DIVISIÓN DE POSGRADO

Título del trabajo:

"Mejorar el proceso de facturación y su incidencia en la percepción del cliente - Caso CNEL Guayaquil"

Línea de investigación:

Emprendimiento y Desarrollo Empresarial

Modalidad de titulación:

Examen Complexivo (estudio de casos)

Previa obtención del título de:

Máster Administración de Empresas con mención en Sostenibilidad de Sectores

Autor:

León Argudo Danny Franklin

Tutor:

Mgtr. César Gutiérrez

Samborondón – Ecuador

2020

DIVISIÓN DE POSGRADO
PROCESO DE TITULACIÓN

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS

Habiendo sido nombrado **CESAR GUTIERREZ**, tutor del trabajo de titulación **"MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE - CASO CNEL GUAYAQUIL"** elaborado por **LEÓN ARGUDO DANNY FRANKLIN,** con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **MÁSTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON MENCIÓN EN SOSTENIBILIDAD DE SECTORES.**

Se informa que el mismo ha resultado tener un porcentaje de coincidencias 1(%) mismo que se puede verificar en el siguiente link: https://secure.urkund.com/old/view/71969963-821356-284219#DcIxDsIwEETRu7j+Qju7Y8C5CkqBIkAuSJMScXd4ep/2PtpyC4T+ExUy6uiKBhmkyKQoY+HEhb3Sjvna53Nu9317tCVOUR4qOWr0PuzL+fsD

Adicional se adjunta print de pantalla de dicho resultado.


URKUND

Documento	Leon Argudo Danny Franklin.docx (D74637226)
Presentado	2020-06-10 21:18 (-05:00)
Presentado por	CESAR GUTIERREZ ALARCON (cegutierrez@ecotec.edu.ec)
Recibido	cegutierrez.ecotec@analysis.urkund.com
	4% de estas 29 páginas, se componen de texto presente en 7 fuentes.

Mgtr. CÉSAR GUTIÉRREZ

DEDICATORIA

A mi Madre, quien es la persona fundamental en mi vida, proporcionándome todo lo que he necesitado, junto a mi compañera de aula en este MBA mi esposa.

León Argudo Danny Franklin

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la salud que me ha dado para poder seguir estudiando y las fuerzas para haber podido asistir siempre a clases.

A mis suegros y mis padres por apoyarme en todo momento a lo largo de mi vida.

A mis jefes superiores de la CNEL EP Unidad de Negocio Guayaquil, quienes me apoyaron en este estudio, para el bien de nuestra institución y mejorar el servicio a todos los abonados de la ciudad.

León Argudo Danny Franklin

Universidad Ecotec

DIVISIÓN DE POSGRADO

CERTIFICACION DE REVISION FINAL

QUE EL PRESENTE PROYECTO DE ESTUDIO DE CASO TITULADO:

“MEJORAR EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y SU INCIDENCIA EN LA PERCEPCIÓN DEL CLIENTE - CASO CNEL GUAYAQUIL”

ACOGIÓ E INCORPORÓ TODAS LAS OBSERVACIONES REALIZADAS POR LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL ASIGNADO Y CUMPLE CON LA CALIDAD EXIGIDA PARA UN TRABAJO DE TITULACIÓN DE POSTGRADO, POR LO QUE SE AUTORIZA A: **LEÓN ARGUDO DANNY FRANKLIN,** QUE PROCEDA A SU PRESENTACION.

Samborondón, 14 de julio de 2020

Mgtr. CÉSAR GUTIÉRREZ

TUTOR

RESUMEN

El presente estudio está basado en analizar el proceso de facturación de la compañía Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Guayaquil (CNEL – Guayaquil) de los años 2019-2020, y su relación en la percepción del cliente. La problemática radica en la contratación de un nuevo proveedor que no alcanza las expectativas del cumplimiento respecto a las funciones operativas de toma de lectura y entrega de factura, además no cuenta con experiencia, como consecuencia presenta aumento de reclamos por mala lectura que conlleva a consumos elevados y la inconsistencia de saber los valores a cancelar por la no entrega de facturas que está ocasionando una percepción negativa con el servicio que está brindando a los clientes. La metodología se fundamenta en el paradigma socio crítico. El enfoque es de tipo cuantitativo y cualitativo con un estudio de casos. Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. La población está conformada por los empleados y directores administrativos, es decir 40 sujetos de la oficina la Garzota. Además de los clientes o consumidores del servicio eléctrico. La muestra con la que se realizará esta investigación, será intencional o de conveniencia tipo que corresponde a las muestras no probabilísticas. La recomendación que se plantea es buscar mejoras en la gestión administrativa, permitiendo minimizar las debilidades existentes, de esta manera se busca apuntalar los procesos de facturación y calidad de servicio, de tal forma que recupere la confianza de los consumidores y sea como guía a toda el área de facturación.

PALABRAS CLAVES: Percepción al cliente, Proceso de facturación

ABSTRACT

This study is based on analyzing the billing process of the company Corporación Nacional de Electricidad - Unidad de Negocios Guayaquil (CNEL - Guayaquil) for the years 2019-2020, and its relationship to customer perception. The problem lies in the hiring of a new supplier that does not meet the expectations of compliance with respect to the operational functions of taking the reading and delivering the invoice, and also does not have experience, as a result of the increase in claims for bad reading that leads to consumption. high and the inconsistency of knowing the values to cancel due to non-delivery of invoices, which is causing a negative perception with the service that is being provided to customers. The methodology is based on the socio-critical paradigm. The approach is quantitative and qualitative with a case study. Exploratory, descriptive and explanatory study. The population is made up of employees and administrative directors, that is, 40 subjects from the Garzota office. In addition to customers or consumers of electrical service. The sample with which this investigation will be carried out, will be intentional or of convenience type that corresponds to the non-probability samples. The recommendation that is made is to seek improvements in administrative management, allowing to minimize existing weaknesses, in this way it seeks to prop up the billing and service quality processes, in such a way that it recovers consumer confidence and is a guide to all the billing area.

KEY WORDS: Customer perception, Billing process

CONTENIDO

CERTIFICADO DEL PORCENTAJE DE COINCIDENCIAS 2
DEDICATORIA 3
AGRADECIMIENTOS 4
CERTIFICACION DE REVISION FINAL 5
RESUMEN 6
ABSTRACT 7
ÍNDICE DE TABLAS 10
ÍNDICE DE FIGURAS 12
INTRODUCCIÓN 13
CAPÍTULO 1 21
1. Marco teórico 21
1.1 Antecedentes 21
1.2 La administración 23
1.3 La administración pública 31
1.4 La empresa pública 31
1.5 El control interno 33
1.6 Proceso de facturación 34
1.7 Modelo de gestión 35
1.8 Marco Contextual 36
1.9 Marco conceptual 37
CAPÍTULO 2 42
2. Marco metodológico 42
2.1 Unidad de análisis 42
2.2 Métodos 43
2.3 Premisas 45
2.4 Población y muestra 45
2.5 Operacionalización de variables 46
2.6 Criterios éticos de la investigación 51
CAPÍTULO 3 52

3. Análisis de los resultados 52
3.1 Resultados 52
3.2 Discusión de resultados 53
CAPÍTULO 4 55
4. Recomendaciones 55
4.1 Título de las recomendaciones 55
4.2 Descripción de las recomendaciones 55
4.3 Objetivo de las recomendaciones 56
4.4 Implementación 56
4.5 Innovación 57
4.6 Ventajas de las recomendaciones 57
4.7 Plan de mejoras 58
CONCLUSIONES 63
REFERENCIAS 65
APENDICE I 67
APENDICE 2 75
APENDICE 3 78
APENDICE 4 87

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalizaciòn de las variables 47

Tabla 2 Plan de capacitación 59

Tabla 3 Indicadores 60

Tabla 4 Plan de acción 61

Tabla 5 Indicadores de calidad de servicio comercial 68

Tabla 6 Indicadores de calidad de servicio técnico 70

Tabla 7 Resultados de pregunta 1 78

Tabla 8 Resultados de la pregunta 2 79

Tabla 9 Resultados de la pregunta 3 80

Tabla 10 Resultados de la pregunta 4 81

Tabla 11 Resultados de la pregunta 5 82

Tabla 12 Resultados de la pregunta 6 82

Tabla 13 Resultados de la pregunta 7 83

Tabla 14 Resultados de la pregunta 8 84

Tabla 15 Resultados de la pregunta 9 85

Tabla 16 Resultado de la pregunta 10 86

Tabla 17 Resultados de la pregunta 1 87

Tabla 18 Resultados de la pregunta 2 88

Tabla 19 Resultados de la pregunta 3 89

Tabla 20 Resultados de la pregunta 4 90

Tabla 21 Resultados de la pregunta 5 90

Tabla 22 Resultados de la pregunta 6 91

Tabla 23 Resultados de la pregunta 7 92

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Indicadores del servicio comercial 69

Figura 2 Indicadores de calidad de servicio técnico 71

Figura 3 Estructura organizativa de CNEL EP 73

Figura 4 Estructura organizativa de CNEL EP 74

INTRODUCCIÓN

El servicio al cliente es el procedimiento mediante el cual se solucionan las dudas, problemas y consultas de los clientes de una corporación o empresa. Los clientes o consumidores actualmente necesitan velocidad, eficiencia y garantía, ya que demandan calidad del servicio que están pagando. Pero las empresas del estado en Ecuador aún no han entendido esta situación y los servicios que prestan son de baja calidad.

