



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E  
INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO – OCTUBRE 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**INGENIERÍA COMERCIAL**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERÍA  
COMERCIAL**

**TEMA:**

**GESTIÓN DE FACTURACIÓN EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE  
ELECTRICIDAD CNEL EP LOS RIOS**

**EGRESADA:**

**VERÓNICA PATRICIA GARCIA SANTOS**

**TUTORA:**

**ING. GEORGINA ANDALIRA JÁCOME LARA MAE**

**AÑO 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio. Actualmente CNEL EP, es por su nivel de ingresos, la cuarta mayor empresa del país, cubre con su servicio el 44,5% del territorio nacional y provee de energía eléctrica al 50% de la población ecuatoriana. La unidad de negocios que está en la ciudad de Babahoyo se encuentra ubicada en la avenida 9 de noviembre.

La problemática identificada dentro del área de catastro y facturación de la empresa CNEL EP compromete la gestión de facturación de forma directa y se da debido a que a raíz de la emergencia sanitaria vivida nivel mundial por Covid-19 no se realizaron las lecturas de los medidores, no se ingresaron datos que permitan facturar valores reales y por lo tanto se generaron diversos problemas dentro del área, los usuarios presentaron quejas porque al no existir una lectura de los medidores se promediaron valores relativos al consumo de los clientes y esto generó gran malestar, teniendo como consecuencia el incremento de dificultades y problemas en el desarrollo de las actividades del área.

El objetivo principal de este estudio de caso es analizar y comparar los consumos en las facturas de los diversos usuarios que han presentado irregularidades a raíz de la crisis sanitaria por la pandemia del Covid-19 donde no se realizaron las lecturas correspondientes generando inconsistencias en los valores que estas reflejan. El trabajo denominado Gestión de facturación en la Corporación Nacional de Electricidad CNEL

EP se desarrolló bajo la línea: Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control debido a que dentro de la gestión administrativa se establecen un conjunto de actividades que permiten planear, organizar, dirigir y controlar los procesos que se desarrollan en la organización direccionados a alcanzar un objetivo establecido, además de proporcionar eficiencia y eficacia en los procesos que se desarrollan en una organización, y la sub línea de investigación: Empresas e Instituciones Públicas y Privadas.

Dentro de la metodología que se implementó está el método descriptivo que detalla la situación actual de la empresa y permite conocer las problemáticas que se desarrollan dentro del área de catastro y facturación; además con la aplicación de la técnica de investigación como la entrevista dirigida a la líder del área se recopiló la información necesaria para desarrollar el presente estudio de caso dentro de la empresa, y el instrumento utilizado para recaudar información fue el cuestionario.

## DESARROLLO

La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP tiene como misión planificar, ejecutar y controlar de manera integral la compra, distribución y comercialización de energía, así como gestionar la expansión de la cobertura de servicios, en un marco de sustentabilidad económica y financiera, considerando aspectos técnicos, valor social, y cuidado del medio ambiente. Tiene como principal objetivo o visión hasta el año 2021 ser la empresa referente en América Latina en creación y puesta en marcha de modelos de negocios y servicios de distribución energética con una visión integral del ser humano, la sostenibilidad y la eficiencia empresarial.

Es importante conocer que ésta empresa adopta; con criterios empresariales, técnicos, económicos, sociales y ambientales, la modalidad de gestión por procesos, mediante la cual promueve una organización sistematizada, con una división del trabajo desconcentrada, que le permita generar productos y servicios eficientes, brindarlos con calidad y calidez, de modo que satisfaga las necesidades de la comunidad, y promueva la excelencia y el mejoramiento continuo; dentro de sus procesos agregadores de valor en la gestión comercial se encuentra el área de catastro y facturación el cual desarrolla un papel muy importante dentro de la organización.

Por gestión se define, la capacidad que posee una empresa para lograr, con mucha rapidez, importantes resultados operativos que la coloquen en posición de alcanzar el éxito tanto a corto como a medio y largo plazo. En otras palabras, la gestión representa la clave para que una empresa llegue a ser líder y continúe siéndolo. (Merly, 2017)

La gestión involucra el desarrollo de cuatro diferentes tipos de funciones, a saber: planeación, organización, dirección y control. La planeación implica proyectar determinados objetivos y establecer las estrategias correspondientes para alcanzarlas. La organización se basa en la coordinación de los recursos materiales y humanos de la empresa en función del cumplimiento de las metas. La dirección consiste en conducir y motivar a los integrantes de una empresa para el cumplimiento de las metas que se han fijado. El control es la tarea de evaluar en qué medida de está avanzando en la dirección definida o si se están produciendo desviaciones con respecto a la misma. (INDAP, 2018).

