



POSGRADOS

Maestría en --- ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

RCP-SO-30-No.502-2019

Opción de
titulación:

PROYECTOS DE DESARROLLO

TEMA:

PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE COBRO A LOS
USUARIOS DE CNEL EP MANABÍ: CASO CIUDAD DE MANTA,
PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR, 2023

AUTOR:

PATRICIA ISABEL VASCONEZ PITA

DIRECTOR:

ANGEL EDUARDO GONZALEZ VASQUEZ

Guayaquil - Ecuador
2024

Autora:



Lic. Patricia Isabel Vasconez Pita
Lic. En Ciencias de la Educación; Especialización Mercadotecnia y Publicidad
Candidata a Magíster en Administración de Empresas, Mención Gestión de Proyectos en Administración de Empresas por la Universidad Politécnica Salesiana – Sede Guayaquil.
pvasconezp@ups.edu.ec

Dirigido por:



Ing. Angel Eduardo Gonzalez Vasquez
Ingeniero Industrial
Magister en administración de empresas
agonzalez@ups.edu.ec

Todos los derechos reservados.

Queda prohibida, salvo excepción prevista en la Ley, cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública y transformación de esta obra para fines comerciales, sin contar con autorización de los titulares de propiedad intelectual. La infracción de los derechos mencionados puede ser constitutiva de delito contra la propiedad intelectual. Se permite la libre difusión de este texto con fines académicos investigativos por cualquier medio, con la debida notificación a los autores.

DERECHOS RESERVADOS

2024 © Universidad Politécnica Salesiana.

GUAYAQUIL– ECUADOR – SUDAMÉRICA

PATRICIA ISABEL VASCONEZ PITA

***PROPUESTA DE MEJORA EN LA GESTIÓN DE COBRO A LOS USUARIOS DE CNEL EP
MANABÍ: CASO CIUDAD DE MANTA, PROVINCIA DE MANABÍ, ECUADOR, 2023.***

DEDICATORIA

A Dios, fuente de toda sabiduría y guía en mi vida, siendo mí apoyo constante a lo largo de este camino permitiendo culminar mi tesis de maestría.

A mi familia, cuyo amor incondicional y apoyo constante han sido mi mayor fortaleza a lo largo de este viaje. A mi esposo, por ser mi mayor inspiración, a mis hijos, quienes han sido testigos de mi esfuerzo y dedicación, que este logro sea un recordatorio de que, con fe, perseverancia y amor, cualquier meta es alcanzable.

A mis profesores y asesores, por su invaluable orientación y enseñanzas que han enriquecido mi camino académico.

Que esta tesis sea una expresión de gratitud hacia aquellos que han sido mi soporte inquebrantable y una muestra de mi compromiso con el conocimiento y el servicio.

AGRADECIMIENTO

Quisiera comenzar expresando mi más profundo agradecimiento a Dios, cuya sapiencia y amor han sido la fuerza impulsora detrás de cada paso dado en este viaje.

A mi amada familia, le debo una gratitud infinita, su apoyo incondicional, sus sacrificios y su constante aliento han sido los pilares sobre los cuales se ha construido este logro.

A mi esposo, por ser mi roca en los momentos difíciles, y a mis hijos, por su comprensión y paciencia mientras dedicaba horas incontables a este proyecto, les estoy profundamente agradecida.

También deseo expresar mi sincero agradecimiento a mis profesores y asesores, cuya experiencia y orientación fueron fundamentales en cada etapa de este proceso de investigación y aprendizaje.

Por último, agradezco a todos aquellos colegas que han compartido su sabiduría y apoyo a lo largo de esta carrera.

Que este logro no solo sea un reflejo de mi esfuerzo individual, sino también del amor, el sacrificio y la fe compartida por mi familia y la guía divina de Dios, que esta tesis también sirva como un testimonio de gratitud y dedicación a aquellos que han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo.