Sin embargo, según los datos de CNEL Guayaquil, de un registro de 711.084 clientes que tiene la Unidad de Negocio Guayaquil, en el 2020 se han generado 8.359 reclamos por facturación. Esto representa el 1,17 % del universo total de clientes. "La mayoría de los reclamos que se reciben son porque el consumidor cree que existe error o no le han tomado la lectura correctamente. No obstante, de los reclamos generados por este motivo, aproximadamente un 75 % se verifica por parte de CNEL como facturación correcta y se comunica a los clientes". (El Universo, 2020)

Con relación al proceso de fiscalización, SERCOEL era la empresa que realiza la lectura de medidores de energía en Guayaquil y a la que la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL) le terminó unilateralmente el contrato. En el año 2019, ante reclamos de usuarios por los altos valores de las planillas, Wilfrido

Veintimilla, gerente de CNEL, reconoció que en octubre del año pasado detectaron fallas en la lectura de los medidores. SERCOEL es una sociedad anónima que tiene a un accionista del sector público: la Corporación Eléctrica del Ecuador (CELEC), según registros de la Superintendencia de Compañías. El año pasado esta firma se adjudicó un contrato por 12,08 millones de dólares para la lecto facturación para los clientes de CNEL. La ejecución del contrato era por 730 días (CNEL-EP, 2019)

Veintimilla señaló que ante la terminación del contrato con SERCOEL, designaron directamente a otro contratista, con los plazos establecidos y el saldo que quedaba. Dijo que eso es lo que establece la ley. La labor de tomar la lectura de medidores está actualmente a cargo de Consorcio Proyelect Holding. "La experiencia la tienen suficiente, tienen años trabajando, son calificados", señaló Veintimilla, quien descartó cuestionamientos que se han efectuado.

La empresa que actualmente está haciendo la lecto facturación es el Consorcio Proyelect Holding. Está siendo permanentemente fiscalizada pues se han presentado múltiples reclamos por sobreprecios en la facturación. La Federación Unitaria de Trabajadores de la Industria Eléctrica del Ecuador (FEDELEC) convocó a una rueda de prensa para exponer su posición con respecto a esta polémica. Comentan que "Nosotros no apoyamos a ninguna empresa, nos pronunciamos a favor de la gente que ha sido afectada. En nombre de CNEL pedimos disculpas por la ineptitud de la administración y llamamos

al Ministerio de Energía, en este caso, a que se pronuncie al respecto", expresó Richard Gómez, presidente de FEDELEC" (Diario El Expreso, 2020).

Actualmente la CNEL Unidad de Negocio Guayaquil a partir del mes de febrero del año anterior 2019, ha contratado un nuevo proveedor que no está cumpliendo con las funciones operativas de toma de lectura y entrega de factura, además no cuenta con experiencia, como consecuencia presenta aumento de reclamos por mala lectura que conlleva a consumos elevados y no entrega de facturas que está ocasionando una percepción negativa con el servicio que está brindando a los clientes.

Esta tesis de maestría tiene como objetivo general proponer mejoras en la gestión de facturación y su relación en la percepción del cliente de la compañía Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Guayaquil (CNEL – Guayaquil) año 2020, de manera que se logre disminuir los reclamos comerciales recuperando la confianza de los clientes. La metodología se fundamenta en el paradigma socio crítico. El enfoque es de tipo cuantitativo y cualitativo con un estudio de casos. Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Su intención es exponer las causas por las cuales se presenta el problema.

Este tipo de investigación consiste en el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y

factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques conocidos o en desarrollo (UPEL, 2016)

Los resultados obtenidos se usarán para formular mejoras que minimicen la insatisfacción de los clientes, a través de: mejoras en la gestión de la facturación, lo que provocará impactos positivos a favor de los consumidores. Es de suma importancia que la gestión de facturación, en la empresa pública CNEL, realice cambios en aspectos como los aspectos legales del sector eléctrico, los impactos del cambio administrativo, los resultados que se generan del actual sistema de facturación y la investigación sobre las quejas de los usuarios, como réplica a la pobre gestión de los sistemas del área comercial.

Problema de investigación

Los problemas que se presentan consecutivamente por el departamento de facturación se detallan a continuación cabe destacar que este departamento se dedica a la facturación y modificación de factura de clientes masivos e industriales (CNEL-EP, 2018): No se reconectan el servicio en el tiempo acordado, Retraso en los resultados de las solicitudes, Reclamos de facturación que no se solucionan, No se entregan la planillas/facturas a tiempo, Pago no efectuado o registrado, Inconvenientes en el medidor, Mala aplicación de tarifa y servicio duplicado.

Los problemas detectados por los encargados de atención al cliente, quienes emiten las facturas y realizan el cobro de dinero, es que presumen existiría una mala lectura de los medidores por parte del personal del área encargada y los responsables serían las compañías contratadas para realizar esta actividad, en este caso Consorcio Proyelect Holding, el cobro se rige a partir de esa lectura.

Otro de los inconvenientes que se observa es que los usuarios no reciben a tiempo sus planillas motivo por lo cual no se acercan a cancelar a tiempo sus valores pendientes y en ocasiones causa el corte del servicio, esto genera inconformidad a los usuarios por el tiempo que tardan en reconexiones cuando se exceden del plazo máximo de pago. Suele pasar en ocasiones que no se aplica correctamente la tarifa al momento de facturar creando un valor mayor al que normalmente el usuario está pagando mensualmente.

Preguntas científicas

Pregunta general

¿De qué manera puede mejorar el proceso de facturación y su relación con la percepción del cliente de la empresa CNEL – Guayaquil?

Preguntas específicas

- ¿Cuáles son los problemas generados en cada una de las etapas del proceso de facturación actual?
- ¿Cómo reducir los reclamos por malas toma de lecturas y falta de entrega de los comprobantes de venta?
- ¿Cuáles serán los beneficios al aplicar una efectiva contratación pública para cualquier proceso de facturación?

Idea por defender

Con la investigación se desarrollarán que factores deben mejorarse en la efectividad del proceso de facturación.

Objetivo General

Analizar la gestión de los procesos de facturación de CNEL- Guayaquil en el periodo 2019-2020 y su relación con la percepción del cliente.

Objetivos específicos

- Sistematizar las teorías de gestión de procesos administrativos, los procesos de facturación y la percepción del cliente, además de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica
- Revisar el proceso actual de facturación para clientes residenciales.

- Proponer mejoras en los procesos de facturación para lograr disminuir los reclamos por la percepción del cliente.

Aportes Teóricos

Razón por la que una buena gestión de procesos "asegura una excelente calidad de servicio, tiempos de respuesta más cortos y la minimización de costos como aspectos claves para toda empresa" (Sànchez & Blanco, 2014). Asimismo, se toma en consideración la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica (2015), que fue creada con el objeto de adoptar medidas para satisfacer las necesidades de las empresas del sector eléctrico y garantizar que se cumplan los principios constitucionales, obligaciones pertinentes de ambas partes y, derechos del consumidor o usuario final.

Aportes metodológicos

La metodología se fundamenta en el paradigma socio crítico. El enfoque es de tipo cuantitativo y cualitativo con un estudio de casos. Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Su intención es exponer las causas por las cuales se presenta el problema. Este tipo de investigación consiste en el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques conocidos o en desarrollo (UPEL, 2016:14). La

metodología de la investigación contribuye de forma directa a todas las Unidades de Negocio que conforman la CNEL. Con el desarrollo del estudio en la CNEL Guayaquil se establecerá, mejoras en los procesos de Facturación, para la reducción de los reclamos por errores de toma de lecturas y falta de entrega de facturas a los clientes.

Aportes práctico

La investigación contribuirá de manera importante con nuevas políticas de selección de proveedores externos de servicios a la empresa, para no volver a tener problemas en futuro con los clientes.

CAPÍTULO 1

1. Marco teórico

Este estudio permite orientar la investigación hacia un punto de vista innovador y marcando las respectivas referencias con los procesos actuales de facturación de CNEL- Guayaquil en el periodo 2019-2020 y su relación con la percepción del cliente, es el área fundamental más importante para la evolución de la empresa. Por esta razón, el presente caso de estudio se busca conocer antecedentes y conceptos administrativos para saber el origen del problema, al mismo tiempo, brindar confiabilidad mediante la metodología seleccionada de recolección de datos para encaminar recomendaciones de mejorar la calidad en el servicio con la respectiva evaluación de resultados.

1.1 Antecedentes

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. El 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Producto de esta fusión se crea la Unidad de Negocio Guayaquil.

El 5 de marzo de 2015 mediante Resolución se creó la Unidad de Eficiencia Energética sumando así 12 las Unidades de Negocio que conforman la Corporación. En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y

comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica,.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. Dentro de los antecedentes, se encontraron trabajos similares al objeto de esta investigación: Como nos indica (Riquelme & Harms, 2014), tenemos que tomar en cuenta la cultura, estructura y competencias de la organización y así definir una estrategia para administrar el cambio en la gente y que ésta nos lleve a un estado futuro deseado.

Además, podemos incluir cuán importante es el desarrollo e innovación en la gestión de procesos en contexto con el servicio al cliente, siendo que éste último se ha convertido en un aspecto de gran relevancia para el éxito en la empresa de hoy. (Aldana, Mosos, & Vanegas , 2016). Esta revisión del estado del arte servirá como complemento a este trabajo de investigación y de aporte a lo investigado por otros autores.

1.2 La administración

La gestión administrativa es la base para que en las organizaciones tengan éxitos en sus procesos, ofreciendo un trabajo de calidad al cliente y mejorando sus

recursos. Los autores (Aranda Formaciòn, 2020) piensan que la gestión administrativa es el resultado del modelo de gestión, para lo cual es significativo implantar los lineamientos para el perfeccionamiento en los procesos de gestión, lo que incide en la calidad del trabajo, las compañías se hacen más competitivas y brindan satisfacción al cliente, el autor de esta tesis está de acuerdo con esta definición de la gestión administrativa pues corresponde a lo que se ha analizado en la literatura consultada .

La administración es "un proceso distintivo que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar un determinado proceso que busca la obtención de objetivos predeterminado" (Blandez Ricalde, 2016). Para el autor de esta tesis una organización debe tener asociaciones estratégicas, dependencia, cambio cultural, calidad en el trabajo, responsabilidad social, elasticidad, talento directivo para con todo ello lograr excelentes resultados. Además, la administración es una ciencia que ha ido evolucionando, desde los preclásicos, clásicos y las diferentes escuelas, entre ellas, las del pensamiento administrativo. A continuación, una clasificación de las escuelas de administración.

