



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

MAYO - AGOSTO 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE:

LICENCIADA EN COMERCIO

TEMA:

**MODELO DE GESTION EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA
EMPRESA CNEL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO PERIODO 2021**

EGRESADA:

DAYANA LISBETH VERA HARO

TUTOR:

ECON. VERÓNICA ALEXANDRA MERCHÁN JÁCOME

AÑO 2022

Contenido

Planteamiento del problema	3
Justificación	5
Objetivos	7
Línea de investigación.....	8
Marco conceptual	9
Marco metodológico	23
Resultados.....	24
Discusión de resultados	26
Conclusiones	28
Recomendaciones.....	29
Referencias.....	¡Error! Marcador no definido.
Anexos	32

Resumen

Analizar el modelo de gestión de cobranza de la empresa eléctrica Corporación Nacional De Electricidad De Los Ríos (CNEL) en la ciudad de Babahoyo durante el año 2021 Es importante conocer la planificación de la gestión de cobranza, pero sobre todo como esta es empleada para poder recopilar la información relevante de los valores de consumos ejecutados por cada familia en sus hogares.

Se utilizo el método de aproximación metodológica con el cual se puede realizar un trabajo de campo el cual consistió en entrevistar al gerente y encuestar a un determinado número de usuarios en modalidad aleatoria, entre las preguntas realizadas a ambas partes se les pregunto sobre la gestión de cobranza y como esta era aplicada desde los puntos que son efectuados para poder cumplir con esta actividad.

La de suspensión por falta de pagos o meses de retraso es una de las medidas que se han adoptado en los últimos meses para concientizar a los usuarios a que realicen la cancelación de los valores que estos tienen pendientes en sus planillas vencidas por más de dos o tres meses, actualmente se está procediendo al corte cuando no han hecho este pago en los próximos 15 días después de haber sido notificado por medio de planilla en su domicilio, el modelo de gestión de cobranza de la empresa eléctrica funciona por medio de una empresa que se encarga de realizar las labores de toma de lectura, implementar un servicio de cobranzas más amplio y optimo que le permita conocer la cantidad de kilovatios exactos para que se proceda a facturar.

Palabras clave: Gestión de cobranza, facturas, modelo, consumo, usuario.

Summary

Analyze the collection management model of the electricity company Corporation National of Electricity of Los Ríos (CNEL) in the city of Babahoyo during 2021. It is important to know the collection management planning, but especially as this is used to collect the relevant information of the consumption values executed by each family in their homes.

We used the method of methodological approach with which we can perform a fieldwork which consisted of interviewing the manager and surveying a certain number of users in random mode, between the questions asked to both parties are asked about the collection management and how this was applied from the points that are made to be able to fulfill this activity.

The suspension due to lack of payments or months of delay is one of the measures that have been adopted in recent months to raise awareness to users to make the cancellation of the outstanding values in their overdue sheets for more than two or three months, the court is currently proceeding when they have not made this payment within the next 15 days after being notified by means of a sheet at their home, the electricity company's collection management model operates through a company that is responsible for performing the reading work, implement a more extensive and optimal collection service that allows you to know the exact number of kilowatts to proceed to billing.

Keywords: Collection management, invoices, model, consumption, user.

Planteamiento del problema

Con la presente investigación se pretende dar a conocer la situación de hallazgos encontrados en la Empresa Eléctrica Corporación Nacional De Electricidad De Los Ríos; durante el tiempo de pasantías pre profesionales, se logra detectar diversas situaciones, las cuales al día de hoy se busca recomendar soluciones para una óptima gestión de cobranza o recaudación de valores, por lo tanto, expresamos el siguiente problema global existente.

La problemática en la entidad inicia al presentar índices de liquidez preocupante en los últimos períodos contables, debido a su razonable crecimiento de clientes nuevos, los mismos, que presentan alta morosidad en el pago del servicio sin distinción de la forma de pago que elijan, volcándose en un deficiente manejo de recursos económicos y afectando directamente al pilar fundamental de la empresa que es el capital económico

El modelo de gestión de cobranzas existente se ha visto vulnerado en algunas circunstancias partiendo desde la toma de medidas de consumo, en las respectivas viviendas donde se oferta el servicio, lo que nos lleva a la siguiente interrogante guía para el desarrollo del estudio de caso: ¿cómo se gestionan las cobranzas al interior de la empresa Empresa Eléctrica Corporación Nacional De Electricidad De Los Ríos?.

La Provincia de Los Ríos se encuentra ubicada en la zona 5, y se caracteriza por un gran movimiento económico; sin embargo, existe un sinnúmero de empresas que padecen del problema de iliquidez, independiente de la actividad que se lleve a cabo. Por este motivo buscan mejorar sus procedimientos y controles en cuanto a las políticas de crédito que se emiten a los clientes, a la gestión de cobranza y otros procedimientos para evitar una iliquidez a corto plazo.

Justificación

La adecuada gestión de cobranzas ha sido siempre una de las preocupaciones que se plantea toda organización; por ello, surge dentro de este contenido el análisis de un modelo de gestión de cobranzas, que permita alcanzar la liquidez necesaria para el cumplimiento de obligaciones de manera eficiente y eficaz.

Es importante conocer la planificación de la gestión de cobranza, pero sobre todo como esta es empleada para poder recopilar la información relevante de los valores de consumos ejecutados por cada familia en sus hogares dentro de la ciudad de Babahoyo, por lo tanto, este presente estudio de caso es factible para conocer más sobre cómo se efectúan estos procesos y cómo mejorarlos en el transcurso.

El modelo de gestión de cobranza es importante debido a que este ayuda a conocer los procesos o actividades que se deben ejecutar y en que fechas para que se pueda emplear las tareas como toma de lectura, registro de información de consumo, elaboración de planillas con sus respectivos valores de consumo y emisión de las mismas con los valores nominales para el respectivo pago que deberá efectuar el usuario consumidor.

