<b>Costos</b>	<b>536,940,309.68</b>	<b>160,415,905.03</b>
Costos de energía	533,401,814.46	160,143,090.82
Costo del proyecto PEC	3,280,815.82	272,814.21
Costo de ventas por cocinas y Kits	257,679.40	-
<b>Gastos de operación</b>	<b>222,919,219.19</b>	<b>140,091,467.93</b>
Mano de obra	116,637,903.84	60,867,577.56
Servicios	50,048,524.57	41,561,262.06
Materiales	17,416,827.70	12,352,970.66
Gastos de servicios de comercialización	38,815,963.08	25,309,657.65
<b>Gastos de administración</b>	<b>161,845,340.17</b>	<b>119,926,707.47</b>
Mano de obra	107,962,902.02	75,818,466.29
Servicios	45,149,054.22	40,239,289.10
Materiales	8,733,383.93	3,868,952.08
<b>Resultado antes de depreciación, amortización</b>	<b>199,064,011.33</b>	<b>148,478,477.41</b>
Depreciaciones, amortizaciones y deterioro	199,630,029.14	184,212,705.02
<b>Resultado operativo</b>	<b>- 566,017.81</b>	<b>- 35,734,227.61</b>
Otros ingresos	16,402,444.07	50,115,928.45
Otros gastos	3,477,374.74	2,781,197.45
Intereses ganados relacionados con las ventas	10,320,603.16	8,037,571.55
Gastos financieros	2,053,487.10	820,814.78

Resultado neto

20,626,167.58

18,817,260.16

### Aplicación de las formulas

Con la identificación de los estados financieros se procede a aplicar las fórmulas de las razones financieras previamente mencionadas con su respectivo análisis, tal como se muestran a continuación:

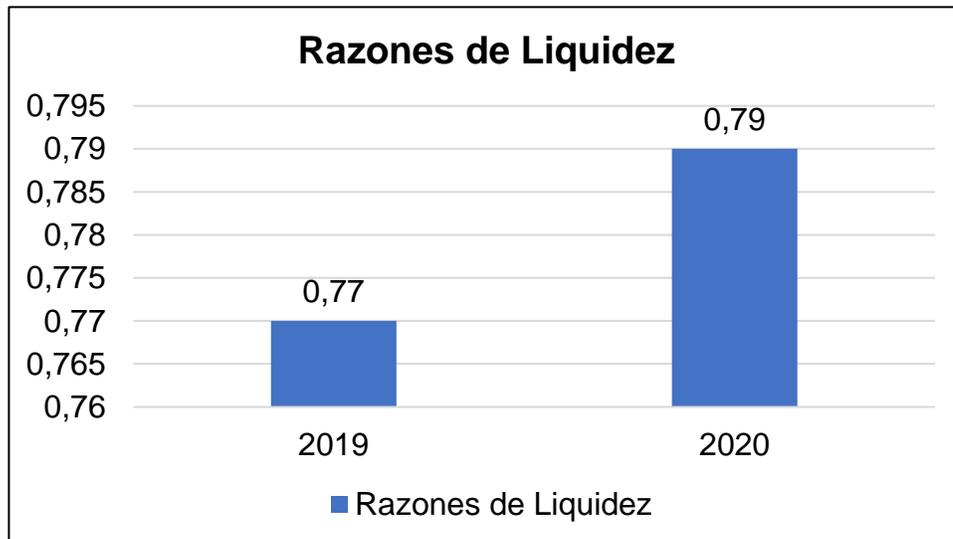
### Razón de liquidez

$$\frac{\text{Activo Corriente}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2019: } \frac{478,792,734.52}{623,517,044.72} = 0.77$$

$$\text{Año 2020: } \frac{570,593,259.26}{720,880,049.91} = 0.78$$

Figura 4. Resultados de la razón financiera de liquidez



Dentro de este diagnóstico se muestra que la empresa obtuvo una razón de circulante el 2019 de 0.77 y en el 2020 de 0.79 de manera que se manifiesta la liquidez monetaria que tuvo la empresa. Lo anterior quiere decir que para el año 2019 la empresa tenía un déficit de 0.23 centavos para cubrir cada dólar de deuda, mientras que para el 2020 el déficit es de 0.21 centavos. Mostrando esto su incapacidad para proceder con el pago de sus deudas a corto plazo.

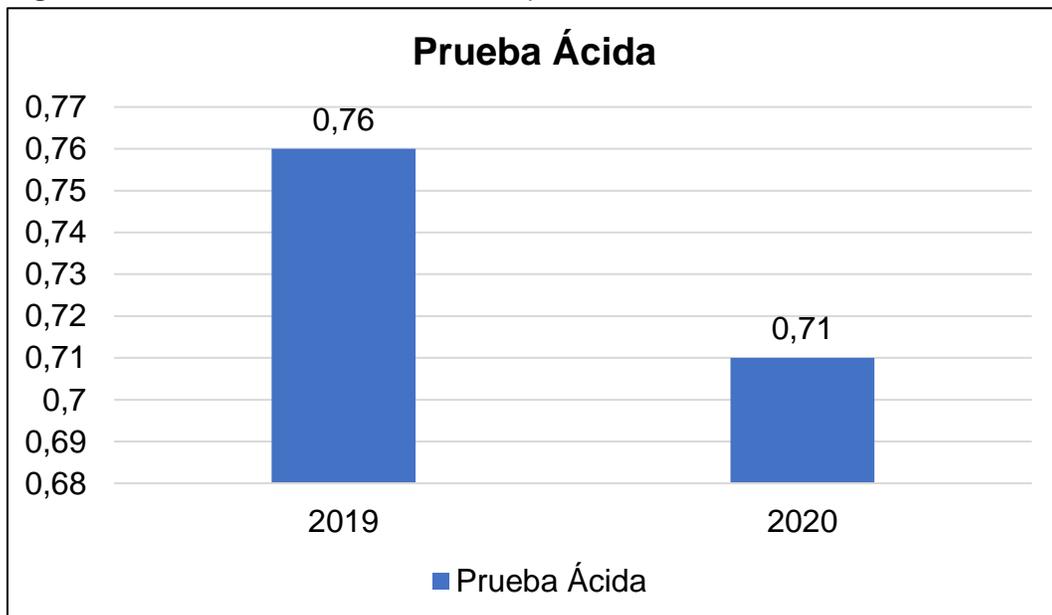
### Prueba ácida

$$\frac{\text{Activo Corriente} - \text{Inventarios}}{\text{Pasivo Corriente}}$$

$$\text{Año 2019: } \frac{478,792,734.52 - 5,799,059.62}{623,517,044.72} = 0.76$$