1.2.1 Escuela empírica

Se describe como la postura donde las acciones administrativas que deben ser realizadas y consideradas como el paso hacia la práctica o la tradición. Autores

como Appley, Drucker y Dale concibieron estudios que se establecieron en las prácticas y no en los tratados teóricos.

1.2.2 Escuela científica

La administración científica según Taylor Frederick, fue perfeccionada a través de la reflexión metodológica de la investigación, estudio y elaboración de los procedimientos administrativos. Esta tendencia explica los estudios de tiempo, la planificación y el control de la manufactura, como se distribuyen los equipos, la administración del talento humano, los sueldos, todas ajustadas a la teoría administrativa. Escuela del proceso administrativo

Es igualmente conocida como teoría clásica, fue creada por Fayol Henry quien postula que la administración se ejecuta a través de varias etapas y elementos como son la división del trabajo, dirección empresarial, acato de órdenes, concentración, autoridad, empuje, salario, justicia, espíritu de trabajo, disposición y permanencia. Fayol sustentó que esto, evidencia su presencia por los objetivos que se partían en planeación, dirección, organización y control.

1.2.3 Escuela de la conducta humana

Elton y Owen, protestaron ante las consecuencias de la aplicación de Taylor en la clasificación científica y se enfocaron en la importancia y comportamiento de

la conducta humana. Los componentes responsables serian para estos autores la moral de los empleados y el reconocimiento de la dirección empresarial.

Para estos la manera de hacer es importante para distinguir al hombre máquina del hombre humano, ya que para estos autores el hombre debe tener un trato justo, asimismo debe ser una necesidad poder perfeccionar las relaciones humanas con solo aplicar las ciencias como la psicología en la administración.

1.2.4 Escuela sistemática

El investigador Churchman, (Torres, 2014) fue conocido a nivel mundial por ser el pionero en investigación de operaciones, análisis de sistemas y éticas. Falleció el 21 de marzo del 2004. Su contribución en el área administrativa se fundamentó en la dirección empresarial como un sistema donde se observa la interacción entre el entorno y el medio ambiente.

1.2.5 Escuela estructuralista

Weber fue su principal creador, siendo un investigador sociólogo. Dicha escuela investiga el equilibrio en las situaciones de las empresas teniendo en cuenta su estructura y el talento humano y orientado en la autoridad y excelente comunicación. En su estructura se encuentran el mando, la conducta y la comunicación, los cuales se usan de manera equitativa para un óptimo trabajo empresarial (Weber, 2017).

1.2.6 Escuela neoclásica

Fayol revela que el cambio de las situaciones económicas y sociales en Europa durante el siglo XIX, se pudieron mejorar las condiciones de vida, lo que permite que disminuya la fuerza en el estudio de los valores y la distribución de las diferentes clases sociales. Debido a esto, Carlos Marx influenció no solo al movimiento obrero y a los partidos de la revolución social, también a una gran cantidad de profesionales dedicados a la investigación y enseñanza de las ciencias humanas que fueron después transformadas en marxismo.

1.2.7 Escuela de la calidad

Los ideales de Deming afirman, que los procesos sin variables y que mientras menor sea la variabilidad mayor será el resultado de la calidad de los productos. En cada proceso se generan dos variaciones que se relacionan con un objetivo inicial, estos son las variaciones comunes y las variaciones especiales, los cuales permiten una distinción que facilita el logro de la calidad. Para el autor de esta tesis Deming fue un gurú del tema de la calidad y sentó las bases de los que se denomina Calidad Total, dejando un legado para las futuras generaciones.

1.2.8 Escuelas de desarrollo organizacional

William Ouchi determina una innovadora filosofía organizacional que denomina Teoría Z, esta incluye a las empresas norteamericanas que han puesto en

práctica diversos componentes del modelo japonés organizativo. Dentro de esta teoría se pueden encontrar las siguientes características:

- Adquisición de empleos a largo plazo.
- Inversión intensiva de capacitación en conjunto con la socialización y los valores organizacionales.
- Disminución de las diferencias entre los roles y las personas.
- Programa de selección de personal interna de la empresa.
- Mayor consideración en el personal antes de llevar a cabo ciertos cambios relacionados con los procedimientos y la tecnología.
- Mayor privilegio al trabajo en equipo.
- Se generan cambios dentro del perfil actual de la cultura organizacional.
- Las recompensas adquieren un perfil grupal y no individual.

1.2.9 Escuelas del siglo XXI

Según los autores Waterman y Peters, indican que este siglo se caracteriza por el avance digital mundial. El autor de esta tesis coincide en que los avances tuvieron sus comienzos durante la década de los 70 del siglo XX en la tercera revolución industrial. A pesar de esto, a principios del siglo XIX, la digitalización dio un gran cambio que proporcionó la entrada de nuevos dispositivos de almacenamiento de datos y una amplia expansión a la telefonía móvil.

Las escuelas de administración proporcionaron conceptos técnicos y humanos de gran valor. Para el autor de esta tesis, las empresas utilizan estos

modelos para ejecutar su administración, lograr mayores beneficios con un personal capacitado que practique buenas relaciones interpersonales, además de tener en cuenta el contexto económico y social y así evitar la inestabilidad de esta carrera laboral. Fayol estableció cuatro momentos o fases en la administración en su objetivo de ordenar las tareas de la empresa y son la planeación, la organización, la ejecución y el control, con lo que está de acuerdo el autor de esta tesis.

- **Planeación**: Es la fase de inicio y consiste en dibujar dónde se encuentra y hacia dónde se dirige, en esta fase se establecen los límites, habilidades para llegar a los objetivos y metas trazadas.
- **Organización**: Es repartir el trabajo con el conjunto de personas en que se implantarán las relaciones de autoridad. Se deben crear tareas y puestos de trabajo, nombramiento de los más aptos para ocupar los puestos, establecer la estructura de la organización y los procedimientos a utilizar.
- **Dirección**: En esta etapa se dirige a los empleados para lograr resultados deseables, se determina como se dirige al personal, el estilo de dirección que se debe aplicar.
- **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 (Arias Rivera, 2018)

- 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 (Arias Rivera, 2018):

- 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.

1.3 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, 2017). 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. El autor de esta tesis está de acuerdo con que 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.

1.4 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. (Asamblea Constituyente, 2008).

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 general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado. (Asamblea Constituyente, 2008)

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. En Ecuador surgen las empresas públicas en el año 1946, una para gestión de los ferrocarriles y otra para abonos. Posteriormente, en la década del 70 hubo una proliferación de estas empresas como las de energía eléctrica (INECEL), Corporación Estatal Petrolera Ecuatoriana (CEPE), Instituto Ecuatoriano de Telefonía (IETEL), Ecuatoriana de Aviación, Empresa Nacional de Productos Vitales (ENPROVIT), Empresa Nacional de Almacenamiento y Comercialización (ENAC), Transportes Navieros Ecuatorianos (TRANSNAVE),

Flota Petrolera Ecuatoriana (FLOPEC), además de empresas municipales que se encargarían de la producción y suministro local de servicios básicos.

1.5 El control interno

Aunque el control interno es inherente y paralelo al proceso administrativo se retroalimenta de este y es particularmente importante en la cobranza y en la cartera vencida por donde se podrían fugar ingentes recursos, su definición es la siguiente: Es un plan de organización y conjunto de métodos, así como procedimientos para asegurar la protección de los activos, fidelidad de los registros contables, y eficaz gestión de la empresa por medio de la aplicación de las directrices establecidas por la dirección. (Barquero, 2013)

El sistema de control interno está formado por los siguientes entornos:

- Entorno de control,
- Evaluación de riesgos,
- Actividad de control,
- Información y comunicación,
- Actividades de seguimiento.

Tiempos de control: El control interno no es una actividad temporalmente puntual, sino que se desarrolla a lo largo del ciclo, esto se evidencia en los tiempos de control que contempla el control previo, concurrente y posterior. La Contraloría General del Estado instruye en el manual de auditoria de gestión que "las entidades

públicas deben tener un control de gestión, mismo que debe contener un conjunto de índices, indicadores, cuadro de mandos, gráficas, análisis comparativo, control integral, entre otros." (CGE, 2012)

Este manual de la Contraloría se ajusta a las sugerencias universales sobre un modelo de gestión y los indicadores que debe contener para su adecuado control, en el caso de cartera morosa o inactiva, la batería de instrumentos establece niveles ideales, deseables y posibles de alcanzar mediante una gestión adecuada.

1.6 Proceso de facturación

La factura de compra o venta o factura comercial, es un documento que refleja toda la información de una operación de compraventa porque muestra o detalla el producto o servicio comprado o vendido. (Cuenca, 2017) y (Triana, 2014).

1.6.1 Clases de facturas

Las facturas se clasifican en plaza y extensión.

Plaza: Cuando las ventas se efectúan en la localidad del vendedor.

Extensión: Cuando las ventas se realizan fuera de la localidad del vendedor.

1.6.2 Partes de una factura

- Denominación o razón social del titular.
- Nombre comercial
- Dirección de la empresa.
- Dirección del establecimiento.
- Número de Registro Único de Contribuyente (RUC).
- Denominación de comprobante de pago.
- Numeración del comprobante.
- Razón social del usuario.
- RUC del usuario.
- Fecha de emisión.
- Numero de otros documentos relacionados con la operación.

1.7 Modelo de gestión

Las organizaciones tienen como objetivo principal ofrecer un servicio y lograr satisfacer las necesidades, con la estructura de un plan de negocios viable, al ser este caso de estudio representativo de una empresa pública buscar satisfacer las demandas de servicios de los ciudadanos. (Martinez, Alvaro, 2013)

Todos los métodos llevan la finalidad de satisfacer al cliente y a todas las entidades que se pueden ver relacionadas por las actividades de la CNEL, el

implementar cualquier modelo de calidad, requiere del compromiso de los directivos y gestores, logrando involucrar a todos los trabajadores por este camino.