De este modo, una posible definición de gestión sería el modo en que la dirección planifica el futuro, implanta los programas y controla los resultados de la función de calidad con vistas a su mejora permanente lo indica (Udaundo Duran, 2019) además añade que, mediante la gestión de calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los productos o servicios ofertados por la empresa.

(Barrera, 2019) Define la gestión de la siguiente manera: “El concepto de gestión empresarial así definido se vincula directamente al proceso de toma e implementación de decisiones en una empresa. Las distintas funciones gerenciales en las diferentes áreas funcionales se traducen, la mayor parte de las veces, en decisiones sobre la asignación de los recursos disponibles.”. La gestión dentro del desarrollo de las actividades implementadas en el área de catastro y facturación de la Corporación Nacional de electricidad CNEL EP es muy importante debido a que contribuye con la toma de decisiones de una forma más acertada, además de brindar herramientas para la solución de las diversas problemáticas que se presentan en los procesos tales como ingreso de datos, facturación, revisión de valores entre otros.

La gestión de facturación debe realizarse a intervalos claramente definidos. La administración de las cuentas y el envío de recibos deben ejecutarse con el menor retraso posible, después de la lectura del medidor por parte del encargado, debido que al no realizarlo en el tiempo adecuado se presentaron inconformidades por parte de los clientes; es importante definir que en un retraso en los procesos. Mientras que desde la perspectiva de Miranda (2017) el tiempo muerto (retraso) es el que “introduce más dificultades en el control automático que cualquier otro retraso, por eso es que debe procurarse mantenerlo en un mínimo tiempo” (p.41).

El control de calidad consiste en la aplicación de métodos estadísticos para mejorar el proceso de manufactura, actualmente es todo un sistema estratégico para ofrecer en forma competitiva servicios que satisfagan los requerimientos de los consumidores (Gutiérrez, 2019).

Al conocer estas definiciones relevantes en el desarrollo del presente estudio es importante recalcar que la gestión de facturación va de la mano con cada uno de los procesos antes mencionados.

En la tramitación de estos documentos y, en especial en la de la factura, se encuentran involucrados diferentes usuarios, por lo que es importante automatizar todos los procesos al máximo (Gómez, 2019).

Considerando que toda gestión debe empezar por un proceso se indicó que tomando las palabras de (Torres, 2020) “un proceso es una secuencia de tareas que se realizan de forma concatenada, es decir de forma seguida una detrás de la otra para alcanzar un objetivo o un fin concreto”. Debido a lo acontecido por la pandemia COVID-19 la actividad empresarial de CNEL tuvo una paralización de funciones lo que provocó

la acumulación de tareas e información, los procesos de validación de información se tornaron lentos, mayor acumulación de trabajo y no se desarrollaban las actividades con normalidad, los ingresos de información a los sistemas informáticos se vieron comprometidos disminuyendo la capacidad de facturación.

Según López & Soriano (2014) afirma que la facturación es un aspecto clave en el proceso de ingreso, quizás el más importante. Debido a que recopila toda la información sobre lo que se va a cobrar, cuándo se va a cobrar, de qué modo se va a cobrar y a quién se le va a cobrar el valor (p.124). la situación en la que se encontró anteriormente se generó por la situación que estaba atravesando el país por la pandemia, la compañía encargada de la toma de lectura y la impresión de las planillas no realizó la actividad correspondiente, por lo que, ocasionó que las compañías contratadas para realizar dicha gestión tampoco cumplan con el programa de facturación para el reparto de las facturas de los clientes de los diferentes sectores; por lo tanto, es necesario que la Corporación Nacional de Electricidad CNELEP considere el proceso de facturación como un aspecto clave de una buena gestión de la tesorería, eficiente y eficaz , para evitar retrasos y reclamos por parte de los usuarios.

La acumulación de consumo afecta la gestión de facturación, debido a que al tomar lecturas a los equipos de medición de los clientes en el mes de mayo se generó planillas de energía eléctrica con consumos acumulados por el mes de abril 2020, como consecuencia de que en dicho mes no se realizó la actividad, debido al confinamiento decretado por el gobierno, y los consumos facturados fueron en base al consumo facturado en el mes de marzo a todos los clientes tanto residenciales como a los clientes comerciales.