$$\text{Año 2020: } \frac{570,593,259.26 - 61,743,757.26}{720,880,049.91} = 0.71$$

**Figura 5.** Resultados de la razón financiera prueba ácida



Dentro de esta razón financiera se establece que en el 2019 fue de 0.76 y en el 2020 fue de 0.71 veces lo cual se pudo evidenciar que por cada dólar que la empresa debe se tiene un déficit en el periodo de 2019 a 2020, lo que significa que existe una disminución en las cifras para poder cubrir las deudas a corto y largo plazo. El déficit para estos dos años alcanza a 0.24 y 0.29 centavos por cada dólar de deuda.

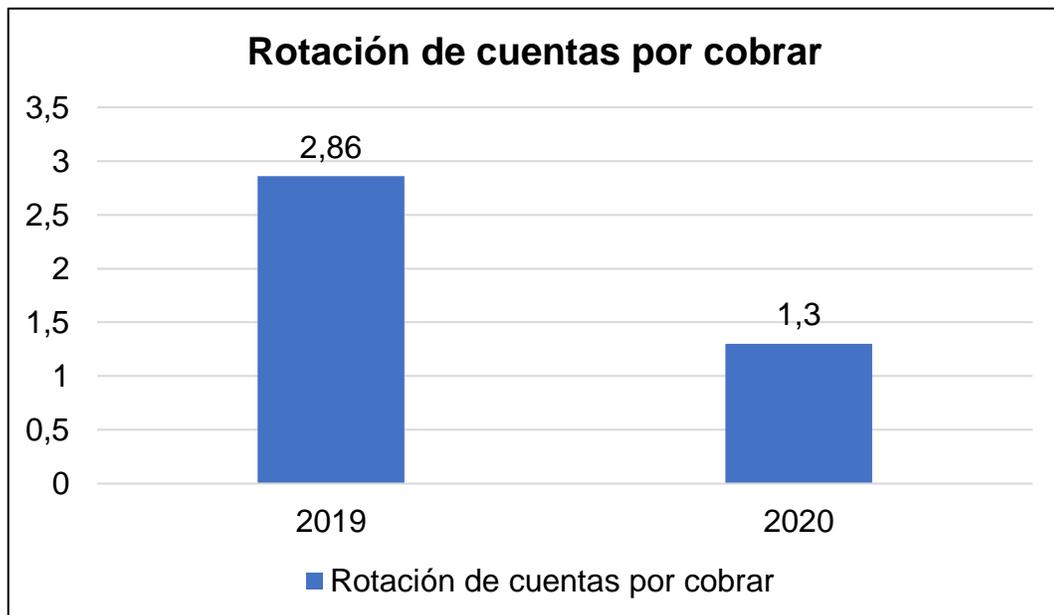
### Rotación de cuentas por cobrar

$$\frac{\text{Ventas}}{\text{Cuentas por cobrar}}$$

$$\text{Año 2019: } \frac{1,120,768,880.37}{391,646,043.37} = 2.86$$

$$\text{Año 2020: } \frac{568,912,557.84}{438,560,252.74} = 1.22$$

**Figura 6.** Resultados de la razón financiera rotación de cuentas por cobrar



Dentro de la gráfica se puede demostrar que las cuentas por cobrar y las ventas de la empresa tuvieron su variable en cuanto a que las cuentas se cobraron en el 2019 bajo en un 2.86 veces al año y en el 2020 disminuyó en un 1.30, por esta información se puede interpretar en los números de veces que dio vuelta en función del inventario en el año.

### **Revisión del proceso de cobro para la determinación de las falencias**

Las llamadas que se han estado realizando con el fin de aumentar la recaudación de las cuentas por cobrar han presentado las falencias por no ser planeadas con las debidas características técnicas correspondientes.

Los problemas que se presentaban en las notificaciones físicas que se enviaban a los clientes deudores consisten en el proceso de entrega. Al no contar con las bases de datos actualizadas, las notificaciones se entregaban a personas que no eran los clientes y en muchos de los casos, no se llegaba a enviar los avisos.

Como parte del proceso de diagnóstico se tienen las siguientes conclusiones sobre el estado de las cuentas por cobrar:

**Cuadro 1:** Causa y efectos del problema

<b>Causas</b>	<b>Efectos</b>
Inexistencias de políticas de crédito	Limitado crecimiento financiero
Falta de aplicación de normas legales	Aumento de cartera vencida
Poca revisión y procesos para recuperación de cartera	Falta de personal Poca recaudación

**Cuadro 2:** Denominación, causa y mejora del problema

<b>Como se denomina</b>	<b>Causa</b>	<b>Mejora</b>
Carencias de recursos	Inexistencias de políticas de crédito	Elaborar política para la concesión de ventas a crédito
Mal manejo financiero	Deficiente control financiero de cartera	Elaboración de métodos para recuperación de cartera
Falta de ajuste de normas legales	Falta de aplicación de normativas legales	Capacitación sobre normativas legales
Falta de preparación de personal	Inexistencia de un plan de capacitación al recurso humano	Plan de capacitación para el personal competente
Falta de revisión	Poca revisión y procesos para recuperación de cartera	Establecer lineamientos para la recuperación de la cartera

