



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo previa
la obtención del Grado Académico de Magister
en Administración de Empresas.

TEMA:

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE
NEGOCIO SANTO DOMINGO, AÑO 2014-2015**

AUTORA

ING. MARÍA ELIZABETH ARÉVALO ROSERO

DIRECTOR

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2016



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto de Investigación y Desarrollo previa
la obtención del Grado Académico de Magister
en Administración de Empresas.

TEMA:

**CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA
DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE
NEGOCIO SANTO DOMINGO, AÑO 2014-2015**

AUTORA

ING. MARÍA ELIZABETH ARÉVALO ROSERO

DIRECTOR

ECON. NIVALDO VERA VALDIVIEZO, MBA

QUEVEDO - ECUADOR

2016

CERTIFICACIÓN

Eco. Nivaldo Vera Valdiviezo, MBA. Director del Proyecto de Investigación, previo a la obtención del Título Académico de Magíster en Administración de Empresas.

C E R T I F I C A

Que la Ing. María Elizabeth Arévalo Rosero, ha cumplido con la elaboración del Proyecto de Investigación titulado: “Control Interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, año 2014-2015”. El mismo que está apto para la presentación y sustentación respectiva.

Diciembre del 2016

Eco. Nivaldo Vera Valdiviezo, MBA

DIRECTOR

AUTORÍA

Yo, Ing. María Elizabeth Arévalo Rosero, con C.I. N°. 1719330282, tengo a bien indicar que el presente trabajo de investigación “Control Interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, año 2014-2015” es original y autentico, en tal virtud el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad del autor, por ello extiendo los derechos a la UTEQ para que utilice este documento como material de consulta académica.

Ing. María Elizabeth Arévalo

DEDICATORIA

A Dios, a mi esposo Beto Peralta a mi hijo Jorge Alberto y a todas aquellas personas quienes creyeron en mí, y que de algún modo contribuyeron a que este trabajo investigativo se haga realidad.

Ma. Elizabeth Arévalo

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitir mi existencia, al desarrollo personal y ahora al profesional, por brindarme las fuerzas y el conocimiento necesario a tal grado de culminar una etapa importante en mi vida.

A mi familia, especialmente a mi mamá, puesto que su apoyo, amor y dedicación han sido el pilar fundamental para el logro de esta meta.

A mis amigos, quienes me infundieron apoyo y entusiasmo para continuar en aquellos momentos difíciles.

A mi esposo Beto Peralta, por su apoyo incondicional y la facilitación de los recursos necesarios como la información de la empresa y las herramientas tecnológicas, que facilitaron el desarrollo y cumplimiento de la tesis.

A mis compañeros de grupo de trabajo por su paciencia, apoyo y la disposición de trabajar en equipo.

A la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, y a cada uno de quienes fueron mis docentes por haber compartido conmigo sus valiosos conocimientos.

A mi director de tesis, por sus conocimientos, paciencia, entrega y disposición en el desarrollo del presente trabajo.

A todos, con cariño, Gracias...

Ma. Elizabeth Arévalo

PRÓLOGO

En toda entidad tanto pública como privada es sumamente importante la implementación de controles internos, que permitan la facilitación de resultados eficaces y eficientes en todas las áreas involucradas.

En la investigación desarrollada se establece factores administrativos y financieros, como el control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Santo Domingo, ante lo cual se han implementado una serie de mecanismos teóricos y filosóficos lo que con certeza otorga resultados fiables de adopción e implementación.

El análisis de las técnicas de investigación utilizadas da como resultado la aplicación de políticas, normas y procedimientos actualizados para el área de cobranza de la empresa en estudio, puesto que la actual función de planificación y control no permite llevar un registro histórico de los procesos que sirva de base para implementar mejoramiento continuo. La aplicación de la actual gestión de control interno de las entidades es de forma empírica, de ahí la conveniencia de aplicar un plan operativo para la recaudación y gestión de cobranza en la CNEL EP, para conocer su estructura, funciones, fortalezas y debilidades.

La gestión investigativa realizada por María Elizabeth Arévalo, a la empresa pública, en el área de recaudación es un aporte profundo que estoy seguro servirá de guía para la implementación práctica tanto de profesionales como de los funcionarios de la empresa pública.

Ing. Adalberto Peralta Coronel
Departamento de Recaudación, CNEL EP

RESUMEN

Esta investigación tuvo como finalidad la evaluación del proceso del control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocios Santo Domingo. El objetivo principal fue evaluar cómo influye la gestión del control interno en el proceso de cobranza con la finalidad de diseñar un instructivo que contengan los objetivos, estrategias, políticas, herramientas y técnicas eficientes que permitan la mejora de dicho proceso. La presente investigación fue de tipo descriptiva, de campo y documental, es descriptiva porque identifica características y señala forma de conductas y actividades que se orienta a recolectar información relacionada con el estado real de las situaciones, de campo porque se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, y documental porque recolecta datos de fuentes primarias como documentos académicos y bibliografías relacionados con la empresa de estudio, así como también el análisis de fuentes secundarias como folletos, revistas y publicaciones. La población y muestra seleccionadas la conformaron todos los funcionarios públicos del área de recaudación de la empresa y todos los usuarios que se benefician del suministro eléctrico. La recolección de datos se efectuó mediante una actividad que consistió en la realización de dinámicas alrededor de la siguiente interrogante: ¿Qué aspecto del proceso de la gestión de cobranza mejoraría usted para hacerlo más confiables, seguro y preciso? Las opiniones de los clientes internos y externo fueron agrupadas en orden de prioridad para detectar los nudos críticos con la finalidad de dar las recomendaciones al proceso evaluado.

ABSTRACT

This research was aimed at evaluating the internal control process and its impact on the collection management of the Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo. The main objective was to evaluate how the internal control management influences the collection process with the purpose of designing an instruction that contains the objectives, strategies, policies, tools and efficient techniques that all on the improvement of said process. The present research was descriptive, field and documentary, is descriptive because it identifies characteristics and indicates behavior and activities that are aimed at collecting information related to the real state of the situations, field because it is done in the site where is the object of study, and document| because it collects data from primary sources such as academic documents and bibliographies related to the study company, as well as the analysis of secondary sources such as brochures, magazines and publications. The population and selected sample were made up of all public officials in the area of collection of the company and all users who benefit from the electricity supply. The data collection was done through an activity that consisted of dynamics around the following question: What aspect of the process of collection management would you improve to make it more reliable, secure and accurate? The opinions of the internal and external clients were grouped in order of priority to detect the critical nodes in order to give there commendations to the evaluated process.

TABLA DE CONTENIDO

	PÁG.
PORTADA	i
HOJA EN BLANCO.....	ii
COPIA DE PORTADA	iii
CERTIFICACIÓN.....	iv
AUTORÍA.....	iv
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
PRÓLOGO.....	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT.....	x
TABLA DE CONTENIDO	xi
INTRODUCCIÓN.....	xv
CAPITULO I : MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Ubicación y contextualización de la problemática.....	2
1.2. Situación actual de la problemática	4
1.3. Problema de investigación.....	6
1.3.1. Problema general	8
1.3.2. Problemas derivados	8
1.4. Delimitación del problema.....	9
1.5. Objetivos.....	9
1.5.1. Objetivo general.....	9
1.5.2. Objetivos específicos	9
1.6. Justificación	10
CAPITULO II : MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.1. Fundamentación conceptual.....	13
2.2. Fundamentación teórica	20

2.2.1. Empresa pública	20
2.2.2. Control interno	22
2.2.3. Gestión de cobranzas	28
2.2.3.1. Gestión	28
2.2.3.2. Cobranza	30
2.2.4. Servicio al cliente	33
2.2.5. Calidad de servicio.....	33
2.2.6. Plan estratégico CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo	38
CAPITULO III : METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	41
3.1. Tipos de investigación	42
3.2. Métodos utilizados en la investigación.....	43
3.3. Población y muestra	44
3.4. Fuentes de recopilación de información	45
3.5. Instrumentos de investigación	46
3.6. Procesamiento y análisis	46
CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	48
4.1. Objetivo específico I.....	49
4.2. Objetivo específico II	63
4.3. Objetivo específico III.....	64
CAPÍTULO V : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	79
5.1. Conclusiones	80
5.2. Recomendaciones	81
Bibliografía.....	82
Linkografía	84
Anexos	85

ÍNDICE DE CUADROS

	Pág.
Cuadro # 1. Conocimiento sobre control interno.....	49
Cuadro # 2. Tiempo de experiencia en el cargo actual.....	50
Cuadro # 3. Capacitación previa	51
Cuadro # 4. Aplicación de control interno.....	52
Cuadro # 5. Sistema de recaudación y la gestión de cobranza	53
Cuadro # 6. Liderazgo del jefe inmediato en el área de trabajo.....	54
Cuadro # 7. Estrategias en relación a la gestión de cobranza.....	55
Cuadro # 8. Evaluaciones a los funcionarios del área de cobranza	56
Cuadro # 9. Capacitación al personal sobre atención al cliente	57
Cuadro # 10. Manual de políticas, normas y procedimientos	58
Cuadro # 11. Difusión oportuna de políticas, normas y procedimientos.....	59
Cuadro # 12. Políticas de cobro que utiliza la empresa.....	60
Cuadro # 13. Mejoramiento de los procesos de la gestión de cobranza.....	61
Cuadro # 14. Controles que se aplican en la empresa	62
Cuadro # 15. Monto recaudado en USD.....	63
Cuadro # 16. Monto recaudado en porcentaje	63
Cuadro # 17. Cuenta con el servicio de energía eléctrica.....	64
Cuadro # 18. Lectura del consumo de kilovatios	65
Cuadro # 19. Llega la factura los diez primeros días de cada mes	66
Cuadro # 20. Lugares de pago	67
Cuadro # 21. Mecanismo de pago.....	68
Cuadro # 22. Tiempo de espera para realizar el pago	69
Cuadro # 23. Apreciación del servicio	70
Cuadro # 24. Paga a tiempo la factura.....	71
Cuadro # 25. Tiempo de suspensión del servicio	72
Cuadro # 26. Notificación de corte.....	73
Cuadro # 27. Calificación a la atención del servidor público	74
Cuadro # 28. Documentación de respaldo cuando se realiza el pago.....	75
Cuadro # 29. Pago exclusivamente virtual.....	76
Cuadro # 30. Aspectos del proceso de recaudación a mejorar.....	77
Cuadro # 31. Calificación de la gestión de cobranza.....	78

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico # 1. Conocimiento sobre control interno	49
Gráfico # 2. Tiempo de experiencia en el cargo actual	50
Gráfico # 3. Capacitación previa	51
Gráfico # 4. Aplicación de control interno	52
Gráfico # 5. Sistema de recaudación y la gestión de cobranza	53
Gráfico # 6. Liderazgo del jefe inmediato en el área de trabajo	54
Gráfico # 7. Estrategias en relación a la gestión de cobranza	55
Gráfico # 8. Evaluaciones a los funcionarios del área de cobranza	56
Gráfico # 9. Capacitación al personal sobre atención al cliente	57
Gráfico # 10. Manual de políticas, normas y procedimientos	58
Gráfico # 11. Difusión oportuna de políticas, normas y procedimientos	59
Gráfico # 12. Políticas de cobro que utiliza la empresa	60
Gráfico # 13. Mejoramiento de los procesos de la gestión de cobranza	61
Gráfico # 14. Controles que se aplican en la empresa	62
Gráfico # 15. Cuenta con el servicio de energía eléctrica	64
Gráfico # 16. Lectura del consumo de kilovatios	65
Gráfico # 17. Llega la factura los diez primeros días de cada mes	66
Gráfico # 18. Lugares de pago	67
Gráfico # 19. Mecanismo de pago	68
Gráfico # 20. Tiempo de espera para realizar el pago	69
Gráfico # 21. Apreciación del servicio	70
Gráfico # 22. Paga a tiempo la factura	71
Gráfico # 23. Tiempo de suspensión del servicio	72
Gráfico # 24. Notificación de corte	73
Gráfico # 25. Calificación a la atención del servidor público	74
Gráfico # 26. Documentación de respaldo cuando se realiza el pago	75
Gráfico # 27. Pago exclusivamente virtual	76
Gráfico # 28. Aspectos del proceso de recaudación a mejorar	77
Gráfico # 29. Calificación de la gestión de cobranza	78

INTRODUCCIÓN

La provisión de la energía eléctrica es uno de los servicios públicos relevantes para el mejoramiento de la calidad de vida de la población y, en general, para el desarrollo del país.

La necesidad de tener un adecuado Sistema de Control Interno ha evolucionado conjuntamente con los cambios que se han dado en la forma de administrar los negocios, en el sector privado fue donde primero se reconoció como fundamental e indispensable, en virtud del crecimiento de las organizaciones, el volumen de las operaciones, los niveles de riesgos, la complejidad de los sistemas de información y el aumento en los niveles de riesgos reales y potenciales.

La escasez de recursos disponibles, y la apertura del mercado nacional a la competencia global, ha obligado a las empresas a efectuar modificaciones a sus ciclos operativos para responder eficientemente a los nuevos retos que imponen las actividades empresariales y garantizar la supervivencia. Todos estos aspectos han influido en la importancia que tiene para una organización el manejo efectivo del proceso de gestión de la cobranza, donde el control interno es un factor determinante en los resultados de las operaciones.

Considerándose que el control interno es mecanismo de apoyo gerencial, orientado hacia una meta o fin y además provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, es por eso; que el propósito de esta investigación fue evaluar del proceso del control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, con el objeto de detectar sus Fortalezas y Debilidades, y de acuerdo a los resultados obtenidos diseñar un instructivo

que contengan los objetivos, estrategias, políticas, herramientas y técnicas eficientes que permitan mejorar el proceso de la gestión de cobranza.

La presente evaluación consta de cinco capítulos, el primer capítulo se refiere a la contextualización, problematización, planteamiento del problema, problemas derivados, objetivo general, objetivos específicos y la justificación del estudio. El segundo capítulo presenta el marco teórico fundamentado en teorías y conceptos. El tercer capítulo comprende el marco metodológico que contempla tipos, métodos e instrumentos de investigación, población, muestra, procesamiento y análisis de la información. El cuarto capítulo comprende el análisis e interpretación de los resultados obtenidos y el quinto capítulo contiene las conclusiones y recomendaciones en base al análisis de toda la información del trabajo investigativo.

CAPÍTULO I

MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

**Si no quieres perderte en el olvido
tan pronto como hayas muerto,
escribe cosas dignas de leerse, o haz
cosas dignas de escribirse**

Benjamín Franklin

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El acelerado crecimiento poblacional en el mundo y la constante evolución tecnológica obligan a las economías de los países a realizar una adecuada utilización de los recursos humanos, técnicos y financieros para obtener bienes y servicios de mejor calidad y al menor precio posible, a fin de ser más competitivos, satisfacer las expectativas y necesidades de la humanidad y cumplir con los planes estratégicos diseñados por las empresas.

Todo sistema de gestión incluida la gestión energética, requiere de un control sobre el adecuado procedimiento de las funciones. Para lo cual los países han establecido y reglamentado herramientas que controlen la adecuada gestión de cobranza de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, con la finalidad de normalizar la utilización de la energía, reducir cifras de morosidad y por ende incrementar las recaudaciones por la distribución del servicio de energía eléctrica.

La deficiente prevención y mejoramiento de los controles internos provocan resultados desfavorables para las organizaciones, esto se da principalmente por no existir planes o estrategias bien definidas que permitan prevenir o eliminar los riesgos.

A nivel nacional existen diversas concesiones de empresas que se dedican a la distribución del recurso energético, siendo una de las más acreditadas la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, la cual está conformada por diez Unidades de Negocios: Esmeraldas, Manabí, Santa Elena, Milagro, Guayas-Los Ríos, Los Ríos, EL Oro, Bolívar, Santo Domingo y Sucumbíos. Abarcando el 30% del mercado de clientes del país con un total de 1,25 millones de abonados.

Como resultado de una inadecuada gestión de control interno en el departamento de cobranzas se evidencian bajos niveles de recaudación, confusión entre los colaboradores de la empresa en cuanto a las funciones que desempeñan, conflictivo ambiente laboral, incumplimiento de las metas y objetivos departamentales, baja calidad de atención a los usuarios, y por ende mala perspectiva empresarial. Siendo una de las principales causas de estos inconvenientes la inexistencia de un manual de funciones que especifique las metas y planes propuestos y que además contenga las políticas, estrategias y procedimientos de acción.

La gestión diaria que se realiza en el departamento de cobranza se ejecuta de forma empírica, es decir no existe planificación y control por parte de dirección comercial, jefatura de recaudación y recaudadores en general, de las actividades que se deben desempeñar, así como también de los recursos, técnicas y procedimientos aplicables para el adecuado desempeño de las funciones.

La recaudación por la distribución del servicio público de energía eléctrica hasta hace aproximadamente ocho años estaba centralizado únicamente en la agencia matriz existiendo una aglomeración excesiva de clientes a diario, quienes realizaban largas filas evidenciando en sus rostros síntomas de insatisfacción y preocupación por sus ocupaciones retrasadas y pospuestas, en consecuencia los recaudadores tenían que trabajar jornadas extraordinarias en horarios especiales de 07:00 hasta las 14:00 y desde las 14:00 hasta las 19:00 incluido fines de semana.

Para facilitar y agilizar el proceso de recaudación se crean siete agencias de pago en diferentes puntos geográficos y estratégicos de la ciudad incluido El Carmen, La Concordia, y Patricia Pilar, bajo las siguientes denominaciones; Agencia El Colorado, Agencia Toachi Pilatón, Agencia Santa Martha, Agencia Abraham Calazacón, Agencia El Carmen, Agencia La Concordia y Agencia Patricia Pilar.

La gestión de cobranza concebida por el concepto del servicio público de distribución de energía eléctrica amerita ser sometida continuamente a un proceso de evaluación, a fin de garantizar una mayor efectividad en las cobranzas de clientes activos, para garantizar un mayor índice de recaudación en la institución.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

El mantenimiento y financiamiento de ciertas empresas y corporaciones distribuidoras de energía eléctrica a nivel mundial se da a través de dos fuentes económicas, mediante fondos públicos con cargo a las partidas asignadas del Presupuesto General del Estado y mediante precios públicos por la venta comercial de los productos y servicios que ofrecen, como por ejemplo las recaudaciones por concepto de la distribución de energía eléctrica, multas por hurto de energía y daños a bienes públicos, intereses por retrasos en los pagos mensuales, garantías por instalación de medidores, instalación de redes eléctricas, entre otros.