Tabla de Contenido

Resumen	8
Abstract	9
1. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Antecedentes	10
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Justificación teórica y práctica	14
1.4 Objetivos	16
1.4.1 Objetivo general	16
1.4.2 Objetivos específicos	16
1.5 Principales resultados	16
2. MARCO TEÓRICO	17
2.1. Gestión de cobro	17
2.2. Pasos para realizar una buena gestión de cobro	18
2.3. Etapas de la gestión de cobranza	21
2.4. Relevancia de la gestión de cobranza	22
2.5. Herramientas para gestionar una cobranza eficiente	25
2.6. Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores	27
3. METODOLOGÍA.....	31
3.1. Unidad de análisis, población y muestra	31
3.2. Métodos y técnicas aplicadas para la recolección y análisis de información	33
3.3. Técnicas de diagnóstico de procesos para la generación de valor	33
4. RESULTADOS.....	35
4.1. PROPUESTA DE LA INNOVACIÓN	38
4.2. EVIDENCIAS DE PRUEBAS Y TECNOLOGÍA	38
4.3. Análisis de factibilidad técnica	41
4.4. Análisis de factibilidad económica y financiera	42
4.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y COMERCIAL	43
4.7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	44
5. Conclusiones y recomendaciones	48
Referencias	49
6. Bibliografía.....	49

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario a usar con los consumidores de CNEL EP de la ciudad de Manta	52
Anexo 2 FORMATO EN GOOGLE FORMS	53
Anexo 3 Formato de encuesta dirigida a funcionarios de la empresa CNEL, EP.....	58
Anexo 4 Formato de entrevista dirigida a jefe del departamento de cobranza de la empresa CNEL, EP.....	60
Anexo 5 Tabla cruzada 1.....	61
Anexo 6 Pruebas de chi-cuadrado.....	62
Anexo 7 Tablas cruzadas.....	63
Anexo 8 Resumen de procesamiento de casos.....	64
Anexo 9 Tabla cruzada 3.....	65
Anexo 10 Pruebas de chi-cuadrado.....	66
Anexo 11 Tablas cruzadas.....	67
Anexo 12 Resumen de procesamiento de casos.....	68
Anexo 13 Tabla cruzada 5.....	69
Anexo 14 Pruebas de chi-cuadrado.....	70
Anexo 15 Resumen de procesamiento de casos.....	72
Anexo 16 Tabla cruzada 7.....	72
Anexo 17 Pruebas de chi-cuadrado.....	73
Anexo 18 Tablas cruzadas.....	74
Anexo 19 Resumen de procesamiento de casos.....	75
Anexo 20 Tabla cruzada 9.....	75
Anexo 21 Pruebas de chi-cuadrado.....	76
Anexo 22 Tablas cruzadas.....	77
Anexo 23 Resumen de procesamiento de casos.....	78
Anexo 24 Tabla cruzada 11.....	78
Anexo 25 Pruebas de chi-cuadrado.....	79
Anexo 26 Tablas cruzadas.....	80
Anexo 27 Resumen de procesamiento de casos.....	81
Anexo 28 Tabla cruzada 13.....	82
Anexo 29 Pruebas de chi-cuadrado.....	83

Índice de figuras

Figura 1 Clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí	12
Figura 2 CNEL EP Página web	38
Figura 3 Servicios de CNEL EP	39
Figura 4 Gestión de Recaudación	39
Figura 5 Gestión de Recaudación	40
Figura 6 Consulta de factura.....	40
Figura 7 Innovación de página web.....	41
Figura 8 Página web de la entidad.....	42
Figura 9 Ahorra con CNEL EP	43
Figura 10 Mapa de procesos	45
Figura 11 Factores macroentorno de los consumidores de CNEL EP.....	47

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de usuarios	14
Tabla 2 Población de la ciudad de Manta.....	32
Tabla 3 Foda CNEL, EP	34

Propuesta de mejora en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí: caso ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, 2023

Autora:

PATRICIA ISABEL VASCONEZ PITA

Resumen

El desarrollo de este estudio se sustenta en optimizar la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí con el objeto de lograr recuperar cartera vencida y motivar a los usuarios a comprometerse a cancelar los haberes pendientes, por lo expuesto, es esencial el desarrollo de este estudio por el bienestar de la sociedad.

El objetivo general de la investigación es proponer mejoras en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí domiciliados en la ciudad de Manta a través del análisis de la información, estrategias y recursos para mantener relaciones cordiales entre las partes interesadas, siendo los siguientes objetivos específicos, sistematizar la información a través de entrevistas al personal administrativo para identificar si el departamento de cobranza ha empleado estrategias para recuperar la cartera vencida, cuantificar la cartera vencida mediante un estudio estadístico y de campo para conocer el estado de la gestión de cobro de la empresa, conocer el impacto de las estrategias de cobro utilizadas a los clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí, domiciliados en Manta. Implementar el diseño de un plan de mejora en la recaudación a través del análisis de las estrategias viables y acoplables para potencializar las debilidades en el área de cobranza.

