



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

OCTUBRE 2019 – MARZO 2020

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**Proceso de Notificación y Recaudación en el Área de Coactiva de la Corporación
Nacional de Telecomunicaciones - EP Babahoyo**

EGRESADA:

Tennesy Lisbeth Cadena Naranjo

TUTOR:

Ing. Nora Úrsula Huilcapi Masacón

AÑO 2020

Introducción

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, también conocida por sus siglas como CNT EP, es una empresa pública del Ecuador, que tuvo sus inicios un 30 de octubre del 2008, con la finalidad de brindar a los ecuatorianos servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicaciones. Sin embargo, es de la unión de las extintas empresas Andinatel S.A y Pacifictel S.A que surge dicha institución pública. El Área de Coactiva de la CNT EP se encarga de recuperar dos tipos de carteras de clientes: extrajudicial y judicial (o de coactiva) y todos los procesos de recaudación están regulados por el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva, entre otras normativas internas, así como por la Legislación Ecuatoriana.

El presente estudio de caso trata acerca de todas aquellas problemáticas encontradas en el proceso de notificación y recaudación del Área de Coactiva de la CNT EP Agencia Provincial Los Ríos. Entre los principales inconvenientes que perjudican este proceso se encuentran: los medios de comunicación insuficientes para comunicar a los usuarios y ex usuarios de la institución sobre sus deudas - títulos de crédito u órdenes de cobro que se les ha generado en su contra; los abogados externos encargados de los procesos coactivos toman medidas que no son las adecuadas para agilizar y hacer efectivo el pago de los valores adeudados, situación que perjudica directamente al usuario coactivado; y por último, no se brinda a los usuarios y ex usuarios respuestas o soluciones suficientes ante sus reclamos o quejas presentados por cuestiones relativas a sus deudas.

El objetivo de elaborar este trabajo de investigación consiste en determinar los diferentes factores que han provocado que el proceso de notificación y recaudación en Área de Coactiva de la CNT EP sea ineficiente en los últimos tiempos. Una de sus características principales es que se enmarca dentro de la sublínea de investigación “Modelo de Gestión Administrativa”, debido a que lo que se investiga son las formas, las acciones o los mecanismos que se emplean en el Área de Coactiva de la CNT EP para utilizar sus recursos, sean estos humanos o tecnológicos.

El tipo de investigación utilizado en este caso de estudio es la descriptiva, misma que permite la exposición de hechos para extraer conclusiones y consecuencias referentes a las problemáticas presentadas en el proceso de notificación y recaudación del Área de Coactiva de la CNT EP. Su enfoque es de tipo cualitativo porque como lo indica su propia denominación, brinda una explicación completa y detallada de dichos problemas. Las técnicas que se utilizaron para la obtención de información por parte de los clientes y del Área de Coactiva son la encuesta y la entrevista.

La encuesta fue aplicada a usuarios y ex usuarios de la CNT EP y consta de 9 preguntas, en tanto que, la entrevista estuvo aplicada a la responsable del Área de Coactiva y consta de 8 preguntas. La finalidad de aplicar dichas técnicas de recolección de datos fue la de obtener información oportuna acerca de las causas y consecuencias de los problemas que ocurren en el proceso de notificación y recaudación del Área en mención. Al aplicar dichos instrumentos, los resultados que se obtuvieron fueron poco favorables debido a que gran cantidad de personas consideran que la forma en cómo se les notifica y se les recauda es ineficiente.

Desarrollo

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, también conocida por sus siglas como CNT EP, es una empresa pública del Ecuador, que tuvo sus inicios un 30 de octubre del 2008, con la finalidad de brindar a los ecuatorianos servicios de telecomunicaciones como, por ejemplo: telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad, televisión satelital, entre otras tecnologías de información y comunicaciones. Se constituyó como sociedad anónima a través de una escritura pública, y es de la unión de las extintas empresas Andinatel S.A y Pacifictel S.A que surge esta institución pública.

En cuanto a materia de recuperación de recursos monetarios se refiere, esta institución pública trabaja y realiza todos sus procesos de cobranza amparándose en el cumplimiento del Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva, entre otras normativas internas, así como en la Legislación Ecuatoriana. Es importante señalar que, la estrategia que utiliza la CNT EP para el cobro de valores por los servicios de telecomunicaciones que presta contempla los siguientes pasos que son: la recaudación, la recuperación de cartera temprana y la recuperación de cartera extrajudicial y judicial (o coactiva)

El Área de Coactiva de la CNT EP Los Ríos lleva a efecto lo que es la Recuperación de Cartera Extrajudicial y Judicial (o Coactiva), es decir, lo que hace el área en mención es ocasionar Títulos de Crédito a sus usuarios y ex usuarios que se encuentran en mora, mismos que luego son notificados por medio de publicaciones en la prensa, concediéndoles un plazo de 8 días para que estos se acerquen a las oficinas a cancelar. Transcurrido el plazo, en caso de

incumplirse, la institución emite una Orden de Cobro con la finalidad de empezar una acción coactiva en contra de los clientes coactivados, con la finalidad de asegurar el cumplimiento de la obligación que tienen con el Estado.