En todos los países se utiliza la gestión de pago en ventanilla y pago electrónico, y en tanto que en los países desarrollados se está implantando únicamente el pago electrónico por medio de transferencias y débitos automáticos sin la necesidad de salir de sus hogares. Países europeos como España ha implantado el servicio de la factura virtual a sus usuarios, que consiste en que ya no recibirán la factura física, sino que será enviada a sus correos personales en formato pdf, esto a su vez fomenta que la sociedad se involucre en la red global de internet.

En la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo persiste la inadecuada gestión de control interno en el departamento de cobranza afectando el proceso interno de sus funciones, bajos niveles de recaudación y confusión e insatisfacción en los usuarios que se benefician del suministro eléctrico; puesto que no existe planificación de las funciones, ni un manual de los

procedimientos que deben realizar, así como también carece de planes, metas y objetivos departamentales, generando retraso en el cumplimiento de sus actividades, no existe un programa de evaluación de desempeño laboral, no cuenta con políticas de incentivo al trabajo óptimo. Por ejemplo, los colaboradores de recaudación utilizan como material único el sistema SICO (Sistema de Comercialización) sin existir un plan de acción que obligue a mejorar su desempeño laboral, no cuentan con capacitación continua que les oriente a servir con calidad a los usuarios, no existe un sistema de medición de la productividad en las transacciones que realizan, provocando desigualdad laboral, tal es el caso que de ciertos recaudadores cobran más del 75% promedio diario de transacciones en comparación con sus compañeros.

Otra causa importante es la inaccesibilidad a los puntos de recaudación, tal es el caso de ciertas comunidades rurales de difícil acceso hasta el lugar más cercano donde puedan realizar el pago de las facturas, y en ciertas ocasiones el valor a pagar es inferior al costo del transporte.

Los usuarios no cuentan con políticas de beneficio, como, por ejemplo, implementar descuentos a quienes cancelan en los primeros días de la emisión de las facturas, renovación de los artefactos y electrodomésticos eléctricos con tecnología led, entre otras.

Las actuales prácticas de recaudación y los restringidos medios de pago provocan acumulación considerable de clientes en días próximos a la caducidad de la factura. En reiteradas ocasiones los clientes realizan filas por más de dos horas, lo que provoca descontento, mal genio, desesperación y preocupación porque deben hacer otras actividades.

En la matriz y en cada una de las agencias está habilitado el departamento de atención al cliente en el cual los usuarios pueden consultar los códigos de

cuenta que es el requisito indispensable para el pago de la factura, sin embargo, a diario un gran número de clientes llegan a la ventanilla de recaudación sin dicho código y sin conocer el valor que deben pagar, al ser direccionados al departamento especializado se generan reacciones negativas.

Con la finalidad de que los clientes antes de salir de sus hogares conozcan el valor y los requisitos para el pago del servicio el Gobierno promovió la distribución de las facturas a domicilio, sin embargo, los clientes expresan que existen hogares a los que no llega ningún mes la factura. La CNEL EP Unidad de Negocio Santo Domingo asigna a una empresa privada el proceso de entrega de las facturas a los domicilios, sin embargo, los clientes manifiestan que no les llega nunca la factura y en ciertos casos le llega a fin de mes habiendo ya pasado la fecha máxima de pago.

1.3. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

El problema actual de las empresas de servicio público está ligado al desenvolvimiento del país, es el resultado de la aplicación de políticas mal estructuradas, que a través de un largo proceso han producido los inconvenientes que hoy se presentan.

La falta de prevención, mejoramiento y aplicación de un adecuado control interno en el departamento de cobranzas de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo provoca inconvenientes en el funcionamiento de las actividades y por ende en el desarrollo económico de la empresa.

Se ha podido apreciar que los funcionarios que integran el departamento de cobranzas no cuentan con un manual de funciones, que establezca las políticas, estrategias y procedimientos de las tareas que deben realizar, no existe planificación por parte de la dirección y la jefatura de recaudación, así

como también del respectivo control y mejora continua a cada uno de los procesos que realizan, además no se cuenta con un programa de capacitación en la atención personalizada a los usuarios. En vista de estos inconvenientes se ve la importancia de establecer políticas y procedimientos que ayuden a mitigar los riesgos existentes en el entorno laboral y empresarial, en busca de obtener el funcionamiento óptimo en todos los procesos ejecutados, para lograr el cumplimiento de los objetivos y metas establecidos.

Otra falencia por el deficiente control interno, se expresa en los bajos niveles técnico-profesional, donde el cumplimiento de los procedimientos reglamentarios y formales prevalece por sobre el logro de los objetivos, además se privilegia la antigüedad y preferencia a cierto grupo antes que la idoneidad de sus agentes, quienes no cuentan con el perfil profesional en los cargos que desempeñan.

Otro inconveniente es el desequilibrio económico y financiero, que es producto de las diferencias entre las recaudaciones generadas por el servicio eléctrico que brinda a la ciudadanía y la inversión real, puesto que los ingresos no alcanzan a financiar lo que realmente cuesta la distribución del servicio.

Esto se da básicamente por la inexistencia de control en el departamento de facturación y el departamento de pérdidas de energía, tal es el caso que se pierde un promedio del 10% de energía en las redes de distribución de alta tensión en la transportación desde la Hidroeléctrica Paute hasta las Subestaciones donde se transforma la energía a consumo doméstico. (Informe de rendición de cuentas, 2015)

Asimismo, se hurta un promedio considerable de energía por parte de los usuarios quienes hacen instalaciones directas a los transformadores y se evitan la utilización del medidor como medida de control de la energía que

consumen. Otro porcentaje de usuarios simplemente adeudan facturas por más de un año de consumo y como no les suspenden el servicio se siguen beneficiando de este.

Otra dificultad es la falta de eficiencia en cuanto a calidad y cantidad del servicio, existe inconvenientes en las instalaciones, los trámites son lentos y engorrosos.

El departamento de cobranzas carece de planificación, control y dirección que se sustenten en procedimientos eficientes, eficaces y transparentes, en los que se involucre a los funcionarios públicos al compromiso de su aplicación y ejecución.

1.3.1. PROBLEMA GENERAL

Tomando en cuenta el diverso escenario de inconvenientes, se plantea para la investigación el siguiente problema:

¿Cómo influye el control interno en el proceso de la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?

1.3.2. PROBLEMAS DERIVADOS

1. ¿Qué tipos de controles se emplean en gestión de cobranza de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?
2. ¿Cuál es el monto de recaudación anual de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?

3. ¿Qué factores influyen en el comportamiento de los abonados en relación al pago de sus facturas por el consumo del suministro eléctrico de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?

1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

La investigación propuesta se desarrolló en el cantón Santo Domingo donde se encuentran las oficinas operativas y administrativas de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, así como también en el cantón la Concordia, El Carmen y Patricia Pilar.

Para el desarrollo de la presente investigación, se tomó como referencia a los directivos y operativos del área de recaudación, así como también a los usuarios que se benefician del suministro de energía eléctrica de las zonas antes mencionadas, en un periodo de estudio desde el año 2013 hasta el 2015.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la incidencia del control interno en la gestión de cobranza de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual del proceso de la gestión de cobranza de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

- Cuantificar los montos de recaudación de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.
- Analizar el comportamiento de los abonados en relación al pago de las facturas por el consumo del suministro eléctrico de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La investigación se justifica teóricamente en base a conceptos, procesos, leyes y fundamentos contenidos en la teoría del control interno, la gestión de cobranzas, recaudación, servicio al cliente, finanzas, investigación de mercados, estadística, técnicas y procesos de investigación científica, entre otros.

La Unidad de Negocio Santo Domingo, única en suministrar del servicio eléctrico a toda la población comercial, artesanal, agrícola, doméstica y urbanística de la zona de concesión, presenta agudas falencias en cuanto a la dirección y control interno en el departamento de cobranzas y atención al cliente, lo cual obedece a una escasa visión gerencial y comercial de las políticas y objetivos de la empresa y se refleja en aspectos como; deficiente implementación de políticas y procedimientos de control interno, deficiente atención a los usuarios y bajos niveles de recaudación.

En las circunstancias expuestas, se hace imprescindible implementar un análisis exhaustivo y el planteamiento de procesos en el ámbito comercial que permita mejorar la gestión de cobranzas de la empresa.

Con la aplicación de un adecuado sistema de control interno en la gestión de cobranza se obtendrán mayores ingresos provenientes de las recaudaciones diarias, y la utilización racional y eficiente de los recursos económicos, la empresa estará en la capacidad de ofrecer a los usuarios un servicio de

buena calidad y continuidad, facilitando incluso el incremento de la cobertura.

Los beneficiarios directos serán los funcionarios públicos que desempeñan sus funciones en el área de cobranza de la Unidad de Negocio Santo Domingo, puesto que contarán con la adecuada planificación de las actividades que deben realizar diariamente. Mientras que los beneficiarios indirectos serán los clientes que se benefician del suministro eléctrico.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

La ciencia no conoce país, porque el conocimiento pertenece a la humanidad, y es la antorcha que ilumina el mundo.

Louis Pasteur

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

La investigación considera los siguientes términos relevantes:

Proyecto

Es una herramienta o instrumento que busca recopilar, crear, analizar en forma sistemática un conjunto de datos y antecedentes, para la obtención de resultados esperados. (Urso, 2013)

Investigación

Es toda recopilación de datos, información y hechos para el avance del conocimiento. (Chiavenato, 2015)

Desarrollo

Se entiende como el proceso de evolución, cambio y crecimiento relacionado con un objeto, una persona o una situación determinada. (Gitman, 2014)

Morosidad

La morosidad hace referencia al incumplimiento de las obligaciones de pago. En el caso de las empresas distribuidoras de energía eléctrica es cuando los abonados no pagan las facturas por el servicio eléctrico consumido. (Revista CNEL EP, 2016)

Control

Es el conjunto de normas, procedimientos y técnicas a través de las cuales se mide y corrige el desempeño para asegurar la consecución de los objetivos y técnicas. (Acosta, 2014)

Recaudación

Es el cobro de dinero que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. (Navia, 2012)

La recaudación es para las empresas públicas un factor relevante en el proceso administrativo, puesto que el control y el registro de los ingresos públicos constituyen una de sus principales actividades, debido a que sus procesos son variados y complejos. Impacta directamente en la ciudadanía, ya que a través de ellos los gobiernos obtienen recursos, por lo tanto, es vital que los usuarios puedan realizar todos los trámites, gestiones, permisos y demás servicios que brindan las empresas públicas.

Energía Eléctrica

Se denomina energía eléctrica a la forma de energía que resulta de la existencia de una diferencia de potencial entre dos puntos, lo que permite establecer una corriente eléctrica entre ambos cuando se los pone en contacto por medio de un conductor eléctrico. (Barrero, 2013)

Facturación

Facturación es el tiempo que transcurre desde que se entrega el servicio, hasta la fecha en la que se emite la factura. (Pindado, 2014)

Factura

La factura es el documento legal expedido por el vendedor, a cargo del comprador, que acredita jurídicamente la compraventa de bienes o la prestación de servicios. (Cruz, 2014)

Comercial

En relación a Dirección Comercial. Es la persona natural o jurídica, pública o privada que utiliza los servicios de energía eléctrica para las actividades de negocio, profesionales o cualquier otra, con fines de lucro. (Balcells, 2013)

Industrial

En lo que se refiere a Consumidor Industrial. Es la persona natural o jurídica, pública o privada que utiliza los servicios de energía eléctrica para la elaboración o transformación de productos por medio de cualquier proceso industrial. (Moreno, 2012)

Distribuidoras

Su función es la de llevar la energía eléctrica desde los puntos de entrega (frontera entre la red de transmisión y la red de distribución), hasta el consumidor final, y de comercializar la energía eléctrica. También es parte de sus obligaciones, expandir, mantener y operar las instalaciones del sistema de distribución. (Revista CNEL EP, 2016)

Administración

Es el conjunto de funciones cuya finalidad es administrar, es considerada la técnica que busca obtener resultados de máxima eficiencia, por medio de la coordinación de las personas, cosas y sistemas que forman una organización o entidad. (Gabin, 2014)

La administración pública es el aparato de gestión de los asuntos públicos. Está constituida por el conjunto de servicios públicos, cuya buena marcha

permite la realización de objetivos definidos por el poder político. Constituye la organización que se otorga todo grupo social evolucionado. Es el instrumento de cohesión y de coordinación indispensable, sin el cual la sociedad se desmorona. La administración, por naturaleza, está subordinada a fines que les son externos. El papel de la Administración, sus estructuras y sus métodos dependen la sociedad en que se encuentre inserta, de su medio ambiente. (García, 2015)

Servidores

Son los empleados de las entidades públicas, los primeros y principales responsables por garantizar la calidad de los bienes o servicios del Estado. (Martín S. y Martín P., 2013)

Eficacia

Eficacia es la capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Zambrano, 2014)

Eficiencia

Se define como la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un objetivo determinado. (Zambrano, 2014)

La combinación de eficacia y eficiencia supone la forma ideal de cumplir con un objetivo o meta. No sólo se alcanzará el efecto deseado, sino que se habrá invertido la menor cantidad de recursos posibles para la consecución del logro.

Lograr eficiencia en la distribución de energía eléctrica a toda la población requiere de técnicas de control que permitan brindar servicio de calidad a los usuarios. La acción correctiva de control da lugar, casi invariablemente, a un replanteamiento de los planes.

Calidad

Se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que confieran capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, que permite que esta sea comparada con cualquier otra de su misma especie. (Pérez, 2012)

Por otro lado, la calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

Coordinación

Se entiende por coordinación a la acción de coordinar, de poner a trabajar en conjunto diferentes elementos en pos de obtener un resultado específico. (Fonseca, 2015)

Planificación

Planificar es más que hacer planes, es construir el futuro que se desea; es establecer un objetivo y determinar el curso de acción que debe seguirse para alcanzarlo; es el proceso de preparación de un conjunto de decisiones para actuar en el futuro, orientado a lograr los fines con medios óptimos. (Mantilla, 2013)

Planificar

Es establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir los resultados, de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización. (Griffin, 2014)

Organizar

Es dotar a una empresa de todos los elementos necesarios para su funcionamiento: materias primas, herramientas, útiles, capitales y personal. La organización consiste en determinar funciones facilitando los recursos necesarios para alcanzar un objetivo. (Pérez, 2012)

Dirigir

Implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos. Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mayor esfuerzo. (Pérez, 2012)

Controlar

Es la fase del proceso administrativo que mide y evalúa el desempeño y toma la acción correctiva cuando se necesita. De este modo, el control es un proceso esencialmente regulador. (Chiavenato, 2015)

Implica la medición de lo logrado en relación con lo estándar y la corrección de las desviaciones, para asegurar la obtención de los objetivos de acuerdo con el plan.

Transparencia

El concepto de transparencia en el ámbito empresarial se refiere a la apertura y flujo de información de las organizaciones al dominio de todo.

Esto la vuelve accesible a todos los actores interesados, permitiendo su revisión y análisis, y la detección de posibles anomalías. (Mantilla, 2013)

La transparencia incluye cuestiones como la publicación de cuentas y presupuestos auditados, estadísticas financieras, comerciales y monetarias, entre otras.

Evaluación

Es un proceso que tiene como finalidad determinar el grado de eficacia y eficiencia, con que han sido empleados los recursos destinados a alcanzar los objetivos previstos, posibilitando la determinación de las desviaciones y la adopción de medidas correctivas que garanticen el cumplimiento adecuado de las metas presupuestadas. (Fonseca, 2015)

Manual

Instrumento administrativo que contiene en forma explícita, ordenada y sistemática información sobre objetivos, políticas, atribuciones, organización y procedimientos de los órganos de una institución.

Cobranza

Se denomina cobranza al proceso mediante el cual se hace efectiva la percepción de un pago en concepto de una compra, de la prestación de un servicio, de la cancelación de una deuda, etc. (Banuelos, 2012)

Políticas

Son los proyectos y actividades que un Estado diseña y gestiona a través de un gobierno y una administración pública con fines de satisfacer las necesidades de una sociedad. (Revista CNEL EP, 2016)

Cartera

Es el conjunto de acreencias a favor de CNEL EP por la provision del servicio eléctrico y otros conceptos relacionados. (Revista CNEL EP, 2016)

Deuda

Es la obligación que una persona, sea natural o jurídica, tiene que pagar por el servicio eléctrico prestado u otros conceptos relacionados, que son incluidos en la facturación, con base en convenios o disposiciones legales.

2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

El argumento teórico que dará soporte a esta investigación se basa en el análisis de aspectos de vital importancia, como; Empresa pública, control interno, gestión de cobranza, análisis estratégico de la empresa en estudio, servicio al cliente, entre otros.

2.2.1. EMPRESA PÚBLICA

Es la empresa del Estado cuyo objeto es la producción de bienes y servicios en cualquier terreno de la economía nacional. (Navia, 2012)

La empresa pública se basa en tres cuestiones; 1) Que tenga personalidad jurídica, independiente y reconocida; 2) Que la participación mayoritaria en su capital, ya sea de forma directa o indirecta, sea de la Administración, sus Organismos Autónomos, Entidades de Derecho público y demás Entes Públicos; y, 3) Que operen en el mercado para la realización de actividades comerciales, industriales o financieras. (García, 2015)

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 Nacional, 2009)

En Ecuador las empresas públicas fueron creadas a inicios de la década de los setenta, con el propósito de atender de forma directa las necesidades de las diferentes ciudades del país, en lo que tiene que ver con agua potable, alcantarillado, energía eléctrica, recolección de basura, salud, educación, seguridad, bienestar social y ciudadano, telefonía fija, entre otros.

Con la administración del actual mandatario, economista Rafael Correa Delgado, se establece que el Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas. Entre ellos el servicio público de energía eléctrica.