Este trabajo tiene como importancia analizar el modelo de gestión de cobranzas de la Empresa Eléctrica Corporación Nacional De Electricidad De Los Ríos, por ello, los conocimientos teóricos aprendidos correctamente son los que permitirán una buena práctica en cuanto a la realización del proyecto de investigación; además, cabe recalcar que es factible pues se cuenta con el material bibliográfico, recursos humanos, tecnológico, materiales, información y, fundamentalmente, la predisposición para la ejecución del trabajo y contacto directo con la realidad de la empresa.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el modelo de gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Corporación Nacional De Electricidad De Los Ríos (CNEL) en la ciudad de Babahoyo durante el año 2021.

Objetivos Específicos

- Identificar cómo funciona el modelo de gestión de cobranza de la empresa eléctrica CNEL de la ciudad de Babahoyo en el periodo 2021.
- Analizar la gestión de cobranza a clientes que adeudan o adeudan pagos a la empresa eléctrica durante el 2021.
- Establecer las consecuencias que ocasiona emplear un modelo de gestión de cobranzas no actualizado a las nuevas modalidades tecnológicas.

Línea de investigación

La línea de investigación empleada es la de Gestión financiera, administrativa, tributaria, auditoría tiene relación con el tema en la parte financiera en los cobros que se deben aplicar y administrativa mediante la aplicación de planificación, dirección, control y ejecución para culminar con los registro de información para la creación o elaboración de facturas esta línea guarda estrecha relación con la sublínea de investigación Empresas e instituciones públicas y privadas en virtud que el estudio de caso aquí relatado es basado en información obtenida de una organización publica como lo es la Corporación Nacional de Electricidad en este caso la sucursal de la ciudad de Babahoyo la cual brinda sus servicios a la comunidad Babahoyense.

Marco conceptual

La administración

En una definición “es un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar un determinado proceso que busca la obtención de objetivos predeterminado” (Blandez, 2018). En la actualidad una organización debe tener alianzas estratégicas, interdependencia, cambio cultural, calidad en el trabajo, responsabilidad social, visión de negocio, flexibilidad, internacionalización y talento directivo para con todo ello lograr mejores resultados. La administración como ciencia tiene una evolución de algunos siglos, existiendo contribuyentes preclásicos, clásicos y las diferentes escuelas, entre ellas, las del pensamiento administrativo.

En el concepto de la administración existe el denominado proceso administrativo, Henry Fayol determinó cuatro funciones vitales en la administración en su objetivo de sistematizar las tareas de la empresa y son la planeación, la organización, la ejecución y el control.

Planeación: Es la fase inicial y consiste en trazar dónde se está y hacia donde se va, en esta fase se determinan las metas, estrategias para llegar a los objetivos y metas planteadas.

Organización: Es distribuir el trabajo entre el grupo en que se establecerán relaciones de autoridad necesaria. En esta fase debe hacer diseño de tareas y puestos, designación de los más idóneos para ocupar puestos, tipo de estructura de la organización y métodos y procedimientos a emplearse.

Dirección: En esta fase se conduce el talento humano y el esfuerzo de los demás para lograr resultados esperados, se determina como se dirige el talento humano, el estilo de dirección que se requiere, orientar hacia el cambio y determinar estrategias y toma de decisiones.

Control: Es la revisión de lo planeado y logrado, se determinan las actividades que se requiere ser controladas y los medios a emplearse. Henry Fayol, aportó a una especialización de las áreas empresariales, misma que asumió seis tipos de operaciones (Mercado, 2004, p. 17):

- Operaciones técnicas, producción y transportación,
- Operaciones comerciales, compras, ventas y cambios
- Operaciones financieras,
- Operaciones de contabilidad,
- Operaciones administrativas,
- Operaciones de seguridad.

Adicionalmente, estableció 13 principios administrativos que permitirían una administración científica que son (Mercado, 2004, p. 18):

- ✓ División del trabajo.
- ✓ Autoridad y responsabilidad.
- ✓ Disciplina.
- ✓ Unidad de dirección.
- ✓ Subordinación del interés particular al interés general.
- ✓ Remuneración del personal.
- ✓ Centralización.
- ✓ Jerarquía.
- ✓ Orden.
- ✓ Equidad.
- ✓ Estabilidad del personal.
- ✓ Iniciativa.

La administración pública.

“Es una organización dependiente del gobierno, actúa conforme a la ley para satisfacer las necesidades e intereses de la ciudadanía, se divide en Central, autonómica y local” (Gabin, 2019, pág. 8). La administración central tiene competencia en todo el territorio nacional, el órgano del más alto nivel son los ministros y sus ministerios tienen competencia sobre determinados sectores de la administración, turismo, producción, justicia, entre otros. La administración autonómica en Ecuador, tiene competencias sobre el territorio de cada región, provincia, cantón o parroquia rural según sea el caso. Adicionalmente, existe la administración institucional que está conformada por instituciones que no tienen entidad territorial, poseen personalidad jurídica y patrimonio propio.

La empresa pública. Dependiendo el tamaño del país y el enfoque de su modelo económico, parte de la gestión pública consiste en la prestación de servicios básicos como son agua potable, energía eléctrica, alcantarillado y otros, mismos que tiene tarifas buscando la sostenibilidad financiera del suministro. Para la producción, distribución y venta del servicio existen las empresas públicas. La descripción de una empresa pública indica que estarán bajo la regulación y control de los organismos pertinentes, son sociedades de derecho público, tienen personalidad jurídica, autonomía financiera, administrativa, económica y de gestión, buscando altos parámetros de calidad. Sus excedentes se invertirán, reinvertirán o transferidos al Presupuesto General del Estado.

La Ley Orgánica de Empresas Públicas en su artículo 4 la define de la siguiente manera: Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la República, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o

de bienes públicos y en 19 general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

Para separar los recursos destinados a la provisión de servicios públicos y de las instituciones públicas en general, existen las empresas públicas cuya presencia es histórica en el mundo.

Gestión

Para el autor (Carpant, 2021) La gestión es la coordinación y administración de tareas para lograr un objetivo. Esas actividades de administración incluyen el establecimiento de la estrategia de la organización y la coordinación de los esfuerzos del personal para lograr esos objetivos mediante la aplicación de los recursos disponibles. La administración también puede referirse a la estructura de antigüedad de los funcionarios de una organización.