La gestión de facturación debe realizarse a intervalos claramente definidos. La administración de las cuentas y el envío de recibos deben ejecutarse con el menor retraso posible, después de la lectura del medidor por parte del encargado, ya que al no realizarlo en el tiempo adecuado se presentaron inconformidades por parte de los clientes; es importante definir que en un retraso en los procesos. Según Miranda Medrano (2017) afirma que el tiempo muerto (retraso) es el que “introduce más dificultades en el control automático que cualquier otro retraso, por eso es que debe procurarse mantenerlo en un mínimo tiempo” (p.41).

De esta forma, lo más importante es recopilar toda la información sobre lo que se va a cobrar, cómo se va a cobrar, cuándo se va a cobrar, y a quien se le va a cobrar. La factura es un elemento esencial de una buena gestión de la tesorería, al que hay que dedicarle máxima atención que al facturar se haga con la fecha del día que este facturando, para evitar los retrasos y reclamos (López & Soriano, La gestión de la tesorería , 2019).

De acuerdo a Salcedo (2018), indica que los componentes de la facturación constan de los siguientes pasos:

**Contratación de servicios:** En su concepción más genérica, el contrato es un acuerdo, compromiso, pacto o convenio, que se contrae como consecuencia del proceso de negociación entre dos partes.

**Admisión del usuario:** cuando el usuario ingresa a la institución se inicia la atención, primero con la recepción en el área de admisiones, responsable de tomar los datos de identificación, verificar los derechos, y clasificar.

**Recolección de documentos:** Es el mecanismo mediante el cual se recopila toda la información de las actividades, procedimientos y consumos por usuarios,

registrados en los formatos (registros, cargos, consumos, etc.) que se producen en cada servicio. Este paso es uno de los más importantes dentro del proceso.

**Clasificación y Digitación:** Una vez recolectada la información, se debe clasificar en grupos, de acuerdo con cada unidad funcional, entidades responsables de pago, tipo de riesgo, etc. (Salcedo, 2018).

La situación generada por el confinamiento y la pandemia mundial por COVID-19, género dificultades en el cumplimiento de la toma de lectura en el consumo de los servicios básicos y en especial para el presente caso de estudio a la lectura del consumo de energía eléctrica, debiendo promediar valores para generar las facturas y realizar el cobro del servicio, generando diversos problemas entre los usuarios que por lo general redundan en incrementos injustificados de consumo.

La energía eléctrica es un servicio que, para ser consumido, requiere el uso de enseres eléctricos o electrónicos en el hogar. De tal manera, que su consumo, se encuentra determinado por el nivel de tecnología -diseño técnico de los equipos, así como su frecuencia de uso -hábitos de consumo. De acuerdo a la teoría microeconómica, los cambios en el precio y en el ingreso podrían afectar la demanda del servicio en dos momentos: el corto y el largo plazo. Por ejemplo, si se incrementa el precio del servicio eléctrico domiciliario, en el corto plazo, una familia reduciría su consumo usando los aparatos menos tiempo, pero en el largo plazo podría cambiar sus aparatos por unos de mayor ahorro de energía, y seguir usándolos el mismo número de horas que empleaban antes de que les incrementara la tarifa (Morales-Ramírez & Alvarado-Lagunas, 2016)

En el caso particular del consumo residencial de energía eléctrica existen trabajos recientes que han aplicado esta metodología para el caso de los Estados Unidos y España. (Kaza, 2016), se trabaja sobre la encuesta de consumo residencial de energía de la Energy Information Administration (EIA) de los Estados Unidos para estudiar el impacto de varias características de los hogares sobre la distribución del consumo. Además de las variables de ingreso, precio y características de los hogares, como tamaño del grupo y de la casa, dicho estudio tiene particular interés en la densidad del vecindario y el tipo de vivienda. Una motivación central del trabajo, basada en debates acerca del impacto del tipo de vivienda sobre el consumo de energía, es evaluar si las viviendas múltiples consumen menos energía que las casas, y observar los mecanismos o modos de uso de energía por los cuales esto ocurre.

Los métodos y gestiones realizadas por el personal técnico de la empresa de electrificación para ejecutar el promedio de los valores y la facturación de los consumos deducidos son desconocidos por la población, sin explicación lógica se generaron reclamos y problemas que debieron ser solucionados de manera urgente y práctica.

Por ende, un atraso en la facturación repercute desfavorablemente al usuario como la entidad financiera. Debido a que, la actividad de toma de lectura al medidor quedo suspendida por el ente regulador, causando la no entrega de planillas tanto físicamente ni emitidas en los portales web de la empresa, para que los usuarios estén al tanto de los valores facturados en los meses en que las autoridades dictaron aislamiento de la población total en el país; y al momento de que los clientes acudieron a cancelar los valores se llevaron la sorpresa de que el monto asignado no coinciden con el consumo realizado.

