



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E
INFORMÁTICA**

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2017 – MARZO 2018

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 EMPRESA CNEL E.P. DE LA CIUDAD
DE BABAHOYO**

EGRESADO

JOSÉ VICENTE GALECIO GUTIÉRREZ

TUTOR:

ECON. DIANA CAROLINA ESCOBAR MAYORGA

AÑO 2018

INTRODUCCIÓN

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP de la República del Ecuador, se constituyó el 13 de marzo de 2013 por el Presidente de la República, con la finalidad de conceder servicios públicos de comercialización y distribución de energía eléctrica, en la actualidad tiene como responsable satisfacer a más de millones de clientes. (CNEL-EP, QUIENES SOMOS , 2018). Sin embargo se han presentado algunos inconvenientes en el departamento de facturación de la Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Babahoyo, referentes a la gestión que realiza este departamento.

El presente estudio de caso se realizará con la finalidad de dar seguimiento a las diferentes actividades realizadas en el departamento de facturación en la empresa pública estratégica Corporación Nacional de Electricidad de la ciudad de Babahoyo y observar la calidad del servicio que brinda esta institución pública a sus compradores de servicios.

En este estudio de caso se implementó el método lógico deductivo porque permitirá descubrir las consecuencias que han hecho posible que el proceso de facturación en la empresa CNEL E.P. no se ejecute de manera adecuada, como está establecido en la planificación anual de la misma.

La sublínea de investigación es el modelo de gestión administrativa aquella que está relacionada con el proceso de facturación. La recolección de datos se ejecutó mediante la utilización de las técnicas de observación usando como instrumento la entrevista, para obtener

eficientes soluciones, la cual fue aplicada a la persona encargada de dirigir el departamento de facturación.

El objetivo del presente caso de estudio es analizar los hechos suscitados en la Gestión de facturación y las causas que intervienen con la correcta ejecución de la misma y así lograr la satisfacción de los usuarios en lo que respecta al servicio que ésta ofrece, teniendo en cuenta que este es uno de los más importantes dentro de las empresas.

DESARROLLO

La Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP es una empresa reconocida por la distribución y comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, se constituyó en sociedad incógnita como CNEL S.A. el 15 de diciembre del año 2008, mediante el decreto No. 1459, del 13 de marzo en 2013 por el Presidente de la República Rafael Correa, con el fin de prestar servicio público de calidad en energía eléctrica, en la actualidad sirve a más de 2,3 millones de clientes a nivel nacional, con una cobertura del 95% dentro del área de servicio que cubre.

Actualmente CNEL EP la conforma un equipo gerencial, técnicos, quienes planifican y ejecutan actividades con el objetivo de convertirla en una empresa pública sostenible, alineada a la planificación nacional, intersectorial y sectorial, con énfasis en la calidad de los servicios técnicos y comerciales.

CNEL EP sirve a la ciudadanía con el fin de mejorar y servir de la mejor manera a la comunidad así lo demuestra su misión, la cual se detalla a continuación:

“Misión: Brindar servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica brindando bienestar a los consumidores, contribuyendo al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y cuidado del ambiente.” (CNEL-EP, QUIENES SOMOS , 2018).

“En la visión tiene como objetivo mejorar el servicio de energía eléctrica creando metas para el año, busca ser líder en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia” (CNEL-EP, QUIENES SOMOS , 2018).

Este estudio de caso se realizó en el departamento de gestión de facturación de la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad. El organigrama de la empresa se comprenden de la siguiente manera: como gerente de la empresa el Ing. Eléctrico Fausto Macías, Director Comercial Rafael Vásquez, Líder de Facturación y Catastro Ing. Comercial Irma Ramírez, MAE. Esta empresa tiene 300 trabajadores a su cargo para un buen funcionamiento entre ellos 150 empleados por el código del trabajo y 150 empleados LOEP (Servidores Públicos).

Dentro del departamento de facturación de la empresa CNEL E.P. existen seis personas laborando, de las cuales, cuatro son técnicos de emisión de facturación y las otras dos personas profesionales de emisión de facturación. Esta empresa cuenta con un total de 43.734 clientes en la agencia de Babahoyo, es decir, mantiene una amplia clientela entre personas naturales y jurídicas, a nivel provincial esta empresa presta servicio energético a Babahoyo, Baba, Montalvo, Jujan, 3 Postes (una parte), Urdaneta, San Juan, Ventanas, Vinces, Quinsaloma, Pueblo Viejo. Mocache (Rural) con un total de 120.564 usuarios.