Expresa el autor (Murgan, 2022) Los gerentes, así como los directores, poseen la responsabilidad y la capacidad de. Parecer sobre una empresa y tomar decisiones. El tamaño de la gerencia es a menudo cualquier cosa de una persona en una corporación a los millares de encargados en las compañías que están en varias naciones. En las organizaciones más prominentes, la junta directiva define la política entonces administrada por el CEO o el oficial militar principal.

Para ser un gerente eficaz, necesitarás desarrollar un conjunto de habilidades, incluyendo planificación, comunicación, organización y liderazgo. También necesitará un amplio conocimiento de los objetivos de la empresa y cómo dirigir a los empleados, las ventas y otras operaciones para lograrlos.

Cinco operaciones básicas de un gerente

De acuerdo con el autor (Carbonett, 2022)

1. Fijación de objetivos

Establecer y alcanzar objetivos es la forma principal en que un gerente logra y mantiene el éxito. También deben ser capaces de transmitirlos a su personal o empleados de una manera convincente. Por ejemplo, un gerente de restaurante podría indicar que desea mejorar los tiempos de servicio y recordar a los empleados que un servicio más rápido aumenta los ingresos y las propinas.

2. Organización

Los administradores evalúan el tipo de trabajo, lo dividen en tareas realizables y lo delegan eficazmente en el personal. La organización consiste en una serie de relaciones entre el personal individual, así como los departamentos o entidades dentro de la organización. Es responsabilidad del gerente asegurarse de que estas personas y entidades trabajen juntas en armonía, lo que incluye motivar a los miembros del personal y los departamentos para que se mantengan en sus tareas. Un buen gerente es experto en la construcción de relaciones interpersonales entre los miembros de su equipo y puede solucionar problemas cuando los miembros confunden sus desafíos de encuentro.

3. Motivación del equipo

Además de las tareas de organización y delegación, la motivación incluye tener las habilidades para manejar diferentes tipos de personalidades en un equipo. Un gerente eficaz debe saber cómo formar y dirigir equipos exitosos y saber cómo galvanizar a los miembros del equipo en torno a una causa.

4. Concepción de sistemas de medición

Los gerentes necesitan establecer metas o indicadores clave de desempeño que el equipo busca y luego generar formas de medir si su equipo está en camino de cumplir con esos objetivos. Debido a que puede ser difícil encontrar formas medibles de entender el desempeño, los gerentes a menudo deben ser creativos y reflexivos. Sin embargo, al igual que las otras funciones de gestión, la medición es fundamental para mejorar el rendimiento empresarial.

5. Personas en desarrollo

Además de guiar a su equipo hacia una meta y medir su progreso a lo largo del camino, los buenos gerentes invierten en el desarrollo de su personal. Los gerentes pueden, por ejemplo, trabajar con su equipo para ayudarles a establecer metas para ascender en sus carreras.

Modelo de gestión

Para el autor (Burthorn, 2022) El término modelo proviene del concepto italiano de modelo. La palabra puede usarse en diferentes campos y con diferentes significados. Aplicado al campo de las ciencias sociales, un modelo se refiere al arquetipo que, por sus características ideales, es susceptible de imitación o reproducción. También al esquema teórico de un sistema o una realidad compleja. El concepto de gestión, por su parte, viene del latín *gesrno* y se refiere a la acción y el efecto de gestionar o administrar. Es, por lo tanto, la realización de procedimientos que conducen a la consecución de un negocio o cualquier deseo. La noción también implica acciones para gobernar, dirigir, ordenar, organizar u organizar.

Expresa el autor (Brokent, 2021) Un modelo de gestión es un conjunto de decisiones que el equipo de liderazgo de una empresa toma sobre la dirección futura de un sistema, proceso o negocio. Estas decisiones pueden dar forma a comportamientos y prácticas

particulares en la empresa. El modelo ayuda a los gerentes a tomar decisiones informadas que benefician a la empresa y a sus empleados. El objetivo suele ser aumentar los ingresos o el conocimiento de la marca.

De acuerdo con (Brock, 2022) El término modelo de negocio se refiere al plan de una empresa para obtener un beneficio. Identifica los productos o servicios que el negocio planea vender, su mercado objetivo identificado y cualquier gasto anticipado. Los modelos de negocio son importantes para las empresas nuevas y establecidas. Ayudan a las empresas nuevas y en desarrollo a atraer inversiones, reclutar talento y motivar a la administración y al personal. Las empresas establecidas deben actualizar regularmente su modelo de negocio o no podrán anticipar las tendencias y los desafíos futuros. Los modelos de negocio también ayudan a los inversores a evaluar las empresas que les interesan y a los empleados a entender el futuro de una empresa a la que pueden aspirar.

En una posición gerencial, a menudo toma decisiones que afectan el éxito de la empresa. Para ayudarle a tomar una decisión informada, es posible que desee considerar la implementación de un modelo organiza los factores de producción, organiza y ensambla los recursos, e incorpora esos recursos de manera eficiente para lograr las metas. Dirigen los esfuerzos hacia el logro de objetivos predeterminados y aseguran que cada empleado siga siendo consciente de estos objetivos. Identificar las metas de la organización disminuye el esfuerzo, el dinero y el tiempo desperdiciados.

Cobranzas

Empresa (Kagan, 2021) Un cobrador de deudas es una compañía o agencia que está en el negocio de recuperar dinero adeudado en cuentas morosas. Muchos cobradores de deudas son contratados por empresas a las que los deudores deben dinero, operando por una tarifa o por un porcentaje de la cantidad total recaudada. Algunos cobradores de

deudas son compradores de deuda; estas compañías compran deuda a una fracción de su valor nominal y luego intentan recuperar la cantidad total de la deuda. Un cobrador de deudas también puede ser conocido como una agencia de cobro.

Define el autor (Lenon, 2020) El plazo de cobro de la deuda está asociado con el campo de las finanzas y la banca. Se entiende por cobro de créditos de un deudor si éstos siguen abiertos o no se han liquidado dentro del plazo de pago. El cobro de deudas puede ser realizado por el propio acreedor, un abogado o una agencia profesional de cobro de deudas. Por lo general, el primer paso en el cobro de deudas es tratar de liquidar la deuda pendiente por medios extrajudiciales. Si esto no se logra, la solicitud de una orden judicial de pago inicia el procedimiento de anulación judicial, que termina con la emisión de una orden de ejecución o una disputa legal. En logística, el cobro de la deuda del término puede tener un significado adicional i.e. las mercancías se entregan solamente contra (efectivo) pago.