Para el siguiente caso la gestión empresarial estratégica es la ideal debido a que nos permite concentrarnos más en la planificación de una empresa, creando productos innovadores o que den como resultado un valor añadido para los clientes, enriqueciendo el modelo con normativas como la ISO 9001 de Sistema de Gestión de Calidad. (ASTIVIA, 2015)

1.8 Marco Contextual

En este marco contextual se describe la empresa bajo estudio, desde los antecedentes, la historia, el organigrama, particularidades, productos, proveedores y clientes, competencia, personal empleado, y otros datos. Así como la delimitación del espacio geográfico y organizacional en que se realizó la investigación.

1.8.1 Caso de estudio CNEL EP

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores.

1.9 Marco conceptual

Señalar las principales líneas teóricas con respecto a este estudio, al considerar la información más relevante (Vidal, Margarita, 2018); La CNEL EP-Guayaquil presenta problemas de facturación que se formaron por la contratación de personal poco calificado, siendo esta la característica principal de los inconveniente con los clientes al ser una empresa pública, que brinda servicios a la comunidad.

Capital intelectual: Según Brooking, citado en (Hernandez, Moreno, & Santiadrian, 2014) "es una combinación de activos inmateriales que aportan al mejor funcionamiento de la empresa y se considera el principal activo de la empresa, en términos de contenido está conformado de conocimiento, información, propiedad intelectual, experiencia que puede utilizarse para crear valor" (p. 51).

Tarifa de la dignidad: Fue establecida mediante el Decreto Ejecutivo 451-A SRO No. 125 del 12 de julio del 2007, es aplicable para consumidores con categoría residencial con consumos mensuales inferiores a 110 kWh-mes en las empresas distribuidoras de la Sierra y de 130 kWh mes para las regiones Costa, Oriente e Insular.

Indicadores financieros: Conjunto de técnicas utilizadas para el análisis financiero, comprende los horizontales que constituyen relaciones dinámicas de dos

o más periodos anuales y los verticales o estáticos y solo involucran a un periodo económico.

Estados financieros: Constituyen un resumen financiero económico con corte a un determinado periodo, por una parte, están los estados financieros de situación que presentan las cuentas de activos y pasivos y por otro los de resultados con ingresos y gastos en función de las operaciones que son el reflejo de su objeto social. Adicionalmente existen otros como los de cambios de posición financiera, principalmente para control y los de administración como son los flujos proyectados de fondos.

Gestión por procesos: Constituye un modelo de gestión caracterizada por la estandarización en cuanto a los procesos a seguir para obtener un resultado, esto deja poco a la discrecionalidad del funcionario y se orienta a lograr un mejoramiento de la calidad de los servicios, eficiencia administrativa y establecer elementos de control. El proceso es una secuencia de actividades enfocadas a la generación de valor agregado a una entrada.

Gestión financiera: Es la administración de los recursos financieros disponibles y en su máxima optimización para lograr resultados organizacionales.

Riesgo: Actualmente el término es aplicado a todos los ámbitos de las actividades humanas, está definido como la posibilidad que se produzca un contratiempo sea por error u omisión que impida el cumplimiento cabal de objetivos.

Matriz de riesgo: La matriz de riesgo es una herramienta para la gestión, en esta se determina de manera objetiva los riesgos que son relevantes para una actividad y también se establece una ponderación o intensidad de los mismos, así como eventuales consecuencias, aunada a factores para prevenir, enfrentar y mitigar.

Calificación de riesgo de cartera: Es una metodología desarrollada conforme la necesidad de cada empresa y cartera en particular que considera diferentes factores que pueden influir en la recuperación total y oportuna de la cartera de clientes y por tanto afectar sus resultados. En base a estos resultados de calificación se estimará el monto a provisionar por cartera incobrable.

Antigüedad de cartera: este análisis permite conocer el monto de la cartera que está vencida en función de la antigüedad de este vencimiento, partiendo que no es igual una cuenta con pocos días de vencida a una con varias semanas.

Provisión de cartera: Es el monto que una entidad realiza que no va a recuperar previo el cálculo realizado de calificación de la cartera.

Cartera en riesgo: Es el monto de una cartera que, aunque no vence aún, presenta pocas probabilidades de recaudación por la concurrencia de factores asociados, se identifica mediante la calificación de la cartera.

Rotación de cartera: Es la relación entre las ventas o la facturación a crédito y el saldo de las cuentas por cobrar, este indicador estará en función de la política de crédito de la empresa. En el caso de las distribuidoras de electricidad el indicador debería ser inferior a 1/12 por cuanto la empresa otorga alrededor de 15 días para su cancelación luego de la emisión.

Coactiva: Es un procedimiento administrativo propio de la función pública que tiene por objeto el hacer efectivo algún valor adeudado al Estado y demás instituciones del sector público.

Periodo medio de cobranzas: Permite conocer el grado de liquidez estimado en número de días que presentan las cuentas y documentos por cobrar. Su fórmula es cuentas y documentos por cobrar x 365 días y todo esto dividir para el valor de las ventas.

Liquidez corriente: Este coeficiente en tanto más alto indica mayor posibilidad de efectuar los pagos de corto plazo. Se obtiene mediante la relación activo

corriente/pasivo corriente, el resultado expresa cuantas unidades monetarias se dispone para cancelar las unidades monetarias adeudadas en el corto plazo.

CAPÍTULO 2

2. Marco metodológico

Este marco metodológico se fundamenta en el paradigma socio crítico. El enfoque es de tipo cualitativo con un estudio de casos contemporáneo múltiple de carácter holístico (unidad de análisis simple). Estudio exploratorio, descriptivo y explicativo. Su intención es exponer las causas por las cuales se presenta el problema. Este tipo de investigación consiste en el análisis sistemático de problemas de la realidad, con el propósito de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques conocidos o en desarrollo (UPEL, 2016:14).

2.1 Unidad de análisis

Empresa de nuestro entorno geográfico (Guayaquil) con un alto grado de desarrollo en el área energética, y reconocidas por su buen posicionamiento nacional. con procesos de gestión administrativos consolidados o con suficiente recorrido. En esta investigación por tratarse de un aspecto social que involucra al ser humano como el centro de su análisis, se enmarca en el enfoque cualitativo, sin apartarse de los aspectos cuantitativos que fueron recolectados en el trabajo de campo.

2.2 Métodos

Los métodos teóricos a utilizar en la presente investigación permiten revelar las relaciones esenciales del objeto de investigación, son fundamentales para la comprensión de los hechos y para la formulación de la hipótesis de investigación.

- **Analítico – sintético:** Este método permite ver la totalidad del problema y sus partes que lo conforman, es decir tener una visión de lo general a lo particular y viceversa, por cuanto se ha analizado detalladamente cada una de las causas del tema de investigación.

- **Inductivo – deductivo:** Estos métodos permite realizar un análisis a cada parte que se estudia en el problema bajo estudio buscando el porqué de la problemática existente.

Los métodos empíricos en esta investigación permitieron generar el análisis preliminar, y así podemos verificar y comprobar las concepciones teóricas. El método empírico se basa en la observación y el análisis documental. La técnica documental consiste en la selección de la información para exponer las teorías que respaldan el estudio de los fenómenos y procesos. Contiene el uso de instrumentos definidos según la fuente documental a que hacen referencia.

La técnica que permitió la recolección de información es la: entrevista. La entrevista es un procedimiento que permite explorar cuestiones que hacen a la

subjetividad y al mismo tiempo obtener esa información de un número considerable de personas, así, por ejemplo: Permite explorar la opinión pública y los valores vigentes de una sociedad, temas de significación científica y de importancia en las sociedades democráticas (Arias, 2006).

Métodos de recogida de la evidencia Revisión documental (documentación y archivos Realización de entrevistas múltiples en profundidad; abiertas, cerradas y semiestructuradas; presenciales, telefónicas y por e-mail. Observación directa. Uso de artefactos físicos, tecnológicos y culturales. Fuentes de información Interna: documentación (memorias, informes y estudios internos), archivos (páginas web, archivos de presentaciones, archivos de imagen y sonido), entrevistas en profundidad, cuestionarios, contexto físico real. Externa: publicaciones especializadas, bases de datos CNEL, informes de organismos oficiales y medios de comunicación como periódicos, revistas.

Métodos de análisis de la evidencia. Fundamentalmente de tipo cualitativo. Caracterización y codificación estructural de dimensiones estratégicas. Indagación de factores hermenéuticos clave (proposiciones teóricas). Exploración de patrón de conducta común como proposiciones teóricas. Generación de explicación teórica y comparación sistemática teórica. Tipificación de relaciones causales. Estudio de decisiones críticas.

La metodología de investigación para un estudio de caso exige una cuidadosa preparación. Para ello se pueden emplear una serie de métodos:

- Encuestas
- Revisión de la documentación

2.3 Premisas

De acuerdo al enfoque de la investigación y en base al análisis del problema que se deriva la siguiente hipótesis:

Ho: Si se mejora el proceso de facturación mejorara también en la percepción del cliente de la compañía Corporación Nacional de Electricidad – Unidad de Negocio Guayaquil (CNEL EP – Guayaquil).

Variable dependiente: Proceso de facturación.

Variable independiente: Percepción del cliente de la compañía CNEL

2.4 Población y muestra

La población de esta investigación, está conformada por loa empleados y directores administrativos que tienen a su cargo los procesos de facturación en CNEL EP, es decir 40 sujetos de la oficina la Garzota. Además de los clientes o consumidores del servicio eléctrico. La muestra con la que se realizará esta investigación, será intencional o de conveniencia tipo que corresponde a las muestras no probabilísticas.

La muestra será seleccionada de la población teórica, como resultado del punto de vista subjetivo del investigador, pero fundado en el criterio de que los directores y empleados seleccionados son grupos de edad homogénea, de nivel profesional similar, que laboran en la empresa eléctrica CNEL EP y que tienen experiencias relacionadas con los procesos administrativos; por estas razones se seleccionó una muestra no probabilística denominada intencional o por conveniencia. La muestra se igual a la población y está constituida por los 40 sujetos.

Informantes clave: Directivos mínimo dos y 38 empleados de la muestra con participación activa y directa en el proceso administrativo de la empresa.