A raíz de la actual administración las instituciones públicas del Ecuador han entrado en un proceso de cambios y reestructuración con el objetivo de lograr alcanzar la eficiencia y eficacia en la entrega de servicios a la ciudadanía.

Los cambios y transformaciones están orientados al mejoramiento del ámbito administrativo, para minimizar las falencias evidenciadas durante los últimos años que están ligados entre otros a diferentes factores de carácter político, económico, social, cultural, científico, tecnológico, producción e inversión.

Estos inconvenientes se reflejan a través de los constantes cambios legislativos y administrativos, crecimiento de la población, reducción de la producción en las propias fuentes, intervención política en la administración de las empresas, falta de planificación o conocimientos en gestión, descuido en la atención al usuario, recursos financieros limitados, baja gestión de control interno en cada una de las áreas, entre otros.

Lo que ha conducido al desgaste, pérdida de credibilidad, y elevado des financiamiento de ciertas empresas de servicio público, lo que ha llevado a que la mayoría de ellas se encuentren en una situación preocupante.

2.2.2. CONTROL INTERNO

El control interno es el conjunto de planes, métodos, procedimientos y otras medidas, incluyendo la actitud de la dirección de una entidad, para ofrecer seguridad razonable, respecto a que están lográndose los objetivos del control interno. (Fonseca 2015)

Es el sistema integrado por el esquema de la organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad. Con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (Barquero, 2013)

Es un proceso continuo establecido por los funcionarios de la entidad y demás personal en razón a sus atribuciones y competencias formales, que permite administra las operaciones y promover el cumplimiento de las responsabilidades asignadas para el logro de los resultados deseados en función de objetivos como: promover la efectividad, eficiencia económica en

las operaciones, proteger y conservar los recursos públicos, cumplir las leyes, reglamentos y otras normas aplicables, y elaborar información confiable y oportuna que proporcione una adecuada toma de decisiones. (Fonseca 2015)

El término “Sistema de control interno” significa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable. (Norma Internacional de Auditoría N° 6)

Un apropiado sistema de control interno también permite, detectar posibles deficiencias y aquellos aspectos relacionados con la existencia de actos ilícitos, a fin de adoptar las acciones pertinentes en forma oportuna. (Fonseca 2015)

De acuerdo a los criterios de los autores analizados, el control interno es un sistema que contiene todas las medidas necesarias adoptadas por las empresas para asegurar sus activos, comprobar que la información contable sea veraz y oportuna ya que de ella depende la correcta toma de decisiones y promover el cumplimiento de las leyes y normas evitando así errores e irregularidades.

Importancia del Control Interno

El control interno es de vital importancia en todo el ámbito empresarial, tanto público, privado y mixto, tanto comercial, industrial o de servicios, puesto que apoya la conducción y el cumplimiento de los objetivos de las organizaciones, el control y manipulación de las operaciones, el acertado

manejo de bienes, funciones de información, logrando establecer resultados confiables de su situación y sus operaciones. (Mantilla, 2013)

Favorece a la utilización y distribución eficaz y eficiente de los recursos disponibles, basados en criterios técnicos que permitan asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas correspondientes. (Navia, 2012)

Objetivos del Control Interno

El control Interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolle eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Mantilla, 2013)

El Control Interno no puede evitar que se realicen malas prácticas por parte de los colaboradores de una organización, sin embargo, permite tomar medidas correctivas a tiempo evitando pérdidas importantes a la entidad. (Barquero, 2013)

Entre los objetivos del Control Interno se puede mencionar:

- Salvaguardar los activos de la organización evitando pérdidas por fraudes o Negligencias.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, que son utilizados por la dirección para una adecuada toma de decisiones.
- Incentivar la eficiencia en el uso de los recursos.
- Estimular el seguimiento de las prácticas decretadas por la gerencia.

- Promover, evaluar y velar por la seguridad, calidad la mejora continua de todos los procesos en general.
- Adoptar medidas de protección para los activos físicos en forma adecuada.
- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin las adecuadas autorizaciones.
- Generar una cultura de control en todos los niveles de la organización

Informe COSO

El informe COSO (Committee Of Sponsoring Organizations) plantea una estructura de control de acuerdo a los siguientes puntos (Mantilla, 2013):

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de leyes y normas que sean aplicables.
- Salvaguardia de los recursos.

Es decir, trazar objetivos anuales encaminados a la eficiencia y eficacia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de las leyes y la salvaguarda de los recursos que mantiene. Identificar y evaluar los riesgos que pongan en peligro la consecución de estos objetivos, trazar actividades de control para minimizar el impacto de estos riesgos, y activar sistemas de supervisión para evaluar la calidad de este proceso.

Componentes del Control Interno

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí e integrados en el proceso de gestión.

- ***Ambiente de control***

Es la actitud de las personas frente a sus actividades y al cumplimiento de sus responsabilidades. Dentro de este ámbito se generan parámetros de disciplina, como la integridad, valores éticos y competencia en el personal. (Estupiñan, 2013)

- ***Valoración de riesgos***

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismos, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma. (Estupiñan, 2013)

- ***Actividades de control***

Son las políticas, procedimientos y acciones implantadas por la administración para el uso eficiente de los recursos. (Mantilla, 2013).

Además, permiten controlar que se cumplan las instrucciones de la administración y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos con la finalidad de conseguir los objetivos y metas propuestas.

- ***Información y comunicación***

Permiten que el personal de la entidad tenga acceso a la información encontrada a través de la evaluación de Control Interno, esta información debe ser proporcionada en forma oportuna de tal manera que se pueda tomar las medidas correctivas pertinentes. (Barquero, 2013)

- ***Monitoreo***

Es la supervisión sistemática a los procesos implementados para un adecuado sistema de control interno, mediante actividades de evaluaciones periódicas y seguimiento continuo. El alcance y frecuencia del monitoreo depende de los riesgos que se deben controlar y del grado de confianza que genera los controles implementados. (Mantilla, 2013)

Beneficios de contar con un sistema de control interno

En las empresas públicas al aplicar adecuadamente un sistema de control interno se pueden beneficiar de (Sánchez y Ramos, 2013):

- Reducir los riesgos de corrupción.
- Lograr los objetivos y metas establecidos.
- Promover el desarrollo organizacional.
- Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones.
- Asegurar el cumplimiento del marco normativo.
- Proteger los recursos y bienes del Estado, y el adecuado uso de los mismos.

- Contar con información confiable y oportuna.
- Fomentar la práctica de valores.
- Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados.

2.2.3. GESTIÓN DE COBRANZAS

Para comprender en que consiste la gestión de cobranzas, es útil definir independientemente los conceptos de gestión y cobranza.

2.2.3.1. GESTIÓN

Según la real academia de la lengua española el término gestión, proviene del latín gestio-gestionis, que tiene la acción y efecto de gestionar, administrar.

Gestión comprende, las actividades coordinadas para dirigir y controlar a una organización. (Escudero, 2015)

Es un conjunto de elementos relacionados que tiene la finalidad de proporcionar un marco de referencia para la mejora continua de la empresa, incrementar la satisfacción del cliente y establecer un dialogo con la sociedad. (Pérez, 2012)

Tipos de gestión

La gestión se clasifica en función del tipo de actividad a la que está orientada, como ejemplo se puede mencionar la gestión: administrativa, empresarial, de proyectos, de recursos humanos, medioambiental, política, sanitaria, logística, financiera, de calidad, técnica, entre otras. (Martin S. y Martin P., 2013)

Por la amplitud de los tipos de gestión, para efectos del presente estudio se analizará únicamente los tipos con más relevancia y que se ajusten a la investigación.

- ***Gestión administrativa***

“La administración es mucho más que un sistema de gestión, es también un sistema de observación, análisis y transformación de las organizaciones.” (Herrscher, Rébora, D’annunzio, 2014)

Es el conjunto de actividades (incluye planeación y toma de decisiones, organización, dirección y control) dirigidas a los recursos de una organización (humanos, financieros, físicos y de información) con el fin de alcanzar las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz. (Griffin, 2014)

Entonces administración es el proceso de planificación, organización, dirección y control del trabajo de los miembros de la organización y de usar los recursos disponibles de la organización para alcanzar las metas establecidas.

- ***Gestión Pública***

La gestión pública involucra en el sistema de la calidad tanto a los empleados de la entidad (servidores públicos) como a los particulares que ejercen funciones públicas. Esto implica establecer requisitos de competencia, promover entre ellos la toma de conciencia en torno a la importancia de satisfacer las necesidades de los clientes, y comunicarles la política y los objetivos de calidad. (Sánchez y Ramos , 2013)

- ***Gestión de Calidad***

Un sistema de calidad permite a cada integrante de la plantilla de una empresa saber qué se espera de su trabajo, cómo realizar sus tareas y cuándo hacer su trabajo y esto, a su vez, permite obtener un resultado predecible y, por lo tanto, controlable. (Vértice, 2013)

Para implantar un sistema de calidad es necesario planificar las etapas y acciones necesarias.

Para un adecuado funcionamiento y estandarizar el sistema de gestión de calidad se lo normalizó mediante la norma ISO 9001.

ISO 9001

Es la norma internacional por excelencia. Se centra en todos los elementos de administración de calidad con los que una empresa debe contar para tener un sistema efectivo que le permita administrar y mejorar la calidad de sus productos o servicios. (Reyes, Aguilar, 2014)

Una organización ha de aspirar al incremento de la satisfacción del cliente basándose en una aplicación eficaz del sistema con los procesos de mejora continua y la prevención de reclamaciones. (Vértice, 2013)

La norma ISO 9001 se fundamenta en la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer los requisitos del cliente.

2.2.3.2. COBRANZA

La palabra cobranza se refiere a la percepción de algo, que generalmente es dinero. (Gore, 2014)

Son todas las actividades necesarias para obtener la cancelación de los créditos otorgados por la venta de los bienes y/o servicios que produce la organización. (Gilli, 2013)

Se refiere a los procedimientos que sigue la empresa para cobrarlas cuentas vencidas. (Gitman, 2014)

Según los criterios analizados la gestión de cobranza es el conjunto de acciones coordinadas y aplicadas adecuada y oportunamente a los clientes para lograr la recuperación de los servicios prestados.

La gestión de cobranza debe reunir tres requisitos; adecuada, oportuna y completa. Adecuada, en cuanto a considerar al tipo de deudor, puesto que no es lo mismo un cliente común con un cliente especial. Oportuna, en cuanto a ser preciso en el día y hora señalada que se efectuó la cobranza. Completa, en cuanto a la obligación del departamento de cobranza recuperar en su totalidad la cartera de la empresa.

Rol de la Gestión de Cobranzas

La Cobranza es un importante servicio que permite el mantenimiento de los clientes, es un proceso estratégico y clave para generar el hábito y una cultura de pago en los clientes. (Brachfield, 2013)

La cobranza puede ser vista también como un área de negocios cuyo objetivo es generar rentabilidad convirtiendo pérdidas en ingresos. (Gore, 2014)

El principal objetivo es lograr la recuperación del crédito. Para el presente estudio, es lograr recuperar el valor correspondiente por la distribución del servicio básico de energía eléctrica.

Según el manual de cobranza del que disponen las corporaciones distribuidoras de energía eléctrica, definen a las cobranzas como el dinero que percibe la corporación por parte del cliente cuando cancela el Servicio de Electricidad. (Corporacion Nacional de Electricidad, 2016)

Se realizan varias gestiones para lograr que el cliente pague por el servicio, esta buena práctica de disminuir las pérdidas acumuladas son producto de la diferencia existente entre la energía generada y la energía facturada. Es importante estimular tanto al cobrador como al deudor para que la cobranza se realice de forma eficiente y eficaz.

Al cobrador se le puede estimular con: sueldo competitivo, comisiones, premios, relaciones humanas, reconocimientos tanto verbales o por escrito, entre otros. En tanto que a los deudores se les puede estimular mediante: descuentos por pronto pago, ofertas, aumento de límite de crédito, bonificaciones, reducción en los pagos para el cliente cumplido, consideraciones especiales, acceso a programas de beneficios especiales, entre otras.

Administración de cartera

Es el proceso sistemático de evaluación, seguimiento y control de las cuentas por cobrar con el fin de lograr que los pagos se realicen de manera oportuna y efectiva. (Navarro, 2014)

Como consecuencia del incremento de la facturación existe la cartera vencida y es esta a la que se debe controlar.

Cartera de crédito

La cartera de crédito representa el saldo de los montos entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados. (Sánchez, 2013)

El grupo de cartera de créditos incluye una clasificación principal de acuerdo a la actividad a la cual se destinan los recursos, estas son: comercial, consumo, vivienda y microempresa.

Cartera vencida

Se dice que la cartera vencida está conformada por aquellas cuotas o créditos, que, habiendo llegado a su fecha de vencimiento, han transcurrido adicionalmente 30 días y por lo tanto adquieren el status de vencido. (Brachfield, 2013)

2.2.4. SERVICIO AL CLIENTE

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. (Pérez, 2012)

Es el conjunto de actividades y acciones interrelacionadas que ofrece una empresa en cada una de sus áreas a un cliente con el fin de que este obtenga y satisfaga sus necesidades. (Sainz, 2013)

2.2.5. CALIDAD DE SERVICIO

Calidad

Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes de los clientes. (Vértice, 2013)

El término calidad, encierra un sinónimo de garantía y seguridad al momento de adquirir un producto o un servicio, la calidad es vital para el consumidor ya que ella da tranquilidad y un status a los que adquieren un producto.

Cada vez son más exigentes las necesidades, requisitos y expectativas que poseen los clientes, se dice que las empresas proporcionan calidad cuando el servicio brindado iguala o supera las expectativas de los clientes. (Pérez, 2012)

Servicio

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo. La amabilidad y gentileza son esenciales en la calidad de atención al cliente.(Fernández D. y Fernández E., 2014)

Calidad de servicio de energía eléctrica es que los usuarios se sientan completamente satisfechos con la utilización del suministro básico.

La calidad del servicio de la energía eléctrica se ve afectada por los racionamientos del suministro, y estos se dan por las siguientes razones:

- Falta de recursos de generación por ausencia de inversión: definida como la indisponibilidad de las plantas de generación, que obliga a suspender el servicio a parte de la demanda del sistema.
- Falta de inversión o indisponibilidad de redes de transmisión o distribución que provoca sobrecarga de elementos y por lo tanto desabastecimiento de parte de la demanda de energía eléctrica.
- Daños en los equipos de transmisión o generación de un sistema eléctrico.

Servicio público

Es la obligación que tiene el Estado con los ciudadanos en la asistencia eficaz y eficiente de la satisfacción de las necesidades básicas, tales como; agua, alcantarillado, energía eléctrica, salud, educación, entre otras. (Asamblea Nacional, 2009)

Servicio público de energía eléctrica en Ecuador

La administración y asignación de recursos para el sector eléctrico a inicios del siglo XX pertenecían exclusivamente a empresas privadas, las cuales abastecían del suministro eléctrico al sector industrial y los centros urbanos, mientras que el Estado participaba únicamente como observador.

La gran depresión, la segunda guerra mundial y los impagables créditos dieron un revés a la economía de los países, provocando hambre, desempleo, incremento de la delincuencia, lo que afectó el desarrollo económico y político de las naciones que evidenciaron como iba mermando el recurso económico, es por eso que el Estado se vio en la necesidad de invertir en esta industria y convertirse en el planificador y operador de la industria eléctrica, realizando grandes inversiones para dar mayor cobertura del servicio de energía eléctrica a la población y a la industria.

Sin embargo, con el transcurso del tiempo, el suministro de energía eléctrica, como otros servicios públicos se volvió una herramienta política, que buscaba el beneficio solo entre los altos elites.

El Estado ecuatoriano adquirió fuertes deudas para financiar las obras de expansión de la industria eléctrica como la generación, transmisión y distribución, pero en la década de los noventa, estas fuentes de financiamiento se agotaron y empezó la crisis de sector eléctrico, que se evidenció con los cortes del suministro de energía eléctrica durante varias

horas del día, produciendo pérdidas económicas, sobre todo en los sectores comercial e industrial.

Actualmente el sistema eléctrico enfrenta retrasos en la expansión del sistema de transmisión y generación, lo que obliga a la planificación y operación a vulnerar los criterios de calidad de operación, seguridad y economía.

Todos los años se registraban racionamientos de energía durante el periodo de estiaje que se inicia en octubre y termina en marzo, provocando incertidumbre e inseguridad en población y más aún retrasos en el desarrollo y progreso económico de la nación.

Por mucho tiempo se han olvidado la importancia de la operación del sistema eléctrico respetando los criterios de calidad y seguridad, que es la de preservar la vida útil de los equipos eléctricos industriales, comerciales y de los domicilios, y el de disminuir la probabilidad de la ocurrencia de fallas en el sistema eléctrico, sea en un elemento de transmisión o de una unidad de una central de generación, que den lugar a desabastecimiento total de la demanda de energía eléctrica.

La falta de continuidad del suministro de energía eléctrica, afecta el bienestar del consumidor dependiendo sobretodo de la actividad comercial que el individuo realiza.

Resulta difícil determinar los costos reales que acarrea la suspensión total o parcial del suministro de energía eléctrica para cada tipo de usuario. Lo que no es difícil determinar es el retraso económico y el escaso desarrollo tecnológico que ha tenido el país. Aun a pesar de disponer de todos los recursos para ser una potencia mundial hemos sido uno de los países más pobres de Sudamérica.

Producto de la globalización, la crisis del sector eléctrico y de sus malas administraciones, se planteó la reestructuración de este sector, introduciendo la competencia en búsqueda de la eficiencia en la calidad del servicio, minimizando el riesgo a los inversionistas, asegurándose de brindar el suministro de energía eléctrica con alta calidad y confiabilidad.

Las reformas consistieron en la separación de las empresas, cambiando de organizaciones integradas verticalmente por organizaciones estructuradas horizontalmente, y es así como se inician los mercados eléctricos mayoristas de energía eléctrica.

Con la promulgación de “La Ley de Régimen del Sector Eléctrico” en 1996, cuya aplicación inició el 1 de abril de 1999, se buscó una adecuada separación de las empresas en el sector eléctrico ecuatoriano. La ley consistió en separar el monopolio en tres áreas; generación, transmisión y distribución, conservando ciertas empresas administraciones privadas.