El presente caso de estudio se realiza por la razón de que el proceso de notificación y recaudación del Área de Coactiva de la CNT EP durante los últimos tiempos ha sido ineficiente. Los usuarios y ex usuarios desconocen acerca de los valores pendientes que tienen que pagarle a dicha institución, lo cual impide que se alcancen o más bien que se cumplan con los niveles de recaudación esperados para cada año tanto para la Recuperación de Cartera Extrajudicial como para la Recuperación de Cartera Judicial o Coactiva.

La mayoría de los usuarios y ex usuarios de la CNT EP tienen poco conocimiento sobre si poseen o no una deuda con esta institución. “Se utiliza la palabra usuario para referirse a aquellas personas que consumen servicios, es decir, bienes intangibles” (Martín, Alonso, & Martín, 2015, p. 79). A la mayoría de estas personas les ocurre que, acuden a las oficinas del Área de Coactiva para consultar sobre si poseen o no una deuda y allí se enteran que de manera infortuna si la poseen, inclusive, que es por un servicio de telecomunicación que ellos hace mucho tiempo atrás dieron por anulado. Otros se enteran de su deuda porque sus nombres aparecen en la prensa o porque sus cuentas bancarias han sido congeladas. De manera detallada, las causas y las consecuencias de los problemas identificados en el Área de Coactiva de la CNT EP se detallan en las siguientes líneas.

Los usuarios no conocen que, al anular un servicio de telecomunicación automáticamente se les va a generar una planilla de pago adicional. “Los servicios de telecomunicación son aquellos que se encargan del transporte de la información mediante el uso de diferentes técnicas y dispositivos” (Vásquez, 2015, p. 2). Por lo general, los usuarios creen que, al anular el servicio de telecomunicación, todas sus obligaciones para con la CNT EP terminan allí cuando realmente no es así, resulta que después de un periodo de tiempo tienen un valor pendiente de pago que comprende no solo la deuda original sino también un interés por mora que aumenta cada día, incluso, si se trata de un usuario coactivado, la deuda incluye los honorarios profesionales del abogado responsable de ese proceso judicial.

Otro de los problemas que ocurren en Coactiva de la CNT EP está directamente ligado con la atención que se le da al cliente. “Una de las principales funciones del Departamento de Atención al Cliente es la de ofrecer a los usuarios y ex usuarios toda la información que requieran acerca de los productos y/o servicios ofrecidos por la empresa” (Escudero, 2015, p. 14). Sin embargo, son precisamente las personas que laboran en esta Área, es decir, en el área de Atención al Cliente, quienes no desempeñan de forma correcta su función, la misma que consiste en proporcionarle a los usuarios y ex usuarios de la CNT EP información y soporte en relación a los servicios que dicha institución presta. Al no lograr su objetivo principal como área, no solo generan molestia en los usuarios y ex usuarios, sino que también proyectan una imagen corporativa poco profesional.

Los representantes del Área de Atención al Cliente anulan el servicio de telecomunicación que los usuarios han contratado, pero no les anticipan o más bien no les comunican que, al realizar dicha acción, la CNT EP automáticamente les va a generar una planilla de pago adicional, lo cual genera reclamos por parte de los usuarios y ex usuarios hacia las personas que laboran en el Área de Coactiva. Según Laza (2018) “una reclamación es la exposición de un conflicto surgido en relación con el acto de consumo que le permitió la adquisición, utilización o disfrute de los bienes, productos, servicios, actividades o funciones, solicitando por ello, una solución y/o compensación” (p. 146). Es por eso que, cuando los usuarios y ex usuarios se acercan a cancelar su deuda pendiente en las oficinas de Coactiva replican una y otra vez que desconocían de dicha situación.

No se utilizan los adecuados medios de comunicación para notificar a los usuarios y ex usuarios que adeudan a la CNT EP sobre los correspondientes títulos de crédito que se les ha generado por no cancelar los valores monetarios pendientes dentro del plazo establecido, que es de 75 días al vencimiento de la primera factura no pagada. “Los medios de comunicación son aquellos instrumentos que se utilizan para transmitir un mensaje” (Muñiz, 2016, p. 71). No obstante, es necesario recalcar que, para tiempos actuales Recuperación de Cartera Extrajudicial ya comunica a sus deudores a través de otros medios, p ej. llamadas telefónicas.

La Jefatura Administrativa y Financiera genera los correspondientes títulos de crédito por los valores adeudados y notifica a usuarios y ex usuarios en mora a través de un solo medio de comunicación, que es la prensa (Diario la Hora). “Entiéndase por Título de Crédito como aquel documento necesario para hacer valer el derecho literal que en él se consigna” (Rubio,

2018, p. 2). Este hecho causa molestia en los usuarios y ex usuarios porque consideran que, para la actualidad, la institución ya debería utilizar otros medios que ellos utilizan frecuentemente (las redes sociales, la página web corporativa de la CNT EP, la televisión o la radio, etc.), que como se sabe son medios a los que ellos si estén atentos y de los que si hacen uso; y ya no hacerlo solamente por la prensa porque su tendencia por leer cada vez es más baja.

La CNT EP, como cualquier otra institución pública goza de jurisdicción coactiva. “Jurisdicción coactiva es el poder que tiene la administración pública para ejecutar por sí misma y sin ayuda judicial, las obligaciones legalmente causadas a favor del Estado, o en este caso, en favor de las empresas públicas” (Saá & Guarderas, 2017). Lo que generalmente hace la CNT EP es, hacerse valer de ese poder que tiene como administración pública para proceder a cobrar los valores pendientes de pago por parte de sus usuarios y ex usuarios, los mismos que pueden ser de tipo naturales o jurídicos, o a su vez, públicos o privados.