El departamento de Gestión de recaudación se encarga de atender el pago de los usuarios y atender los problemas que se den en el momento de la recaudación, este departamento cuenta con las siguientes formas de cobro:

Pago efectivo: Podrá ser realizado por cualquier persona que cumpla con los requisitos: contar con una planilla anterior de pago o proporcionar información que permita identificar el cliente y valor monetario a cancelar.

Débito automático mensual: lo podrá realizar el titular de la cuenta bancaria o tarjeta de crédito con los siguientes requisitos: solicitud autorizando al banco o emisor de tarjeta de crédito el débito automático de la cuenta del solicitante.

Tarjeta de crédito: Cualquier persona que cumpla con los siguientes requisitos lo podrá realizar: contar con una planilla anterior de pago o proporcionar información que permita identificar el cliente.

Transferencia bancaria vía web: Lo podrá realizar el titular de la cuenta de un banco a través del cual se pueda realizar pagos a CNEL EP. (GESTION DE RECAUDACION)

Los problemas que se presentan consecutivamente por el departamento de facturación se detallan a continuación cabe destacar que este departamento se dedica a la facturación y modificación de factura de clientes masivos e industriales (CNEL-EP, GESTION DE RECLAMOS, 2018):

- No reconectan el servicio en el tiempo especificado
- Retraso en atención a solicitudes
- Reclamos de facturación
- No entregan la planilla/factura
- Pago no efectuado o registrado
- Inconvenientes en el medidor
- Mala aplicación de tarifa
- Servicio duplicado

Los problemas detectados por los encargados de atención al clientes, quienes emiten las facturas y realizan el cobro de dinero, es que presumen existiría una mala lectura de los medidores por parte del personal del área encargada y los responsables serían las compañías contratadas para realizar esta actividad, en este caso CMECERSA Y DCOSIND, el cobro se rigió a partir de esa lectura. Otro de los inconvenientes que se observa es que los usuarios no reciben a tiempo sus planillas motivo por lo cual no se acercan a cancelar a tiempo sus valores pendientes y en ocasiones causa el corte del servicio, esto genera inconformidad a los usuarios por el tiempo que tardan en reconexiones cuando se exceden del plazo máximo de pago. Suele pasar en ocasiones que no se aplica correctamente la tarifa al momento de facturar creando un valor mayor al que normalmente el usuario está pagando mensualmente.

Cuando a un cliente natural es decir de consumo casero se le factura el monto de \$ 150,00 dólares presenta su queja en atención al cliente, para solucionar este problema primero se debe enviar a un técnico que revise que el medidor este funcionando correctamente y

verificar si la lectura tomada por las empresas encargadas es el correcto, si el problema es el medidor lo retiran colocan uno nuevo y lo registran en el departamento de facturación

Al tomar la lectura del medidor de un usuario residencial, refleja un consumo de 131 (k Wh), la problemática se basa en el incremento del valor a pagar por kilovatio de 0.04 centavos de dólar a 0.09 centavos que equivale a un 50% de descuento considerable de la empresa hacia el usuario.

En este caso el departamento responsable de los errores corrige dependiendo el problema de la manera más efectiva y rápida posible, aunque existen quejas de algunos usuarios del servicio que brinda esta empresa, en el tiempo que suelen perder por fallas en el departamento ya sea por el sistema u otros problemas como ya se mencionaron.

Una de las partes más importantes para cualquier empresa sea pública o privada es la atención al cliente, se dedique la empresa ya sea a la compra y venta de un producto o prestar un servicio, el contacto que se tiene directamente con el cliente afecta la imagen corporativa de la institución, una excelente atención al cliente es parte fundamental para el buen funcionamiento de la misma.