2.5 Operacionalización de variables

Se identificaron las siguientes dimensiones por medio de la elaboración de la Tabla 3, donde se identifican. Estas dimensiones fueron seleccionadas en base al análisis de la fundamentación teórica y a los referentes empíricos, los cuales coinciden ampliamente en la necesidad de estudiarlas para alcanzar los objetivos esperados en este trabajo de investigación. Las dimensiones corresponden a un nivel más detallado de las categorías que se pretende analizar a través de los métodos empíricos. Los instrumentos a utilizar en esta metodología de investigación cualitativa y cuantitativa son las encuestas con el fin de identificar la problemática y su posible solución a esta investigación.

Tabla 1 Operacionalizaciòn de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operativa	Dimensiones	Indicador	Ítems o preguntas	Instrumentos	Técnicas
INDEPENDIENTE Modelo de gestión (Proceso de facturación)	La importancia de un Modelo de Gestión de Crédito y Cobranza es que permite diagnosticar de manera rápida la capacidad interna del departamento y su alineación estratégica que debe aplicarse para identificar deudores y su capacidad de pago, alineando oportunidades de mejoramiento en los procesos con la finalidad	Las recomendaciones contempla varias estrategias orientadas a mejorar la gestión de cobranzas, así como la estandarización de los procesos dentro del Departamento de Cobranzas y Recuperación de Cartera	Administración Administración publica	Financiero Digitalización Depuración de Información Talento Humano	**1)** El personal que gestiona cartera vencida recibe periódicamente información **2)** El proceso de información de cartera vencida está totalmente digitalizado **3)** Existe suficiente personal para la gestión de cartera vencida	Cuestionario/ Guion de entrevista	Encuesta/ Entrevista

	de optimizar los indicadores			Información de cartera	**4)** El porcentaje de cuentas por depuración es alto **5)** El proceso de depuración es ágil **6)** Las empresas que realizan servicios externalizados de gestión de cartera vencida es eficaz **7)** Las condiciones para suscripción de convenios de pago son adecuadas para los usuarios **8)** Existe suficiente información de cartera vencida para toma de	Cuestionario/ Guion de entrevista	Encuesta/ Entrevista

					decisiones Un alto porcentaje de planillas morosas no disponen de respaldo legal para la gestión de cobranza **9)** Existe los documentos necesarios y disponibles para el inicio de cobros a usuarios morosos por vía coactiva **10)** Un alto porcentaje de planillas morosas no disponen de respaldo legal para la gestión de cobranza		
DEPENDIENTE Percepción del cliente	La percepción del cliente dependerá de	Se mide por la calidad del servicio.	Seguimiento y control de la calidad del servicio	Disposición de información del servicio	*Los cortes de suministro de energía a usuarios morosos son inmediatos		

	una serie de aspectos, tales como la atención que recibe, la calidad del producto, la limpieza del local, la organización del lugar, etc. que posteriormente se organizarán como un todo en la mente del cliente, elaborando así un concepto sobre la empresa.			Suficiencia de información de satisfacción Corte de suministro Notificaciones a usuarios Cumplimiento de convenios	*Los usuarios de alto riesgo de morosidad reciben notificaciones previas *Existe un sistema automatizado de notificaciones a usuarios morosos por call center *Existe un sistema automatizado de notificaciones a usuarios morosos por mensajes de texto a móviles *Un alto porcentaje de usuarios cumple los convenios de pago		

Nota: León Argudo, 2020

Las diez preguntas que se realizaron en las encuestas fueron preguntas semiestructuradas de las cuales según (Balestrini, 2016) indica que son aquellas que parten de una guía o cuestionario con los asuntos relevantes sobre los que se requiere profundizar. Apoyado en lo que indica (Arias, 2017) la muestra tomada para este estudio cuantitativo se basa en profesionales que tienen un alto grado de conocimiento y experiencia en la materia objeto de este estudio, en este caso: procesos de facturación. Con relación a la segunda encuesta se aplicó a los clientes que realizan reclamos con 7 preguntas, ver apéndice 1.

2.6 Criterios éticos de la investigación

Tanto en la recolección y tabulación de datos se ha utilizado un enfoque objetivo con el fin de mantener los conceptos y criterios transmitidos por los directores y empleados. Como lo expresa (Balestrini, 2016) el reto en una investigación de tipo cualitativo es captar o expresar de fondo y forma correcta, objetiva e íntegra las experiencias o juicios entregados por los encuestados.

CAPÍTULO 3

3. Análisis de los resultados

El análisis de resultados se separó en dos componentes, el primero en que se mostrarán las tablas de distribución de frecuencia de la encuesta realizada al personal del departamento administrativo de la institución analizada y una segunda con los resultados de la encuesta a los clientes de la empresa para medir la percepción de los clientes sobre el servicio prestado, con la información obtenida en la misma. Adicional se presenta en el marco teórico la revisión documental con los resultados de la revisión documental con la finalidad de contrastar con el estudio empírico realizado.

3.1 Resultados

La encuesta 1 fue tomada en el mes de febrero del 2020 a los empleados que laboran en las áreas relacionadas a facturación, tanto en la dirección administrativa, cobranza y coactiva, a continuación, los resultados, el formulario consistió en 10 preguntas con opciones de respuestas cerradas y en afirmaciones en la escala de Likert en cuatro categorías, los resultados fueron, ver apéndice 3:

La segunda encuesta se aplicó a 40 consumidores que usan el servicio eléctrico y han realizado reclamos en el transcurso del año 2020. A continuación, los resultados obtenidos de las siete preguntas realizadas, ver apéndice 4.

3.2 Discusión de resultados

3.2.1 Discusión de las encuestas

En relación con los resultados obtenidos de la encuesta 1, se presentan a continuación las áreas críticas que pueden ser mejoradas para dar solución a las siguientes insuficiencias encontradas: Poco nivel de capacitación del personal administrativo. Ineficaz capacidad de respuesta a los reclamos. Baja empatía de los funcionarios. Ambiente interno de conflictos. Un elevado porcentaje de usuarios califica de ineficiente la atención recibidas. Las recomendaciones ayudarán a los funcionarios de la empresa que labora en el departamento administrativo, puesto que a través de su implementación estos mejorarán su rendimiento, siendo de esta forma competentes de expresar a las diferentes expectativas presentadas por los usuarios.

Con relación a la encuesta 2, un elevado porcentaje de usuarios califica de ineficiente la atención recibida. Se observó un aumento de reclamos por mala lectura que conlleva a consumos elevados y no entrega de facturas que está ocasionando una percepción negativa con el servicio que está brindando a los clientes.

De acuerdo a la encuesta 2, las razones de queja o reclamo en CNEL EP oficina de Guayaquil es por la insuficiente información (14,3%), falta de profesionalismo de funcionarios (15,8%) y de comprensión del problema (24,6%). Sin embargo, Ecuador se convirtió en el sexto país con altos índices de eficiencia en servicio público, según el informe denominado 'Diagnóstico Institucional del Servicio Público de Ecuador' del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el cual evaluó el rendimiento de otras 15 del continente americano. La medición del estudio, realizado entre 2011 y 2015, se basó en el cumplimiento de buenas prácticas laborales contempladas en la Carta Interamericana de la Función Pública.

CAPÍTULO 4

4. Recomendaciones

4.1 Título de las recomendaciones

MEJORAS AL PROCESO DE FACTURACIÒN PARA EL INCREMENTO DE LA PERCEPCIÔN DEL CLIENTE SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS CNEL EP GUAYAQUIL

Con relación al diagnóstico realizado se ha logrado detectar que en el Departamento administrativo muestra insuficiencias en cuanto a la calidad de servicio que ofrece a los clientes, por esta razón se presenta la implementación del "Mejoras al proceso de facturación para el incremento de la percepción del cliente sobre la calidad de servicio del departamento administrativo de la unidad de negocios CNEL EP Guayaquil.

4.2 Descripción de las recomendaciones

Las recomendaciones "Mejoras al proceso de facturación para el incremento de la percepción del cliente sobre la calidad de servicio del departamento administrativo de la unidad de negocios CNEL EP Guayaquil" ha sido hecha teniendo en cuenta los procesos de facturación demostrados en los resultados del estudio diagnóstico actual, con el propósito de mejorar la percepción de los clientes a la empresa CNEL EP SE, ,de tal manera que el funcionario pueda

ejecutar los requerimientos de los usuarios, cuyo objetivo es evitar quejas o reclamos.

En relación con los resultados obtenidos, se presentan a continuación las áreas críticas que pueden ser mejoradas para dar solución a las siguientes insuficiencias encontradas: Poco nivel de capacitación del personal administrativo. Ineficaz capacidad de respuesta a los reclamos. Baja empatía de los funcionarios. Ambiente interno de conflictos. Las recomendaciones ayudarán a los funcionarios de la empresa que labora en el departamento administrativo, puesto que a través de su implementación estos mejorarán su rendimiento, siendo de esta forma competentes de expresar a las diferentes expectativas presentadas por el cliente.

4.3 Objetivo de las recomendaciones

Proponer mejoras al proceso de facturación para el incremento de la percepción del cliente sobre la calidad de servicio del departamento administrativo de la unidad de negocios CNEL EP Guayaquil.

4.4 Implementación

La aceptación de las mejoras de la calidad de servicio hace ineludible su implementación, puesto que el Departamento administrativo de CNEL EP presenta carencias en cuanto a la calidad de servicio, es decir, necesita realizar cambios que

tengan como resultado la satisfacción del cliente, dado que los resultados obtenidos demuestran negatividad en cuanto a la percepción del servicio.

4.5 Innovación

La innovación en el proceso de facturación estará relacionada en la presente recomendación, entendiéndose que la empresa eléctrica tiene el compromiso de suministrar un buen servicio a los clientes, es por ello que se involucrará el uso de la tecnología para elaborar las facturas, claves que permitirán obtener resultados positivos. Por esta razón, se propone un curso sobre coaching al personal. Esto ayudaría a mejorar la creatividad, una elevada adaptación al cambio, fortalecimiento de las relaciones grupales y marcar objetivos.