Se considera completamente legal que la CNT EP goce de la jurisdicción coactiva.

El ejercicio que corresponde a la jurisdicción coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se tiene que aplicar según la Disposición General 4ta de la LOES, también según las disposiciones pertinentes a la Sección 30a., en cuanto a la Jurisdicción Coactiva de la Codificación según el Código de Procedimiento Civil que se lleve a cabo, a este Reglamento para aplicar o ejecutar la Jurisdicción Coactiva de la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT EP; y a las demás disposiciones aplicables respectivas según el caso que amerite. (CNT EP, 2011, p. 2)

No obstante, los abogados externos de dicha institución están tomando medidas que no son las adecuadas, con el fin de obtener lo más rápido posible el pago de los créditos o cualquier tipo de obligaciones que los usuarios y ex usuarios adeuden.

Para agilizar el pago de esas obligaciones, los abogados externos de la CNT EP inician procesos de embargo en cuentas bancarias sin consentimiento de los usuarios y ex usuarios. “Los abogados externos son aquellos que se encargan de guiar los juicios coactivos que se le fijan” (CNT EP, 2011, p. 4). Al fin y al cabo, lo que hacen estos servidores es retener el dinero que poseen los coactivados en diferentes instituciones financieras sin previa autorización hasta que cancelen los valores adeudados.

Lo que se pretende recalcar no es solo el hecho de que se inicien procesos de embargo en contra de los usuarios y ex usuarios de la CNT EP sin su consentimiento, sino que, en casos de emergencia, en donde ellos necesitan pagar la deuda en efectivo para que los valores de sus cuentas bancarias sean desbloqueados con inmediatez y así poder llevar a cabo sus trámites personales, no pueden hacerlo hasta que no se anule el embargo que los abogados externos empezaron.

Un embargo es aquella medida procesal preventiva que por lo general es impuesta bien sea por un juez o por un tribunal, con el fin de que una persona deudora o demandada, cumpla con la obligación que se le exige y, por ende, se resuelva el juicio. (López, 2018, p. 41)

Esta situación da inicio a posteriores reclamos que en el peor de los casos podrían terminan en demandas en contra de la CNT EP.

Otra falencia por de parte de los abogados externos de la CNT EP, es que, una vez que la Jefatura Financiera y Administrativa les distribuye los juicios de coactiva correspondientes para cada uno ellos, estos no proceden a notificar con rapidez a los usuarios y ex usuarios coactivados para que se acerquen a las oficinas del Área de Coactiva a cancelar la deuda que poseen con la entidad, antes de que el monto aumente con el pasar del tiempo por concepto de interés por mora (diario) más los propios honorarios profesionales de los abogados, o a su vez, notificarles para empezarles un proceso de embargo sobre los valores de sus cuentas bancarias pero con su respectivo consentimiento.

A pesar de que una de las principales tareas de los abogados externos es notificar a los coactivados sobre los valores pendientes de pago, estos no lo hacen como se debería.

Un juez de coactiva es la persona que se encarga de elegir y destinar los procesos coactivos a los abogados externos, de acuerdo a criterios que él considere necesarios, dándoles la capacidad a dichos abogados de recuperar la cartera vencida a través de medidas coactivas (CNT EP, 2011, p. 7)

Por eso es que cuando los deudores se informan de su proceso coactivo a través de medios diferentes a los que usan los abogados, se ponen en contra del personal del Área de Coactiva, en vez de hacerlo con los mismos abogados por no cumplir de acuerdo a lo establecido en el reglamento que los rige.

La mayoría de problemas que ocurren en el Área de Coactiva provocan reclamos por parte de los usuarios y ex usuarios y es a partir de esto que se genera otro inconveniente. Las personas que laboran en el Área de Coactiva no brindan respuestas o alternativas de solución necesarias para resolver las quejas o problemas que las personas manifiestan al momento de consultar o pagar sus valores pendientes, situación que no solo le hace pensar al cliente que sus problemas no son importantes, sino que también hace que se marche insatisfecho de la institución.

Si el usuario o ex usuario expresa que no tenía conocimiento sobre la planilla adicional que la CNT EP le generó al anular algún servicio de telecomunicación, la única respuesta disponible por parte del representante del Área de Coactiva es: “diríjase al Área de Atención al cliente”. De igual manera sucede cuando un usuario o ex usuario manifiesta que se le han embargado valores monetarios de sus cuentas bancarias sin su consentimiento y que por esa razón no ha podido realizar algún trámite personal, porque la única respuesta que se le da es “vaya donde el Abogado Externo que está atendiendo su caso”, cuando no debería ser así.

Un cliente insatisfecho de la CNT EP genera más clientes insatisfechos. “Un servicio es de calidad solo si las expectativas de los clientes son iguales a sus percepciones cuando reciben un servicio” (Fernández, 2017, p. 7). Se determina que es precisamente esto lo que no se cumple dentro del Área de Coactiva, p. ej., cuando un usuario o ex usuario se molesta en la oficina porque no se le respondió a su queja o reclamo como se lo esperaba, él expresa a los demás presentes sobre lo ocurrido en su caso y el mal servicio que se le ha brindado, y es allí

cuando los demás en forma de coro empiezan a comentar que les ocurre a cada uno, reflejándose con claridad cuan insatisfechos están por el servicio y la atención prestada.