“La atención al cliente dentro de una empresa es de suma importancia debido a que esta es la cara que se muestra a los usuarios de los servicios prestados por la empresa, si el usuario desea realizar reclamos, sugerencias despejar dudas, solicitar información “las principales alternativas que ofrece

este sector o área de las empresas a sus consumidores, los clientes de una empresa deberán anunciar con este servicio”. (ABC, 2017)

Según el autor las quejas de los usuarios pueden ser aprovechadas por la empresa para mejorar la calidad de la atención al cliente y mejorar el servicio que presta a la ciudadanía, también darse cuenta de cuáles son los sectores en la institución que se están dirigiendo las quejas de los usuarios.

La empresa puede encontrar en las reclamaciones de sus clientes una oportunidad para mejorar el servicio, conocer gustos o preferencias del cliente, demostrar atención, servicio, interés etc. las quejas y reclamaciones también son frecuentes entre empresas (proveedor cliente) y en cualquier fase de la relación comercial; es decir desde que el comprador formula su pedido hasta que el vendedor cobra el importe acordado. (Escudero Serrano, 2017).

En algunas ocasiones se confunden las personas e instituciones al creer que un servicio está alejado de un bien o viceversa el servicio a una persona comienza desde la forma en que se lo trata.

Un bien es el resultado tangible de una actividad transformadora en distinto grado. Un servicio es una prestación, un esfuerzo o una acción. Frecuentemente se confunden conceptos quedando servicio como algo ajeno a ellos. Toda actividad empresarial conduce a un producto, que puede ser un bien o un servicio, podemos

entender que bien y servicio son materializaciones de actividades diferentes. (Grande, 2012).

La comunicación y el servicio al cliente son fundamentales para tener una empresa estable un bien o producto siempre irán de la mano de los servicios.

Los problemas del servicio al cliente se derivan, en gran proporción, de situaciones ajenas al mismo producto o servicio: por ejemplo, se afirma que del total de disconformidades solo el 44% se presenta por la falla real del servicio, un 34 % se queja de la actitud negativa de los empleados y el 17 % de la respuesta insatisfactoria cuando se reclama por el fallo de un servicio. Esto deja en evidencia que una proporción muy alta de la falla de la prestación del servicio radica en la actitud y el asertividad de las personas, más allá de los procesos mismos de prestación del servicio. (Hoyos, 2016).

Problemas del servicio según Hoyos se debe en su mayoría en la atención que recibe el usuario, según la problemática es no prestar un servicio adecuado al cliente, la insatisfacción del cliente es la que hace aun mayor grande la falla del servicio.

La facturación tiene objetivos principales para realizar su proceso de manera correcta y ordenada, todo para mejorar la calidad del servicio que se presta, la facturación es el registro del valor a pagar del usuario en este va detallada el IVA, descuento y demás desglose de la compra del bien, producto o servicio.

“Mecanismo por el que se accede al subsidio a la demanda; es decir se enfoca la supervivencia económica a la valoración de los servicios prestados y a la eficiencia de la unidad prestadora de servicios de energía eléctrica” (Martínez & Tatiana, 2018).

Según afirma Martínez uno de los objetivos de la facturación como se explica cada uno porque es importante dentro de la empresa eléctrica estación Babahoyo, en primer lugar hablaremos del hecho de generar una factura por los servicios de energía eléctrica prestados al consumidor, al tener contacto con él nos permite tener la idea de diseñar e implantar los instrumentos básicos para guardar información de los diferentes servicios, teniendo en cuenta para esto los manuales de tarifa de compra y venta de servicios, bienes o productos en este caso de servicios prestados por CNEL EP.

Crear mecanismos de control en las diferentes etapas del proceso de prestación de los servicios y cruces de la información con las demás áreas de la institución, por esta razón es importante que los departamentos se permitan suministrar información sobre las estadísticas y la contabilidad como documentos de análisis y soporte del área financiera y administrativa de la empresa para conocer como está funcionando la empresa.

Por esto es importante establecer responsables del suministro, captura y cruces de información, dentro del proceso de facturación. Obtener detalle de los ingresos de tal manera que permita analizar la rentabilidad por cada uno de los servicios prestados para la adecuada toma de decisiones. Garantizar a todos los usuarios una información ágil y veraz sobre su estado de cuenta.