4.6 Ventajas de las recomendaciones

La recomendación tiene varias ventajas como son; Promover la obligación de los empleados para responder por la calidad del servicio. Mejorar los procesos determinados para efectuar de manera eficaz los reclamos de los clientes. Elevar la satisfacción al cliente y con esto mejorar la imagen de la empresa pública. Mejorar la comunicación del cliente con los funcionarios público para recibir un trato cordial. Acelerar los procesos administrativos.

4.7 Plan de mejoras

De acuerdo a los resultados obtenidos se presentan a continuación el plan de mejoras, expuesto con el de mejorar el proceso de facturación y la calidad de servicio, de tal forma que los clientes resuelvan sus problemas.

Capacitar al personal.

Proponer un plan de capacitación anual con temas en relacionados al área de servicio al cliente. Estos talleres deberán realizarse cada seis meses para mejorar los conocimientos del personal.

Mejorar la comunicación con los usuarios.

Es indispensable que se mejore la empatía con los usuarios, de tal manera que se genere confianza con la Atención al Cliente; pero para lograr lo dicho, es necesario que cumpla con los siguientes aspectos:

Mejorar la atención a los usuarios.

Es importante que los usuarios perciban un buen servicio, pues no solo se refiere a un trato amable sino más bien resolver sus demandas.

Tabla 2 Plan de capacitación

Capacitación	Área	Fecha
Proceso interno marco legal área de facturación	Facturación	Segundo semestre 2020
Modelo de control interno	Control interno	Agosto 2020
Auditoria interna	Calidad	Septiembre 2020
Atención al usuario	Todas	Noviembre 2020
Coaching empresarial	Todas	Diciembre 2020

Nota: Leòn Argudo, 2020

Tabla 3 Indicadores

Nombre del indicador	**Porcentaje de cumplimiento (%)**
Proceso interno marco legal área de facturación	Menos facturas devueltas
Asistencia a las capacitaciones	Personas que asisten
Socialización de Auditoria interna	Menos número de glosas
Calidad de las capacitaciones	Percepción de los asistentes

Nota: León Argudo, 2020

Tabla 4 Plan de acción

Objetivos	Metas	Estrategias	Actividades	Indicador	Responsable	Fecha
Alcanzar la plena satisfacción de los usuarios de CNEL EP Guayaquil	Disminuir las fallas de facturación	Ejecutar el procedimiento de asignación de facturas	Ajustar el proceso de asignación de facturas	Numero de facturas erradas/número de facturas totales	facturador	Segundo semestre 2020
	Disminuir los tiempos de atención	Capacitar a los funcionarios sobre el manejo de los documentos	Realizar talleres educativos	Número de usuarios atendidos/Número de atenciones planeadas por día	Jefe de facturación	Julio 2020
	Reducir los niveles de insatisfacción de los usuarios	Sensibilizar a los funcionarios sobre atención al usuario	Aplicar las normas de atención al usuario	Numero de reclamos recibidos x día/ Número de usuarios atendidos	Dirección de atención al cliente	Segundo semestre 2020

	Mejorar el trato hacia los usuarios por parte de los funcionarios	Evaluar a los usuarios que asisten a realizar reclamos	Colocar un buzón de reclamos y quejas	Numero de reclamos recibidos x mes/ Número de usuarios atendidos	Jefe de facturación	Julio 2020

Nota: Leòn Argudo, 2020

CONCLUSIONES

Se sistematizaron las teorías de gestión de procesos administrativos, los procesos de facturación y la percepción del cliente, además de la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica

Fue revisado el proceso actual de facturación para clientes residenciales. Las mejoras en la gestión de facturación, permitirán aumentar la recaudación y el desarrollo de las acciones del personal que labora en la empresa, esto con el fin de obtener autosuficiencia financiera y cubrir la demanda en el mercado nacional. La situación actual del sistema de gestión de facturación de CNEL EP- Guayaquil presentó deficiencia en su recaudación de los años 2019-2020 como se puede observar en los indicadores del servicio comercial que arrojan como resultado una varianza de 0.03%. El origen del problema radica en la poca organización en perfiles del personal administrativos envueltos en el proceso de facturación, mínimo control en las lecturas del suministro que fue facturado como base al consumo estimado y no el real causando una factura sobrevalorada, además de falta de información al realizar contratos a nuevos clientes.

Esta gestión refleja que el indicador de rotación de cartera es bajo para una empresa de servicios públicos que debe de tener como principal prioridad al usuario. Se debe mencionar que la empresa tiene una reserva de US$ 38 millones como provisión de cartera incobrable. De acuerdo a los resultados obtenidos

mediante los cuestionarios establecidos en este estudio, se constató que la mayoría de las debilidades mostradas son la falta de auditorías y la poca preparación del personal inciden en que CNEL EP- Guayaquil tome los correctivos para reducir al máximo las deficiencias en la gestión de facturación; y de esta forma lograr aumentar sus recaudaciones.

Se proponen mejoras en los procesos de facturación para lograr disminuir los reclamos por la percepción del cliente. Por tal motivo se ha programado en esta investigación construir unas recomendaciones de planteamiento de mejoras en la gestión administrativa que permitan minimizar las debilidades existentes en la empresa; la investigación intenta ser el inicio para que la administración reflexione y tome en consideración las recomendaciones para la reorganización administrativa.

REFERENCIAS

Aldana, D., Mosos, A., & Vanegas , M. (2016). *Revista de Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información.* Colombia, Bogota: Corporación Universitaria Republicana.

Aranda Formaciòn. (2020). *Curso de gestiòn administrativa.* Obtenido de https://arandaformacion.com/blog/gestion-administrativa-curso/

Arias Rivera, M. (2018). *Administrative Theories, Gurus and Think Tanks.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2073-60612017000200017

Arias, F. (2017). *El proyecto de investigaciòn.* Caracas: Panapo.

Asamblea Constituyente. (2008). *Constituciòn de la Repùblica de Ecuador.* Obtenido de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

ASTIVIA. (03 de 03 de 2015). *ISO TOOLS EXCELLENCE*. Obtenido de https://www.isotools.org/2015/03/03/los-modelos-de-gestion-y-el-enfoque-basado-en-procesos/

Balestrini, M. (2016). *Como elaborar un proyecto de investigaciòn.* Caracas: B L Consultores.

Blandez Ricalde, M. (2016). *Proceso Administrativo.* Editorial Digital UNID.

CGE. (2012). *Acuerdo ministerial.* Obtenido de https://www.contraloria.gob.ec/documentos/Acuerdo%20012%20-%20CG%20-%202012%20Reforma%20Estatuto%20Organico.pdf

CNEL-EP. (2018). *Gestiòn de reclamos de facturaciòn.* Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/gestion-de-reclamos/

CNEL-EP. (2019). *Informe 2019.* Obtenido de https://www.cnelep.gob.ec/wp-content/uploads/2019/06/Informe-de-Cumplimiento-del-Decreto-135.pdf

Cuenca, E. (2017). *Analisis del proceso de cartera vencida.* Obtenido de http://dspace.ucacue.edu.ec/bitstream/reducacue/7643/1/TRABAJO%20DE%20TITULACION%20ERIKA%20CUENCA.pdf

Diario El Expreso. (2020). *CNEL: El 1,17 % de usuarios ha reclamado por facturación.* Obtenido de https://www.expreso.ec/guayaquil/cnel-1-17-usuarios-reclamado-facturacion-6789.html

El Universo. (2020). *CNEL EP y la facturaciòn.* Obtenido de https://www.eluniverso.com/noticias/2020/04/30/nota/7827804/coronavirus-quejas-consumo-energia-electrica

Gabin, M. (2017). *Administraciòn publica.* S.A. EDICIONES PARANINFO.

Hernandez, M., Moreno, B., & Santiadrian, L. (2014). Indicadores de Capital Intelectual y su relación con el rendimiento. Un análisis empírico. *Dans Recherches en Sciences de Gestion 2013*, 61-79.

Martinez, Alvaro. (2013). Desarrollo y definicion de un modelo de gestion. *DQ INNOVACION*, 42-46.

Riquelme, L., & Harms, H. (2014). *XIX CONGRESO INTERNACIONAL DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIAS.* Obtenido de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/SATISFACCION_DEL_CLIENTE_Y_DESEMPENO_FINANCIERO_CORPORATIVO.pdf

Sànchez, L., & Blanco, C. (2014). *La gestiòn por procesos un campo por explorar.* Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/270157807_La_gestion_por_procesos_Un_campo_por_explorar

Tejada Zabaleta, A. (2003). Los modelos actuales de gestión en las organizaciones. gestión del talento, gestion del. *Psicología desde el Caribe*, 115-133.

Torres, Z. (2014). *Teoria administrativa.* Ciudad de Mexico: https://editorialpatria.com.mx/pdffiles/9786074386196.pdf.

Triana, B. (2014). *Diagnóstico integral aplicado a la empresa productos alimenticios JORDANIA LTDA.* Obtenido de https://repository.unad.edu.co/handle/10596/19395

UPEL. (2016). *Manual UPEL 2016.* Obtenido de http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2017/06/normas-upel-2016-5ta-e.html

Vidal, Margarita. (2018). *PRAC.* Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwivj4espvPpAhXOSjABHRJ1Ac4QFjAARegQIBhAB&url=http%3A%2F%2Fcomunicacionacademica.uc.cl%2Fimages%2Frecursos%2Fespanol%2Fescritura%2Frecurso_en_pdf_extenso%2F15_Como_elabo

Villegas, F., & Zuñiga, C. (2017). *La gestión de la calidad física y su incidencia en los servicios que ofrecen las comercializadoras de energía eléctrica Cnel. EP en la región cinco, ecuador 2011-2015.* Obtenido de https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/energia-cnelep-ecuador.html

Villegas, F., Valero, M., & Nasipucha, C. (2019). *Atenciòn al cliente y su incidencia en la rentabilidad de los microempresarios de Marcelino Maridueñas Guayas Ecuador.* Obtenido de https://conferences.eagora.org/index.php/cienciassociales/CS2019/paper/view/10315

Weber, M. (2017). *Max Weber y escuela estructuralista.* Obtenido de https://www.gestiopolis.com/max-weber-y-la-escuela-estructuralista/

APENDICE I

Historia de CNEL

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL S.A. se constituyó mediante escritura pública de fusión el 15 de diciembre de 2008; y, estuvo integrada por las disueltas empresas eléctricas de distribución: Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A. El 13 de marzo de 2013 mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 se constituyó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

El 17 de septiembre de 2014, se concretó la fusión por absorción de la Empresa Eléctrica Pública de Guayaquil EP, hacia la Empresa Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. CNEL EP. Producto de esta fusión se crea la Unidad de Negocio Guayaquil. El 5 de marzo de 2015 mediante Resolución se creó la Unidad de Eficiencia Energética sumando así 12 las Unidades de Negocio que conforman la Corporación.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de Subtransmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica.