Sin embargo, la actual administración ejecutiva y legislativa que lidera el país mediante el artículo 314 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos, entre otros, de energía eléctrica. Es así que se eliminan las administraciones privadas de las empresas eléctricas en el país, las cuales se acogen a la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

Los proyectos actuales para eliminar definitivamente los racionamientos de energía eléctrica y reducción de costos en el servicio, son prometedores puesto que las industrias podrán producir en mayor cantidad y sus economías no se verán afectadas con las facturas del suministro eléctrico, ya que el kilovatio se estima que costara 0,02 centavos de dólar. Con la habilitación de todas las hidroeléctricas que se están construyendo en el país se prevé cambiar la matriz energética abriendo la posibilidad de exportar energía eléctrica.

2.2.6. PLAN ESTRATÉGICO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO

El 22 noviembre del año 1963 en Santo Domingo de los Tsáchilas se crea la Empresa Eléctrica Santo Domingo, convirtiéndose en una de las principales fuentes generadoras de empleo y desarrollo de la ciudad. En consecuencia, a las reformas al sector público el 13 de marzo de 2013, por medio de Decreto Ejecutivo No 1459, se constituye oficialmente en Empresa Pública bajo la denominación de EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO (Revista Institucional CNEL EP, 2016).

Misión

Proveer el servicio público de energía eléctrica con calidad, para satisfacer el confort y desarrollo de nuestros consumidores; contando para ello con presencia nacional, talento humano comprometido, tecnología, innovación y respeto al ambiente.

Visión

Ser la empresa pública de distribución y comercialización de energía eléctrica del Ecuador, referente de calidad, cobertura y eficiencia, empleando para ello la tecnología y el talento humano contribuyendo al buen vivir.

Objetivos estratégicos

- Incrementar el nivel de cobertura del servicio eléctrico.
- Lograr una optimización de Costos y Gastos de la empresa.
- Mejorar la recuperación de cartera corriente y vencida.

- Reducir las pérdidas de electricidad en distribución.
- Mejorar la Calidad del Producto y Servicio Técnico.
- Mejorar la Calidad del Servicio Comercial.
- Lograr el fortalecimiento Institucional a nivel organizacional, del talento humano y tecnológico, que permita una mejora en la Imagen Corporativa.

Valores

Transparencia: La ejecución de las actividades por parte del talento humano de la CNEL EP será documentada y disponible.

Ética: El comportamiento del talento humano de la CNEL EP debe responder a los objetivos institucionales y del Plan Nacional de Desarrollo.

Mística: La actuación del talento humano de la CNEL EP demostrará lealtad y compromiso con la Institución y el País.

Calidad: Los productos y servicios de la CNEL EP responderán a las necesidades y expectativas de la comunidad.

Responsabilidad Social Empresariales: El compromiso consciente y congruente de retribuir integralmente a la comunidad, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, contribuyendo así a la construcción del bien común.

Políticas

- Mantener, expandir y mejorar el sistema de distribución.
- Fomentar el hábito de la planificación dentro de la Corporación.
- Optimizar los costos fijos y variables.
- Reducir constantemente las pérdidas de energía.
- Aumentar la recaudación sobre la base de una facturación y gestión de cobro óptimas.
- Homologar y optimizar procesos y procedimientos.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Hay dos formas de ver la vida: una es creer que no existen milagros, la otra es creer que todo es un milagro.

Albert Einstein

3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

La metodología de la investigación es el conjunto de conocimientos o tradiciones sobre el método que ofrece las condiciones necesarias para que la investigación tenga éxito. (Bermúdez L. y Rodríguez L., 2013)

La investigación objeto de estudio es de carácter descriptiva, documental y de campo.

Investigación Descriptiva

La investigación descriptiva permitió el análisis e interpretación de los resultados obtenidos por las técnicas de investigación tales como la observación, entrevistas y las encuestas realizadas a los usuarios que se benefician del suministro eléctrico, así como también a los funcionarios públicos que desempeñan sus funciones en el área de recaudación.

Investigación Documental

La investigación documental se enfatiza en el análisis de las fuentes secundarias, tales como: archivos internos, documentos académicos, y libros relacionados exclusivamente con información de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, así como también folletos, publicaciones en prensa e internet. Se manipulo los archivos internos de la empresa para la obtención de los montos de recaudación.

Investigación de Campo

Esta investigación es de campo, puesto que se realizó en el lugar de los hechos, es decir en las instalaciones de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo, con la finalidad de determinar el control interno que se realiza en el

área de cobranza y su influencia en el grado de recaudación, así como también determinar el comportamiento de los usuarios.

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

Los métodos utilizados en la investigación fueron de carácter científico, tales como: Método estadístico, deductivo e inductivo, estos métodos permitieron cumplir con los objetivos del estudio.

Método Estadístico

El método estadístico recolecta toda clase de datos, los transforma en información útil a la investigación, la cual fue analizada para obtener resultados seguros y confiables, y finalmente fue interpretada mediante conclusiones. Mediante el análisis estadístico se determinó la población de usuarios que se benefician del suministro eléctrico, a través de datos proporcionados por la CNEL EP, Unidad de Negocios Santo Domingo.

Método Deductivo

El método deductivo parte de un dato general, aceptado como válido, por medio del razonamiento lógico y se va hacia un caso en particular. Se empleó la deducción para analizar la información proveniente de fuentes primarias y secundarias. Con lo que se determinó la situación actual de la gestión de cobranzas y el grado de recaudación diario de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

Método Inductivo

El método inductivo parte de casos particulares a conocimientos generales. Por ejemplo, se analizó la información del total de usuarios que se benefician del suministro eléctrico y de los usuarios que cancelan en las agencias de la

CNEL EP Unidad de negocio Santo Domingo con lo que se determinó las formas de pago.

3.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Población

La población de estudio abarco el total de abonados de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo, la misma que se obtuvo a partir de la base de datos de dicha empresa; así como también el número de funcionarios públicos que desempeñan sus funciones en el área de cobranza, para lo cual se tomó como base de datos la nómina de personal de los empleados de la empresa.

El número total de usuarios que se benefician del suministro eléctrico es de 194.739 clientes, mientras que el número de funcionarios públicos que laboran en el departamento de cobranza es de 17 funcionarios públicos, los cuáles fueron encuestados en su totalidad.

Muestra

El cuestionario se aplicó a los 17 funcionarios públicos del área de cobranza, mientras que para la determinación del tamaño de la muestra de los usuarios que se benefician del suministro eléctrico se realizó el cálculo utilizando la fórmula de poblaciones finitas.

Formula: Poblaciones Finitas:

$$n = \frac{Z^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Simbología:

N = Tamaño de la población 194.739 usuarios.

n = **Tamaño** de la muestra 383 clientes.

Z = **Referencia** estandarizada dado un nivel de confianza del 95% y representa 1,96.

E = **Error** máximo permisible 5%.

S^2 = Varianza (p*q).

p = **Es** igual al 50%.

q = **Es** igual al 50%.

$$n = \frac{(1,96)^2 * 194.739 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 (194.739 - 1) + (1,96)^2 * 0.5 * 0.5} = 383$$

La fórmula dio como resultado la aplicación de 383 encuestas a los usuarios que se benefician del suministro eléctrico.

3.4. FUENTES DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN

La información para el desarrollo del proyecto de investigación se obtuvo de fuentes primarias como las encuestas tanto a los funcionarios públicos que laboran en el área de recaudación, así como también a los clientes que se benefician del suministro eléctrico. Además, se empleó la técnica de la observación que permitió reunir información visual sobre todos los fenómenos que ocurren en el entorno de estudio.

La información documental de fuentes secundarias que se emplearon en el desarrollo investigativo fue de revistas, folletos, publicaciones en prensa e internet, archivos internos, documentos académicos y libros relacionados con información de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

3.5. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron técnicas de investigación como la encuesta directa y personal a los usuarios para determinar sus inquietudes, necesidades y expectativas, así como también la técnica de observación al mercado objetivo para descubrir sus necesidades reales, además se realizó la revisión de literatura y la navegación por Internet para manipular información actualizada.

Observación

La observación permitió reunir información visual sobre todos los fenómenos que ocurre en el entorno de estudio. Este método se utilizó en cada etapa del proceso de investigación. Por ejemplo, se observó las actividades que realizan los funcionarios públicos y las técnicas y procedimientos de control que efectúan para el correcto proceso de recaudación, así como también se observó el comportamiento de los usuarios que se benefician del servicio público de energía eléctrica, sus necesidades, expectativas e inquietudes.

La Encuesta

Esta técnica de investigación se aplicó a los funcionarios públicos que desempeñan sus funciones en el área de recaudación de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo. Además, se aplicó a los clientes que se benefician del suministro eléctrico, tomando como base de datos el número de abonados con los que cuenta la Unidad de Negocio Santo Domingo.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Los datos obtenidos en el proceso de la investigación fueron analizados en forma cualitativa y cuantitativa, los mismos que fueron tabulados y representados en gráficas estadísticas mediante la utilización de Excel, con

el objetivo de realizar gráficos de barras, circulares, obtener promedios, medidas centrales y de dispersión y análisis.

La encuesta diseñada para los funcionarios públicos se aplicó al director comercial, jefe del área de recaudación, asistente de jefatura de recaudación y a los catorce recaudadores, mientras que las 383 encuestas se aplicaron de forma proporcional a un grupo de cincuenta usuarios en cada uno de los establecimientos autorizados de recaudación en el área de concesión.

Los datos obtenidos de la aplicación de los cuestionarios tanto a los funcionarios públicos como a los usuarios, fueron ordenados y seleccionados de acuerdo al grado de acierto de las respuestas, posteriormente se procedió a depurar la información inconsistente, como siguiente paso se realizó la confirmación del total de encuestas con el tamaño de la muestra para cada segmento encuestado.

Finalmente se procedió con la tabulación e ingreso de los datos en programas informáticos como Excel y SPSS para el análisis estadístico y porcentual, con la representación gráfica correspondiente de cada una de las preguntas de los dos cuestionarios aplicados.

Los resultados obtenidos sirvieron como plataforma para determinar los conocimientos en control interno por parte de los funcionarios del área de cobranza de la empresa y la gestión que realizan los directivos en su aplicación, el grado de recaudación que efectúan los establecimientos autorizados, y el análisis del comportamiento de los usuarios que se benefician del suministro eléctrico.

CAPITULO IV

**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS
RESULTADOS**

Nunca consideres el estudio como una obligación, sino como una oportunidad para penetrar en el bello y maravilloso mundo del saber.

Albert Einstein

4.1. Diagnóstico de la situación actual de la gestión de cobranza de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

ENCUESTA A: FUNCIONARIOS PÚBLICOS DEL DEPARTAMENTO DE COBRANZAS

Pregunta: ¿Conoce usted lo qué es el Control Interno?

CUADRO # 1. Conocimiento sobre control interno

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	6	35,29%
No	11	64,71%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

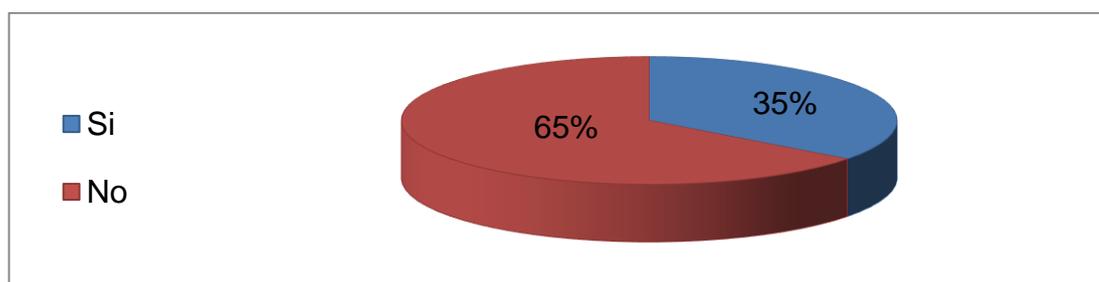


GRÁFICO # 1. Conocimiento sobre control interno

Análisis de los resultados

El 35,29% de los funcionarios públicos del área de cobranza manifestaron conocer que es control interno, refiriéndose a planes y políticas de trabajo. Mientras que el 64,71% de los encuestados no tienen conocimiento absoluto en el tema, siendo unas de las principales causas el bajo nivel académico.

Pregunta: ¿Qué tiempo de experiencia tiene en el cargo actual?

CUADRO # 2. Tiempo de experiencia en el cargo actual

RESPUESTA	CANTIDAD	%
< 1 año	3	17,65%
1-5 años	5	29,41%
5-10 años	0	0,00%
10-15 años	3	17,65%
15-20 años	0	0,00%
> 20 años	6	35,29%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

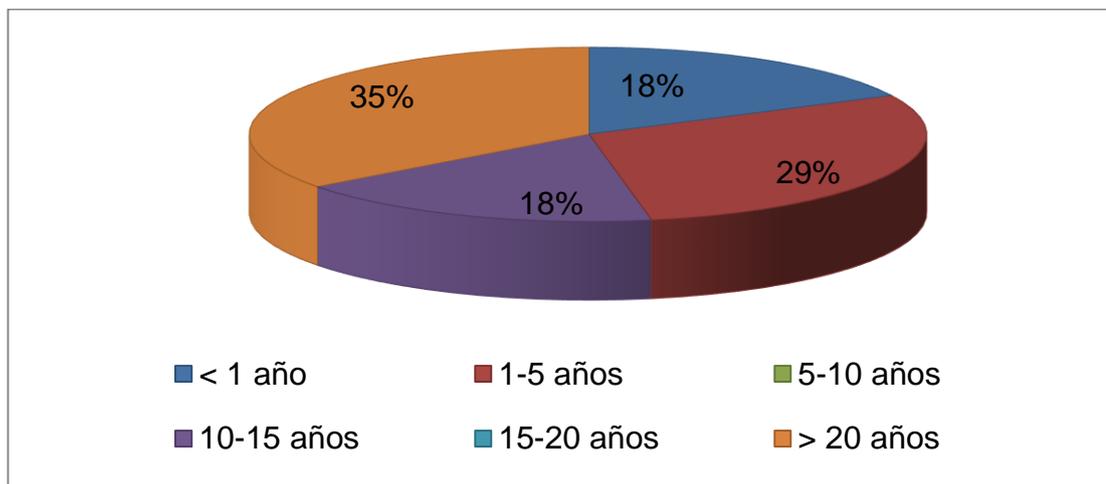


GRÁFICO # 2. Tiempo de experiencia en el cargo actual

Análisis de resultados

En relación al tiempo de experiencia en el cargo actual, el 35,29% de los funcionarios tienen más de 15 años en la empresa, mientras que el 17,65% tiene entre 10-15 años, el 29,41% entre 1-5 años y el 17,65% tiene un periodo menor a un año. Los funcionarios públicos que tienen más de dos años en la empresa son de planta, es decir cuentan con partida presupuestaria, mientras que los funcionarios que están menos de dos años están a contrato.

Pregunta: ¿Tuvo capacitación previa respecto a las actividades que debía realizar en relación al cargo que ocupa?

CUADRO # 3. Capacitación previa respecto a las actividades que se deben desempeñar

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	17	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

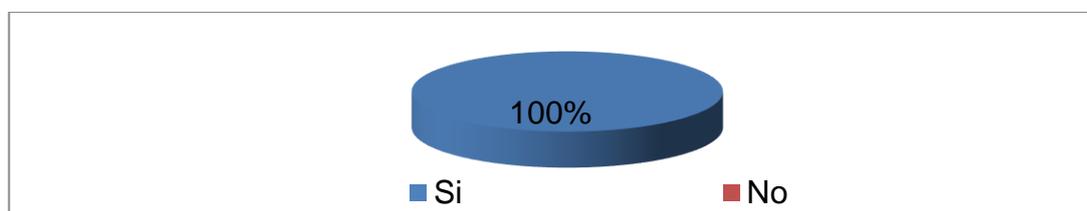


GRÁFICO # 3. Capacitación previa respecto a las actividades que se deben desempeñar

Análisis de resultados

El 100% de los funcionarios públicos encuestados coinciden que si han tenido capacitación previa respecto a las actividades que debe desempeñar.

Sin embargo, cabe mencionar que la inducción que da la empresa es muy básica; es decir, el funcionario aprendiz se coloca detrás de un funcionario con experiencia y observa los procesos, lo que dificulta el aprendizaje personalizado de los recaudadores en cuanto a todas las funciones que deben desempeñar.

Pregunta: ¿Considera que llevar un control interno es apropiado para la empresa?

CUADRO # 4. Aplicación de control interno

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	17	100,00%
No	0	0,00%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

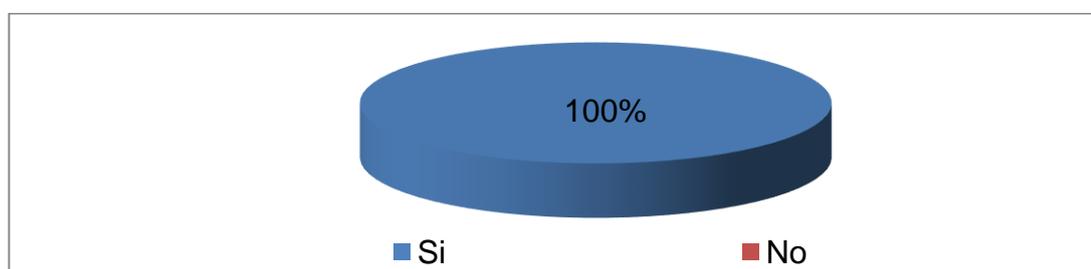


GRÁFICO # 4. Aplicación de control interno

Análisis de resultados

En relación a la aplicación de control interno en la empresa el 100% de los encuestados coinciden en que es necesario llevar una adecuada gestión de control interno para el buen funcionamiento del área de cobranza y por ende de la empresa en absoluto. Puesto que su aplicación permite el cumplimiento eficiente de las metas y objetivos planteados.

Pregunta: ¿Cómo podría calificar que es el sistema de recaudación y la gestión de cobranza de la empresa?