Al realizar la entrevista a la encargada del Departamento de Gestión y Administración. Se respondieron varias preguntas las mismas que son de suma importancia para mantener al departamento unido y sin las quejas de los usuarios. Se desea saber si se realiza dentro de este departamento capacitaciones que mejoren la calidad del servicio que en esta empresa pública se esté llevando a cabo.

La capacitación constante de los trabajadores es uno de los atributos de los sistemas productivos emergentes. Asentada de manera importante en el ámbito de los recursos humanos, se relacionan, por un aparte, con una nueva forma de conceptualizar a estos, y por la otra parte, con la búsqueda de la calidad y eficiencia por razones de competitividad el entrenamiento de la mano de obra forma parte de las obligaciones que la legislación laboral del país establece para los patrones. (Torres & Viveros, 2010).

Al leer lo que afirman Torres y Viveros nos dice que es parte de los compromisos adquiridos por el empleador, mantener capacitado y actualizado a sus trabajadores para obtener de esta manera la excelencia en el departamento que se aplique.

Otras de las inquietudes sobre el departamento es si recibe quejas por parte de los usuarios por la mala atención prestada, siempre se reciben quejas pero siempre se tratan de solucionarlas de la mejor manera.

Es un factor fundamental para aumentar la productividad de los equipos de trabajo; es uno de los principales retos que se debe marcar cualquier alto directivo, mando intermedio o jefe de área. Sin embargo, muchos directivos son expertos en desmotivar a sus colaboradores, poseen una habilidad especial para crear un mal ambiente (Serrano, 2012).

Es importante tener en cuenta lo que afirma Serrano sobre la motivación que debe brindar el jefe o encargado de un departamento ya que es la actitud con la que se tome el reclamo, de la que dependerá el trato hacia el cliente, se debe de felicitar cuando se acciona de una manera correcta y guiar cuando los trabajadores se equivocan.

Existen empresas en el argot empresarial se conocen como cazadores de talento. La actividad estas empresas consiste en buscar para sus clientas personas para ocupar un cargo importante. Es decir cuando una empresa necesita cubrir el puesto de director de marketing en la plantilla de la empresa no hay ninguna persona con el perfil necesario contratan los servicios de una empresa especializada las cualidades que se valoran son la autoconfianza, la iniciativa, el interés por los demás, la identificación con la compañía, orientación al cliente. (Serrano, 2012).

Por lo general en cualquier ámbito sea profesional o personal se escoge lo mejor para que el funcionamiento sea óptimo de la misma manera en el departamento de facturación se toma en cuenta el perfil adecuado para poder desarrollar las actividades encomendadas de la mejor

manera. Debe ser una persona capaz, con iniciativa, con autoconfianza y ser un buen líder para crear un ambiente sano para laborar.

Para que toda lo existente dentro de la protección al consumidor pueda ponerse en marcha, tan necesario, como arbitrar procedimientos, es que estos respeten en todo momento la política de protección de datos y la confidencialidad, así como que impere la transparencia en su desarrollo y aplicación. (DOMÍNGUEZ & HERNÁNDEZ, 2016).

Dentro de CNEC se aplica la ley de transparencia por ende su información es publica se puede verificar por medio de sitio web de CNEC solo con número de cédula y nombres completos señalar la provincia y ciudad.

Según Domínguez y Hernández deben cumplirse las políticas de cada empresa sobre la confidencialidad y manejo de la información.

Base legal de la facturación

Rafael Correa Delgado Ex-Presidente Constitucional de la República considerando: que mediante decreto ejecutivo no. 3055, publicado en el registro oficial no. 679 de octubre 8 del 2002 se expidió el reglamento de comprobantes de venta y retención; que es pertinente ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las

necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias; y, en ejercicio de la atribución que le confiere el número 13 del artículo 147 de la constitución de la república, decreta: el siguiente reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios.

ART. 1.- comprobantes de venta.- son comprobantes de venta los siguientes documentos que acreditan la transferencia de bienes o la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con tributos: A) Facturas; B) Notas de venta - RISE; c) liquidaciones de compra de bienes y prestación de servicios; d) tiquetes emitidos por máquinas registradoras; e) boletos o entradas a espectáculos públicos; y, f) otros documentos autorizados en el presente reglamento.