**Elaborar un informe de la afectación de los ingresos a causa de la cartera vencida en la empresa CNEL EP del cantón.**

### **Afectación en ingresos por cartera vencida**

**Cuadro 3:** Afectación en ingresos por cartera vencida

<b>Vencimiento de cartera</b>	<b>Importe</b>	<b>Afectación</b>
Por vencer	100,868,858.13	23%
Vencidas 0 - 30 días	65,784,037.91	15%
Vencidas 31 - 60 días	74,555,242.97	17%
Vencidas 61- 90 días	57,012,832.86	13%
Vencidas 91 - 120 días	78,940,845.49	18%
Vencidas más de 120 días	61,398,435.38	14%
<b>Total</b>	<b>438,560,252.74</b>	<b>100.00%</b>

En cuanto al vencimiento de la cartera, existió durante el 2020 el riesgo de

impago de las cuentas por cobrar y el incremento de los vencimientos, abarcando un promedio del 17% de cartera impaga; sin embargo, conforme de manera paulatina se fue dando la recuperación de esta en función de la economía del sector y la capacidad de pago de los partícipes, el vencimiento de la cartera retomó niveles normales de operación hasta el cierre de dicho período, puesto que para diciembre del 2020 los estados financieros reflejaron un vencimiento mayor a 31 y a 91 días. La cartera vencida entre el rango de 31 a 60 días fue del 17%% y de 91 a 120 días fue del 18% por lo cual se los considera como los rubros más importantes a considerar en la provisión de cuentas incobrables.

### **Análisis horizontal de cuentas por cobrar**

En relación con el análisis horizontal realizado sobre las cuentas por cobrar que ha presentado la entidad seleccionada como objeto de estudio, se pudo identificar que la cuenta tuvo un incremento de aproximadamente 46 millones de dólares como variación nominal del 2019 al 2020, que representa una variación porcentual positiva del 11.98%.

Este aumento en las cuentas por cobrar es reconocido por las razones que se detallan a continuación:

- La mayor parte de deudores conforman el grupo de personas naturales que no aplican a ningún tipo de convenio establecido por la institución, ocasionando que se dificulte el pago de la deuda contraída.
- También se menciona el hecho de que, por la crisis sanitaria presentada

durante el 2020, la institución optó por diferir los pagos de las deudas contraídas con la finalidad de disminuir la carga y asegurar la cancelación de dicha situación, motivo que aumentó la cartera de

### **Análisis financiero del ROE**

El ROE o Rendimiento Sobre el Patrimonio es un índice clave para los accionistas, ya que mide la capacidad de una empresa para obtener un rendimiento de sus inversiones de capital.

Este indicador financiero se calcula de la siguiente forma:

$$\frac{\textit{Utilidad neta}}{\textit{Patrimonio}}$$

$$\text{Año 2019: } \frac{20,626,167.58}{1,678,889,920.5} = 1.23$$

$$\text{Año 2020: } \frac{18,817,260.16}{1,693,285,251.03} = 1.11$$

Debido a la disminución que se refleja en este indicador al pasar del 2019 al 2020, se nota un deficiente rendimiento de la rentabilidad sobre el patrimonio, aunque este puede incrementar si se realiza un acertado estudio de mercado para una nueva reestructuración financiera que contribuya con la mejora económica de la empresa por medio de estrategias que faciliten la captación de ingresos.

## Diseño de oportunidad de mejora

**Cuadro 4:** Oportunidad de mejora

<b>Oportunidad de mejora:</b> Mejorar los sistemas de cobranza para una adecuada recaudación de los valores pendientes de cobro.	
<b>Meta:</b> Diseñar procesos y políticas para otorgamiento de recuperación de cartera.	
<b>¿Qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mejorar los procesos de recuperación de cartera</li></ul>
<b>¿Quién?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Departamento de cobranzas</li></ul>
<b>¿Cómo?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar procedimientos y políticas para la recuperación de carteras</li></ul>
<b>¿Por qué?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• No ha determinado la política adecuada para el proceso de crédito, seguirá careciendo de crecimiento financiero, no podrá avanzar o tener mejores oportunidades en un mercado competitivo, sino por el contrario, tendrá cada vez menos liquidez, la eficiencia de sus ganancias y ganancias, lo que llevaría a la empresa no solo a posibles pérdidas económicas para sus propietarios, también podría decidir cerrar la empresa.</li></ul>
<b>¿Dónde?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• CNEL EP</li></ul>
<b>¿Cuándo?</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Primer semestre del 2022</li></ul>

Tal como lo indica el cuadro anterior, el plan de mejora consiste en el desarrollo de procesos y políticos para otorgamiento de recuperación de cartera direccionado hacia el primer semestre del 2022, situación para la cual a continuación se presente un detalle de dichos procesos.



**AGENCIA PLANTA NORTE DE LA CORPORACIÓN  
NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP**

**MANUAL DE PROCESOS Y  
POLÍTICAS PARA  
OTORGAMIENTO DE CRÉDITOS Y  
RECUPERACIÓN DE CARTERA**

---

**Guayaquil, 2021**

**CONTENIDO**

- Aprobación Técnica y registro del manual
- Actualización de procesos
- Introducción
- Objetivo y alcance del manual
- Procesos
- Proceso de otorgamiento de crédito
- Proceso de recuperación de cartera

**APROBACIÓN TÉCNICA Y REGISTRO DEL MANUAL**

Fecha de elaboración: \_\_\_\_\_

Fecha de implantación: \_\_\_\_\_

**Revisiones:**

Fecha: \_\_\_\_\_

Página:

\_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

Página:

\_\_\_\_\_

**Aprobaciones:**

\_\_\_\_\_

**Firmas:**

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**ACTUALIZACIÓN DE PROCESOS**

FECHA: \_\_ / \_\_ / \_\_\_\_

El presente manual de procesos que entra en vigor a partir del día \_\_\_\_\_, presenta la creación de los procedimientos que a continuación se enuncian:

<b>Proceso</b>	<b>Descripción</b>
Otorgamiento de crédito	Asegurar el cumplimiento de requisitos a presentar para otorgar crédito y garantizar la recuperación del monto acordado.
Recuperación de crédito	Asegurar la cobranza de los créditos otorgados por medio de los acuerdos preestablecidos con el cliente.