Se evidenció que en el área que realizan la actividad de facturación, sus empleados tuvieron que hacer una revisión más minuciosa a cada cliente, ya que, por el motivo de la pandemia del covid-19, no pudieron realizar la toma de lectura de los medidores de los usuarios, por lo tanto, los colaboradores deben hacer búsquedas y revisiones minuciosas para generar las facturas pendientes tanto de tarifas comerciales que son las más comprometidas como las tarifas domésticas.

### Matriz de comparación

*Tabla 1 Valores cobrados sin lecturas y con lecturas por motivo pandemia*

<b>Valores cobrados sin lecturas por motivo pandemia</b>	<b>Valores cobrados con lecturas después de la pandemia</b>	<b>Diferencia de valores cobrados</b>	<b>Códigos de los clientes</b>	<b>Observación</b>
\$37,7	\$72,15	\$-34,45	333	Se le facturó consumo acumulado
\$40,44	\$52,26	\$-11,82	1449347	Se le facturó consumo acumulado
\$7,78	\$8,56	\$-0,78	1449388	Se le facturó consumo acumulado
\$15,81	\$21,39	\$-5,58	1449909	Se le facturó consumo acumulado
\$4,09	\$5,46	\$-1,37	197	Se le facturó consumo acumulado
\$23,36	\$11,04	\$12,32	275	Se le facturó consumo acumulado
\$9,26	\$8,00	\$1,26	1637	Se le facturó consumo acumulado
\$9,33	\$22,14	\$-12,81	3013	Se le facturó consumo acumulado
\$6,19	\$6,76	\$-0,57	9935	Se le facturó consumo acumulado
\$27,77	\$24,05	\$3,72	14896	Se le facturó consumo acumulado

*Fuente: Archivos de la empresa CNEL. Elaborado por Verónica Patricia García Santos*

Luego del análisis de los resultados de valores facturados y cobrado durante y después de la pandemia se tiene que el 70% de los referidos se les ha cobrado valores por debajo de la facturación real de los meses siguientes a la pandemia y un 30% el valor está por encima del consumo real, lo que se puede deducir que ha existido una mayoría cantidad de usuarios que fueron beneficiados, sin embargo el impacto social fue mayor, lo que evidencia que la empresa no utilizó las estrategias comunicacionales y de socialización adecuadas para controlar dicho impacto.

Como lo manifiesta (EdeEste, 2020) “la lectura del medidor es una manera fácil de llevar su propio control del consumo electricidad, además le puede ayudar a comprobar si sus esfuerzos para el uso eficiente del servicio eléctrico están dando los resultados esperados”. Debido a que este servicio de lectura de medidores fue suspendido temporalmente por la emergencia sanitaria nacional y el cual requiere medidas de distanciamiento social para proteger la salud de los trabajadores, provocó que en la reanudación se realice un mayor trabajo donde se presentó novedades y donde se requirió más tiempo de trabajo.

Según Aguilar, Del Castillo, Fernández & Perea (2019) afirma en su trabajo de investigación que el reclamo: Es la expresión de una persona ante la insatisfacción hecha por la entidad o empresa relaciona al producto o servicio que brinda, además podría estar relacionado con el proceso administrativo en la que no se da una buena atención o una respuesta explícita, asimismo en algunas ocasiones los reclamos de los clientes y consumidores ante una empresa, son principalmente porque los trabajadores no brindan la misma preferencia a todos por igual, puesto que los mismos están perjudicando la rentabilidad y el crecimiento de la empresa, de tal forma que la satisfacción de los clientes

está bajando a un nivel inapropiado, o como también por la falta de interés a los reclamos que hicieron los mismos. (p. 12)

La queja o reclamo es la expresión formal de un conflicto. Quien presenta el reclamo considera que sus intereses están siendo afectados por la acción u omisión de los directivos o demás integrantes de la empresa. El conflicto es considerado como una situación en la que las partes poseen intereses o criterios antagónicos (Castillo , 2018).

Esto perjudicó no solo la recaudación de los valores facturados, sino también a la imagen de la empresa, ya que a pesar de que los precios de energía no aumentaron porque el ente regulador envió el detalle de precios del año 2019 para que se continúe aplicando en el año 2020, sin embargo, el cliente argumentó que el aumento de los valores facturados fue causa de un aumento de precio y no de un aumento de consumo. Acudiendo a las instalaciones a manifestar su inconformidad y acreditando culpa a los encargados del departamento de atención al cliente, todas estas dificultades afectan la gestión de facturación y su desarrollo.