La metodología que se aplicó fue cuantitativa y descriptiva, a través de encuesta a 389 usuarios, esta permitió identificar las debilidades para aplicar la respectiva propuesta con el objeto de mejorar la gestión de cobranza en CNEL EP, Manta.

Palabras clave: Mejora, gestión de cobro, usuarios de CNEL EP.

Abstract

The development of this study is based on optimizing the collection management of the users of CNEL EP Manabí in order to recover overdue loans and motivate users to commit to canceling outstanding payments, therefore, it is essential to develop this study for the well-being of society.

The general objective of the research is to propose improvements in collection management for users of CNEL EP Manabí domiciled in the city of Manta through the analysis of information, strategies and resources to maintain cordial relations between interested parties, additionally, I focus on the following specific objectives, systematize the information through interviews with administrative staff to identify if the collection department has used strategies to recover the overdue portfolio, quantify the overdue portfolio through a statistical and field study to know the status of the collection management of the company, know the impact of the collection strategies used to the clients of CNEL EP Manabí Business Unit, domiciled in Manta. Implement the Design of a collection improvement plan through the analysis of viable and adaptable strategies to enhance weaknesses in the collection area.

The methodology that was applied was quantitative and descriptive, through survey to 389 users, which made it possible to identify the weaknesses to apply the respective proposal in order to improve collection management at CNEL EP, Manta.

Keywords:

Improvement, collection management, CNEL EP users.

1. INTRODUCCIÓN

La realidad del cobro de las empresas públicas en este caso como a Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, CNEL EP tiene sus problemas al momento de recaudar los rubros de la cartera; ya que muchos no cubren sus haberes en el momento indicado e incluso llegan a tener deudas impagas, lo que representa una verdadera problemática, por esta razón, surge estudio el cual pretende brindar mejorar en la gestión de cobro en la ciudad de Manta , provincia de Manabí durante el año 2023, en la que se va a identificar las causas que originan esta situación.

La recuperación de cartera vencida implica la aplicación de estrategias eficientes, especialmente dirigidas a los usuarios de la ciudad de Manta. En realidad, si se desea lograr un verdadero compromiso por parte de los clientes y que aprendan la relevancia de mantener al día sus haberes en la empresa CNEL; se tiene que crear una cultura de compromiso a cancelar los haberes de los servicios básicos oportunamente. Así, se evitan las consecuencias del impago como es el hecho del corte de la energía, simplemente se evita recargos adicionales para los clientes.

La gestión de cobro es importante en cualquier campo porque permite realizar mejoras oportunas en la recaudación de las deudas, e incluso implementar estrategias cuando sea necesario, dando paso al crecimiento comercial de la empresa, pero sobre todo crear hábitos en los clientes con el propósito de que cumplan efectivamente y de manera oportuna, es así como se va a generar una buena cultura en los clientes.

1.1 Antecedentes

La ciudad de Manta, situada en la provincia de Manabí, es considerada el primer puerto turístico tiene una población de 192.322 habitantes conforme al último censo INEC (2023). La provincia de Manabí tiene cerca de 1.585.372 habitantes (Ecuador ec, 2023), siendo la tercera provincia que más habitantes tiene el Ecuador.

Sus ciudadanos gozan de servicios básicos que favorecen el desarrollo de sus actividades cotidianas. Dentro de estos, está el servicio de suministro eléctrico, a pesar de que existe una mayoría de clientes que posee dicho servicio, aún hay ciudadanos que no cuentan con el mismo.

Sin embargo, la prestación del servicio eléctrico tiene algunos problemas, uno de ellos es que continuamente se vence la cartera. Los usuarios del servicio eléctrico no pagan sus deudas en las fechas solicitadas. Posteriormente, se genera un clima de descontento hacia la institución, culpando a la organización el desconocimiento de las deudas contraídas por la prestación del servicio.

Como punto de partida, es elemental que se aprueben políticas que permitan recuperar la cartera de manera adecuada. Este estudio plantea optimizar la ruta de cobranza con el objeto de que no se crucen las funciones de los servidores públicos e incluso se llegue a un hostigamiento.