### **Introducción**

La elaboración de un manual de procedimientos se realiza con la finalidad de fijar procesos, directrices, actividades, políticas y lineamientos a seguir por parte del personal en general que integra la entidad, siendo en este caso específicos los procesos relacionados con el área de cobranzas de la AGENCIA PLANTA NORTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP.

Además, este documento está orientado hacia la mejora continua de la empresa por medio de la segmentación acertada de funciones para que el control y seguimiento de las actividades sea el más apropiado, de la misma manera se indica que los procesos seguir por las diversas actividades que se deban realizar en la empresa van a encontrarse plasmadas aquí.

Finalmente, se recalca que el presente escrito tiene el enfoque únicamente de mantener un adecuado procedimiento en los casos de otorgamiento de créditos y la respectiva gestión de cobranzas que debe realizarse para recuperar la cartera de la empresa, con esto se garantiza que la entidad pueda alcanzar los objetivos propuestos y al mismo tiempo contribuir a una mejor organización del departamento de cobranzas.

AGENCIA PLANTA NORTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP	<b>Manual de procesos y políticas</b>	<b>Pág. 6</b>
<b>Objetivo y alcance</b>		
<b>Objetivo</b>		
Presentar una guía de procesos al departamento de cobranzas de la AGENCIA PLANTA NORTE DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP.		
<b>Alcance</b>		
El alcance del manual presentado es completo; es decir, será ejecutado por todo el personal del departamento de cobranzas involucrado en el otorgamiento de crédito y en la gestión de cobros.		

## **PROCESO DE OTORGAMIENTO DE CRÉDITO**

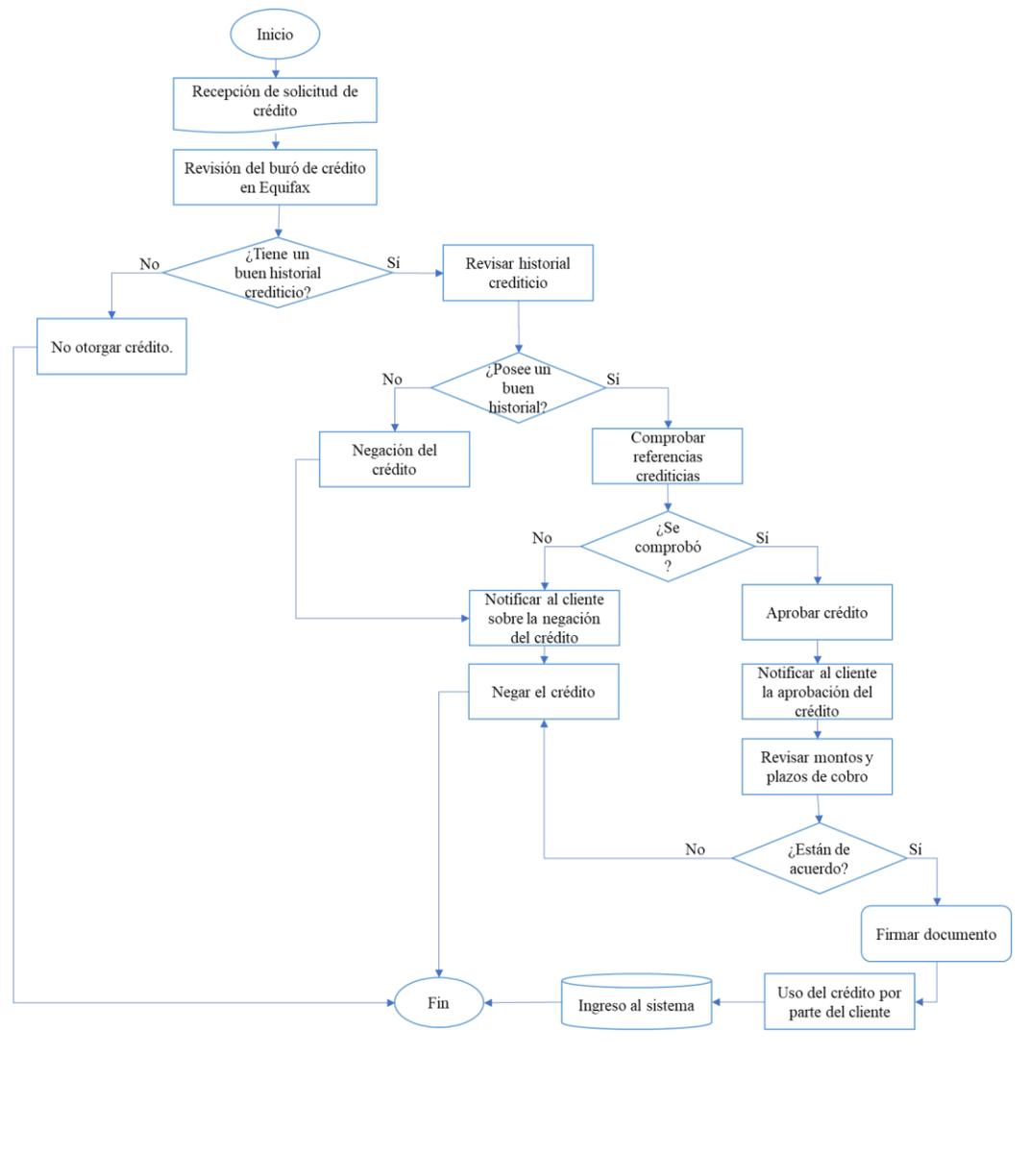
**Objetivo:** Asegurar el cumplimiento de requisitos a presentar para otorgar crédito y garantizar la recuperación del monto acordado.