Las dos personas que laboran en el Área de Coactiva no son suficientes para atender a la cantidad de usuarios y no usuarios de toda la Provincia de Los Ríos que llegan a diario para cancelar valores extrajudiciales, valores coactivos o para realizar consultas sobre si poseen o no una deuda pendiente para con la CNT EP. “Una tarea es una acción concreta y específica que operacionaliza una actividad” (Egg & Idáñez, 2005, p. 17). Debido a la cantidad de tareas que les han sido asignadas a este par de servidores, se descuida de manera no intencional la atención que se le brinda a los usuarios y ex usuarios.

Quienes laboran allí, además de recaudar, que es su función principal, tienen otras tareas. Por ejemplo, la persona que se encarga de la Recuperación de Cartera Extrajudicial a diario genera títulos de crédito a los abogados externos en caso de ser necesario, revisa y verifica las posibles inconsistencias en los nombres y apellidos de más de 30.000 personas que hay que notificar y recaudar por mes. De igual forma sucede con la persona que se encarga de la Recuperación de Cartera Judicial, además de generar las ordenes de cobro se ocupa también de procesar los embargos de valores monetarios realizados por los abogados externos a los coactivados, generar facturas por concepto de honorarios profesionales a los abogados externos, entre otras cosas.

Antes de que a un cliente se le inicie un proceso coactivo, la notificación sobre sus valores pendientes de pago se realiza en la etapa de cobranza o recaudación extrajudicial, que es una fase previa a la presentación de una demanda. Por lo general los avisos se envían a través de

una comunicación que hace la empresa Laar Courier a la dirección que consta en los registros de la CNT EP o mediante una publicación en el diario, que como se detalló anteriormente, es a través del diario La Hora. El problema es que en muchos casos los usuarios cambian de domicilio y no solicitan la cancelación del servicio contratado, lo que hace que a Laar Courier le sea imposible ubicar a esos clientes en la etapa previa a la cobranza, entonces es allí cuando la CNT EP considera como única solución imponer las medidas cautelares correspondientes sin el conocimiento del usuario o ex usuario.

Existen usuarios y ex usuarios que tienen poca liquidez, no la tienen o los valores monetarios de sus cuentas bancarias están congelados, esto luego de que la CNT EP siguiera contra ellos un proceso coactivo debido a supuestas deudas que mantienen con dicha institución. La mayoría de los usuarios y ex usuarios afectados no solo se quejan de nunca haber contratado un servicio por el cual se les cobra, sino que además acuden a la Defensoría del Pueblo para pedir ayuda y así la CNT EP entregue el contrato que supuestamente tienen esas personas con la institución. A pesar de ello, lo que ocurre muchas veces es que no se logra encontrar ese documento y lo único que la CNT EP entrega es un papel de colocación de equipos como para justificar las acciones que ellos toman en contra.

La CNT EP, como toda empresa pública que presta servicios, posee la capacidad legal para retener fondos o bienes, que es a lo que se le conoce como coactiva, con la finalidad de cubrir sus costos por deudas, siempre y cuando haya un contrato de por medio. “Para el año 2018 la Defensoría del Pueblo recogió 177 denuncias a nivel nacional en contra de la CNT EP por cobros no justificados, mientras que, hasta junio del 2019 se presentaron 32 denuncias” (Ortíz,

2019). Como la institución no cuenta con un documento que respalde las supuestas deudas, existe una multitud de denuncias contra ella por parte de los usuarios y ex usuarios a razón de excesivos cobros irregulares.

En el peor de los casos, cuando la CNT EP encuentra los supuestos contratos, las firmas que constan en ellos ni siquiera son de los usuarios o ex usuarios a los cuales se les está cobrando.

De acuerdo con Nossa (2016):

Es claro que, si la firma de quien es demandado judicialmente fue falsificada, valga decir, imitada o suplantada por otra persona, la acción carece de eficacia contra dicho demandado, pues la firma de su puño y letra, no fue autógrafa, y por tanto no puede identificarlo como obligado cambiario, por no haber sido la firma impuesta por él en el título con la intención de hacerlo negociable.

Cuando ocurren estas situaciones, los usuarios y ex usuarios afectados de la CNT EP realizan sus respectivos reclamos ante la institución, sin embargo, hasta la actualidad a la mayoría de estas reclamaciones no se les ha dado respuesta.

Lo detallado en líneas anteriores se ha convertido en una desorganización institucional que la CNT EP posee sobre las personas para ganar liquidez. La razón por la que se genera el problema es que, la CNT EP no realiza censos para actualizar la información que posee en sus registros sobre sus clientes. Para la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (2016) “un censo es aquella actividad que se realiza para obtener datos acerca de un sector de un país o de una parte fundamental del mismo, para luego procesar y difundir los datos recogidos” (p. 3). Como no se efectúan censos de manera periódica, no es posible

contar con información oportuna de las líneas telefónicas fijas que las personas han contratado o de los otros servicios que la CNT EP les ha prestado en los últimos tiempos.