CUADRO # 5. Sistema de recaudación y la gestión de cobranza

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	0	0,00%
Muy Buena	0	0,00%
Buena	4	23,53%
Mala	13	76,47%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

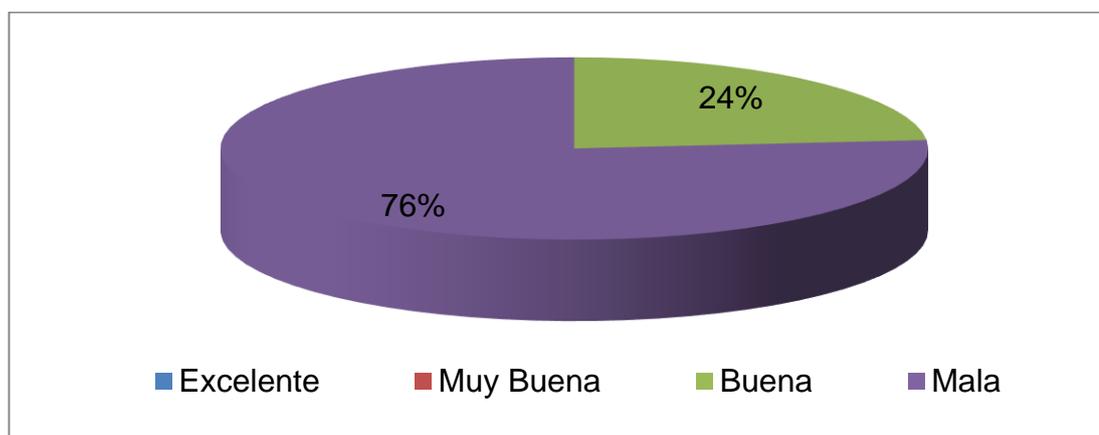


GRÁFICO # 5. Sistema de recaudación y la gestión de cobranza

Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos el 76,47% de los encuestados manifestaron que el sistema de recaudación y la gestión de cobranza de la empresa es mala, mientras que el 23,53% lo califican como buena. Por lo tanto, se ve la necesidad de implementar una propuesta que soluciones los actuales inconvenientes sobre control interno que carece el área de cobranza de la empresa.

Pregunta: ¿Cómo considera Ud. El liderazgo de su jefe inmediato en el área de trabajo?

CUADRO # 6. Liderazgo del jefe inmediato en el área de trabajo

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	0	0,00%
Buena	1	5,88%
Regular	6	35,29%
Insuficiente	10	58,82%
No contesta	0	0,00%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

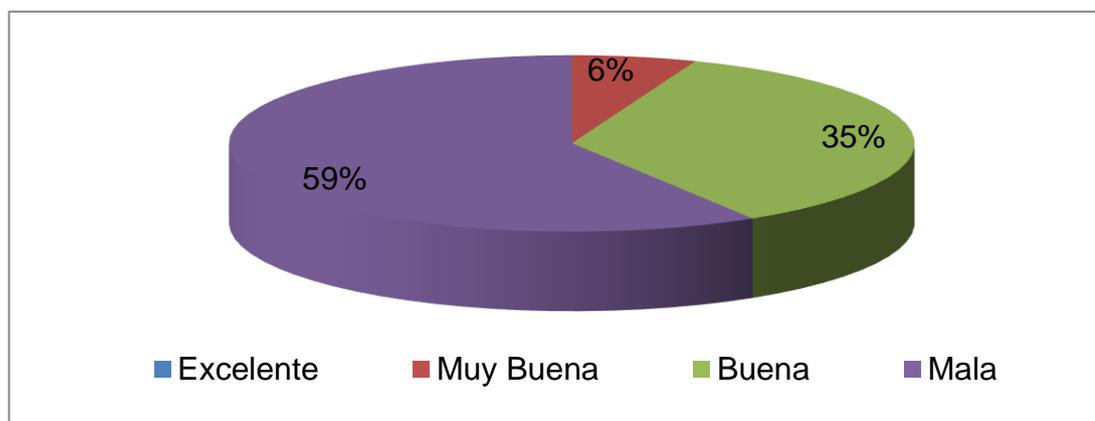


GRÁFICO # 6. Liderazgo del jefe inmediato en el área de trabajo

Análisis de resultados

En relación a como es el liderazgo del jefe inmediato del área de cobranza, el 58,82% de los funcionarios públicos calificaron como insuficiente, en tanto que el 35,29% lo califico como regular y el 5,88% como buena.

La baja aceptación del liderazgo del jefe inmediato en el área de recaudación se debe a la falta de comunicación entre los funcionarios.

Pregunta: ¿Considera que las estrategias aplicadas se alinean a una buena gestión de cobranza?

CUADRO # 7. Estrategias en relación a la gestión de cobranza

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	4	23,53%
No	13	76,47%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

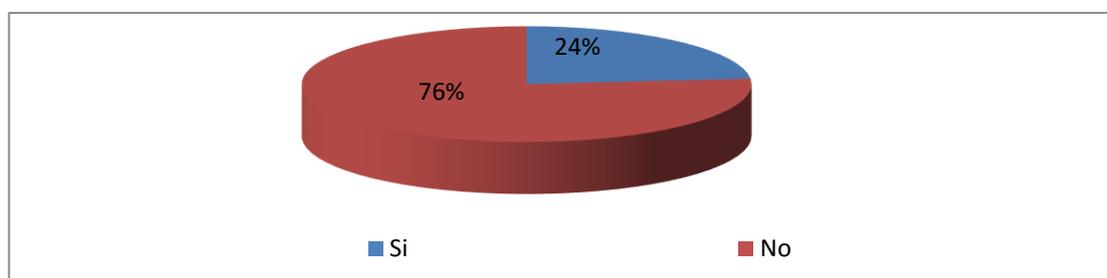


GRÁFICO # 7. Estrategias en relación a la gestión de cobranza

Análisis de resultados

El 76,47% de los encuestados coinciden en que las estrategias aplicadas en la empresa no se alinean a una buena gestión de cobranza, en tanto que el 23,53% de los encuestados manifestaron lo contrario.

Cabe recalcar que los funcionarios que dan como afirmativo los resultados es el director comercial la jefa de recaudación la asistente de recaudación y la recaudadora más antigua de la empresa.

Pregunta: ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas a los funcionarios del área de cobranza?

CUADRO # 8. Evaluaciones a los funcionarios del área de cobranza

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	0	0,00%
No	17	100,00%
No contesta	0	0,00%
Total	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

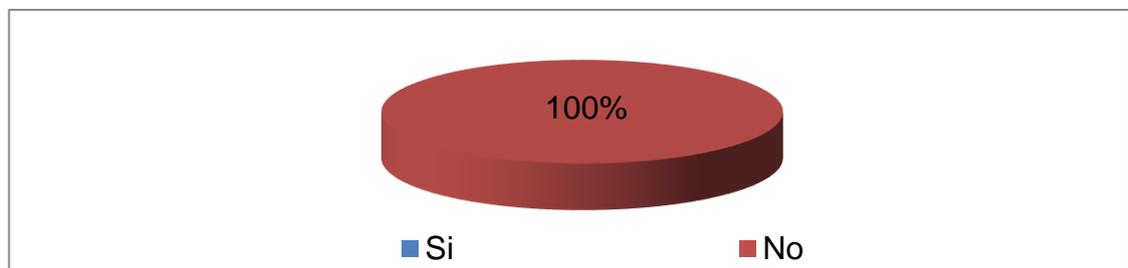


GRÁFICO # 8. Evaluaciones a los funcionarios del área de cobranza

Análisis de resultados

El 100% de los funcionarios públicos del área de cobranza encuestados manifestaron que la empresa no realiza ningún tipo de evaluaciones.

De acuerdo a la investigación los encuestados manifiestan sentirse abandonados y limitados hacer monótonos en su trabajo, puesto que llevan años realizando el mismo trabajo y de la misma manera.

Pregunta: ¿Considera importante la aplicación de capacitación continua al personal de la empresa sobre atención al cliente?

CUADRO # 9. Capacitación al personal sobre atención al cliente

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	17	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

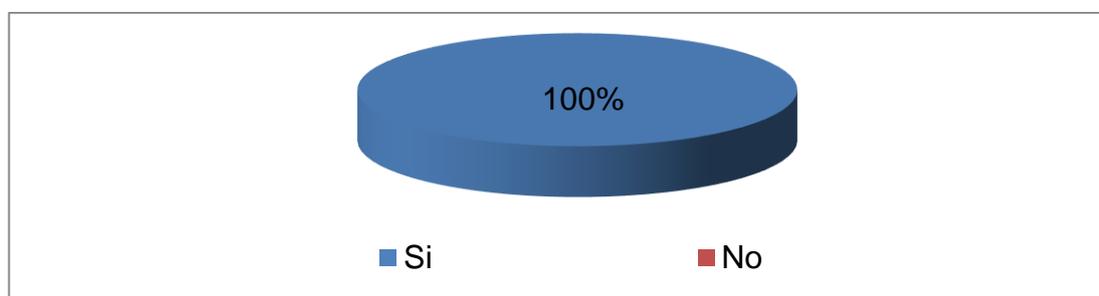


GRÁFICO # 9. Capacitación al personal sobre atención al cliente

Análisis de resultados

En relación a la importancia de la capacitación continua al personal de la empresa sobre atención al cliente el 100% de los encuestados están totalmente de acuerdo.

Los encuestados manifestaron su preocupación e insatisfacción de no recibir ninguna capacitación sobre atención personalizada a los clientes ni sobre gestión eficiente de recaudación.

Pregunta: ¿Existe un manual de políticas, normas y procedimientos actualizados para el área de cobranza?

CUADRO # 10. Manual de políticas, normas y procedimientos

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	0	0,00%
No	17	100,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

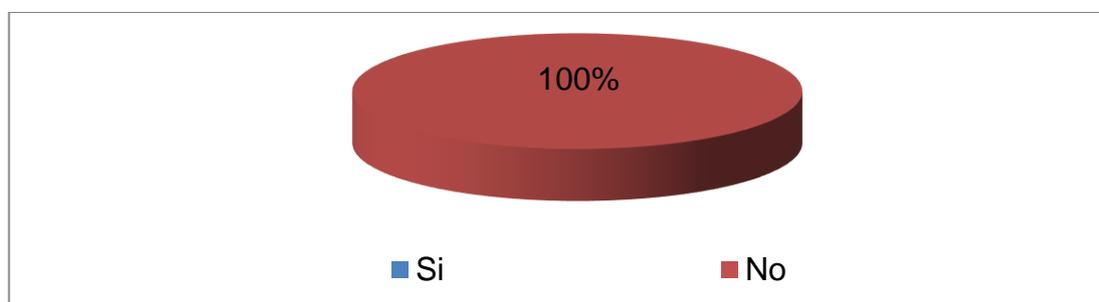


GRÁFICO # 10. Manual de políticas, normas y procedimientos

Análisis de resultados

El 100% de los encuestados coinciden en que la empresa no dispone de un manual con las políticas, normas y procedimientos actualizado para el área de cobranza, por lo que sería altamente factible implementar controles en esta área.

Pregunta: ¿Las políticas, normas y procedimientos se difunden oportunamente entre el personal del área de recaudación?

CUADRO # 11. Difusión oportuna de políticas, normas y procedimientos entre el personal del área de recaudación

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	0	0,00%
No	17	100,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

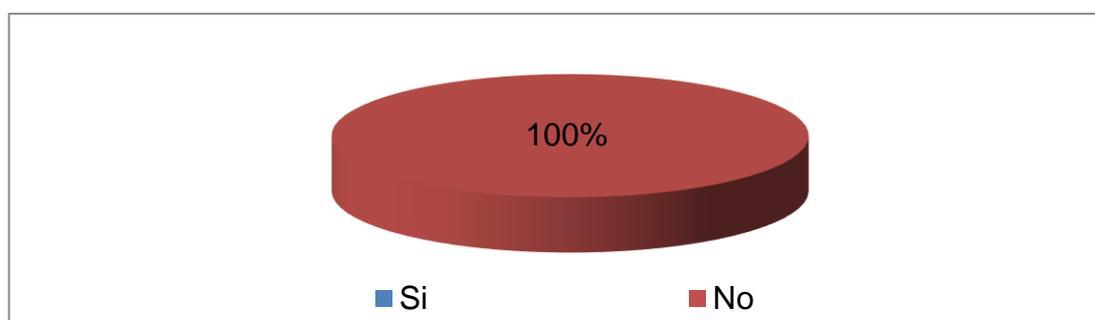


GRÁFICO # 11. Difusión oportuna de políticas, normas y procedimientos entre el personal del área de recaudación

Análisis de resultados

El 100% de los funcionarios públicos encuestados manifestaron que nunca se difunden oportunamente las políticas, normas y procedimientos entre el personal del área de recaudación.

La principal causa de este inconveniente es la falta de comunicación entre los directivos del área de recaudación y los recaudadores.

Pregunta: ¿Cuáles de las siguientes políticas de cobro utiliza la empresa?

CUADRO # 12. Políticas de cobro que utiliza la empresa

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Renegociación de deuda	3	17,65%
Notificación de pago	5	29,41%
Reconexión inmediata	0	0,00%
Abonos a la factura	9	52,94%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

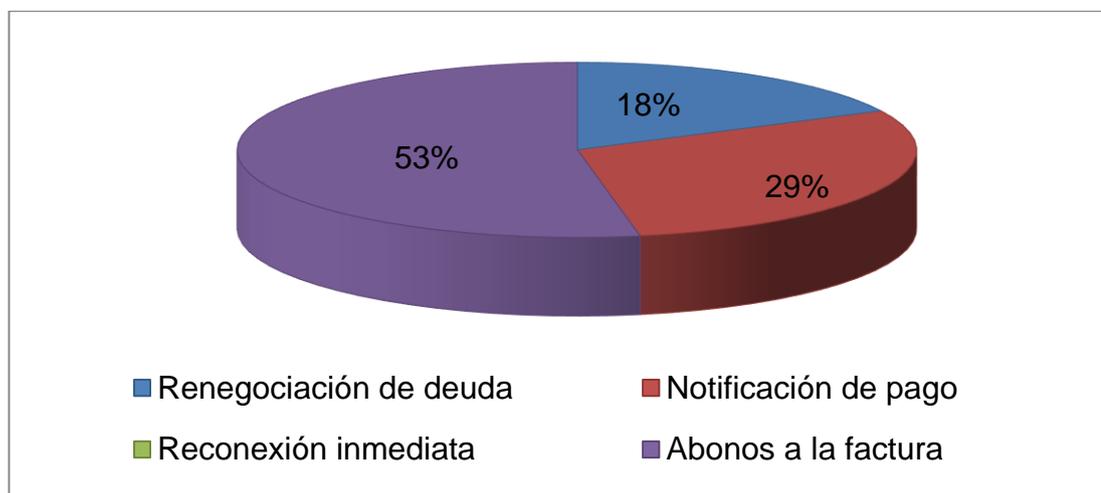


GRÁFICO # 12. Políticas de cobro que utiliza la empresa

Análisis de resultados

En relación a la aplicación de políticas de cobro que utiliza la empresa, el 52,94% de los funcionarios públicos encuestados manifestaron que se aplica la política de los abonos a las facturas, mientras que el 29,41% se refiere a las notificaciones de pago y el 17,65% a la renegociación de la deuda.

Según los encuestados la política de abonos a las facturas es la más utilizada y la que genera mejores resultados.

Pregunta: ¿Cuál de los siguientes aspectos del proceso de la gestión de cobranza mejoraría Ud. Para hacerlo más confiable, seguro y eficiente?

CUADRO # 13. Mejoramiento de los procesos de la gestión de cobranza

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Apertura de nuevos lugares de recaudación	0	0,00%
Habilitación de más ventanillas en agencias	1	5,88%
Promover pagos electrónicos	7	41,18%
Notificaciones de pago a los usuarios	0	0,00%
Aplicación de políticas y procedimientos cobro	9	52,94%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

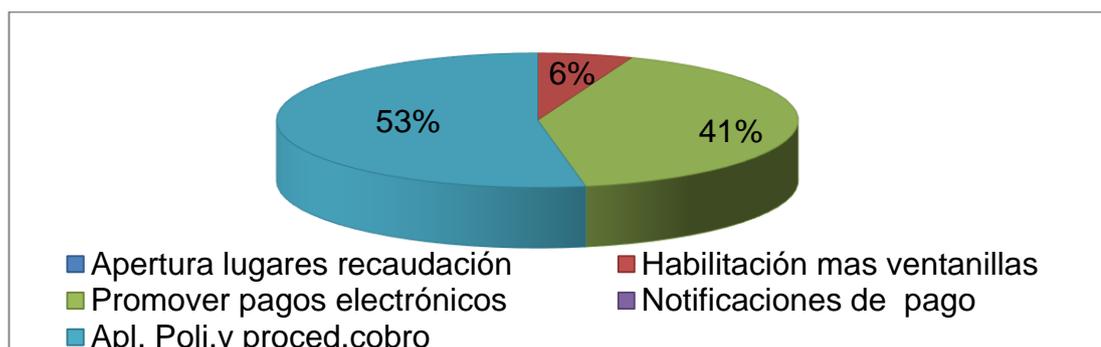


GRÁFICO # 13. Mejoramiento de los procesos de la gestión de cobranza

Análisis de resultados

El 52,94% de los funcionarios encuestados manifiestan que la aplicación de políticas y procedimientos de cobro podría contribuir a que el proceso de cobranza sea más confiable, seguro y eficiente. Mientras que el 41,18% se inclina por la modalidad de pagos electrónicos y el 5,88% en la habilitación de mayores ventanillas de recaudación.

Pregunta: ¿Cuáles de los siguientes tipos de controles es aplicado en la empresa?