**Resumen del proceso:** El proceso de otorgamiento de crédito a clientes inicia con la presentación de una solicitud de crédito realizada por el cliente y la documentación respectiva, posterior al proceso interno este termina en el registro en sistema de la deuda contraída.

### **Políticas para el otorgamiento de crédito a clientes:**

- No tener inconsistencias en su buró de crédito durante los últimos tres años.
- Tener el conocimiento de la ubicación geográfica de las instalaciones del cliente.
- Contar con referencias comerciales y bancarias.
- El plazo de pago del crédito que se conceda comenzará a partir de la fecha en que se emita el pagaré y este considerará días naturales, no días hábiles.
- Conceder crédito a los clientes registrados con la previa revisión de sus facturas anteriores y que las mismas estén saldadas.

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE OTORGAMIENTO DE  
CRÉDITO



## **PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA**

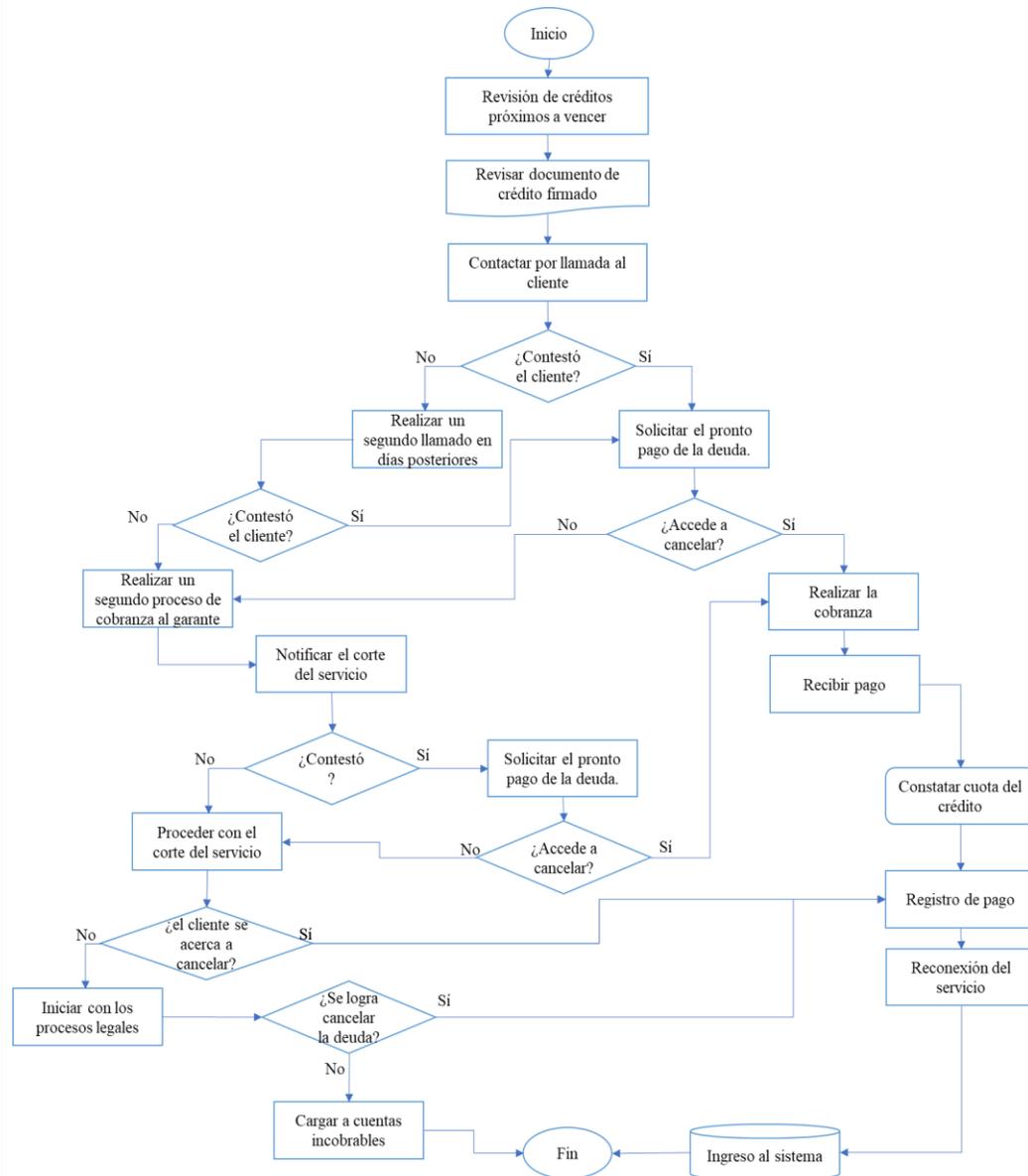
**Objetivo:** Asegurar la cobranza de los créditos otorgados por medio de los acuerdos preestablecidos con el cliente.

**Resumen del proceso:** El proceso de gestión de cobranzas inicia con la revisión de los cobros pendientes que se encuentran próximos a vencer y culmina con la recepción e ingreso al sistema del pago.

### **Políticas para el otorgamiento de crédito a clientes:**

- Tener una base con datos actualizados de los clientes mayoristas
- El jefe del departamento de cobranza debe realizar reportes diarios y semanales de los clientes mayoristas vencidos y por vencer para que los ejecutivos de cobranza tengan el conocimiento de la cantidad de clientes a gestionar y los valores finales a recaudar.
- El ejecutivo de cobranza debe notificar a los clientes que no cumplen con las fechas de pago mediante llamadas constantes para el pago inmediato de las facturas vencidas.
- Si el cliente no accede, se procederá a visitar el domicilio o establecimiento para notificar el corte del servicio.