En definitiva, el desconocimiento por parte de los clientes sobre la deuda pendiente que mantienen para con la CNT EP influye directamente en su imagen corporativa y en los niveles de recaudación deseado de dicha institución, que, según el Reglamento para Clientes de servicios que presta la CNT (2011) “la recaudación es el proceso de obtener o recibir cierta cantidad de dinero por parte de los usuarios” (p. 1). Como los usuarios y ex usuarios no se informan, no se acercan a las oficinas del Área de Coactiva para cancelar los valores adeudados, se generan molestias, reclamaciones, denuncias y no se alcanzan los niveles de recaudación esperados para cada año.

Conclusiones

Las principales razones por las que los procesos de notificación de la CNT EP son ineficientes son, primero, la falta de información por parte del personal del Área de Atención al Cliente hacia los usuarios y ex usuarios, al no comunicarles que, cuando anulan un servicio, automáticamente se les va a generar una planilla de pago adicional; y segundo, la institución no utiliza los suficientes medios de comunicación para notificar a las personas que se encuentran en mora sobre los títulos de crédito que se les ha generado una vez vencido el plazo establecido para cancelar la primera planilla impaga.

Son los abogados externos de la CNT EP quienes han provocado que el proceso de recaudación no se realice de forma correcta, debido a que toman medidas inadecuadas para agilizar el cobro de los valores pendientes que poseen los usuarios y ex usuarios para con la institución, entre estas medidas están: iniciar procesos de embargo de valores sin consentimiento del coactivado y no notificarle que se encuentra involucrado en un proceso judicial donde se le van a levantar medidas cautelares en su contra con el fin de asegurar el pago de dicha deuda pendiente;

La atención hacia los clientes que acuden al Área de Coactiva de la CNT EP se ve afectada principalmente por la incapacidad por parte de los responsables de dicha área para generar respuestas o alternativas de solución ante los posibles reclamos o quejas de los usuarios y ex usuarios. No caen en cuenta que la interacción personal entre ellos y el cliente

influye en la opinión que este tiene acerca de la institución, en lo que va a comentarle a los demás, y en su decisión de seguir o no contratando cualquiera de los servicios que brinda la CNT EP.

Todas las problemáticas encontradas influyen directamente tanto en los niveles de recaudación esperados para la recuperación de cartera extrajudicial y judicial (o coactiva), como en la imagen institucional que la CNT EP proyecta ante sus usuarios, ex usuarios y sociedad en general, además, a pesar de que la institución está trabajando para mejorar sus procesos de notificación y recaudación, son muchos las personas que se quejan por desconocer acerca de las deudas que poseen, así como los casos que estos presentan ante la Defensoría del Pueblo por cobros injustificados que la institución efectúa.

Referencias Bibliográficas

Egg, E. A., & Idáñez, M. A. (2005). *Cómo elaborar un proyecto* (18 ed.). Argentina: Lumen/HVMANITAS. Recuperado el 3 de Junio de 2019, de <http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Como-elaborar-un-proyecto-2005-Ed.18-Ander-Egg-Ezequiel-y-Aguilar-Id%C3%A1%C3%B1ez-MJ.pdf.pdf>

Escudero, M. E. (2015). *Servicios de atención comercial* (Primera ed.). España: Editex. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ue7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=atencion+al+cliente+2015&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiPstK8ndriAhUn01kKHdpLCNwQ6AEIJzAA#v=onepage&q=atencion%20al%20cliente%202015&f=false>

Fernández, S. C. (2017). *Servicios de atención comercial* (Primera ed.). España: Ediciones Paraninfo. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=gAMoDwAAQBAJ&pg=PA132&dq=Servicio+de+atenci%C3%B3n+comercial+\(2015\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwyYb7oNriAhXnt1kKHdHtCi8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=Servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20comercial%20\(2015\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=gAMoDwAAQBAJ&pg=PA132&dq=Servicio+de+atenci%C3%B3n+comercial+(2015)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwyYb7oNriAhXnt1kKHdHtCi8Q6AEIMjAC#v=onepage&q=Servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20comercial%20(2015)&f=false)

Laza, C. A. (2018). *Gestión de quejas y reclamaciones en materia de consumo* (2018 ed.). Tutor Información. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=5426216#>

López, M. Á. (2018). *Cómo confeccionar nóminas y seguros sociales 2018* (Trigésima Primera ed.). España: Ediciones Deusto S.A. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=FnRNDwAAQBAJ&dq=El+embargo+preventivo+de+bienes+del+empresario,+en+cuant%C3%ADa+suficiente+para+cubrir+lo+reclamado+en+la+demanda+y+lo+que+se+calcula+para+costas+de+la+ejecuci%C3%B3n,+puede+ser+decretado+por+el+juez+si>

Martín, L. G., Alonso, J. O., & Martín, M. d. (2015). *Atención al cliente* (Primera ed.). España: Editorial Editex. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de [https://books.google.com.ec/books?id=BvDJCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Servicio+de+atenci%C3%B3n+comercial+\(2015\)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwyYb7oNriAhXnt1kKHdHtCi8Q6AEISDAG#v=onepage&q=Servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20comercial%20\(2015\)&f=false](https://books.google.com.ec/books?id=BvDJCQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Servicio+de+atenci%C3%B3n+comercial+(2015)&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiwyYb7oNriAhXnt1kKHdHtCi8Q6AEISDAG#v=onepage&q=Servicio%20de%20atenci%C3%B3n%20comercial%20(2015)&f=false)