Un prestatario que no puede saldar sus deudas o no hace los pagos programados de un préstamo tendrá su morosidad reportada a la oficina de crédito. No solo se verá afectado su historial de crédito, sino que su deuda será entregada a una agencia de cobros o cobrador de deudas dentro de los tres a seis meses de incumplimiento. Los pagos atrasados de saldos de tarjetas de crédito, facturas de teléfono, pagos de préstamos de automóviles, pagos de servicios públicos e impuestos atrasados son facturas morosas que un cobrador de deudas puede tener la tarea de recuperar.

Sector terciario

El sector terciario abarca una amplia gama de actividades, desde el comercio hasta la administración, el transporte, las actividades financieras e inmobiliarias, los servicios empresariales y personales, la educación, la salud y el trabajo social.

De acuerdo con el autor (Delwy, 2019)

El sector de los servicios de mercado (comercio, transportes, operaciones financieras, servicios empresariales, servicios personales, actividades de servicios de alojamiento y alimentación, bienes inmuebles, información y comunicación); el sector no comercial (administración pública, educación, salud humana, actividades de trabajo social). Por lo tanto, el perímetro del sector terciario se define por la complementariedad con las actividades agrícolas e industriales (los sectores primario y secundario).

Dice el autor (Hayes, 2022) La industria terciaria es un nombre técnico para el sector de servicios de la economía, que abarca una amplia gama de empresas, incluyendo instituciones financieras, escuelas, hoteles y restaurantes. La industria terciaria es uno de los tres tipos industriales primarios en una economía desarrollada, los otros dos son las industrias primarias (es decir, materias primas) y secundarias (es decir, producción de bienes). A medida que una economía se desarrolla, tiende a cambiar su enfoque de las industrias primarias a las secundarias y terciarias.

La industria terciaria se divide en dos categorías principales. La primera se compone de empresas en el negocio de hacer dinero, como las de la industria financiera. El segundo comprende el segmento sin fines de lucro, que incluye servicios como la educación estatal. El sector de la industria terciaria constituye la gran mayoría de las oportunidades de empleo y se centra únicamente en la prestación de servicios, no de bienes, a los consumidores y otras organizaciones. Por esta razón, también se conoce como el sector de servicios. Esto contrasta con la industria primaria, que produce materias primas, y la industria secundaria, que toma materias primas y las utiliza para producir bienes de consumo vendibles.

Usuario

Para (Brandon, 2019) Un Usuario es aquel que tiene la autoridad para consumir un bien o servicio para resolver un problema o para obtener un beneficio. Un usuario puede o no ser el comprador real del producto. Por lo tanto, un usuario es el verdadero cliente del consumidor de un bien o servicio. A veces se les llama usuario final porque entran en escena al final de la cadena de suministro del producto y diferencian al usuario real de las personas involucradas en otras etapas del desarrollo del producto, como fabricantes, distribuidores, compradores, etc.

Explica el autor (Cartman, 2021) Un cliente es una persona o una empresa que compra un producto o servicio de un individuo o una marca. Los clientes juegan un papel importante en el proceso de venta y el crecimiento de varios negocios. Un usuario final es una persona que utiliza un producto o servicio. Este individuo no debe ser necesariamente un comprador del producto para consumirlo.

Para (Aldaz, 2022) Hay diferentes tipos de usuarios finales, pueden ser individuos, empresarios o empresas. Los diseñadores gráficos crean logotipos de empresas, sitios web, gráficos y diseños para instalaciones de productos mediante el uso de computadoras portátiles y otros dispositivos adicionales de sus empleadores. Las empresas secundarias de investigación de marketing realizan encuestas, obtienen resultados y luego los venden a sus clientes comerciales que utilizan esta información para su beneficio.

Cuando se trata de determinar si alguien es un cliente, usuario o parte interesada, los usuarios son los más fáciles de clasificar un usuario es cualquier persona que utiliza su producto. Pueden estar dentro o fuera de su organización, en el caso de los productos internos, los usuarios a menudo se dan por sentados, especialmente para los productos utilizados dentro de las organizaciones los usuarios no tenían realmente una opción si usaban o no un producto.

Carteras vencidas

Define la autora (Balkins, 2021) La cartera vencida o los préstamos improductivos se definen según el FMI como aquellos préstamos cuyos intereses y/o pagos de capital están atrasados por un período de 90 días o más; los pagos de intereses de los últimos 90 días que se capitalizan, refinanciado o retrasado por acuerdo; o pagos que tienen menos de 90 días de retraso, pero hay buenas razones, como la bancarrota del deudor, para dudar de que se hacen en su totalidad.

De acuerdo con (Macias, 2020) Cuando ya se tiene una cartera vencida, se puede considerar el costo de gestión de la cuenta y la probabilidad de pago para redefinir los segmentos de clientes morosos. Pueden desarrollarse estrategias como reestructuración de deuda y reducciones a la línea de crédito. Además, mejorar la comunicación con el cliente ha permitido que las empresas eviten que sus mejores clientes formen parte de la cartera vencida.

Según el autor (Anderson, 2022) Las carteras vencidas son un término financiero y legal que se refiere al estado de los pagos en relación con sus fechas de vencimiento. La palabra se usa más comúnmente para describir una obligación o responsabilidad que no ha recibido el pago en su fecha de vencimiento. Por lo tanto, el término atrasos se aplica a un pago atrasado. Si uno o más pagos se han perdido cuando los pagos regulares se requieren contractualmente, tales como pagos de hipoteca o alquiler y facturas de servicios públicos o telefónicas, la cuenta está en mora. También se dice que los pagos efectuados al final de un período están atrasados. En este caso, se espera que el pago se realice después de un servicio se proporciona o se completa, no antes.