CAPÍTULO II de la emisión y entrega de comprobantes de venta, notas de crédito y notas de débito art. 11.- facturas.- se emitirán y entregarán facturas con ocasión de la transferencia de bienes, de la prestación de servicios o la realización de otras transacciones gravadas con impuestos, considerando lo siguiente: a) desglosando el importe de los impuestos que graven la transacción, cuando el adquirente tenga derecho al uso de crédito tributario o sea consumidor final que utilice la factura como sustento de gastos personales; b) sin desglosar impuestos, en transacciones con consumidores finales; y, c) cuando se realicen operaciones de exportación (SRI, 2018).

Según SRI en el año 2008 dio a conocer la base legal de facturación. Para que las empresas se rijan y actúen de la manera correcta en el departamento de facturación.

La factura es el documento impreso que detalla el consumo del mes además de esto el número de kW que ha consumido durante el mes es decir desde la toma de la lectura anterior, hasta la actual, esto da el total del valor a cancelar, además detalla la tarifa por la cual se realizó el cobro.

En algunas ocasiones los problemas de facturación suceden porque no se entrega a tiempo las facturas a los usuarios, algunos de estos no se dan cuenta del detalle de la factura y el cobro que se realiza por uso comercial o domestico ya que varía la tarifa entre los ambos. En la factura aparece subsidio que se realiza en la tarifa de dignidad, la cual se aplica cuando el consumo es menor a 110 kWh, en la Sierra, 130 kWh en la Costa, Oriente y región Insular.

Descripción Planilla Eléctrica

La planilla esta constituida por 2 hojas en la primera hoja se detalla lo siguiente:

El tipo de tarifa es lo principal que se describe en una planilla eléctrica, corresponde al tipo de uso del servicio, si es para consumo doméstico se denomina tarifa residencial, para uso comercial se llamará tarifa comercial, (vueltas/kWh), se refiere al número de revoluciones que realiza el disco del medidor por cada uno de los kWh de consumo, esto aplica únicamente para medidores de disco (electromecánicos). La Fecha desde que inicia el conteo de la

energía y la fecha en la que culmina el conteo de la energía, es decir la fecha en que se realiza la medición, según el establece el Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro del Servicio de Electricidad, el número de consumo no pueden ser menores a 28 ni pasar de 33 días.

Consumo: equivale a la cantidad de energía consumida, que resulta de la lectura del medidor actual y la anterior.

Subsidio cruzado: se refiere al 10% del valor por consumo y comercialización que deben aportar cada consumidor residencial cuyo consumo del mes sea mayor al consumo promedio residencial de la empresa. El monto total recaudado de la contribución anterior se divide entre los consumidores residenciales cuyo consumo del mes facturado sea menor o igual al consumo promedio.

Subsidio Tarifa Dignidad: esta tarifa es aplicada cuando el consumo no supera los 110 kWh en la Sierra y los 130 kWh en la Costa, región Amazónica y región Insular o Galápagos. Corresponde a la diferencia entre la energía y comercialización, valorados con la tarifa a usuario final de la distribuidora y la energía valorada con tarifa 0,04 USD/kWh y comercialización USD 0,71 (ELECTRICA, 2018).

CONCLUSIONES

Después de la entrevista realizada a la encargada de este departamento y la información obtenida se logra determinar el grado de insatisfacción que tiene el consumidor del servicio.

La Gestión de facturación de la empresa CNEL EP no está funcionando correctamente aun con una misión y visión que van encaminada para brindar un servicio de calidad al usuario, existen varias fallas que se deben coordinar para que los usuarios puedan tener un mejor servicio, esto refiriéndome a las empresas que se encargan de realizar la lectura mensual de los medidores, CMECERSA Y DCOSIND debido a que este es el problema que se ve a diario en este departamento, las personas se quejan de que no se les han tomado la lectura del medidor y hay un valor excesivo de cancelar, otras que se les ha cambiado la tarifa, existen quienes se quejan de la atención recibida y de la no solución a sus problemas.

Se logró determinar que al mejorar el ambiente laboral y capacitando a las personas que realizan la toma de lectura del medidor, el departamento de facturación mejoraría la atención al usuario.