Muñiz, M. G. (2016). *Técnicas de información y atención al cliente/consumidor/usuario* (2016 ed.). CEP S.I. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/utbabsp/detail.action?docID=5214076&query=Técnicas+de+información+y+atención+al+cliente>

Nossa, L. P. (2016). *De los títulos de valores* (Décima ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. Recuperado el Mayo de 24 de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=ZcW4DQAAQBAJ&pg=PT242&dq=firma+falsificada>

&hl=es-

419&sa=X&ved=0ahUKEwjrlJjo59riAhVNj1kKHVibD_gQ6AEILzAB#v=onepage&q=firma%20falsificada&f=false

Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura. (2016). Programa mundial del censo agropecuario 2020. I. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=TRxdDwAAQBAJ&pg=PA3&dq=que+es+un+censo&hl=es->

419&sa=X&ved=0ahUKEwj3jKC9t9riAhXxwVkKHSDXCOQQ6AEIJzAA#v=onepage&q=que%20es%20un%20censo&f=false

Ortíz, E. (28 de Febrero de 2019). Doscientas denuncias por cobros injustificados de CNT. *Diario Expreso*. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://www.expreso.ec/guayaquil/doscientas-denuncias-cobros-injustificados-cnt-GC2664822>

Reglamento para Clientes de servicios que presta la CNT. (2011). Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <file:///C:/Users/HP/Documents/reglamento-para-clientes-de-servicios-que-presta-la-cnt-ep.pdf>

Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Coactiva de la CNT EP. (2011). Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <file:///C:/Users/HP/Documents/Reglamento-para-el-Ejercicio-de-Jurisdiccion-Coactiva-de-la-CNT-EP.pdf>

Rubio, P. O. (2018). *Ley General de Títulos y Operaciones de Crédito*. México. Recuperado el 24 de Mayo de 2019

Saá, S., & Guarderas, J. B. (23 de Noviembre de 2017). La Jurisdicción Coactiva en Empresas Públicas. *Buenas Raíces Clave*. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://www.clave.com.ec/2017/11/23/la-jurisdiccion-coactiva-en-empresas-publicas/>

Vásquez, S. G. (2015). *Elementos de sistemas de telecomunicaciones* (Primera ed.). Madrid, España: Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado el 24 de Mayo de 2019, de <https://books.google.com.ec/books?id=Jz5ACQAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=elementos+de+sistemas+de+telecomunicaciones+sergio+gallardo+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwj2rcTkmtriAhXSjVkkKHViZDJkQ6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>

ANEXOS

**ANEXO 1 – FORMATO DE ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA
CNT EP**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA



CARRERA DE INGENERÍA COMERCIAL

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA CNT EP

TEMA DE CASO DE ESTUDIO

Proceso de Notificación y Recaudación en el Área de Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - EP Babahoyo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información acerca de las causas y consecuencias de los problemas que ocurren en el Área de Coactiva de la CNT EP, la misma que sirva de base la elaboración del presente caso de estudio.

Marque con una X su respuesta.

1. ¿De qué forma se enteró usted de la deuda que poseía en CNT?

- A través del periódico
- Acudiendo a la oficina
- Retención de valores en el banco
- Otro

2. ¿Con qué frecuencia usted lee el periódico?

- Muy frecuentemente
- Frecuentemente
- Ocasionalmente
- Raramente
- Nunca

3. ¿Considera usted que es suficiente publicar únicamente por prensa la nómina de personas a las que CNT EP genera títulos de crédito por valores impagos

- Si
- No

4. ¿Cuál de los siguientes medios de comunicación considera usted que debería utilizar la CNT EP para notificar a los clientes que se les generó un título de crédito?

- Su página web corporativa
- Mensajes de texto
- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas
- Otros

5. ¿Le informó a usted el área de Atención al Cliente que al anular un servicio en CNT EP automáticamente se le generaría una planilla de pago adicional?

- Si
- No

6. ¿Se comunicó con usted el área de Recuperación de Cartera Temprana para notificarle que tenía un valor pendiente de pago causado por dicha planilla de pago adicional generada?

- Si
- No

7. ¿Le entregó Laar Courier alguna vez un título de crédito para hacerle saber que usted había empezado un proceso extrajudicial en CNT EP?

- Si
- No

8. ¿Cree usted que el proceso de notificación y recaudación para personas con procesos coactivos y extrajudiciales de la CNT EP es eficiente?

- Si
- No

9. ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la atención brindada en el Área de Coactiva?

- Alto
- Muy bueno
- Bueno
- Regular
- Malo

ANEXO 2 – TABULACIÓN DE LAS PREGUNTAS MÁS RELEVANTES DE LA ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA CNT EP



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**



CARRERA DE INGENERÍA COMERCIAL

ENCUESTA APLICADA A LOS CLIENTES DE LA CNT EP

TEMA DE CASO DE ESTUDIO

Proceso de Notificación y Recaudación en el Área de Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - EP Babahoyo

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Obtener información acerca de las causas y consecuencias de los problemas que ocurren en el Área de Coactiva de la CNT EP, la misma que sirva de base la elaboración del presente caso de estudio.