Las carteras vencidas, o atrasos en ciertos casos, se pueden utilizar para describir los pagos en muchas partes diferentes de las industrias legales y financieras, incluyendo

las industrias bancarias y de crédito, y el mundo de la inversión se refieren generalmente a cualquier cantidad que está vencida después de la fecha de vencimiento del pago de cuentas tales como préstamos e hipotecas, es cuando un pago es tarde. Las cuentas también pueden estar en mora por cosas como pagos de automóviles, servicios públicos y manutención de los hijos, en cualquier momento que tenga un pago que debe perder.

Energía eléctrica

¿Qué es la energía eléctrica?

En pocas palabras, la energía eléctrica es la energía (tanto cinética como potencial) en las partículas cargadas de un átomo que se puede utilizar para aplicar la fuerza y/ o hacer el trabajo. Eso significa que la energía eléctrica tiene la capacidad de mover un objeto o causar una acción.

De acuerdo con los siguientes autores:

(Allson, 2021)La energía eléctrica está a nuestro alrededor en muchas formas diferentes. ¡Algunos de los mejores ejemplos de energía eléctrica son las baterías de automóviles que utilizan energía eléctrica para alimentar los sistemas, las tomas de corriente que transfieren energía eléctrica para cargar nuestros teléfonos, y nuestros músculos que utilizan energía eléctrica para contraer y relajarse!

(Antares, 2022)La energía eléctrica es definitivamente importante para nuestro día a día, pero hay muchos otros tipos de energía por ahí, también. La energía térmica, la energía química, la energía nuclear, la energía de la luz y la energía del sonido son solo algunos de los otros tipos principales de energía. Aunque puede haber cierta superposición de los tipos de energía (como una toma de corriente que proporciona luz a una lámpara que produce una pequeña cantidad de calor), es importante tener en cuenta que los tipos

de energía actúan claramente entre sí, aunque pueden convertirse en otros tipos de energía.

La energía eléctrica es la forma más conveniente de energía para la mayoría de los usos humanos. La energía eléctrica es fácil de usar y se mueve de un lugar a otro, pero es casi imposible de almacenar en cualquier gran cantidad. Se puede utilizar para el funcionamiento de las computadoras y la mayoría de los aparatos, la calefacción del hogar, e incluso el transporte. La electricidad es utilizada por la industria, los hogares y las empresas.

Servicios

Para el autor (Abdullah, 2020) En general, la noción de servicio es una actividad o acción que es intangible, no puede ser tocada, pero puede ser identificada, planeada e implementada para satisfacer la demanda y satisfacción del cliente. Dice que la noción de servicio es una actividad económica que implica diversas interacciones con los consumidores o con la propiedad, pero no hay transferencia de propiedad. En el proceso de producción de servicios, puede utilizar o no utilizar bienes tangibles. Aunque la prestación de servicios requiere bienes tangibles, no hay transferencia de la propiedad de los bienes.

El autor (UK Essays, 2018) Los servicios son actos, actuaciones y procesos proporcionados o coproducidos por una entidad o persona para y con otra entidad o persona (Zeithaml et al, 2009). Esta definición de servicio incluye tanto el servicio básico como los bienes físicos. Vargo y Lusch (2004) proporcionaron una definición más inclusiva del servicio con la perspectiva de servicio derivada, sugiriendo que todos los productos y bienes físicos son valorados por el servicio inherente que proporcionan y que el valor derivado de los bienes físicos es realmente el servicio proporcionado por los bienes no el bien en sí. Los

servicios difieren de los productos debido a su intangibilidad, heterogeneidad, producción y consumo simultáneos y perecederidad. La industria de servicios automotrices se dedica principalmente a la prestación de servicios puros, con servicios de mantenimiento de automóviles, pruebas MoT, reparaciones de accidentes, entre otros.

De acuerdo con algunos autores:

Según (Christian Gronross) la comprensión de los servicios es un proceso que consiste en una serie de actividades intangibles que suelen ocurrir en las interacciones entre los clientes y los empleados de servicios y los recursos físicos o materiales y los sistemas o proveedores de servicios, que se proporcionan como soluciones a los problemas del cliente.

Según (Phillip Kotler) el significado de los servicios son todas las acciones o prestaciones ofrecidas por una parte a otra que son, en principio, intangibles y no causan ninguna transferencia de propiedad. La producción puede estar relacionada y tampoco puede estar vinculada a un producto físico.

Según (Adrian Payne) la noción de servicio es una actividad económica que consiste en una serie de elementos intangibles (valores o beneficios) asociados a ella, que implica una serie de interacciones con los consumidores o con la propiedad, pero no resulta en una transferencia de propiedad.

Un buen servicio comercial alinea las necesidades de los empleados y clientes de una empresa y apoya los objetivos comerciales, facilitando la capacidad de la empresa para ser rentable en el corto y largo plazo sabiéndose mantener en el mercado en el cual se desenvuelve.

Marco metodológico

En el presente estudio de caso es cual esta denominado como Modelo de gestión de cobranza de la empresa eléctrica CNEL sucursal Babahoyo se empleó la metodología que se explica a continuación:

Método

Se utilizo el método de aproximación metodológica con el cual se puedo realizar un trabajo de campo el cual consistió en entrevistar al gerente y encuestar a un determinado número de usuarios en modalidad aleatoria, entre las preguntas realizadas a ambas partes se les pregunto sobre la gestión de cobranza y como esta era aplicada desde los puntos que son efectuados para poder cumplir con esta actividad.

Técnicas

Las técnicas que se aplicaron para este estudio de caso son:

Encuesta la cual fue enfocada en los usuarios o clientes esta se realizó de manera aleatoria para poder tener mayor información acerca del criterio de cada una de estas personas y al gerente se le realizo una entrevista donde se le pregunto en base a los hallazgos problemáticos que se mencionaron antes y como el daría soluciones a esta situación precaria.

Instrumentos

Entre los instrumentos para la obtención de información que se aplicaron en este estudio de caso se tienen los siguientes:

- ✓ Formulario de la encuesta – Aplicado a los usuarios.
- ✓ Cuestionario de entrevista – Aplicado al gerente.