DIAGRAMA DE FLUJO DE PROCESO DE RECUPERACIÓN DE  
CARTERA



## CONCLUSIONES

- Dentro de las principales teorías contables financieras relacionadas a la cartera vencida y la recaudación de ingresos, se logró constatar el uso de indicadores financieros orientados a analizar la situación financiera de la empresa, facilitando la identificación de variaciones que dan a conocer un aspecto negativo o positivo de la empresa, tal como la disminución del ROE que muestra una afectación en la rentabilidad de la entidad, es decir, los ingresos percibidos no están generando el beneficio esperado.
- El estado actual del incremento de la cartera vencida del 2020, es debido a dos factores cruciales en dicho período tiempo, como lo son el impedimento de aplicar a un tipo de convenio establecido por la institución para facilitar el pago de la deuda, ocasionando que se dificulte el pago del crédito contraído y por otro lado, la presencia de la crisis sanitaria que direccionó a la institución por diferir los pagos de las deudas contraídas con la finalidad de disminuir la carga y asegurar la cancelación de dicha situación.
- Con respecto a la afectación de los ingresos a causa de la cartera vencida en la empresa CNEL EP, se pudo validar que la cartera vencida entre el rango de 31 a 60 días fue del 17%% y de 91 a 120 días fue del 18% por lo cual se los considera como los rubros más importantes a considerar en la provisión de cuentas incobrables, por lo cual deben estar plenamente conscientes de que los importes reflejados en estos rangos de tiempo deben ser más enfocados para su recuperación.

## RECOMENDACIONES

- Es recomendable el constante estudio de herramientas contables financieras puesto que facilitan el diagnóstico de la situación actual de una empresa, puntualizando los aspectos en los cuales está presentando inconvenientes y a partir de ello lograr identificar el diseño de mejoras orientados a incrementar el desarrollo eficiente de las actividades empresariales.
- Conociendo los principales motivos por los cuales aumentó el rubro de cuentas por cobrar al pasar del 2019 al 2020, se recomienda a la entidad reevaluar dichas estrategias aplicadas para implementar nuevas medidas que le garanticen una pronta recuperación de las deudas pendientes de cobro al igual que contribuir a una estabilización acertada de la situación actual de la entidad al recuperarse de tantos créditos otorgados.
- Considerando que la variación de las cuentas por cobrar es significativa y que sus principales montos a recuperar comprenden un aproximado de 35% de deuda repartido en plazos entre 30 a 60 días y 90 a 120 días, es recomendable que se apliquen estrategias puntuales sobre los clientes que incurren en la deuda entre estos plazos con la finalidad de evitar que se genere una cuenta incobrable.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcarria, J. (2008). *Contabilidad financiera I*.
- Almeida, A., & Piña, R. (2018). Auditoría integral al departamento administrativo financiero de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL . *Negocios de producción electricos* , 25 32.
- Almeida, C., & Piña, S. (2018). *Auditoría integral al departamento administrativo financiero de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Guayaquil*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Amat, O. (2012). *Contabilidad y finanzas. O. Amat, Contabilidad y Finanzas*. España: Grupo Planetas.
- Araujo, E. (2016). *Análisis de cartera vencida de clientes de la compañía Delta Plastic C.A.* Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Araujo, E. (2017). *Plan estratégico para recuperar la cartera vencida de clientes* . GUAYAQUIL: Ciencias administrativas.
- Arboleda, E., Cornejo, C., Cucalon, C., Gonzalez, A., & Gomez, A. (2011). *Plan de Consultoría*. Guayaquil: Edicontables.
- Arechua, J. (2017). *Análisis del sector eléctrico y su incidencia en las políticas* . Guayaquil: Ediciones bachinos.
- Asanza, M., & Carrera, R. (2012). *Análisis y reestructuración de los procesos comerciales en la Corporación Nacional de Electricidad* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Astudillo, A., Espinoza, J., Villegas, E., & Trullas, A. (2016). *Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del personal del área financiera de la empresa CNEL EP de Guayaquil*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Astudillo, M., Espinoza, J., Klein, L., & D, M. (2016). *Estudio del clima organizacional financiera de la empresa CNEL EP* . Guayaquil: Ediciones Contables.
- Aulestia, P. (2019). *Gestión financiera en las empresas ecuatorianas del sector de servicios de transporte pesado de carga por carretera del cantón Quito*. Quito: Universidad Andina Simón Bolívar .
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Patria.
- Bernal, M., & Sanchez, J. (2017). *Contabilidad Financiera Para El Grado En Marketing*. Guayaquil: Ediciones la universal.
- Bodie, Z., & Merton, R. (2004). *Finanzas* . Pearson Educación.
- Brachfield, P. (2009). *Gestión del crédito y cobro* . Barcelona: Profit.