CUADRO # 14. Controles que se aplican en la empresa

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Informes mensuales	15	88,24%
Arqueos de caja	2	11,76%
Reconteo de lo recaudado	0	0,00%
Cambio de claves	0	0,00%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: Encuesta realizada a funcionarios públicos

Autora: Elizabeth Arévalo

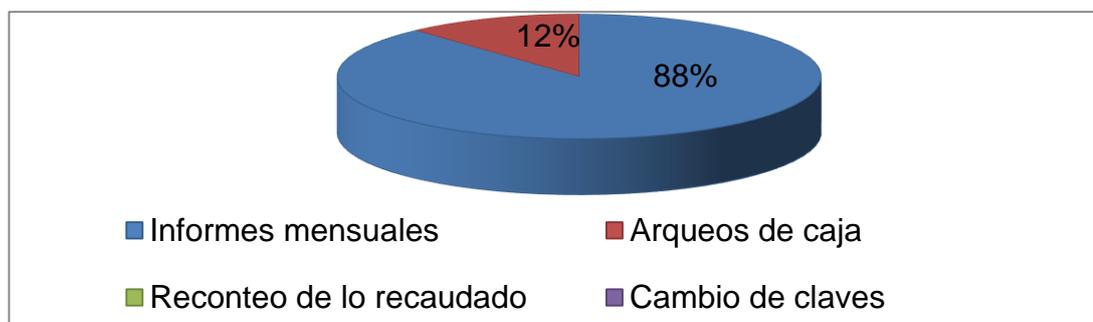


GRÁFICO # 14. Controles que se aplican en la empresa

Análisis de resultados

En relación a la aplicación de control interno en la empresa el 88,24% de los encuestados realiza informes mensuales como medida de control, mientras que el 11,76% realiza arqueos de caja.

4.2. Montos de recaudación de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

CUADRO # 15. Monto recaudado en USD

MONTOS DE RECAUDACIÓN EN USD										
AÑOS AGENCIAS	MATRIZ	STA. MARTHA	CALAZACÓN	PILATÓN	COLORADO	CARMEN	CONCORDIA	PATRICIA PILAR	TOTAL RECAUDAD	FACTURACIÓN
2014	31.843.602,02	3.163.739,92	4.194.753,86	4.854.602,79	4.412.739,67	4.383.282,13	4.707.315,08	1.355.046,89	58.915.082,36	65.534.018,20
2015	36.402.998,19	3.163.739,92	4.194.753,86	4.854.602,79	4.412.739,67	4.383.282,13	4.707.315,08	1.355.046,89	63.474.478,53	68.993.998,40
TOTAL AGENCIAS	68.246.600,20	6327479,845	8389507,728	9709205,573	8825479,338	8766564,255	9414630,161	2710093,789	122.389.560,89	134.528.016,60

Fuente: Investigación de Campo

Autora: Elizabeth Arévalo

CUADRO # 16. Monto recaudado en porcentaje

MONTOS DE RECAUDACIÓN EN PORCENTAJES										
AÑOS AGENCIAS	MATRIZ	STA. MARTHA	CALAZACÓN	PILATÓN	COLORADO	CARMEN	CONCORDIA	PATRICIA PILAR	TOTAL	
2013	51%	8%	6%	13%	6%	6%	7%	2%	100%	
2014	54%	5%	7%	8%	7%	7%	8%	2%	100%	
2015	51%	6%	7%	10%	7%	7%	8%	3%	100%	

Fuente: Investigación de Campo

Autora: Elizabeth Arévalo

Análisis

El monto de recaudación se obtuvo a través de la investigación de campo a las autoridades competentes encargadas de las áreas involucradas; jefa de recaudación y jefe de facturación, se analizaron los años 2014 y 2015.

Los cuadros 15 y 16 muestra los valores recaudados por agencias y su respectiva representación porcentual; cómo podemos observar la matriz es el centro de mayor recaudación seguido por la Agencia Toachi Pilatón mientras que la Agencia Patricia Pilar es la que menos valores recauda; esto es por la poca cantidad de abonados que se benefician del suministro eléctrico en dicha zona de concesión.

El análisis y comparación de la información en los dos años de estudio muestra que el valor recaudado es menor al valor facturado, existe una diferencia de aproximadamente 10% de valores que no se contabilizan como recaudados lo que incurre en pérdidas al Estado ecuatoriano.

4.3. Análisis del comportamiento de los abonados en relación al pago de las facturas por el consumo del suministro eléctrico de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

ENCUESTA A: USUARIOS

Pregunta: ¿Cuenta con el servicio de energía eléctrica?

CUADRO # 17. Cuenta con el servicio de energía eléctrica

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	383	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

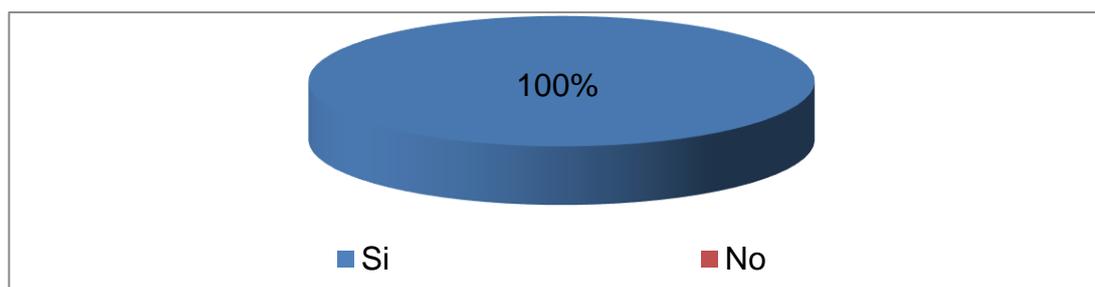


GRÁFICO # 15. Cuenta con el servicio de energía eléctrica

Análisis de resultados

El 100% de los encuestados se benefician del servicio de energía eléctrica; en sus hogares, en los negocios, industrias, entre otros.

Pregunta: ¿Le toman la lectura del consumo de kilovatios todos los meses en su medidor?

CUADRO # 18. Lectura del consumo de kilovatios

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	383	100,00%
No	0	0,00%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

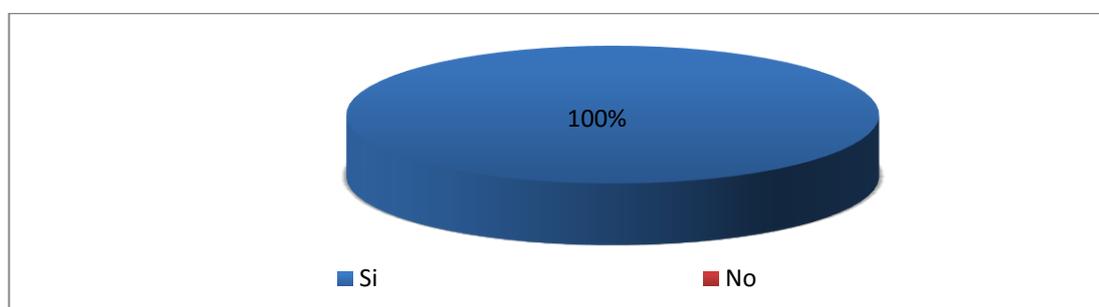


GRÁFICO # 16. Lectura del consumo de kilovatios

Análisis de resultados

El 100% de los usuarios encuestados coinciden en que cada mes les toman la lectura de su consumo de kilovatios en sus hogares. Este mecanismo de control incide en que la facturación sea más efectiva; sin embargo en ocasiones los usuarios se han visto perjudicados puesto que el número de kilovatios que refleja el medidor difiere de la factura.

Pregunta: ¿Llega su factura los diez primeros días de cada mes a su hogar?

CUADRO # 19. Llega la factura los diez primeros días de cada mes

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	345	90,08%
No	38	9,92%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

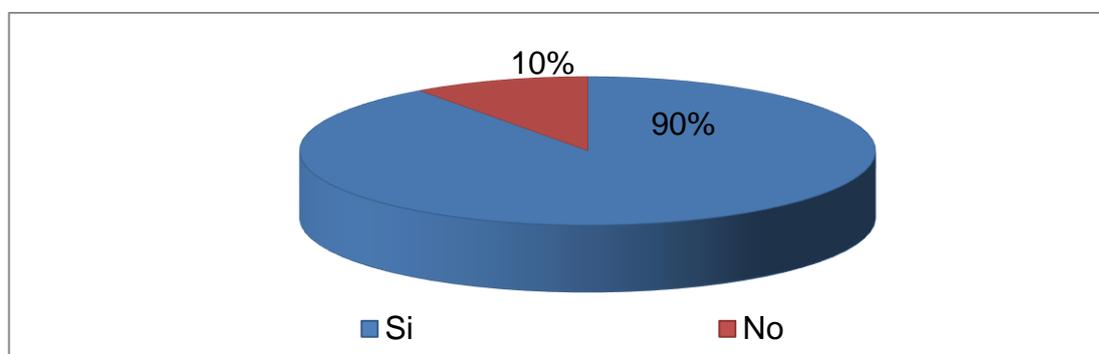


GRÁFICO # 17. Llega la factura los diez primeros días de cada mes

Análisis de resultados

El 90,08% de los usuarios encuestados manifestaron que siempre llega la factura del consumo de la energía eléctrica los diez primeros días de cada mes, mientras que el 9,92% dijeron que nunca la recibe su factura, esto sucede principalmente en las zonas rurales de difícil acceso.

Cabe mencionar que la época en la que existe menor entrega de las facturas en los hogares de los usuarios es en invierno.

Pregunta: ¿Dónde realiza el pago por el consumo del suministro eléctrico?

CUADRO # 20. Lugares de pago

RESPUESTA	CANTIDAD	%
CNEL EP	255	66,58%
Bancos	15	3,92%
Cooperativas	5	1,31%
Corresp. bancarios	88	22,98%
Cajero automático	20	5,22%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

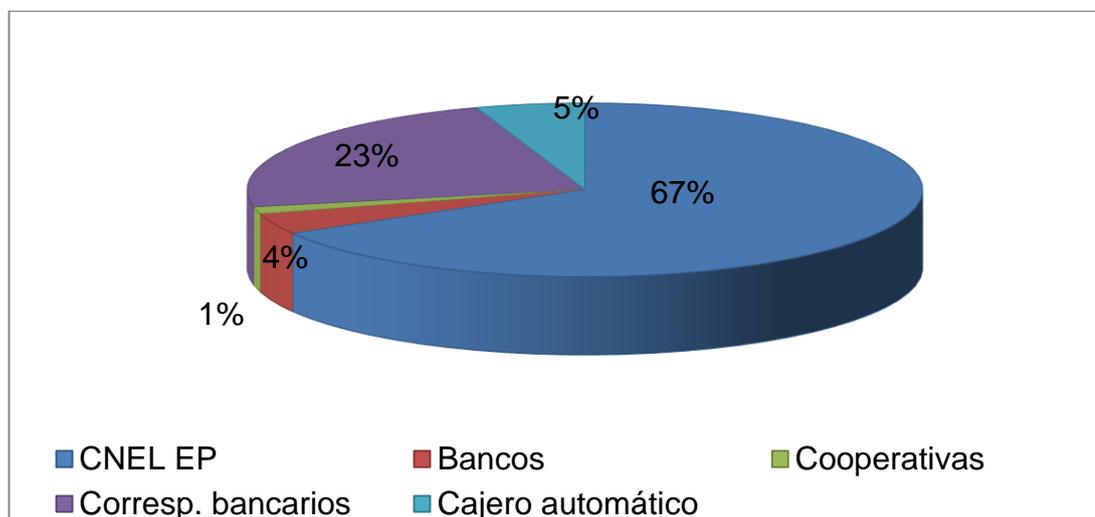


GRÁFICO # 18. Lugares de pago

Análisis de resultados

En relación al lugar donde realizan el pago por el consumo del suministro eléctrico, el 66,58% de los encuestados cancelan su factura en las agencias de la CNEL EP Unidad de Negocio Santo Domingo, el 22,98% realizan el pago en corresponsales bancarios, el 5,22% en cajeros automáticos, el 3,92% en entidades bancarias y el 1,31% en cooperativas.

Pregunta: ¿Cómo realiza el pago de su factura?

CUADRO # 21. Mecanismo de pago

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Efectivo	357	93,21%
Cheque	21	5,48%
Tarjeta Crédito	5	1,31%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

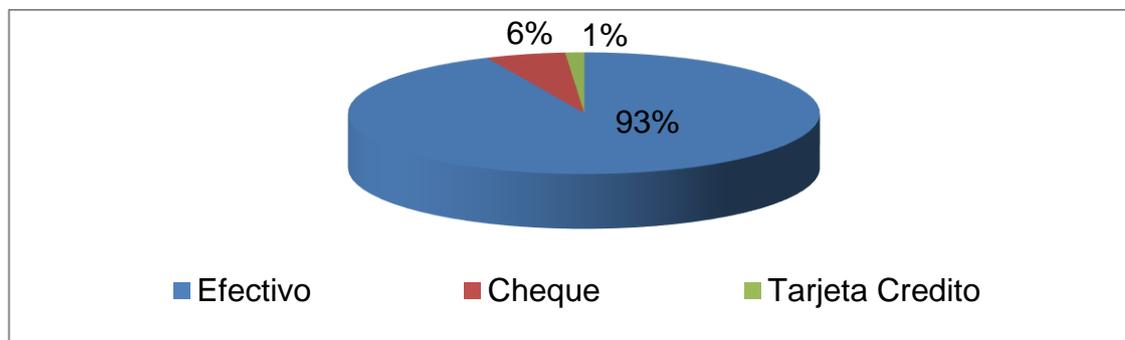


GRÁFICO # 19. Mecanismo de pago

Análisis de resultados

En relación al mecanismo de pago, el 93,21% de los usuarios encuestados pagan su factura en efectivo, mientras que el 5,48% lo hace en cheque y el 1,31% mediante tarjeta de crédito.

Pregunta: ¿Qué tiempo promedio tiene que esperar para poder realizar el pago en los establecimientos autorizados?

CUADRO # 22. Tiempo de espera para realizar el pago

RESULTADO	CANTIDAD	%
5 minutos	253	66,06%
1/2 hora	130	33,94%
más de 1 hora	0	0,00%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

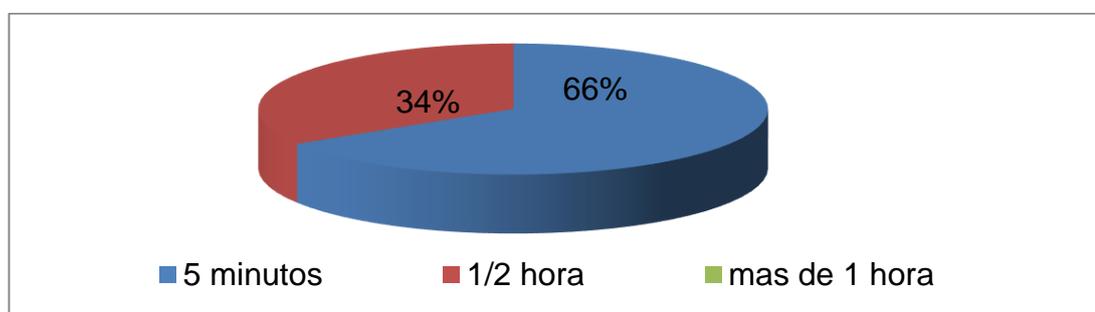


GRÁFICO # 20. Tiempo de espera para realizar el pago

Análisis de resultados

Según el 66,06% de los usuarios encuestados el tiempo promedio que tiene que esperar para realizar el pago de la factura en los establecimientos autorizados es de 5 minutos, mientras que el 33,94% espera aproximadamente 30 minutos para realizar el pago.

Cabe mencionar que los usuarios esperan un menor tiempo para realizar el pago de sus facturas en las agencias donde existen más de dos recaudadores.

Pregunta: ¿Qué le parece los servicios recibidos por la empresa?

CUADRO # 23. Apreciación del servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	0	0,00%
Bueno	285	74,41%
Malo	98	25,59%
Insuficiente	0	0,00%
TOTAL	383	100%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

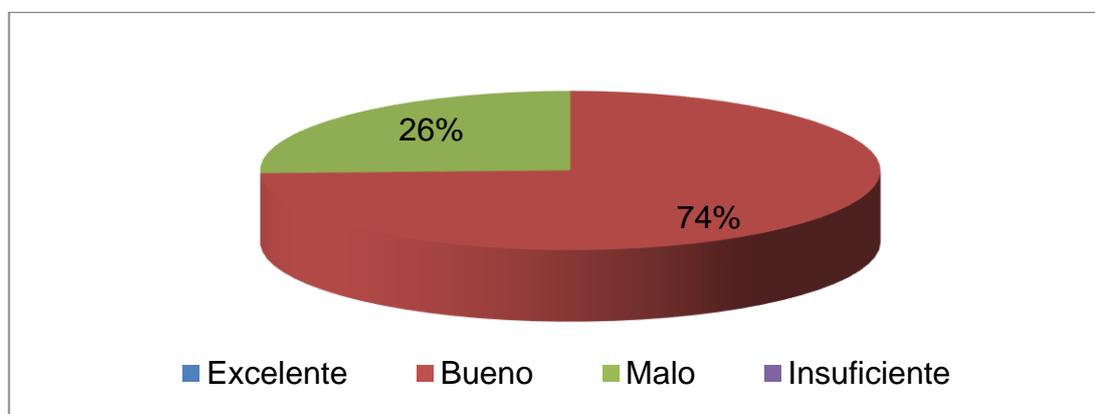


GRÁFICO # 21. Apreciación del servicio

Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos el 74,41% de los usuarios encuestados califican como bueno al servicio que les brinda la empresa pública, en tanto que el 25,59% tiene una apreciación negativa del servicio que oferta la empresa.

Los usuarios manifiestan que falta apertura en zonas rurales marginales de ciertas localidades.

Pregunta: ¿Paga sus facturas antes de la fecha máxima de pago?