Al no poder cumplir con la toma lectura, se aumentó la cantidad de clientes para regulación, a ciertos clientes se le facturó consumos acumulados en sus planillas de energía eléctrica por lo que se debe hacer una revisión mucho más minuciosa de los códigos, invirtiendo aún más tiempo en el análisis y crítica para una posterior re facturación de los clientes, generando así notas de débitos o notas de crédito según el caso, para que en los meses siguientes se le facture el consumo real en sus planillas.

En la actualidad los sistemas informáticos e internet se han establecidos como un elemento indispensable para la mayoría de las empresas, así que para que las instituciones siempre funcione de manera ágil y eficaz es indispensable que sus empleados manejen un sistema informático vigente y actualizado, aunque cualquier software que tenga un exceso de información y que se desee su procesamiento implica complejidad, Según Menasse (2012) en el proyecto de Revisión metodológica en las áreas de planeación y organización aplicadas a empresas o industrias, manifiesta que:

Un sistema computarizado vigente es por ende centralizado, rápido y unificado, donde el exceso de información o datos públicos retrasados como: facturas, nota de créditos, convenio de pagos, etc. Ocasionan que el sistema colapse debido al intento doble en el registro o ingreso de datos o pagos pendientes de cada usuario. (p.82)

Parte de los sistemas computarizados que se manejan dentro del área son una base de datos con información detallada de los clientes, historial de consumo, facturación, entre otros, la gestión que se desarrolla en la facturación va de la mano con esta base de datos debido a que esta proporciona información detallada y completa para la ejecución de los procesos. Un sistema de base de datos es básicamente un sistema computarizado para guardar registros; es decir, es un sistema cuya finalidad general es almacenar información y permitir a los usuarios recuperar y actualizar la información con base en peticiones. La información en cuestión puede ser cualquier cosa que sea de importancia para el individuo u organización. Lo menciona (Date, 2017).

Según Inegi en la investigación de Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas (2016) afirma que: Los cambios regulatorios se analizan por medio de documentos que muestran la mayoría de transformaciones y tienen que ver con las obligaciones administrativas, seguidas por obligaciones financieras y, finalmente, por obligaciones materiales estas son las que tienen mayor impacto sobre el costo total de las regulaciones empresariales.

El aumento de clientes para el análisis y revisión de las facturas en el departamento de catastro y facturación, generó que los empleados acumularan más trabajo de lo normal, eso influyó a que no se cumplan con las fechas planificadas para la emisión de facturas, por lo que se generaron varios problemas en la facturación de los consumos además de aumentos de reclamos en el área de atención al cliente, actividad que en los posteriores meses fue subsanado porque se creó un módulo masivo para corregir las lecturas.

## **TÉCNICAS APLICADAS PARA LA RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

El presente trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo, que se basa en detallar las características encontradas en los hechos estudiados, de corte transversal por cuanto se estudia un fenómeno en un tiempo determinado, dentro de la metodología que se implementó está el método descriptivo que detalla la situación actual de la empresa y permite conocer las problemáticas que se desarrollan dentro del área de catastro y facturación; además con la aplicación de la técnica de investigación como la entrevista dirigida a la líder del área se recopiló la información necesaria para desarrollar el presente estudio de caso dentro de la empresa, y el instrumento utilizado para recaudar información fue el cuestionario.

## RESULTADOS

Entrevista realizada a la líder del área Catastro y Facturación de la empresa CNEL-  
LOS RIOS

*Tabla 2 Resultados de la entrevista realizada a la líder del área Catastro y Facturación de la empresa CNEL- LOS RIOS*