- Bustamante, B. (2018). *Diseño de un plan de gestión estratégica financiera para proveedores Cnel*. Guayaquil: Ciencias Administrativas.
- Cadena, P., Rendón, R., Aguilar, J., Salinas, E., de la Cruz, F., & Sangerman, D. (2017). Métodos cuantitativos, métodos cualitativos o su combinación en la investigación: un acercamiento en las ciencias sociales. *Revista Mexicana de Ciencias Agrícolas*, 1603-1617. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2631/263153520009.pdf>
- Caicedo, C. (2006). *Plan de incentivos EPS 2005* .
- Carpio, F. (1997). *Sistemas y procedimientos contables*. .
- Castro, A., & Castro, J. (2014). *Crédito y cobranza*. Grupo Editorial Patria.
- Cavassa, C. (2002). *La gestión administrativa en las instituciones educativas*. Editorial Limusa.
- Chacón, G., Paredes, O., Quintero, M., & Rosales, M. (2018). La Contabilidad de la Gestión Ambiental Empresarial y sus Paradigmas hacia la Construcción de las Bases Teóricas. *Sapientia Organizacional*, 40-70.
- CNEL EP. (2015). *Empresa eléctrica pública estratégica corporación nacional de electricidad, CNEL EP. Estatuto orgánico de gestión organizacional por procesos*. Guayaquil.
- Coloma, D., & Valencia, D. (2018). *ANÁLISIS DE RIESGOS PARA RECUPERAR CARTERA DE CLIENTES*. GUAYAQUIL: Asoc. contables de clientes.
- Contreras, J. (2017). *Cuentas por cobrar y su incidencia en la liquidez*.
- Cordova, M. (2015). *Modelo de evaluación financiera y de determinación del nivel de endeudamiento de las Empresas* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Cruz, L. (2013). Evaluación del control interno y su incidencia en la cuentas por cobrar de Foro Miraflores. *Revista científica de FAREM-Estelí*, (7), 26-33.
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 115-121. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Elizalde, L. (2019). Los estados financieros y las políticas contables. *Digital Publisher*, 217-226.
- Emery, R., Finnerty, D., & Stowe, D. (2000). *Fundamentos de administración financiera*. Pearson educación. Guayaquil : Ediciones Pearson.
- Espinoza, R. (2017). *Impacto de la cartera vencida en la posición financiera de un banco y la importancia de su adecuado registro contable*.
- Esterilla, R. (2017). *Análisis de los procesos aplicados en la generación de cuentas por cobrar a clientes* . Guayaquil: Ediciones contables.

- Fernandez, H. (2018). *Fernando, H. (2018). Fundamentos de contabilidad*. Guayaquil: Ediciones Contables.
- Garcia, T. (2015). *La administración financiera y el desarrollo empresarial de la empresa* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Gomez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*.
- Gómez, G. (2002). *Administración de cuentas por cobrar. Políticas de crédito y cobro*.
- Gonzales, E., & Sanabria, S. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Gonzales, E., Sanabria Bolaños, W., & Palacios, L. (2016). *Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez*. Guayaquil: Ediciones contables.
- González, S., Vélez, J., Posligua, L., & Muguerza, M. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en la recuperación de la cartera vencida de almacenes credigam sa de la ciudad de Guayaquil . *Bachelor's thesis, Guayaquil: ULVR*.
- Gozalez, G. (2015). *Control interno y su incidencia en las cuentas por cobrar de la Corporación Nacional Eléctrica Empresa Pública* . Guayaquil: Ediciones contables.
- Guaman, D., Velazco, E., Ibarra, C., & Bolivar, D. (2019). *Recuperacion de cartera de clientes vencidas*. Guayaquil: Informatica y auditoria Bolivar.
- Guzmán, A., & Guzmán, D. ( 2005). *Contabilidad financiera*. Editorial Universidad del Rosario.
- Henriquez, W., Martinez, M., Mendoza, L., & Hernandez, L. (2017). *Estrategias para mejorar la Gestion de Cobranzas de CNEL EP Guayaqui*. Guayaquil: Ciencias administrativas.
- Hernández, E. (2016). La historia de la contabilidad. *Revista Libros*, 67-68.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hodge, B., Anthony, W., & Gales, L. (1998). *Teoría de la organización: Un enfoque estratÚgico*. Pearson Prentice Hall.
- Hugo, B. (2006). *Indicadores financieros*. Ediciones Umbral.
- Jimenez, M. (2019). *Gestión administrativa*.
- Klein, A., & Marquardt, C. (2006). Fundamentals of accounting losses. *The Accounting Review*, 179-206.
- Lino, J., & Ricaurte, D. (2016).
- Lopez, B., & Martinez, I. (2002). *Análisis de las administraciones públicas a través de indicadores financieros*.

- Lopez, C. (2005). importancia de la cartera vencida.
- Lopez, F. (2012). *Contabilidad intermedia*.
- Lozano, M. (2007). ¿ La eficiencia del personal en las microfinancieras influye en la cartera vencida? . *Análisis Económico*, 22(50), 173-184.
- Martin, F. (2006). *Los factores determinantes de la recaudación tributaria*.
- Martinez, F., & Travez, P. (2016). Analisis tributario y financiero por aplicacion de ordenanza de amnistia tributaria de acuerdo a la ley organica.
- Martínez, M. (2020).
- Mayor, J. (2008). Fundamentos de la contabilidad financiera: teoría y práctica. *Innovar*, 18(31), 149-150.
- Mejia, B. (2007). *Gerencia de procesos: para la organización y el control interno de empresas de salud*. Bogota: Ecoe Ediciones .
- Mendez, C. (2007). EBITDA,¿ es un indicador financiero contable de agregación de valor? . *Capic Review*, (5), 4.
- Mendoza, C., & Ortiz, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*.
- Merino, M. (2002).
- Meriño, G. (2019). *El objeto de estudio en la contabilidad y su importancia*. Santa Marta: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Morales, L., Sánchez, A., Viscaino, C., & Avellán-Herrera, N. N. (2019). Importancia de los fundamentos contables. Aplicación práctica de un proceso contable en una empresa comercial. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 84-100.
- Moreira, V., Armijos, M., Velasco, C., & Romero, D. (2008). *Análisis económico de la cartera vencida de la empresa pública municipal de agua potable de Quevedo, periodo 2012-2014*.
- Muñoz, J. (1999). Calidad de cartera del sistema bancario y el ciclo económico: una aproximación econométrica para el caso peruano. *revista de estudios económicos*, 4, 107-118.
- Nuñez, W. (2021). *Análisis de la cuenta por cobrar de los usuarios de CNEL* . Guayaquil: Ediciones contables .
- Ochoa, M. (2002).
- Ortega, J., & Muñoz, S. (2021). Contabilidad en empresas.
- Osorio, L., & Montoya, C. (2010). *Incentivo para el uso de pagos electrónicos en internet*.