CUADRO # 24. Paga a tiempo la factura

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	295	77,02%
No	88	22,98%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

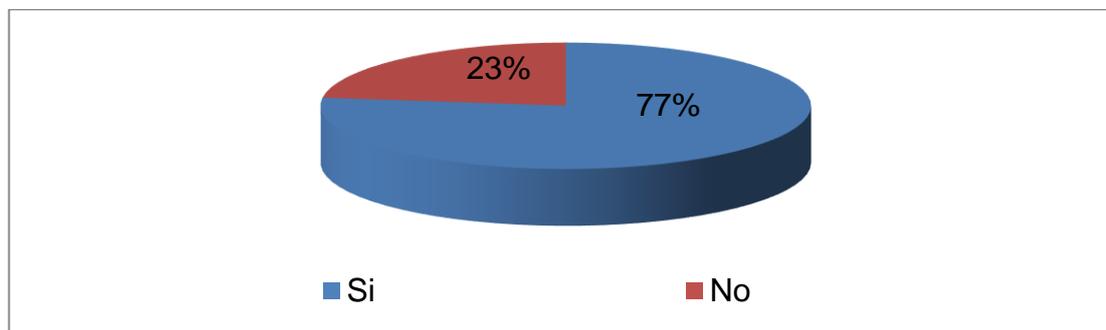


GRÁFICO # 22. Paga a tiempo la factura

Análisis de resultados

Según el 77,02% de los usuarios encuestados siempre pagan su factura a tiempo, en tanto que el 22,98% no cancelan a tiempo. Uno de los factores que más sobresale para el retraso de los pagos de las facturas es que los usuarios se olvidan, por lo que se ve la necesidad de implementar políticas informativas de pago.

Pregunta: ¿En caso de retrasarse en los pagos en que tiempo le suspenden el servicio?

CUADRO # 25. Tiempo de suspensión del servicio

RESPUESTA	CANTIDAD	%
1 día	0	0,00%
1 semana	88	22,98%
1 mes	0	0,00%
No responde	295	77,02%
TOTAL	383	22,98%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

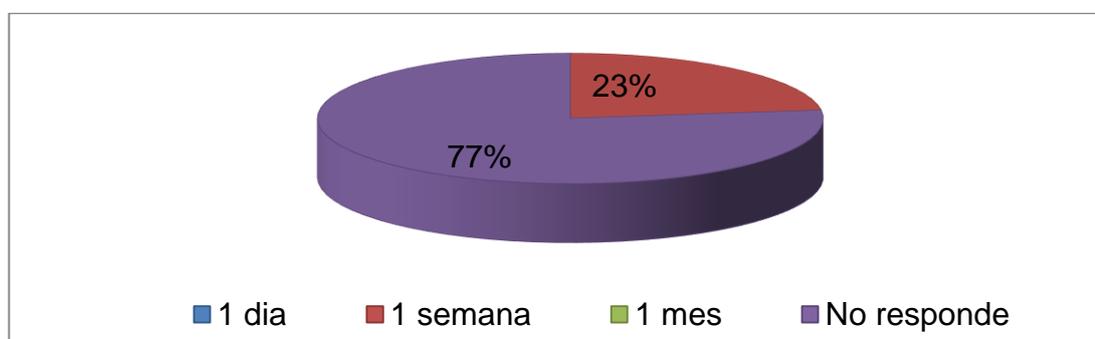


GRÁFICO # 23. Tiempo de suspensión del servicio

Análisis de resultados

El 77,02% de los encuestados no responden a esta pregunta, puesto que son usuarios que cancelan sus facturas antes del vencimiento de las mismas, mientras que al 22,98% de los usuarios que se retrasan en los pagos les suspenden el servicio en 1 semana como promedio.

Pregunta: ¿Cuándo le notifican el corte del servicio le dan alguna comunicación por escrito?

CUADRO # 26. Notificación de corte

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	88	22,98%
No	0	0,00%
No responde	295	77,02%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

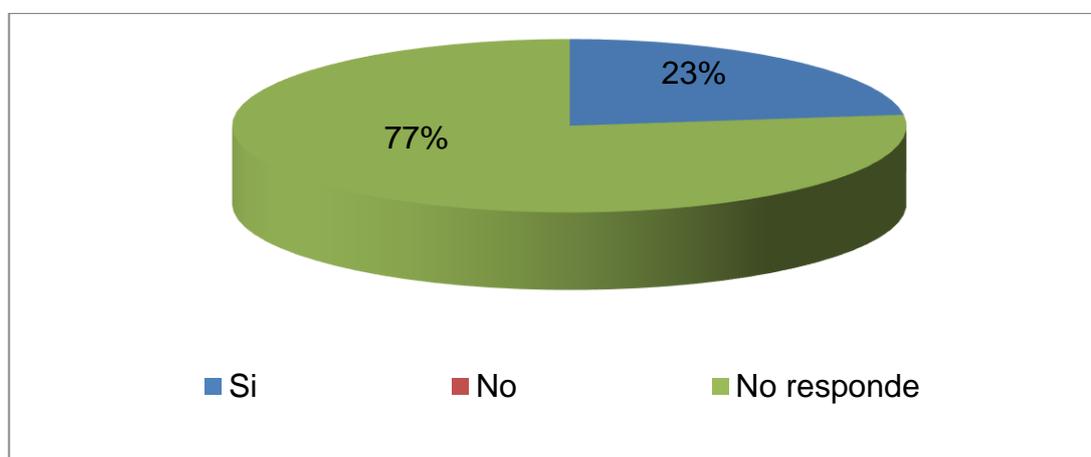


GRÁFICO # 24. Notificación de corte

Análisis de resultados

El 77,02% de los encuestados no responden a esta pregunta, puesto que son usuarios que cancelan sus facturas antes del vencimiento de las mismas, mientras que al 22,98% de los usuarios que se retrasan en los pagos reciben un documento que les comunica el corte del servicio.

Pregunta: ¿Cómo calificaría la atención del servidor público?

CUADRO # 27. Calificación a la atención del servidor público

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	76	19,84%
Muy Bueno	229	59,79%
Bueno	68	17,75%
Malo	10	2,61%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

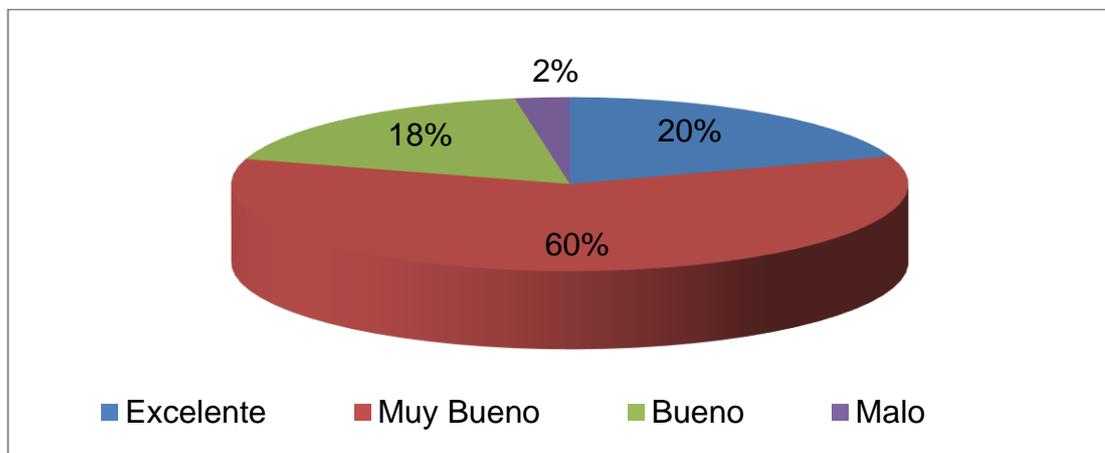


GRÁFICO # 25. Calificación a la atención del servidor público

Análisis de resultados

El 19,84% de los usuarios encuestados califican excelente la atención del servidor público, mientras que el 59,79% dieron una calificación muy buena, el 17,75% manifestaron haber sido bien atendidos y el 2,61% consideraron que han sido mal atendidos. Ciertos usuarios manifestaron que en algunas ocasiones han tenido altercados con los funcionarios públicos por su actitud arrogante e impaciente.

Pregunta: ¿Cuándo realiza el pago de la factura le entregan algún documento de respaldo?

CUADRO # 28. Documentación de respaldo cuando se realiza el pago

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	371	96,87%
No	12	3,13%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

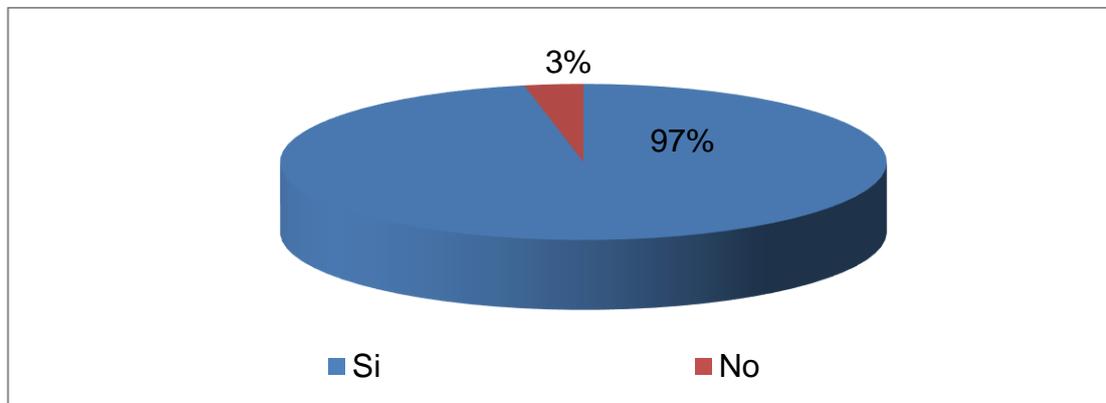


GRÁFICO # 26. Documentación de respaldo cuando se realiza el pago

Análisis de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos el 96,87% de los usuarios reciben todo el tiempo el documento de respaldo cuando realizan el pago de su factura, mientras que el 3,13% dijeron no haber recibido documentos de respaldo en algunas ocasiones. Los usuarios manifestaron que las veces que no han recibido su comprobante de pago han sido por problemas del sistema.

Pregunta: ¿Considera que el pago por el suministro básico, debería ser exclusivamente virtual?

CUADRO # 29. Pago exclusivamente virtual

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Si	25	6,53%
No	358	93,47%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

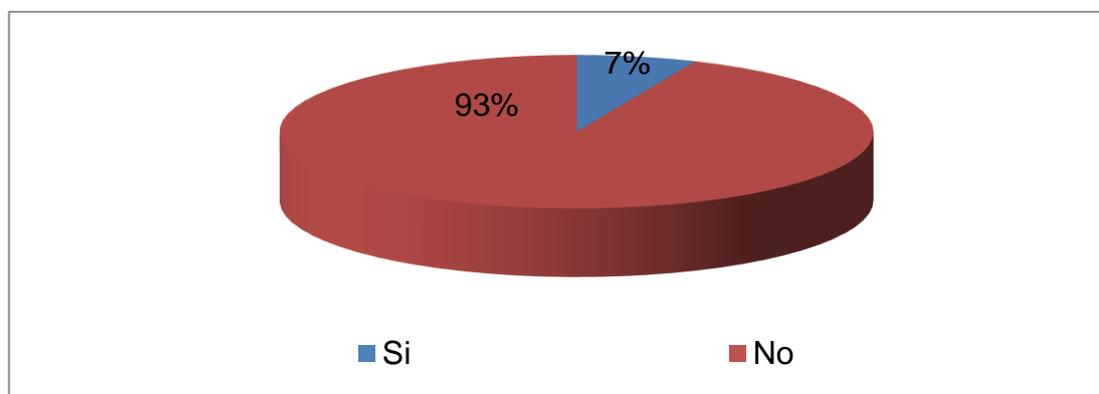


GRÁFICO # 27. Pago exclusivamente virtual

Análisis de resultados

El 6,53% de los usuarios encuestados están totalmente de acuerdo en que el pago del suministro eléctrico sea exclusivamente virtual, mientras que el 93,47% no están de acuerdo.

Los usuarios resistentes a adoptar el mecanismo de pago virtual consideran no estar totalmente aptos y capacitados para manipular aparatos electrónicos.

Pregunta: ¿Cuál de los siguientes aspectos del proceso de recaudación considera que debería mejorar para hacerlo más confiable, seguro y eficiente?

CUADRO # 30. Aspectos del proceso de recaudación a mejorar

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Apertura de nuevos lugares de recaudación	270	70,50%
Pagos virtuales	25	6,53%
Agilidad funcionarios de recaudación	20	5,22%
Comunicación del vencimiento de la factura	0	0,00%
Entrega oportuna de facturas en los hogares	68	17,75%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

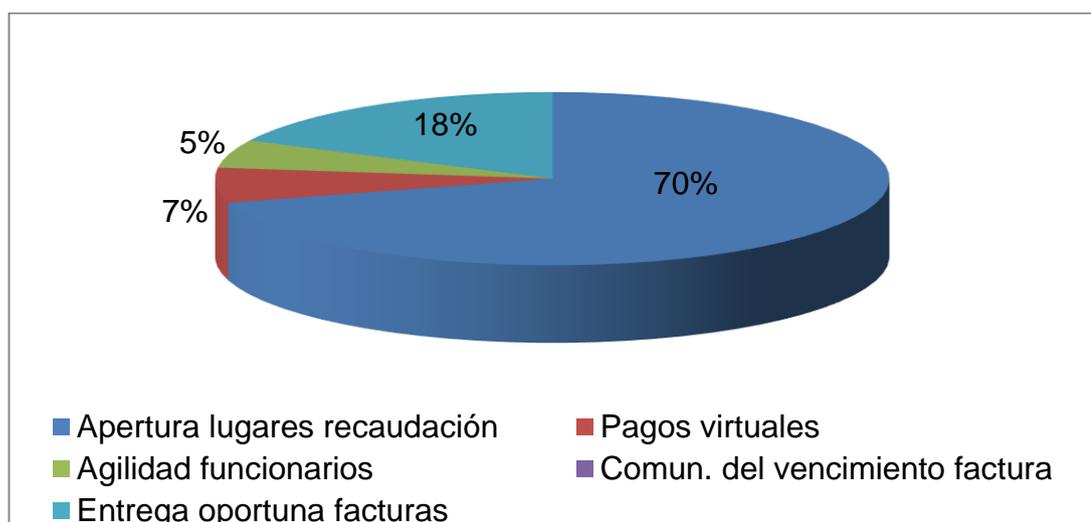


GRÁFICO # 28. Aspectos del proceso de recaudación a mejorar

Análisis de resultados

El 70,50% de los usuarios que se benefician del suministro eléctrico consideran que se debe habilitar nuevos lugares de recaudación, el 6,53% consideran que se debe implementar pagos virtuales, el 5,22% considera que los servidores públicos deben tener más agilidad y el 17,75% prefiere que la entrega de las facturas en los hogares sea más oportuna.

Pregunta: ¿Cómo califica la gestión de cobranza que realiza la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?

CUADRO # 31. Calificación de la gestión de cobranza

RESPUESTA	CANTIDAD	%
Excelente	17	4,44%
Bueno	325	84,86%
Malo	41	10,70%
Insuficiente	0	0,00%
TOTAL	383	100,00%

Fuente: Encuesta a Usuarios

Autora: Elizabeth Arévalo

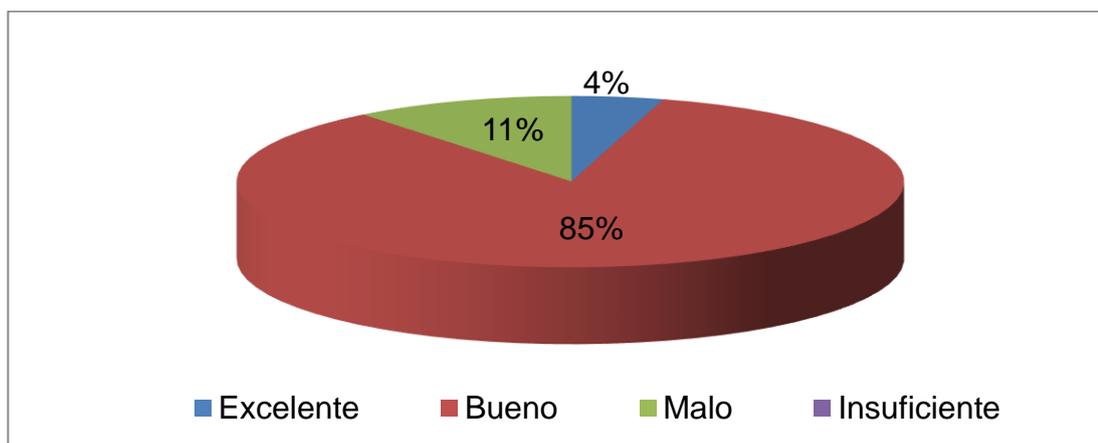


GRÁFICO # 29. Calificación de la gestión de cobranza

Análisis de resultados

Para el 84,86% de los usuarios encuestados la gestión de cobranza que realiza la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo es buena, mientras que para el 10,78% es mala y para el 4,44% es Excelente.

Los usuarios no están satisfechos puesto que existen zonas rurales que no cuentan con energía eléctrica, no llega la factura a sus hogares, las facturas salen elevadas, no existe comunicación de las fechas de pago, entre otras.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El experimentador que no sabe lo que está buscando no comprenderá lo que encuentra.

Claude Bernard

5.1. CONCLUSIONES

La investigación científica a través del análisis cualitativo y cuantitativo de los resultados obtenidos en las encuestas y la observación, permite determinar las siguientes conclusiones:

1. No existe un adecuado sistema de control interno en el área de recaudación; no existe un manual actualizado acerca de las funciones que deben desempeñar los funcionarios públicos, el liderazgo del jefe inmediato no es el adecuado, la empresa no realiza capacitaciones ni evaluaciones periódicas a los funcionarios, no existe buena comunicación entre los funcionarios que integran dicho departamento, las estrategias y controles de pago que realiza la empresa no están bien difundidos a los usuarios.
2. El monto recaudado anualmente es menor a la facturación que realiza la empresa, es por eso que la entidad pública no logra cancelar a las generadoras de energía eléctrica el 100% de los kilovatios que distribuye, esto sucede principalmente porque los usuarios se retrasan en los pagos, por el hurto de energía, pérdidas de energía por instalaciones obsoletas, entre otras causas.
3. Los clientes no están culturizados en la obligación de saldar a tiempo su factura por el consumo del suministro eléctrico. La mayoría de los usuarios consume por debajo de los 130 kilovatios lo que permite acceder al subsidio que otorga el gobierno, sin embargo, no se esfuerzan por ser puntuales en los pagos, algunos ven como prioridad el hacer abonos mientras que otros simplemente esperan la notificación de corte.