Resultados

Tabla 1

Resultados de la entrevista realizada al gerente de CNEL sucursal Babahoyo:

ORDEN	PREGUNTAS	DATOS RELEVANTES ENCONTRADOS
1	¿Qué estrategias han aplicado para la recuperación de cartera?	La de suspensión por falta de pagos o meses de retraso.
2	¿Cómo afecta la cartera vencida en la institución?	Al no poder pagar los valores a las instituciones y al personal que se tiene contratado para las diversas actividades.
3	¿El reclamo por parte de los usuarios al no contar con una toma de lecturas cree que influye en la gestión de cobranza?	Si este influye porque los usuarios no están dispuestos a pagar sus facturas, aunque en otros casos si las pagan sin reclamo alguno.
4	¿Cuál es el presupuesto que tienen actualmente como cartera vencida?	Actualmente se tiene un valor de \$48 millones de dólares.
5	¿Cree usted que la empresa que se dedica a la recuperación de cartera hace un buen trabajo y por qué?	No respectivamente porque ellos deberían encargarse que la cartera se encuentre en números bajos y en los altos valores que actualmente se tiene.
6	¿El modelo de gestión de cobranza se acoge a la actualidad? por qué?	Si porque le permite al usuario realizar los pagos de sus facturas desde cualquier lugar sin tener que acudir a la empresa.

Fuente: Entrevista realizada al gerente de CNEL sucursal Babahoyo.

Elaborado por: Dayanara Vera Haro.

Tabla 2*Valores no correspondientes.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Siempre	2	10%
Casi siempre	15	75%
De vez en cuando	3	15%
Casi nunca	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de CNEL sucursal Babahoyo.**Elaborado por:** Dayanara Vera Haro.**Tabla 3***Medidores en tiempo real.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy Bueno	0	0%
Bueno	10	50%
Regular	5	25%
Malo	5	25%
Muy malo	0	0%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de CNEL sucursal Babahoyo.**Elaborado por:** Dayanara Vera Haro.**Tabla 4***Satisfacción del servicio.*

OPCIONES	FRECUENCIA	%
Muy satisfecho	3	15%
Satisfecho	2	10%
Neutral	2	10%
Insatisfecho	3	15%
Muy insatisfecho	10	50%
TOTAL	20	100%

Fuente: Encuesta realizada a los usuarios de CNEL sucursal Babahoyo.**Elaborado por:** Dayanara Vera Haro.

Discusión de resultados

La de suspensión por falta de pagos o meses de retraso es una de las medidas que se han adoptado en los últimos meses para concientizar a los usuarios a que realicen la cancelación de los valores que estos tienen pendientes en sus planillas vencidas por más de dos o tres mes, actualmente se está procediendo al corte cuando no han hecho este pago en los próximos 15 días después de haber sido notificado por medio de planilla en su domicilio.

Al no poder pagar los valores a las instituciones y al personal que se tiene contratado para las diversas actividades entre estos a los mismos que se de dedican a la toma de lectura e igual a los que realizan la gestión de cobranza, entre otras actividades que forman parte de las tareas que se deben efectuar durante un determinado periodo de tiempo a fecha calendario.

Si este influye porque los usuarios no están dispuestos a pagar sus facturas y estos alegan que no han sido tomadas bien las lecturas o que le han puesto al cálculo la cantidad de kilovatios por hora de consumo que les registran en sus planillas, mientras existen casos de otros usuarios los cuales sin reclamo alguno realizan el pago de sus obligaciones pendientes con la empresa eléctrica.

Actualmente se tiene un valor de \$48 millones de dólares registrado como cartera vencida de diversos clientes que hasta la fecha no han realizado los pagos correspondientes del consumo eléctrico o demanda de energía que han utilizado durante uno o varios meses dando así un numero de perdidas monetaria y una tardada recuperación de carteras vencidas.

No respectivamente porque ellos deberían encargarse que la cartera se encuentre en números bajos y que los clientes paguen a tiempo sus facturas implementando

estrategias de corte al no pagar puntuales sus obligaciones por lo tanto no se deberían tener los altos valores por recaudar que actualmente se tiene adeudados por parte de los usuarios consumidores de energía eléctrica.

Si porque le permite al usuario realizar los pagos de sus facturas desde cualquier lugar sin tener que acudir a la empresa no como en otros tiempos o años anteriores donde era necesario que los usuarios se acercaran a la ventanilla de pago a realizar este, ahora lo pueden realizar desde la comodidad de sus hogares o desde la tienda de la esquina a través de los canales automatizados y digitalizados de la banca.

Valores no correspondientes el 75% de los usuarios encuestados dieron a conocer que la empresa eléctrica o la empresa que se encarga de las tomas de lectura en los medidores se encargan de facturarles cada mes valores que no son correspondientes a la cantidad de demanda o consumo eléctrico de diversos periodos.

Medidores en tiempo real el 50% de los usuarios encuestados dijeron que sería una buena idea implementar un sistema de registro o de toma de lecturas en tiempo real en virtud que esto les permitiría tener o conocer la cantidad exacta de consumo en cada periodo por lo tanto no habría variaciones en los valores que se les factura.

Satisfacción de los usuarios el 50% de los usuarios que fueron encuestados dicen que se encuentran nada satisfecho en base a la pregunta que se les realizó sobre la satisfacción que tienen del servicio que les oferta la Corporación Eléctrica Nacional de Electricidad (CNEL) en este caso la sucursal de la ciudad de Babahoyo.

Conclusiones

El modelo de gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica funciona por medio de una empresa que se encarga de realizar las labores de toma de lectura, enviar la información a la empresa eléctrica para que estos puedan generar las planillas o factura del mes correspondiente al igual estas mismas planillas luego son llevadas a los usuarios para que realicen los respectivos pagos.

La gestión de cobranza utilizada por la empresa que se encarga de la recaudación de cartera no es óptima y debido a esto se tiene una deuda extremadamente alta por parte de los usuarios de más de cuarenta y ocho millones de dólares que vienen siendo producto de la situación pandémica y de los periodos siguientes donde son más evidente se han extendido hasta la actualidad y no logran cobrar estas carteras vencidas.

Continuar con este modelo de gestión de cobranza ocasiona que no se recupere el dinero que están adeudando los usuarios de manera inmediata o a la brevedad posible por el consumo ocasionado en los hogares y por lo tanto no haya presupuesto para el pago de la nómina de los trabajadores tanto de la empresa eléctrica como de las personas que laboran en las empresas que se encargan de otras labores o actividades de recaudación.