Actualmente, CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana.

Principales indicadores de CNEL EP

Los indicadores de calidad respecto al porcentaje de recaudación al año 2020 nos muestran una reducción al 96.31%, la cual puede verse afectada por la situación actual que atraviesa la economía mundial que se muestran en la tabla 1.

Tabla 5 Indicadores de calidad de servicio comercial

AÑO / INDICADOR	% RECAUDACIÓN
2011	94,85%
2012	99,94%
2013	99,02%
2014	98,77%

2015	98,06%
2016	97,68%
2017	99,76%
2018	99,46%
2019	98,15%
2020	96,31%

Nota: CNEL-EP, 2020

Los Indicadores de Calidad de Servicio Comercial de la empresa CNEL-EP que se muestran en la tabla 1 indican que el porcentaje de recaudación ha tenido tendencia a disminuir, hasta llegar en el 2020 a un valor cercano al mínimo de 2011. Así se aprecia en la figura 1.

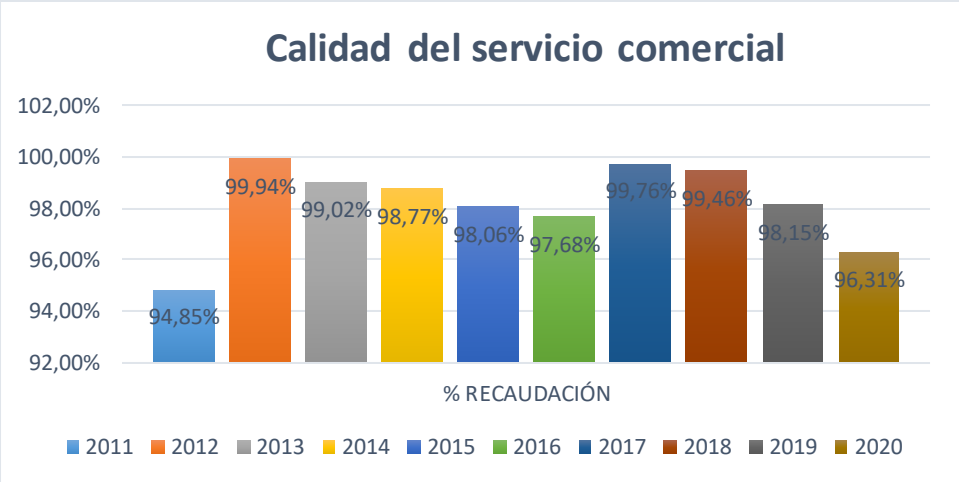


Figura 1 Indicadores del servicio comercial

Nota: CNEL EP, 2020

El servicio comercial en el periodo comprendido entre los años 2011-2020 como se observa en la figura 1, nos entrega como resultado una media del 98%, viéndose afectada en 1,88%, con una varianza de 0.03% en lo que va del año 2020. Respecto a la calidad del servicio eléctrico se plantea reducir la frecuencia media de interrupción (FMIK) y la duración individual de todas las interrupciones (TTIK), estableciendo metas cada vez con limitación inferiores como se lo puede demostrar el Tabla2.

Tabla 6 Indicadores de calidad de servicio técnico

AÑO / INDICADOR	FMIK	TTIK
2011	37,27	43,36
2012	34,69	41,2
2013	30,32	36,33
2014	24,29	26,04
2015	10,98	9,59
2016	7,34	9,16
2017	6,85	6,99
2018	7,16	7,58

2019	7,76	9,4
2020	8,21	9,93

Nota: CNEL EP, 2020

Se estima que los valores observados son superiores a los valores mínimos establecidos por CONECEL según la regulación 004/01, por lo que CNEL EP no cumple con los indicadores de calidad de servicio técnico, ver figura 2.

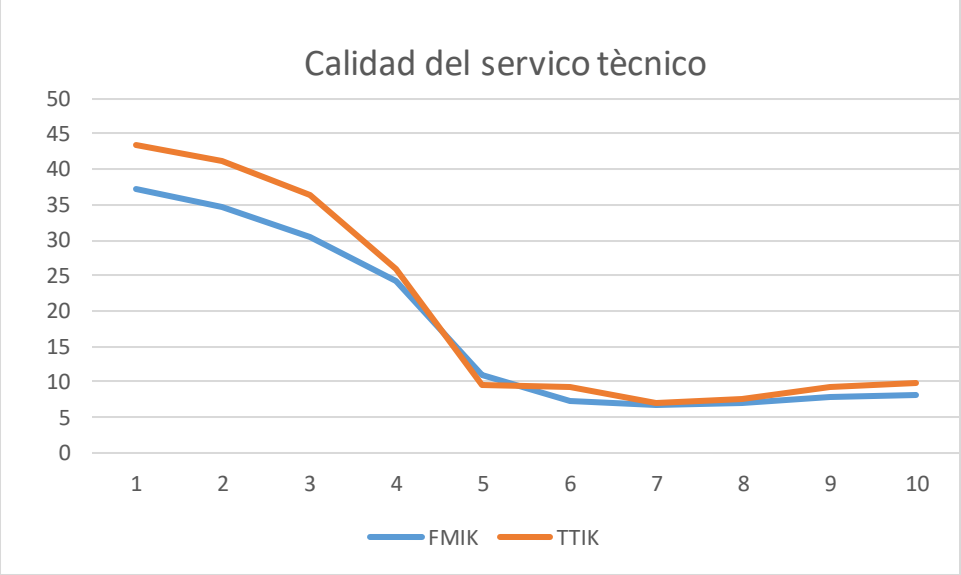


Figura 2 Indicadores de calidad de servicio técnico

Nota: CNEL EP, 2020

Para una mejor explicación de los parámetros establecidos en los indicadores de calidad de servicio técnico en el periodo 2011-2020, se aplicó la desviación estándar de FMIK en 12,67 y de la TTIK en 15,13; con la finalidad de determinar qué tan

dispersos están los datos respecto al grado de variabilidad en la calidad del servicio técnico.

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es la responsable de que usted pueda llevar a cabo sus actividades diarias. Prestamos el servicio eléctrico en 10 provincias del Ecuador, abarcando una superficie de 114.034,84 km2, equivalente al 45% del territorio, donde se encuentran localizados el 50% de los clientes a nivel nacional, ofreciendo el servicio de distribución eléctrica a un total de 2,51 millones de clientes.

Unidad de negocio provincias

La Corporación está conformada por 11 Unidades de Negocio que son: Bolívar, El Oro, Esmeraldas, Guayaquil, Guayas - Los Ríos, Los Ríos, Manabí, Milagro, Santa Elena, Santo Domingo, Sucumbíos, Eficiencia Energética y PRIZA (Edificio Administrativo de CNEL).

Misión de CNEL EP

Misión Planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente (CNEL EP, 2020).

Visión de CNEL EP

Visión Hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial (CNEL EP, 2020).

Valores Corporativos de CNEL EP

- Integridad
- Transparencia
- Responsabilidad
- Efectividad
- Lealtad

Estructura Orgánica de CNEL EP

GOBERNANTE / ESTRATÉGICO ASESOR



Figura 3 Estructura organizativa de CNEL EP

Nota: CNEL EP, 2020

En la figura 3 se muestra la estructura de CNEL EP desde el director general hasta la direcciòn nacional.



Figura 4 Estructura organizativa de CNEL EP

Nota: CNEL EP, 2020

APENDICE 2

Máster en Administración de Empresas con Mención en Sostenibilidad de Sectores

OBJETIVO Recolectar información para el diagnóstico sobre el proceso de facturación y su incidencia en la percepción del cliente en CNEL Guayaquil.

INSTRUCCIONES La encuesta tiene 10 preguntas con una escala de respuestas que se debe responder con un visto o una (X) en el recuadro provisto.

Valoración:

Escala de Likert:

1 = Muy de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Poco de acuerdo 5 = Nada de acuerdo

Sexo: Hombre ____; Mujer __

Área:

		OPCIONES				
Nro	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿Se planifican las actividades financieras para el control de la facturación?					
2	¿El proceso de emisión y recepción se llevan de acuerdo a los objetivos de departamento de facturación?					

3	¿Los empleados del departamento de facturación conocen los procedimientos administrativos?					
4	¿En la empresa se realizan actividades de cobro de las facturas que permitan liquidez a la empresa?					
5	¿El proceso de facturación permite llevar un control de las facturas emitidas?					
6	¿Si existen procedimientos de facturación en la empresa?					
7	¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con nuestra empresa?					
8	¿Se llevan a cabo auditorías al proceso de facturación?					
9	¿En el manejo del proceso de facturación se toman las decisiones de manera oportuna?					
10	¿Considera usted que se deben implementar mejoras en el proceso actual de facturación?					

INSTRUCCIONES La encuesta tiene 7 preguntas con una escala de respuestas que se debe responder con un visto o una (X) en el recuadro provisto.

Valoración:

Escala de Likert:

1 = Muy de acuerdo 2 = De acuerdo 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4 = Poco de acuerdo 5 = Nada de acuerdo

Sexo: Hombre ____; Mujer __

Nombre:

		OPCIONES				
Nro	Preguntas	1	2	3	4	5
1	¿El servicio eléctrico prometido es consistente y continuo?					
2	¿El nivel de conocimiento y cortesía de los empleados, y hasta qué punto generan confianza y seguridad?					
3	¿La apariencia del edificio, sitio web, equipo y empleados es?					
4	¿En qué medida los empleados toman acción y prestan atención individual?					
5	¿Qué tan dispuestos están los empleados a ofrecer un servicio rápido?					
6	¿Qué tan satisfecho está con esta compañía?					
7	¿Cuál es el aspecto o aspectos que mejoraría en su experiencia con nuestra empresa?					