Tabulación:

Pregunta 3: ¿Considera usted que es suficiente publicar únicamente por prensa la nómina de personas a las que CNT genera títulos de crédito por valores impagos?

Objetivo: Conocer si desde el punto de vista de los usuarios y ex usuarios de la CNT EP es suficiente publicar únicamente por prensa la nómina de personas a las que se les ha generado un título de crédito.

Datos:

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	57	15%
No	328	85%%
TOTAL	385	100%

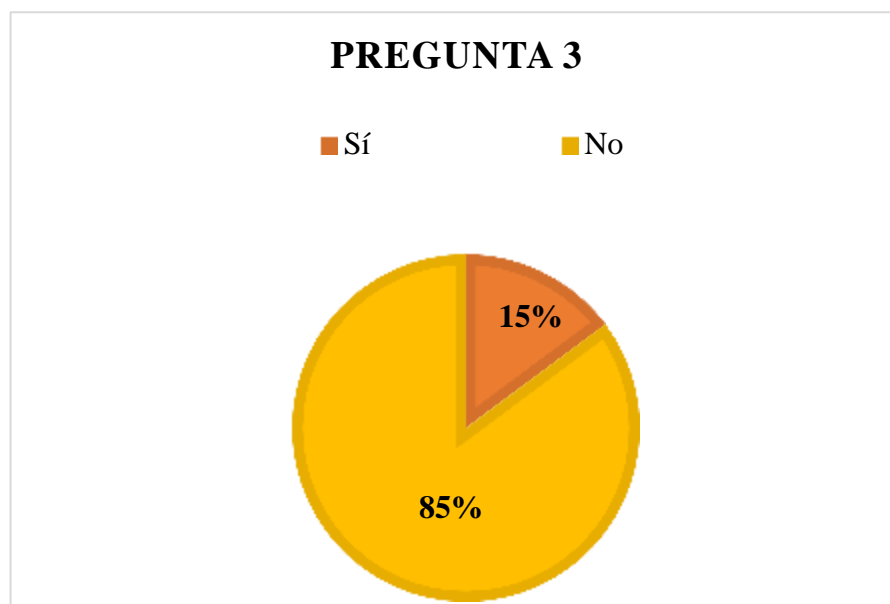


Gráfico:

Análisis:

Al aplicar la encuesta a los usuarios y ex usuarios del Área de Coactiva de la CNT EP como técnica para la recolección de datos, se obtuvo como resultado que, de 385 personas encuestadas, el 85% considera que no es suficiente publicar solamente por prensa la nómina de clientes en mora a los que la CNT EP les ha generado un título de

crédito en su contra, mientras que solo un 15% considera lo contrario. La prensa ya no es un medio de comunicación al que los clientes están pendientes y del que tampoco hacen uso frecuente porque su tendencia para leer es cada vez más baja.

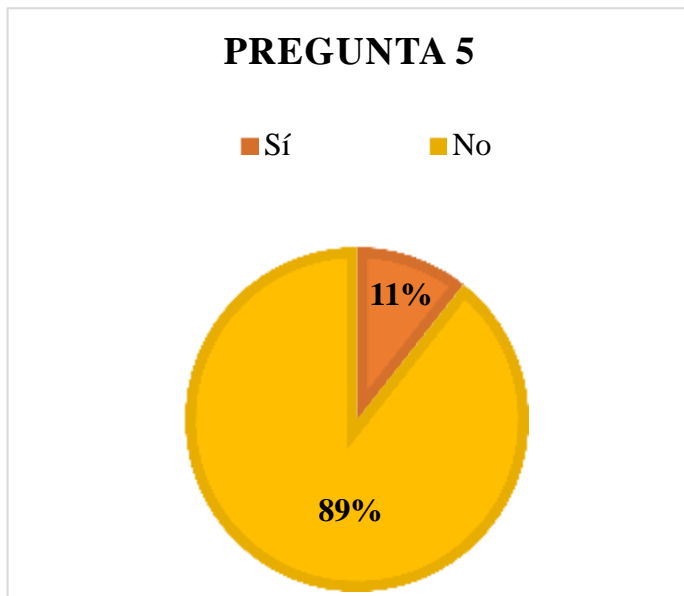
Pregunta 5: ¿Le informó a usted el área de Atención al Cliente que al anular un servicio en CNT EP automáticamente se le generaría una planilla de pago adicional?

Objetivo: Conocer si quienes laboran en el Área de Atención al Cliente informaron a los usuarios y ex usuarios que al anular un servicio en CNT EP automáticamente se les genera una planilla de pago adicional.

Datos:

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	41	11%
No	344	89%
TOTAL	385	100%

Gráfico:



Análisis:

De igual forma, al preguntarles si el Área de Atención al Cliente les informó que cuando anulan un servicio automáticamente se les genera una planilla de pago adicional, de las 385 personas encuestadas, el 89% contestó que no, que jamás se les informó sobre dicha situación, mientras que solo el 11% restante contestó que sí. No informarles a las

personas de lo que ocurre cuando anula un servicio, es la razón principal por la cual estos desconocen que mantienen por años y años valores pendientes de pago para con la CNT EP.