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1	¿Cómo se desarrolla el proceso de facturación dentro del área?	Se extrae el archivo de las lecturas tomadas del aplicativo ACIIS (Aseguramiento de la Calidad de la Información y Servicio); se generan un proceso de validación y al día siguiente se imprime las facturas emitidas.
2	¿Cómo se coordina y comunican las actividades con los colaboradores que facturan?	Se elabora un cronograma con el personal donde se detalla las fechas y actividades que se llevarán a cabo.
3	¿De qué forma receptan la información de las lecturas y cómo es el manejo de la misma?	El lector registra la lectura y captura la fotografía, la envía en línea y esto se almacena en un módulo informático ACIIS, en el cual se extrae la información.
4	¿Qué medios de atención se implementan para dar solución a los problemas, quejas e inconvenientes que presentan los usuarios?	De forma escrita, Atención Personalizada, Llamando al 1800-263537, Páginas en redes sociales, Facebook, Instagram, etc.
5	¿Qué documentos se entregan al cliente como respaldo de la corrección de los errores en la facturación?	Son las notas de crédito y notas de débito.
6	¿De qué forma garantizan la efectividad en el manejo de la información?	Se tienen sistemas informáticos que permiten la no manipulación de la información por los contratistas y todo registro o cambio queda identificado.
7	¿Qué métodos de seguimiento emplean para controlar a los lectores?	Procesos de fiscalización que puede ser con personal propio o contratado, mediante el módulo informático ACIIS.
8	¿Qué tipo de controles internos aplican en el área?	Los procesos de validación en el sistema informático; Los queries proporcionados por personal de tecnología, y el control de la persona responsable que se rota en cada mes de facturación

*Fuente datos obtenidos de la Entrevista. Elaborado por Verónica Patricia García Santos*

Al analizar la información proporcionada por la líder del área de catastro y facturación en la entrevista realizada se puede determinar que:

Si existen procesos que permitan garantizar la eficiencia de la facturación, pero estos no se aplican en su totalidad por lo tanto se presentan las diversas anomalías identificadas dentro de los procesos de facturación; el no aplicar de forma correcta los procesos trae como consecuencia los retrasos en las tomas de lectura y entrega de facturas teniendo en consideración que estas problemáticas se desencadenan tras la emergencia sanitaria por el Covid-19 y por lo consiguiente las diversas quejas por parte de los usuarios.

Se pudo observar también que, si existen medios en los cuales se conocen las quejas y problemas que presentan los usuarios, pero estos en ocasiones no tienen respuesta oportuna debido a que el ingreso de la información al sistema se ha tornado lento y poco efectivo por lo tanto en ocasiones los usuarios no reciben respuesta alguna de su queja. Se evidenció estas situaciones que reflejan las dificultades que existen en la gestión de facturación de la empresa CNEL EP Los Ríos.

De la misma forma se pudo confirmar una evidente acumulación de trabajo y los métodos de seguimiento a los lectores o controles internos aplicados a los colaboradores no cumplen con los objetivos deseados, teniendo resultados pocos favorables y comprometiendo la gestión de facturación de forma directa y ocasionando molestias en los usuarios del servicio.

## CONCLUSIONES

La gestión permite planear, organizar, dirigir y controlar las actividades que se desarrollan en relación a los recursos existentes de una empresa, que deben ser considerado en los procesos de administración de cuentas, lectura de medidor, envío de recibos y cobro de los valores por el servicio proporcionado efectuados en el área de catastro y facturación de la Corporación Nacional de Electricidad.

La información obtenida mediante la investigación realizada permitió realizar un análisis comparativo referente a los valores facturados y recaudados por la empresa Eléctrica durante la pandemia, que dio como resultado que el 70% de los usuarios reflejan en el sistema valores cobrados por debajo de la facturación real de los meses siguientes a la pandemia y el 30% el valor está por encima del consumo.

Por otra parte, una adecuada y oportuna gestión permitirá a través de la automatización de los procesos viabilizar de manera efectiva los resultados , más aún cuando se trata de empresas tercerizadoras, que a través de sus servicios desarrollan el levantamiento de información (lectura de los medidores) por lo que, es necesario implementar una planificación oportuna que conlleve generar los recibos o facturas dentro de los tiempos establecidos, evitar los retrasos, valores por mora y corte del servicio eléctrico.

La implementación de un proceso continuo y oportuno y la aplicación de un eficiente control de calidad en el área de facturación, permitirá mejorar