- Pacheco, C. (2015). *Proceso de recuperación de la cartera vencida y su incidencia en el rendimiento financiero de la empresa agrocomercial*.
- Peralta, M., & Piedrahita, O. (2019). Análisis de correlación entre los rubros cuentas por cobrar clientes e ingresos de la Empresa Eléctrica Pública. *Revista de producción Ciencias e Investigación*, 17.
- Peralta, M., Benavides, L., Piedrahita, O., & Guzman, C. (2019). *Análisis de correlación entre los rubros cuentas por cobrar clientes e ingresos de la Empresa Eléctrica Pública*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Pisco, G., & Bolaños, W. (2016). Gestión de cuentas por cobrar y sus efectos en la liquidez. *Revista de investigación contable*, 57-72.
- Ponce, G. (2020). La Corporación Nacional de Electricidad CNEL – EP, ante la tendencia del uso de energías renovables decidió impulsar el cambio de la matriz productiva en sustituir el gas licuado de petróleo por electricidad para uso doméstico por medio de la comercializa. *Revista científica profesional*, 257-273.
- Ponce, G., Briones, S., Macias, P., & Lopez, L. (2020). Indicadores de gestión de los procesos en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de Guayaquil *Revista científico-profesional*, 5(1), 257-273. *Científica profesional*, 257-273.
- PUBLICA, L. (2002). *APLICADO A LAS CUENTAS POR COBRAR*.
- Rajadell, L., & Trullás, C. (2014). *Procesos contables financieros*.
- Ramiro, J., & Vega, D. (2016). *fundamentos de la contabilidad financiera*.
- Robbins, S. (2005). *administración*. Pearson educación.
- Robles, C. (2012). *Fundamentos de administración financiera*. Guayaquil: Ediciones contables.
- Romero, J., & Cabrera, A. (2012). *Economía y finanzas*.
- Sagner, A. (2011). *El índice cartera vencida como medida de riesgo de crédito: Análisis y aplicación al caso de Chile*.
- Sampieri, H. (2013). *Metodología de investigación*.
- Sanchez, J., Roman, V., & Pincay, D. (2017). Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora. *Publicando*, 65-83.
- Sánchez, M. (2016).
- Santistevan, E., & Pincay, A. (2020). Órbita organizacional: análisis de su aplicación en la Corporación Nacional de Electricidad del Ecuador-CNEL-E Ecuador. *Revista enfoque*, 2-22.
- Sevilla, J. (2015).

- Soto, V., & Durán, D. (2010). El trabajo de campo: clave en la investigación cualitativa. 253-266. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/aqui/v10n3/v10n3a07.pdf>
- Sumba, T. (2019). *PLAN DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA*.
- Sumba, T. (2019). *PLAN DE MEJORA A LOS PROCEDIMIENTOS DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA* .
- Terraza, R. (2011). Planificación y programación de operaciones. *Revista Perspectivas*, (28), 7-32. *Perpestiva*, 7 32.
- Thompson, I. (2006). Concepto de empresa. . *Promonegocios* .
- Toala, T., & Alava, J. (2019). Control interno y medidas de desempeño en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP Agencia Chone. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 767-787. *Dominios de las ciencias*, 767 787.
- Torres, J. (2015). *Revisión especial al departamento de recaudación y su incidencia en los resultados económicos en la empresa electrica pública* . Guayaquil: Estrategias contables.
- Trujillo, E., & Huamán, R. (2017). *Análisis de la recaudación de ingresos propios de la Municipalidad Provincial Rodríguez de Mendoza, 2017*.
- Valverde, E. (2021). *PROPUESTA DE MEJORA AL PROCESO DE RECUPERACIÓN DE CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA PROMESA SA* .
- Veloz, M. (2017). *Estrategias para mejorar cartera de clientes*. Guayaquil: Gestiones de cobranza.
- Veloz, M., & Henriquez, W. (2017). *Estrategias para mejorar la Gestion de Cobranzas de CNEL EP*. Guayaquil: Ediciones Contables.
- Villegas, J., & Loyola, E. (2015). *Mantenimiento técnico y construcción en las líneas de alta tensión y la prevención de los riesgos contables*. Guayaquil: Ediciones Contables.
- Villegas, M. (2011). Pensando los fundamentos de la contabilidad como disciplina académica. 120-151.
- Wilhelm, U. (2000). *Identificando los principales riesgos en las microfinanzas*.
- Zapata, E. (2017). *Análisis del proceso de cartera vencida en el negocio "Almacenes Derick" en el periodo 2015-2016*.
- Zeballos, D. (2017). *Políticas de Crédito y su incidencia en la liquidez de las empresas comercializadoras de productos químicos en el distrito de Lima-Cercado 2014*.

Arias (2012). "El proyecto de investigación" 6ta edición. Editorial EPISTEME C.A., Caracas, Venezuela.

Art. 52 Constitución de la República de Ecuador, 2008. Constitución Política de la República del Ecuador. Montecristi: Registro Oficial.

Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. Editorial Mc Graw Hill interamericano. (5ta Ed). México DF.

López, Luis. (2004). Población muestra y muestreo. Editorial Punto cero. Recuperado 2017, La Paz, Bolivia.

Omeñaca, J. (2016). Contabilidad General, Editorial Centro Libros PAPF, S. L. U., Barcelona, España

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/2536/1/PROYECTO%20D E%20GRADO%20DE%20SIMBA%C3%91A%20QUISHPI.pdf>

<file:///C:/Users/User/Downloads/DISE%C3%91O%20DE%20PROYECTO%20 -%20VIVIANA%20GARCIA.pdf>

<https://repositorio.itb.edu.ec/bitstream/123456789/1966/1/PROYECTO%20D E%20GRADO%20DE%20MANCILLA%20IZQUIERDO.pdf>

<https://nodo.ugto.mx/wp-content/uploads/2016/05/Tipos-de-estudio-y- m%C3%A9todos-de-investigaci%C3%B3n.pdf>

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>