Pregunta 8: ¿Cree usted que el proceso de notificación y recaudación para personas con procesos coactivos y extrajudiciales de la CNT EP es eficiente?

Objetivo: Conocer si la forma de notificar y recaudar que actualmente emplea la CNT EP es eficiente según los usuarios y ex usuarios con procesos coactivos y extrajudiciales.

Datos:

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sí	29	8%
No	356	92%
TOTAL	385	100%

Gráfico:



Análisis:

Para terminar con las preguntas más significativas de la encuesta dirigida hacia los usuarios y ex usuarios, de 15 personas encuestadas, al preguntarles si los procesos de notificación y recaudación del Área de Coactiva de la CNT EP son eficientes, el 92% contestó que no lo son, mientras que solo el 8% restante contestó que sí son eficientes. Esta respuesta negativa da mucho que decir de la institución y su proceso de notificación y recaudación, evidentemente las formas de comunicarse con el cliente y de cobrarle los valores adeudados no son las correctas y eso se ve reflejado en el criterio que los clientes tienen hacia la institución.

**ANEXO 3 – FORMATO DE ENTREVISTA APLICADA A RESPONSABLE DEL
ÁREA DE COACTIVA DE LA CNT EP - BABAHOYO**



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E
INFORMÁTICA**



CARRERA DE INGENERÍA COMERCIAL

**ENTREVISTA APLICADA A RESPONSABLE DEL ÁREA DE COACTIVA DE
LA CNT EP - BABAHOYO**

TEMA DE CASO DE ESTUDIO

Proceso de Notificación y Recaudación en el Área de Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - EP Babahoyo

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA

Obtener información acerca de las causas y consecuencias de los problemas que ocurren en el Área de Coactiva de la CNT EP, la misma que sirva de base la elaboración del presente caso de estudio.

Preguntas.

1. ¿Por qué no se le comunica al cliente que cuando anula un servicio automáticamente se le genera una planilla adicional de pago?
2. ¿Qué respuesta le da a un cliente cuando la razón de su deuda es esa planilla adicional de pago?
3. ¿Por qué se publican sólo por prensa la nómina de las personas a las que se les generó un título de crédito por impago?
4. ¿Qué otro medio de comunicación cree usted que la CNT EP debería utilizar para notificarle a los clientes sobre sus deudas coactivas y extrajudiciales? ¿Por qué?
5. ¿Qué respuesta le da a un cliente cuando un abogado externo empieza un proceso de embargo sin su autorización?
6. ¿Qué medidas se toman cuando un abogado externo de la institución empieza un proceso de embargo sin autorización del cliente?
7. ¿Por qué razones no se ha contratado a una persona más para que labore en el Área de Coactiva y puedan cumplirse todas las tareas a tiempo?
8. ¿De qué manera influyen los problemas identificados del Área de Coactiva en los niveles de recaudación extrajudicial y judicial esperados?

ANEXO 4 - RESPUESTA DE LAS REGUNTAS MÁS RELEVANTE DE LA ENTREVISTA APLICADA A RESPONSABLE DEL ÁREA DE COACTIVA DE LA CNT EP - BABAHOYO

¿Por qué no se le comunica al cliente que cuando anula un servicio automáticamente se le genera una planilla adicional de pago?

En cuanto a la entrevista aplicada a la Responsable del Área de Coactiva de la CNT EP, supo responder que desde que trabaja en la institución quienes laboran en el Área de Atención al Cliente no comunican acerca de la planilla adicional que se genera cuando se anula un servicio, inclusive ella mismo presentó una sugerencia para con ellos, pero la situación no cambia, no comunican y los afectados no son sólo los clientes sino también los que laboran en el Área de Coactiva porque el cliente cuando se molesta, lo hace contra ellos. Sin embargo, añadió que, ante estas situaciones, lo único que puede pedirle al cliente es que presente su reclamo en el Área de Atención al Cliente porque atenderle y solucionarle el reclamo no es su función.

¿Qué respuesta le da a un cliente cuando un abogado externo empieza un proceso de embargo sin su autorización?

Sobre los procesos de embargo que empiezan los abogados externos de la CNT EP sin consentimiento de sus clientes coactivados, manifestó que quienes se encargan de solucionar esa situación son los mismos abogados, y que una vez que ella envía a los clientes hacia donde los abogados, ellos tendrán que buscar la manera más rápida para anular dicho proceso de embargo para que el cliente no se vea afectado. Mencionó también que esta situación ya la conoce el Jefe Administrativo Financiero de la institución y que se está trabajando en eso para que no se repitan más casos así.

¿Por qué se publican sólo por prensa la nómina de las personas a las que se les generó un título de crédito por impago?

Cuando se le preguntó a la responsable del Área de Coactiva por qué utilizan un solo medio de comunicación para notificarle al cliente sobre los títulos de crédito que se les ha generado en su contra, ella contestó “que así lo establece el Reglamento para la Jurisdicción Coactiva de la CNT EP”. Evidentemente no era la respuesta que se esperaba porque no se conoce otra razón, solo de que se rigen a una normativa interna. Sin embargo, también añadió que espera que la CNT EP utilice otros medios de comunicación, tales como la página web corporativa o los correos electrónicos, con el propósito fundamental de que el cliente se informe del valor a pagar y que su desconocimiento no pueda ser razón de justificación para no pagar.