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar Macedo, J. L. (2019). *Efecto del incremento de reclamos por consumo de energía eléctrica de clientes de la empresa Electro Oriente SA–Tarapoto*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35768/B\\_Aguilar\\_MJL-Del%20Castillo\\_FR-Fern% c3% a1ndez\\_CEC-Perea\\_RJCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35768/B_Aguilar_MJL-Del%20Castillo_FR-Fern%c3%a1ndez_CEC-Perea_RJCD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Barrera, A. (2019). *Gestión para la modernización*. España: Indap - IICA.
- Castillo, J. A. (2018). *Administración de personal - Un enfoque hacia la calidad*. Bogotá, Colombia: ECOE ediciones.
- Date, C. (2017). *Sistema de bases de datos*. México: Pearson.
- EdeEste. (15 de Enero de 2020). *EdeEste*. Obtenido de ¿Como leer su medidor?: <https://edeeste.com.do/inicio/aprende-con-edeeeste/como-leer-su-medidor/#:~:text=La%20lectura%20del%20medidor%20es,est%C3%A1n%20dando%20los%20resultados%20esperados>.
- Gómez, C. T. (2019). *Aplicaciones informáticas de la gestión empresarial*. Madrid: ic.
- Gutiérrez, M. (2019). *Administrar para la Calidad - Conceptos administrativos del control total de calidad*. México: LIMUSA.
- INDAP, I. d. (2018). *Gestion para la modernizacion de la pequeña empresa agricola*. Pomelo.
- Inegi. (2016). *Encuesta Nacional de Calidad Regulatoria e Impacto Gubernamental en Empresas 2016*. México: ENCRIGE.
- Kaza, N. (2016). “*Understanding the Spectrum of Residential Energy Consumption: A Quantile Regression Approach*”. Boston: Energy policy, vol. 38.
- López, F., & Soriano, N. (2014). *La gestión de la tesorería*. España: Cabecera S.L.

- López, F., & Soriano, N. (2019). *La gestión de la tesorería* . Barcelona ( España ):  
Cabecera S.L.
- Menasse, S. P. (2012). *Revisión metodológica en las áreas de planeación y organización aplicadas a pymes en la industria de la construcción*. Mexico D.F. . Obtenido de <http://www.bib.uia.mx/tesis/pdf/015564/015564.pdf>
- Merly, G. (2017). *La Gestion Eficaz* . Madrid: Diaz de Santos .
- Miranda Medrano, J. A. (2017). *Fundamentos de medición y control de procesos*. México: Palibrio. Obtenido de [https://books.google.com.ec/books/about/Fundamentos\\_De\\_Medici%C3%B3n\\_Y\\_Control\\_De\\_Pr.html?id=WJgqDwAAQBAJ&redir\\_esc=y](https://books.google.com.ec/books/about/Fundamentos_De_Medici%C3%B3n_Y_Control_De_Pr.html?id=WJgqDwAAQBAJ&redir_esc=y)
- Morales-Ramírez, D., & Alvarado-Lagunas, E. (23 de 06 de 2016). *scielo.org.mx*. Obtenido de [scielo.org.mx:](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582014000200062)
- [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-78582014000200062](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582014000200062)
- Salcedo, I. O. (2018). *Facturación y Auditoria* . Colombia: ECOE.
- Torres, I. (19 de 2020 de 2020). *Ive Consultores*. Obtenido de Gestión empresarial : <https://iveconsultores.com/ejemplos-de-procesos-de-una-empresa/>
- Udaundo Duran, M. (2019). *Gestión de Calidad*. Madrid: Díaz de Santos.

## ANEXOS

## Anexo 1 Informe Urkund



## Document Information

Analyzed document	García_Santos_Verónica_Ingeniería_Comercial_2021.docx (D112864678)
Submitted	9/18/2021 3:26:00 PM
Submitted by	
Submitter email	garciaav@fafi.utb.edu.ec
Similarity	9%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

## Sources included in the report

SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYOYO / Galecio_Gutiérrez_José_Vicente_Ingeniería_Comercial_2018.docx		1
	Document: Galecio_Gutiérrez_José_Vicente_Ingeniería_Comercial_2018.docx (D36012003) Submitted by: vicha_1990@hotmail.com Receiver: unidaddeitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		
SA	Proyecto Econ. Laura Muñiz.docx		3
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHYOYO / CASO DE ESTUDIO FINAL CNEL AMAIGUEMA PAREDES ROSSMERY.docx		1
	Document: CASO DE ESTUDIO FINAL CNEL AMAIGUEMA PAREDES ROSSMERY.docx (D78574243) Submitted by: ramaiguema20@fafi.utb.edu.ec Receiver: unidaddeitulacionfafi.utb@analysis.orkund.com		
W	URL: <a href="https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5922/1/LIPSE-PAE-2021-0003.pdf">https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/5922/1/LIPSE-PAE-2021-0003.pdf</a> Fetched: 7/27/2021 4:12:14 AM		1
J	URL: <a href="https://doi.org/10.15446/revista.14150e">efd5a9d6-eb87-4b38-b63f-1ad5cd5da50e</a> Fetched: 1/29/2021 7:02:12 AM		2
W	URL: <a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52007-78582014000200062">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=52007-78582014000200062</a> Fetched: 9/18/2021 3:26:00 PM		2
W	URL: <a href="https://edeeste.com.do/inicio/aprende-con-edeeste/como-leer-su-medidor/#:~:text=La%20lectura%20del%20medidor%20es,est%C3%A1n%20dando%20los%20resultados%20esperados.G">https://edeeste.com.do/inicio/aprende-con-edeeste/como-leer-su-medidor/#:~:text=La%20lectura%20del%20medidor%20es,est%C3%A1n%20dando%20los%20resultados%20esperados.G</a> Fetched: 9/18/2021 3:26:00 PM		1

*Anexo 2 Autorización de la empresa*

Babahoyo, 24 de agosto del 2021

Sr.