APENDICE 3

Resultados de la encuesta a los empleados

Planificación de actividades financieras

Con esta pregunta se busca establecer el control de la facturación, buscando una respuesta veraz por parte de los empleados de CNEL EP-GUAYAQUIL, apuntalando a buscar una solución óptima.

Tabla 7 Resultados de pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	14	34,1	35,0	35,0
	No	26	63,4	65,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Como se puede apreciar la mayor parte de los empleados de la CNEL EP creen que no existe una correcta planificación financiera al representar con un porcentaje de 63,4% lo cual resulta una brecha muy distante para cualquier análisis respectivo.

Objetivos del departamento de facturación

Los procesos de emisión y recepción de quejas por parte de los clientes, influyen en el departamento de facturación, pues cabe revelar que CNEL al ser una empresa pública de servicios debería dar prioridad al usuario.

Tabla 8 Resultados de la pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rápida, pues contestaron al momento.	3	7,3	7,5	7,5
	Tuve que esperar, pero contestaron.	6	14,6	15,0	22,5
	Lenta, pues no había asesores en línea y me contactaron por correo electrónico.	24	58,5	60,0	82,5
	Insuficiente, pues no recibí respuesta.	7	17,1	17,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Esta pregunta va enlazada directamente con el pensamiento de los usuarios y la falta de atención ante sus problemas presentados en sus facturas pues en su mayoría indican que toda respuesta por parte de CNEL es lenta.

Procedimientos Administrativos

Esta pregunta es enlazada a los empleados de CNEL por el conocimiento que tienen ellos al momento de realizar diversos procedimientos en los sistemas de las corporaciones.

Tabla 9 Resultados de la pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	29	70,7	72,5	72,5
	Buena	8	19,5	20,0	92,5
	regular	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Como demuestran los resultados la gran parte de los empleados está capacitada para afrontar cualquier situación que requiera la CNEL en sus procesos administrativos de acuerdo a los sistemas comerciales establecidos.

Actividades de Liquidez

Relacionada con los empleados de la corporación esta pregunta se enfoca en las actividades de cobro de las facturas.

Tabla 10 Resultados de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	48,8	50,0	50,0
	Regularmente	9	22,0	22,5	72,5
	Nunca	8	19,5	20,0	92,5
	4,00	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Como se puede notar los cobros dentro de la institución son una medida muy acertada pues ayudan a la liquidez de la corporación y del estado, por ser CNEL una empresa pública.

Control de Facturas

Refiriéndonos al control por facturas emitidas y su respectivo control, esta pregunta lleva como base el proceso de facturación.

Tabla 11 Resultados de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	34	82,9	85,0	85,0
	no	6	14,6	15,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Con un porcentaje del 82,9% se puede indicar que el control de las facturas y el proceso de facturación influyen de manera directa en el bienestar de liquidez de la corporación.

Procedimientos de Facturación

En esta pregunta basamos en el sentimiento de los empleados para llegar a una conclusión más acertada de los procedimientos dentro de la corporación respecto a la facturación.

Tabla 12 Resultados de la pregunta 6

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Altamente satisfechos	7	17,1	17,5	17,5
	Muy satisfechos	3	7,3	7,5	25,0
	satisfechos	5	12,2	12,5	37,5

	insatisfechos	25	61,0	62,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Por más que exista un personal administrativo adecuado y preparado para los procedimientos de facturación, este indicador demuestra que la gran mayoría se encuentra insatisfecha con los procedimientos de facturación establecidos.

Experiencia del usuario

Mediante esta singular pregunta podemos demostrar el aspecto que se tiene por parte del usuario con relación a la corporación y su interés en qué punto se debería mejorar.

Tabla 13 Resultados de la pregunta 7

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	servicio	8	19,5	20,0	20,0
	atención al cliente	15	36,6	37,5	57,5
	tarifa	7	17,1	17,5	75,0
	velocidad de respuesta	10	24,4	25,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	

Perdidos	Sistema	1	2,4	
Total		**41**	**100,0**	

Nota: León Argudo, 2020

Apreciamos que los usuarios tienen puntos de vistas divididos pero que recaen sobre todo en la atención al cliente, que nace por los problemas que afectan directamente su economía como es la emisión de sus planillas.

Auditorias en facturación

Llevar a cabo un proceso de auditorías dentro de la CNEL en especial la sección de facturación ayudaría a los empleados y a los usuarios a verificar la transparencia de todo tipo de procesos.

Tabla 14 Resultados de la pregunta 8

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Siempre	6	14,6	15,0	15,0
	Regularmente	7	17,1	17,5	32,5
	A veces	5	12,2	12,5	45,0
	nunca	22	53,7	55,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Al tener como respuesta la opción NUNCA una gran notoriedad respecto a algún tipo de auditorio es alarmante porque como se indicó esto es una evidencia de la falta de transparencia al momento de llevar a cabo procesos tan complejos como la facturación de los clientes.

Decisiones Oportunas

Respecto al manejo del proceso de facturación es vital la toma de decisiones oportunas para rectificar y corregir cualquier inconveniente, beneficiando al usuario de manera oportuna

Tabla 15 Resultados de la pregunta 9

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	14	34,1	35,0	35,0
	Regularmente	8	19,5	20,0	55,0
	A veces	3	7,3	7,5	62,5
	nunca	15	36,6	37,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

En esta pregunta podemos observar pensamientos divididos puesto que se tiene por parte de los empleados una parte que indica que se toma decisiones oportunas siempre con un porcentaje de 34,1% y por el contrario nunca con un porcentaje de

36,6%; por lo cual se puede establecer que se debe coordinar mejor la toma de decisiones de cualquier índole con los empleados.

Mejoras en el Proceso actual

Implementar mejoras en el proceso actual de facturación resulta vital para el beneficio de la corporación.

Tabla 16 Resultado de la pregunta 10

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	30	73,2	75,0	75,0
	no	4	9,8	10,0	85,0
	3,00	3	7,3	7,5	92,5
	4,00	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

La gran parte de los empleados creen que se debe realizar mejoras al proceso actual de facturación, en especial por los problemas presentados en los últimos años.

APENDICE 4

Resultados de la encuesta a los consumidores

Servicio Eléctrico

Respecto a la opinión de los usuarios. El servicio eléctrico prometido es consistente y continuo.

Tabla 17 Resultados de la pregunta 1

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	si	28	68,3	70,0	70,0
	no	12	29,3	30,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

En su mayoría para beneficio de la corporación con un porcentaje del 68,3% se puede establecer que el servicio eléctrico no presenta ningún tipo de problema.

Conocimiento de los empleados

En los usuarios el nivel de conocimiento y cortesía de los empleados, y hasta qué punto generan confianza y seguridad.

Tabla 18 Resultados de la pregunta 2

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Rápida, pues contestaron al momento.	3	7,3	7,5	7,5
	Tuve que esperar, pero contestaron.	6	14,6	15,0	22,5
	Lenta, pues no había asesores en línea y me contactaron por correo electrónico.	24	58,5	60,0	82,5
	Insuficiente, pues no recibí respuesta.	7	17,1	17,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Al tener como resultado una respuesta lenta se puede indicar que los respectivos colaboradores no se encuentran realmente capacitados para dar un buen análisis respecto a los inconvenientes presentados por el usuario.

Imagen de CNEL EP

La imagen institucional de las instalaciones, sitios web y empleados se identifica con la empresa

Tabla 19 Resultados de la pregunta 3

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	29	70,7	72,5	72,5
	Buena	8	19,5	20,0	92,5
	regular	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Se evidencia que tiene una excelente imagen corporativa para la atención de los usuarios.

Actitud de servicio

Los empleados prestan atención individual y toman acciones para resolver las dudas de los usuarios

Tabla 20 Resultados de la pregunta 4

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	20	48,8	50,0	50,0
	Regularmente	9	22,0	22,5	72,5
	A veces	8	19,5	20,0	92,5
	Nunca	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Los usuarios han determinado que no despejan sus dudas y solo les indica los procedimientos que continuar para una futura solución.

Tiempo de respuesta de atención

Los empleados ofrecen un servicio inmediato a los usuarios.

Tabla 21 Resultados de la pregunta 5

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Altamente satisfechos	20	48,8	50,0	50,0
	Muy satisfechos	10	24,4	25,0	75,0
	satisfechos	4	9,8	10,0	85,0
	insatisfechos	6	14,6	15,0	100,0

	Total	40	97,6	100,0
Perdidos	Sistema	1	2,4	
Total		**41**	**100,0**	

Nota: León Argudo, 2020

Como resultado en los tiempos de respuesta de atención se evidencia que no le dan pronta solución de sus servicios.

Calidad de servicio

Los usuarios que tan conforme esta con la compañía CNEL –EP

Tabla 22 Resultados de la pregunta 6

		Frecuencia	**Porcentaje**	**Porcentaje válido**	**Porcentaje acumulado**
Válido	Altamente satisfechos	7	17,1	17,5	17,5
	Muy satisfechos	3	7,3	7,5	25,0
	satisfechos	5	12,2	12,5	37,5
	insatisfechos	25	61,0	62,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Los usuarios se encuentran descontentos por el tiempo de espera al servicio recibido.

Expectativas del cliente

A través de la experiencia de los usuarios en que mejoraría la empresa CNEL - EP

Tabla 23 Resultados de la pregunta 7

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	servicio	8	19,5	20,0	20,0
	atención al cliente	15	36,6	37,5	57,5
	tarifa	7	17,1	17,5	75,0
	velocidad de respuesta	10	24,4	25,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Perdidos	Sistema	1	2,4		
Total		**41**	**100,0**		

Nota: León Argudo, 2020

Con los resultados obtenidos nos demuestra que los tiempos de respuesta no son los esperados por el usuario y desean que mejore la atención brindada.