BIBLIOGRAFÍA

ABC. (03 de 01 de 2017). *ABC* <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>. Obtenido de ABC <https://www.definicionabc.com/economia/atencion-al-cliente.php>

Arias, A. (2014). *Marketing Digital y SEO en Google*. IT Campus Academy.

Chamillard, G. (2011). *Administración de un sistema Linux*.

CNEL-EP. (11 de 01 de 2018). *GESTION DE RECLAMOS*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/gestion-de-reclamos/>

CNEL-EP. (11 de 01 de 2018). *GESTION DE RECAUDACIÓN*. Obtenido de CNEL EP: <https://www.cnelep.gob.ec/gestion-de-recaudacion/>

CNEL-EP. (9 de 11 de 2018). *QUIENES SOMOS* . Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/>

DOMÍNGUEZ, G. C., & HERNÁNDEZ, M. F. (2016). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo*. España: Paraninfo.

ELECTRICA, P. (08 de 01 de 2018). *CNEL-EP PLANILLA*. Obtenido de <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/planilla-electrica/>

Escudero Serrano, M. (2017). *Comunicación y atención al cliente 2.^a edición*. España: Editorial Paraninfo.

Estrategico, C. P. (17 de 01 de 2018). Obtenido de <https://mail.google.com/mail/u/1/#search/galecio/16101e391d265f96?projector=1&messagePartId=0.1>

Grande, I. (2012). MARKETING DE LOS SERVICIOS. En I. G. Esteban, *MARKETING DE LOS SERVICIOS* (págs. 1- 26). Madrid: ESIC.

Hoyos, R. (2016). Plan de marketing: Diseño, implementación y contro. Bogota: Editorial Ecoe.

Martínez, L., & Tatiana, I. (15 de 01 de 2018). *Facturación y auditoría de cuentas en salud*. Obtenido de <https://books.google.com.ec/books?id=61uzDQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=facturacion&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiJsfuww83YAhXD2FMKHRDOAWUQ6AEIJjAA#v=onepage&q=facturacion&f=false>

Montserrat, J. (2012). El anunciante franquiciador: sistemas y procesos de comunicación comercial. España: Publicaciones Universidad de Alicante.

Peinado, J. (2015). Métodos, técnicas e instrumentos de la investigación criminológica. Madrid: Editorial Dikinson.

RAE. (2015). RAE . ESPAÑA .

Ramos, R. A. (2016).

Royo, J., & Allueva, A. (2013). Acciones de innovación y mejora de los procesos de aprendizaje. PRENSAS DE LA UNIVERSIDAD SARAGOZA.

Santillán., M. S. (2015).

Serrano, M. J. (2012). *Comunicación y atención al cliente*. España: Editorial Paraninfo.

SRI. (15 de 01 de 2018). *SRI*. Obtenido de <http://www.sri.gob.ec/web/guest/base-legal1>

Torres, B., & Viveros, J. C. (2010). *Estudios laborales en México*. Mexico: Plaza y Valdez.

VAQUERO, M. (2014). Utilización de las TIC para la docencia en asignaturas de Matemáticas:. Ediciones Universidad de Salamanca.

ANEXOS

ENTREVISTA REALIZADA A LA JEFA DEL DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE FACTURACIÓN DE CNEL E.P.

Objetivo: Recaudar información confiable que ayude al desarrollo del estudio de caso realizado en el departamento de Gestión de facturación de la empresa CNEL E.P.

1. ¿Cuáles son los factores que están afectando el área de facturación?

2. ¿Qué medidas tomaría usted para disminuir las molestias presentadas por los usuarios respecto al departamento de facturación?

3. ¿Considera usted que las políticas con las que se rige el departamento de facturación son adecuadas?

4. ¿Realiza usted capacitación constante al personal del departamento de facturación para mejorar el servicio?

5. ¿Qué aspectos y perfiles se toman en cuenta al momento de seleccionar al personal?

6. ¿Con qué frecuencia recibe quejas por parte de los usuarios a causa de la mala atención prestada?

7. ¿Puede detallar algunas de las molestias que presentan algunos de los usuarios de CNEL E.P. respecto al departamento de facturación?

8. ¿Alguna vez ha recibido llamados de atención por parte de miembros superiores de la corporación a causa de las molestias y quejas presentadas por los usuarios?