Recomendaciones

Implementar un servicio de cobranzas más amplio y óptimo que le permita conocer la cantidad de kilovatios exactos para que se proceda a facturar y enviar las planillas a los domicilios de los usuarios así dándoles a un mayor respaldo y que se sientan seguros de los valores que pagarán al igual que no tenga opción a reclamo por cobros excesivos como lo han indicado en ocasiones anteriores.

La recuperación de cartera en los dos últimos periodos exceda los cuarenta millones de dólares por lo tanto se recomienda tomar decisiones e implementar técnicas que permitan la cancelación de estos valores por parte de los usuarios consumidores de energía eléctrica entre estas decisiones se propone la de cortes de manera inmediata al vencer la fecha de pago que se estipula en las planillas de consumo eléctrico.

Diseñar nuevas estrategias que se implementen y acoplen el actual modelo de gestión de cobranzas o rediseñar este mismo modelo con las nuevas normas tecnológicas y actuales del comercio, para que se tenga una pronta recuperación de cartera o de los valores vencidos que los usuarios están adeudando a la Empresa Eléctrica en la ciudad de Babahoyo.

Referencias


- Abdullah, S. (2020). *Service Companies*. Notes Read.
- Aldaz, D. (2022). *Users and clients*. Fx Edit Unit.
- Allson, P. (2021). *Energy Basic*. Esl Boston.
- Anderson, S. (2022). *What is arrears*. Advisors Editorial.
- Antares, D. (2022). *Electricidad y energia*. Edicion libre.
- Balkins, B. (2021). *Wallets Inactived*. Esl editorial.
- Brandon, M. (2019). *Users End*. MBA Skool.
- Brock, T. (2022). *Business Modal*. Takeaways Inc.
- Brokent, B. (2021). *What Is a Management Model? CA Indeed*.
- Burthon, B. (2022). *Model administration*. Works Editorial Tx.
- Carpant, M. (2021). *Definition of Management* . Illinois books.
- Cartman, R. (2021). *What is a User End*. Sendpulse.
- Cerbonett, M. (2022). *What Is Management? Definitions, Functions and Styles*. Indeed edit.
- Delwy, A. (2019). *Tertiary Sector*. Insee.
- Hayes, A. (2022). *Tertiary Industry*. Invest Editions.
- Kagan, J. (2021). *Credit & Debt*. Datdash.
- Lenon, E. (2020). *What does Debt Collection mean? Logistics Terms*. Saloodo Edit.
- Macias, P. (2020). *Cartera Vencida*. Telcel Mx.
- Murgan, J. (2022). *What is Business Management System*. New Ronic.

UK Essays. (1 de November de 2018). *Definition of Service*. Obtenido de UK Essays:

<https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-definition-of-service-marketing-essay.php>

Anexos

Anexo n°1 Anti plagio



CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

VERA HARO DAYANARA

5%
Similitudes

0%
Texto entre comillas

0%
similitudes entre comillas


2%
Idioma no reconocido

Nombre del documento: VERA HARO DAYANARA.docx
Tamaño del documento original: 53,66 ko
Autor: Dayanara Vera Haro






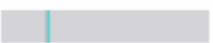

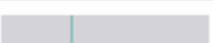
Depositante: Dayanara Vera Haro
Fecha de depósito: 11/8/2022
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 11/8/2022

Número de palabras: 6134
Número de caracteres: 38.518


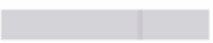




Ubicación de las similitudes en el documento:




Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 edicionperiodico.club ¿Qué son los servicios y tipos de servicios? - ediciónperiodico https://edicionperiodico.club/empresas/que-son-los-servicios-y-tipos-de-servicios-3/	2%		Palabras idénticas: 2% (115 palabras)
2	 kryptonsolid.com ¿>>> Definición de atrasos (Actualizado 2022) - Krypton Solid https://kryptonsolid.com/definicion-de-atrasos/	1%		Palabras idénticas: 1% (75 palabras)
3	 pr.erf-est.org Definición de modelo de gestión - Qué es, Significado y Concepto - Qu... http://pr.erf-est.org/6546-modelo-de-gesti-n.html 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (52 palabras)
4	 Documento de otro usuario Learning Sábado 6 de noviembre 1A Grupo 3E... #127498 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (23 palabras)


Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 ARIAS CARPIO JEAN PIERRE.docx ARIAS CARPIO JEAN PIERRE #46085 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)
2	 SANZ DIAZ JAVIER ISMAEL.docx MARKETING DIGITAL EN LA EMPRESA DE DL... #517766 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	 dSPACE.esoch.edu.ec http://dSPACE.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/14861/0/2270614.pdf.gz	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (11 palabras)

Fuente mencionada (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

1  <https://www.ukessays.com/essays/marketing/the-definition-of-service-marketing-essay.php>

Anexo n°2 RUC

 República del Ecuador

Corporación Nacional de Electricidad

Babahoyo, 11 de agosto de 2022

Lcda. Mae
EDUARDO GALEAS GUIJARRO, Decano
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
Presente


De mi consideración:

En atención a vuestro Oficio Nro. D-FAFI-UTB-0440-2022, me permito **AUTORIZAR** a la Estudiante de Tercer Nivel **DAYANARA LILIBETH VERA HARO**, portadora de la Cédula de Ciudadanía No. 1208623510 para que realice en mi Representada Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP-Unidad de Negocio Los Ríos el Caso de Estudio:


- **MODELO DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA.**

Sin otro particular, me despido.

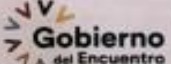
Atentamente,


MGS. PATRICIO REYES ROMERO
ADMINISTRADOR CNEL EP-UNIDAD DE NEGOCIO LOS RÍOS

giordanapc.-



Dirección: Av. 3 de Noviembre 202 y General Berón / Babahoyo - Ecuador
Teléfono: (051) 2710699 - www.cnel.gob.ec

 **Gobierno del Encuentro** | Juntos lo hacemos posible

Anexo n°3 Carta de autorización


UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
DECANATO

Babahoyo, 10 de agosto de 2022
D-FAFI-UTB-0440-2022


15 AGO 2022
Fernando Prieto Caraguay
Asistente Ejecutiva

Ing.
Fernando Patricio Reyes Romero, MAE
ADMINISTRADOR
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL-EP LOS RÍOS
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial saludo por parte de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, donde formamos profesionales altamente capacitados en los campos de Tecnologías de la Información y de Administración, competentes, con principios y valores cuya práctica contribuye al desarrollo integral de la sociedad, es por ello que buscamos prestigiosas Empresas e Instituciones Públicas y Privadas en las cuales nuestros futuros profesionales tengan la oportunidad de afianzar sus conocimientos.