5.2. RECOMENDACIONES

Como continuidad del proceso investigativo, las conclusiones antes expuestas dan pie a las siguientes recomendaciones:

1. Diseñar un manual de políticas, normas y procedimientos para mejorar la gestión del área de recaudación; el cual contenga capacitaciones continuas de servicio al cliente, evaluaciones de desempeño, adecuación de los equipos y herramientas de trabajo, entre otras.
2. Evaluar los índices reales de recaudación y considerar metas y objetivos realizables en el plan anual de actividades, aplicar mecanismos eficientes de cobro para recaudar el 100% de la facturación, habilitar todas las ventanillas existentes en las agencias, implementar el pago electrónico, distribuir las facturas de pago oportunamente a todos los usuarios.
3. Proporcionar atención eficiente y personalizada a los usuarios por parte de los servidores públicos, implementar nuevas y modernas alternativas de cobro; como el pago electrónico y difundir campañas agresivas de información a la población acerca del beneficio de cancelar a tiempo las facturas.

BIBLIOGRAFÍA

García, Fernando. Estudio sobre empresas públicas, editorial dykinson, S.L., España, 2015.

Fonseca, Oswaldo. Sistemas de Control Interno para organizaciones, primera edición, Instituto de investigación en Accountability y Control – IICO, Perú, 2015.

Barquero, Miguel. Manual práctico de control interno. Profit editorial, España, 2013.

Mantilla, Samuel. Auditoria de control interno. Ecoe ediciones Ltda., Colombia, 2013.

Estupiñan, Rodrigo. Control Interno y Fraudes. Segunda edición, Ecoe ediciones, Colombia, 2013

Escudero, María José. Gestión de Aprovisionamiento. Ediciones paraninfo, S.A., Tercera edición, España, 2015.

Herrscher¹, Rébori, D'annunzio. Administración aprender y actuar. Granica S.A. Argentina, 2015.

Martínez, María del Carmen. La gestión empresarial, Ediciones Díaz de Santos S.A. España, 2013

Publicaciones Vértice. Gestión de la calidad. Editorial vértice S.L. España, 2013.

Reyes, Aguilar. El Sistema de Gestión de la Calidad Según la Norma Iso 9001. Editorial académica española, España, 2014.

Chiavenato, Idalberto. Innovaciones de la administración, quinta edición, editora McGraw-Hill, México, 2015

Gitman, Lawrence. Principios de administración financiera. Editorial Pearson educación, Decimoprimer edición. México, 2014

Gilli, Juan José. Diseño Organizativo, Ediciones Granica S.A. Argentina, 2010

Sainz, José. Plan de marketing en la práctica. Decimoctava edición. Esic ediciones, España, 2013

Barrero, Fermín. Sistemas de energía eléctrica. Ediciones paraninfo, España, 2014.

Barcells, Josep. Eficiencia en el uso de energía eléctrica, circuito S.A., primera edición, España, 2013

Cruz, Juan. La factura como medio de prueba en Derecho Tributario, Almeria, España, 2014

Piando, Julio. Gestion de Tesoreria en la empresa, ediciones universales, Salamanca, España, 2014

Banuelos, Salvador. Cobranza Eficiente, AFS Internatinal, Mexico, 2012

Urso, Carlos. Direccion de proyectos exitosos, ediciones Granica, Argentina, 2014

LINKOGRAFÍA

<https://www.buenvivir.gob.ec/>

<https://www.cnel.gob.ec/>

<https://www.asambleanacional.gob.ec/>

ANEXOS

Quevedo. diciembre 27 del 2016

Ingeniero MSc

Roque Vivas Moreira

DIRECTOR DE LA UNIDAD DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA
ESTATAL DE QUEVEDO Ciudad

De mi consideración:

Por medio del presente tengo a bien informar a usted sobre el informe Urkund, perteneciente a la maestrante Ing. Arévalo Rosero Maria Elizabeth, quien desarrolló la tesis de grado titulada: Control interno y su incidencia en la gestión de cobranza de la empresa eléctrica pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP, unidad de negocio Santo Domingo, año 2014-2015, el informe avala el nivel de originalidad en un 99%, de copia del trabajo investigativo.

(URKUND

Documento	TESIS AREVALO ROSERO MARIA ELIZABETH-GESTION DE COBRANZA.pdf (D24390233)
Presentado	2016-12-15 16:34 (-05:00)
Presentado por	Nivaldo Vera (nivaldoapolo@hotmail.com)
Recibido	nvera.uteq@analysis.urkund.com

Mensaje Evalur [Mostrar el merzie completo](#) 146

deestaaprvxaspàsir.asdedtxumentoslargossecompcaenaetextopresenteenlfuent

es.

Atentamente,



Econ: Nivaldo Vera Valdiviezo, MBA

Director de Tesis de Grado

SOLICITUD AUTORIZACIÓN PARA TESIS

Santo Domingo, 24 junio del 2014

Sres.

CNEL EP. UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO

Presente

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, con la finalidad de solicitar autorización para realizar la tesis de titulación en la Maestría en Administración de Empresas en la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, con tema: **CONTROL INTERNO Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE COBRANZA DE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO**. Para lo cual se requiere de información que soporte el trabajo investigativo.

Por la atención y la pronta respuesta hago extensivo mi agradecimiento

Saludos,

Ing. María Elizabeth Arévalo Rosero

Egresada en Maestría en Administración de Empresas-UTEQ

AUTORIZACIÓN DE CNEL EP PARA TRABAJO DE TESIS

	INT.
	UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO 
CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO Y UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.	
<p>Comparecen en forma libre y voluntaria a la celebración del presente convenio, por una parte la EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO", representada por el Ing. Ramiro Peñafiel Peñafiel, en su calidad de Administrador Unidad De Negocio Santo Domingo; y por otra parte la UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, en adelante UTEQ, representada por el Ing. Roque Luis Gonzaga Vivas Moreira, quienes acuerdan en suscribir el presente convenio de conformidad con las siguientes cláusulas.</p>	
PRIMERA.- ANTECEDENTES	
<p>Mediante Decreto Ejecutivo N. 1459 de fecha 13 de marzo del 2013, el Presidente Constitucional de la República del Ecuador, creó la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, subrogando en todo los derechos y obligaciones de CNEL Corporación Nacional de Electricidad S.A., misma que quedó disuelta sin liquidarse, por la creación de la Empresa Pública, en el marco de la Ley Orgánica de Empresas Públicas.</p>	
<p>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; así como también podrá dedicarse a actividades de generación en aquellas centrales actualmente autorizadas para operar o intervenir en los proyectos de generación que se autoricen a través de sus Administradores de la Unidad de Negocios.</p>	
<p>El Gerente General de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, mediante Resolución N° GG-RE-1037-2013, resolvió crear, entre otras a la UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO;</p>	
<p>En materia de desarrollo social, la EMPRESA ELÉCTRICA PÚBLICA ESTRATÉGICA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD, CNEL EP, "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO", impulsa el desarrollo de la provincia, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial;</p>	
<p>La UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO, como universidad pública, ofrece alternativas en el ámbito académico, conforme a su propio Estatuto y Reglamentos, en observancia de los cuales, y atendiendo los requerimientos de la institución, está facultada para suscribir convenios que vayan en beneficio de la educación;</p>	
<p>Av. de los Tsáchilas N° 826 y Clemencia R. de Mora • Telf.: 02 2750 084 • Fax: 02 2751 921 www.cnelsantodomingo.com.ec • Santo Domingo - Ecuador</p>	



La Ley de Educación Superior, en su Art. 87 establece como requisito previo a la obtención del título, los y las estudiantes deberán acreditar servicios a la comunidad mediante prácticas o pasantías pre-profesionales, debidamente monitoreados, en los campos de su especialidad, de conformidad con los lineamientos generales definidos por el Consejo de Educación Superior.

Dichas actividades se realizarán en coordinación con organizaciones comunitarias, empresas e instituciones públicas y privadas relacionadas con la respectiva especialidad.

El Artículo 32 del Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior referido faculta a las instituciones de educación superior a establecer acuerdos o convenios con el sector empresarial e instituciones, que garanticen el cumplimiento de los objetivos de las actividades de vinculación con la colectividad y prácticas pre-profesionales en los campos de su especialidad.

Las máximas autoridades de ambas instituciones declaran su compromiso de suscripción del presente instrumento cuyo objetivo es permitir el desarrollo de actividades específicas de cooperación interinstitucional y cuyo marco regulador serán las siguientes estipulaciones.

SEGUNDA.- OBJETO

Dando cumplimiento a la Ley de Educación Superior Art. 31 del Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, los estudiantes deben cumplir con las prácticas pre-profesionales en el campo de su especialidad como un requisito obligatorio.

Siendo sus horas prácticas, parte integrante del proceso de aprendizaje de los estudiantes, las presentes instituciones se comprometen en celebrar un convenio de cooperación educativa para la realización de prácticas pre-profesionales a los estudiantes de la **UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO**, y así cumplir con el Art. 32 del Reglamento Codificado de Régimen Académico del Sistema Nacional de Educación Superior, en base al cumplimiento de los siguientes objetivos.

- Vincular al estudiante con el medio en el cual desarrollará su actividad profesional.
- Permitir al estudiante aplicar conocimientos teórico-prácticos a situaciones reales.
- Involucrar al estudiante en el trabajo de equipo, relacionándolo con el personal que conforma la institución.

TERCERA.- OBLIGACIONES DE CNEL EP, "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO"

- a. **DETERMINAR Y REGULAR**, las áreas para la práctica pre-profesionales.
- b. **MANTENER**, a través de la Oficina de Personal, un plan de necesidades de las diferentes dependencias que requieran de personal auxiliar para el cumplimiento de sus funciones.



- c. **DISPONER**, a la brevedad posible, la inmediata incorporación del estudiante designado para la práctica a la respectiva dependencia, otorgando las debidas facilidades de espacio, materiales y equipos indispensables para su desempeño.
- d. **CONFERIR**, por escrito al pasante un certificado que acredite haber realizado la práctica pre-profesional en la "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO", previo el informe favorable de la dependencia en la cual realizó su práctica.
- e. **DETERMINAR**, el cupo de practicantes, acorde a las necesidades que se presenten.
- f. **PERMITIR**, a los estudiantes de la UTEQ desarrollar sus Tesis de Grado en esta entidad.

CUARTA.- OBLIGACIONES DE LA UTEQ

- a. **SELECCIONAR**, a los estudiantes que cumplan con los requisitos siguientes: mínimo siete semestres de estudios realizados y aprobados, con un promedio mínimo de 8.5 / 10.
- b. **PONER**, a disposición de la "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO", los estudiantes seleccionados para el ejercicio de la práctica pre-profesionales.
- c. **OTORGAR**, las debidas facilidades para promocionar el presente convenio, a fin de que los estudiantes conozcan y se beneficien del mismo.
- d. **RECONOCER**, académicamente al estudiante que hubiere cumplido satisfactoriamente la práctica pre-profesional, la misma que constituye un requisito previo a la obtención del título correspondiente.

QUINTA.- OBLIGACIONES DE LOS ESTUDIANTES DE LA UTEQ

- a. **REALIZAR**, la solicitud de prácticas pre-profesionales dirigidas al Coordinador de Pasantías de la Universidad.
- b. **GUARDAR**, el debido sigilo y secreto profesional respecto de las técnicas, procedimientos e informaciones que la "UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO" CNEL EP considere confidenciales.
- c. **ACTUAR**, con la más absoluta honorabilidad en todas las gestiones encomendadas, por lo cual se deberá abstener de pedir, cobrar o recibir dinero, objetos, regalos, favores o cualquier tipo de beneficio que distorsione su recto proceder, bajo pena de sanción.
- d. **PROPONER**, temas de proyectos que puedan desarrollarse como tesis de grado en las diferentes áreas de UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO.



UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO



SEXTA.- INEXISTENCIA DE RELACIÓN LABORAL

En relación al presente convenio se deja expresamente establecido que no existe relación laboral de ninguna naturaleza, entre los estudiantes de la universidad que realicen prácticas pre-profesionales y CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTO, razón por la cual no existe ningún valor a pagar a los estudiantes que realicen sus prácticas pre-profesionales por parte de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO.

SÉPTIMA.- PLAZO

El convenio tiene una duración de **dos años** contados a partir de la suscripción del mismo, las dos instituciones solicitarán en caso que así se lo requiera la ampliación del tiempo de duración, excepto que una de las partes notifique a la otra, por escrito y con 30 días de anticipación, su deseo de dar por terminado el mismo o su decisión de no renovarlo, pudiendo las partes en cualquier momento solicitar la suspensión y/o la terminación del convenio por incumplimiento de las obligaciones constantes en el mismo.

OCTAVA: ADMINISTRADOR DEL CONVENIO.-

La administración del presente convenio, estará a cargo del Departamento de Recursos Humanos de CNEL EP UNIDAD DE NEGOCIO SANTO DOMINGO.

NOVENA.- CONTROVERSIAS

Basándose en la buena voluntad como base fundamental de este convenio, para el caso de controversias derivadas de este, las partes aceptan solucionarlas de manera directa a través del diálogo entre ellas. En caso de que las partes no lleguen a un acuerdo, acudirán al centro de Mediación de la Procuraduría General en la ciudad de Quito.

Para constancia y ratificación de todo lo convenido, las partes suscriben el presente convenio y firman en una original y tres copias de igual tenor, en la ciudad de Santo Domingo, a

03 ABR 2014

DESPACHADO


ING. RAMIRO PEÑAFIEL PEÑAFIEL
ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD
DE NEGOCIO SANTO DOMINGO


Ing. Roberto Vivas Moreira
RECTOR UTEQ



ENCUESTA A FUNCIONARIOS CNEL EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Encuesta para determinar los mecanismos de control por parte de los funcionarios del departamento de facturación y Recaudación de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

Instructivo: Marque con una X en el cuadro que corresponda con su respuesta.

1. ¿Conoce usted lo qué es el Control Interno?

Sí No

2. ¿Considera que llevar un control interno es apropiado para la empresa?

Sí No

3. ¿Cómo podría calificar que es el sistema de recaudación y la gestión de cobranza de la empresa?

Excelente Muy Bueno Bueno Mala

4. ¿Cómo considera Ud. El liderazgo de su jefe inmediato en el área de trabajo?

Excelente Buena Regular Insuficiente

5. ¿Considera que las estrategias aplicadas se encuadran a una buena gestión de cobranza?

Sí No

6. ¿La empresa realiza evaluaciones periódicas a los funcionarios del área de cobranza?

Sí No

7. ¿Considera importante la aplicación de capacitación continua al personal de la empresa sobre atención al cliente?

Sí No

8. ¿Existe un manual de políticas, normas y procedimientos actualizados para el área de cobranza?

Sí No

9. ¿Las políticas, normas y procedimientos se difunden oportunamente entre el personal del área de recaudación?

Sí No

10. ¿Cuáles de las siguientes políticas de cobro utiliza la empresa?

Renegociación de la deuda Notificación de pago

Reconexión inmediata Abonos a la factura

11. ¿Tuvo capacitación previa respecto a las actividades que debía realizar en relación al cargo que ocupa?

Sí No

12. ¿Qué tiempo de experiencia tiene en el cargo actual?

< 1 año

1 - 5 años

5 - 10 años

10 - 15 años

15 - 20 años

> 20 años

13. ¿Cuál de los siguientes aspectos del proceso de la gestión de cobranza mejoraría Ud. Para hacerlo más confiable, seguro y eficiente?

Apertura de nuevos lugares de recaudación

Habilitación de mayores ventanillas de recaudación

Promover pagos electrónicos

Notificación de pago a los usuarios

Aplicación de políticas y procedimientos de cobro

14. ¿Cuál de los siguientes tipos de controles es aplicado en la empresa?

Informes mensuales

Arqueos de caja

Reconteo de lo recaudado

Cambio de calves

ENCUESTA A USUARIOS CNEL EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS, MBA

Encuesta para determinar el comportamiento de los beneficiarios del suministro eléctrico de la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo.

Instructivo: Marque con una X en el cuadro que corresponda con su respuesta.

1. ¿Cuenta con el servicio de energía eléctrica?

Sí No

2. ¿Le toman la lectura del consumo de kilovatios todos los meses en su medidor?

Sí No

3. ¿Llega su factura los diez primeros días de cada mes a su hogar?

Sí No

4. ¿Dónde realiza el pago por el consumo del suministro eléctrico?

Agencias CNEL EP Bancos

Cooperativas Cajero automático

Corresponsales bancarios

5. ¿Cómo realiza el pago de su factura?

Efectivo Cheque Tarjeta Crédito

6. ¿Qué tiempo promedio tiene que esperar para poder realizar el pago en los establecimientos autorizados?

5 minutos ½ hora Más de 1 h.

7. ¿Qué le parece los servicios recibidos por la empresa?

Excelente Bueno Malo Insuficiente

8. ¿Paga sus facturas antes de la fecha máxima de pago?

Sí No

9. ¿En caso de retrasarse en los pagos en que tiempo le suspenden el servicio?

1 día 1 semana 1 mes

10. ¿Cuándo le notifican el corte del servicio le dan alguna comunicación por escrito?

Sí No No Responde

11. ¿Cómo calificaría la atención del servidor público?

Excelente Muy Bueno Bueno Mala

12. ¿Cuándo realiza el pago de la factura le entregan algún documento de respaldo?

Sí No

13. ¿Considera que el pago por el suministro básico, debería ser exclusivamente virtual?

Sí No

14. ¿Cuál de los siguientes aspectos del proceso de recaudación considera que debería mejorar para hacerlo más confiable, seguro y eficiente?

Apertura de lugares de recaudación más cercanos

Pagos exclusivamente virtuales

Agilidad por parte de los funcionarios que recaudan

Comunicación del vencimiento de la factura

Entrega oportuna de la factura en los hogares

15. ¿Cómo califica la gestión de cobranza que realiza la CNEL EP, Unidad de Negocio Santo Domingo?

Excelente Bueno Malo Insuficiente

FOTOGRAFÍAS CNEL EP