Ing. Víctor Olegario Acosta Villacís

**ADMINISTRADOR DE LA UNIDAD DE NEGOCIOS DE CNEL-LOS RIOS**

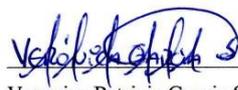
En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **GARCIA SANTOS VERONICA PATRICIA**, con cédula de identidad 120583665-1, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculado(a) en el proceso de titulación periodo Junio - Octubre 2021, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **GESTIÓN DE FACTURACIÓN EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD CNEL EP LOS RÍOS** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

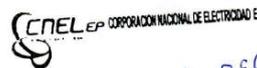
Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecido(a).

Muy atentamente



Veronica Patricia Garcia Santos

120583665-1



*Ing. Patricio Reyes / DIRECTOR COMERCIAL*  
*AUTORIZADO, brindar todas*  
*la facilidades para realizar el*  
*Caso de Estudio.*



24-AGO-2021

*Anexo 3 Guía de entrevista*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**Entrevistado:** Líder del área Catastro y Facturación de la empresa CNEL- LOS RIOS

**Objetivo:** Determinar los procesos que se realizan entorno a la gestión de facturación de la empresa CNEL- LOS RIOS

**Preguntas.**

1. ¿Cómo se desarrolla el proceso de facturación dentro del área?
2. ¿Cómo se coordina y comunican las actividades con los colaboradores que facturan?
3. ¿De qué forma reciben la información de las lecturas y cómo es el manejo de la misma?
4. ¿Qué medios de atención se implementan para dar solución a los problemas, quejas e inconvenientes que presentan los usuarios?
5. ¿Qué documentos se entregan al cliente como respaldo de la corrección de los errores en la facturación?
6. ¿De qué forma garantizan la efectividad en el manejo de la información?
7. ¿Qué métodos de seguimiento emplean para controlar a los lectores?
8. ¿Qué tipo de controles internos aplican en el área?

Anexo 4 Respuestas de la entrevista

Tabla 3 Resultados de la entrevista realizada a la líder del área Catastro y Facturación de la empresa CNEL- LOS RIOS

#	Preguntas	RESPUESTAS OBTENIDAS
1	¿Cómo se desarrolla el proceso de facturación dentro del área?	Se extrae el archivo de las lecturas tomadas del aplicativo ACIIS (Aseguramiento de la Calidad de la Información y Servicio); se generan un proceso de validación y al día siguiente se imprime las facturas emitidas.
2	¿Cómo se coordina y comunican las actividades con los colaboradores que facturan?	Se elabora un cronograma con el personal donde se detalla las fechas y actividades que se llevarán a cabo.
3	¿De qué forma receptan la información de las lecturas y cómo es el manejo de la misma?	El lector registra la lectura y captura la fotografía, la envía en línea y esto se almacena en un módulo informático ACIIS, en el cual se extrae la información.
4	¿Qué medios de atención se implementan para dar solución a los problemas, quejas e inconvenientes que presentan los usuarios?	De forma escrita, Atención Personalizada, Llamando al 1800-263537, Páginas en redes sociales, Facebook, Instagram, etc.
5	¿Qué documentos se entregan al cliente como respaldo de la corrección de los errores en la facturación?	Son las notas de crédito y notas de débito.
6	¿De qué forma garantizan la efectividad en el manejo de la información?	Se tienen sistemas informáticos que permiten la no manipulación de la información por los contratistas y todo registro o cambio queda identificado.
7	¿Qué métodos de seguimiento emplean para controlar a los lectores?	Procesos de fiscalización que puede ser con personal propio o contratado, mediante el módulo informático ACIIS.
8	¿Qué tipo de controles internos aplican en el área?	Los procesos de validación en el sistema informático; Los queries proporcionados por personal de tecnología, y el control de la persona responsable que se rota en cada mes de facturación

Fuente datos obtenidos de la Entrevista. Elaborado por Verónica Patricia García Santos