La Señorita **VERA HARO DAYANARA LILIBETH**, con cédula de identidad No. 1208623510, Estudiante de la Carrera de Licenciatura en Comercio, matriculada en el proceso de titulación en el periodo Abril 2022 – Septiembre 2022, trabajo de titulación modalidad Caso de Estudio, previo a la obtención del grado académico profesional universitario de tercer nivel como **LICENCIADA EN COMERCIO**, solicita por intermedio del Decanato de esta Facultad el debido permiso para realizar el Caso de Estudio en la institución de su digna administración, el cual titula: **MODELO DE GESTIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS DE LA EMPRESA CNEL DE LA CIUDAD DE BABAHOYO.**

Del Señor Administrador,

Atentamente,




Ledo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
DECANO

Cc: Archivo


Av. Libertadora km 1 A en Montalvo. Teléfono (05) 2077024 e-mail: decanato@utb.edu.ec	Elaborado por: Mercedes Lara Valencia	Revisado por: Ledo. Eduardo Galeas Guijarro, MAE
--	--	---

Anexo n°4 Entrevista aplicada al gerente de cnel sucursal Babahoyo

Objetivo: Conocer la opinión de la gerente de la sucursal de CNEC en Babahoyo.

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Qué estrategias han aplicado para la recuperación de cartera?
2. ¿Cómo afecta la cartera vencida en la institución?
3. ¿El reclamo por parte de los usuarios al no contar con una toma de lecturas cree que influye en la gestión de cobranza?
4. ¿Cree usted que la empresa que se dedica a la recuperación de cartera hace un buen trabajo y por qué?
5. ¿El modelo de gestión de cobranza se acoge a la actualidad? por qué?
6. ¿Cuál es el presupuesto que tienen actualmente como cartera vencida?

Anexo n°5 encuesta aplicada a los usuarios de cnel sucursal Babahoyo

Objetivo: Conocer el criterio de los usuarios respecto a la gestión de cobranza de CNEL sucursal Babahoyo

Responder las siguientes preguntas:

1. ¿Los valores de la factura no corresponden al del consumo?

- Siempre
- Casi siempre
- De vez en cuando
- Casi nunca
- Nunca

2. ¿Cada que tiempo paga sus facturas por consumo eléctrico?

- Anualmente
- Mensualmente
- Semanalmente
- Diariamente
- Nunca

3. ¿Está usted de acuerdo con que se debería implementar estrategias para la toma de lectura?

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Neutro
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

4. ¿Piensa usted que poner medidores que permitan conocer el consumo en tiempo real es una solución?

- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

- Muy malo

5. ¿Piensa usted que la empresa encargada de la toma de lectura no realiza un buen trabajo?

- Siempre
- Casi siempre
- De vez en cuando
- Nunca
- casi nunca


6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el servicio eléctrico?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

Anexo 6 Valores de cartera vencida

CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD S.A. -CNELEP-
DIRECCION DE COMERCIALIZACION

Resumen de Saldo Diarios



SISTEMA DE COMERCIALIZACION

Clasificados por OFICINA

Clientes: T O D O S

Fecha de Cierre Desde: 01/08/2022

Hasta: 31/08/2022

Fecha: 01/09/2022 Pag: 1

Hora: 9:26:00 prog: PRepSal7

Usuario:

Oficina	N°.	Cientes	Saldo Ant.	Facturado	N.Débito	N.Crédito	Recaudado	Dep.x Dev.	Saldo Actual
0		21	776.73	1,357.65	0	0	1,376.21	0	758.17
1	BABAHOYO	96,451	20,652,171.36	2,055,541.77	29,333.47	58,630.23	2,104,139.38	3,484.75	20,577,761.74
2	URDANETA (CATARAMA)	13,010	2,408,682.98	147,268.98	1090.58	2,808.68	135,981.70	906.45	2,419,158.61
3	VENTANAS	26,598	5,635,272.56	461,900.78	2904.88	21,056.74	495,558.72	1328.54	5,584,791.30
4	VINCES	21,408	6,450,943.81	352,499.07	1846.79	6,940.57	315,911.89	984.81	6,483,422.02
5	BABA	12,479	4,085,806.49	152,056.32	1,647.84	9,071.64	125,231.40	142.68	4,105,350.29
6	MONTALVO	10,950	1,359,128.97	161,404.04	221.38	2844.26	166,162.80	22.75	1,351,770.08
7	JUJAN	5,980	2,456,993.10	84,558.22	93.35	3683.82	84,989.69	204.75	2,453,175.91
8	PALENQUE	3,899	1,320,594.14	46,335.37	703.52	3,690.29	35,789.94	92.97	1,328,245.77
9	PUEBLO VIEJO	9,779	2,485,477.51	137,542.37	3,707.82	14708.37	143,395.42	104.44	2,468,728.35
10	SAN JUAN	4,367	995,763.19	68,514.26	48.24	635.2	63,577.58	273.8	1,000,386.71
31	QUINSALOMA	4,135	429,247.55	68,077.43	78.73	918.37	59,289.05	330.27	437,526.56
50	QUINSALOMA	1	1.38	0	0	0	0	0	1.38
52	LA UNION	1	331.72	0	0	0	0	0	331.72
74	LA UNION	1	0	0	0	0	0	0	0
88	OFICINA DE PRUEBA	6	279.14	0	0	0	0	0	279.14
TOTALES		209,086.00	48,281,470.63	3,737,056.26	41,676.60	124,988.17	3,731,403.78	7,876.21	48,211,687.75
			FAC. NETA	3,653,744.69					48,212,389.48
									-701.73