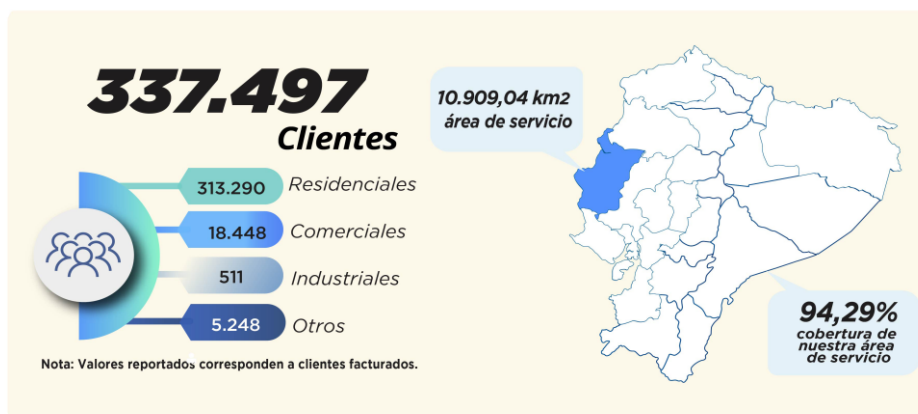
Los asesores de cobranza y el personal que se dedican a esta labor deben de llegar a negociaciones que direccionen a la ejecución de acuerdos o compromisos con los deudores para brindar alternativas que favorezcan tanto al usuario interno como al externo.

La institución que presta el servicio eléctrico es la Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, que tiene como objeto “brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado...” (CNEL EP, 2023).

Se han creado las unidades de negocio para una mejor organización, en la provincia de Manabí existe la Unidad de Negocio Manabí, la cual brinda el servicio eléctrico a más de 337.497 clientes. Su área de servicio comprende toda la provincia de Manabí, excepto los cantones Flavio Alfaro, Pedernales, Jama y Pichincha (CNEL EP, 2023).

En la figura 1, se muestra el número total de clientes atendidos por la unidad de negocio. El número de usuarios en la ciudad de Manta es de aproximadamente 84000.

Figura 1 Clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí



Nota: Extraído de (CNEL EP, 2023).

El proceso de gestión de recuperación de la cartera vencida en CNEL EP ha evolucionado desde el año 2012, en el que se implementó un proyecto de depuración y recuperación de cartera en las ocho unidades de negocio con mayor índice de cartera. Esto ha permitido incorporar nuevos mecanismos y modelos de gestión de cobro.

El 16 de mayo de 2018, se publicó el Reglamento Sustitutivo para la gestión de Depuración y Recuperación de Cartera de CNEL EP, el cual, en su capítulo III, establece las etapas de gestión para la recuperación de la cartera. Este incluye la "Gestión de cobro persuasiva o administrativa", que engloba comunicaciones para estimular al deudor a pagar su obligación, como avisos de pago, llamadas telefónicas y correos electrónicos, con el objetivo de gestionar la cartera mediante los medios indicados.

En 2018, se implementó el servicio de envío de mensajes de texto SMS a los consumidores, para mejorar la comunicación de los valores a pagar según las facturas emitidas e informar sobre temas relevantes para la ciudadanía.

La Regulación Nro. ARCONEL-001-2020 - Distribución y Comercialización de Energía en el numeral 25.1 Cargos por suspensión y reposición del servicio (corte y reconexión), en su último párrafo indica lo siguiente en caso de que la empresa que distribuye el producto no corte la energía al consumidor deberá presentar alternativas para recaudar los valores impagos esos costos serán designados al consumidor los cuales no podrán ser superior al cincuenta por ciento (50%) del valor de suspensión y reconexión aplicado por la repartidora al usuario.

Previamente, CNEL EP ha planteado objetivos estratégicos tales como la mejora de respuesta efectiva, que cree satisfacción a tiempo en los servicios que se brinda a los clientes. Otro objetivo es desarrollar la eficiencia en el sistema de ingresos, costos, y la ejecución del presupuesto para garantizar la reinversión del crecimiento de cobertura y, a su vez, la calidad del servicio. Finalmente, también es relevante la distribución eléctrica y el alumbrado que sea efectivo y de calidad.

Con lo expuesto, la presente investigación plantea presentar propuestas de mejora en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL de la ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, siendo el análisis realizado en el año 2023. En la clasificación de clientes de la empresa eléctrica CNEL EP están distribuidos de acuerdo al consumo, están los residenciales, comerciales, industriales, otro, y el alumbrado.

En cuanto se refiere a nivel nacional, existen 2.694,206 consumidores, esto representa un 48% a nivel global durante el período 2022. Existen descuentos en cuanto se trata de clientes residenciales los cuales reciben subsidio por tarifa de dignidad, es decir, pagan solamente el 50% del costo del kilovatio hora para consumos que oscilan entre 1 a 110 kWh en la región sierra, mientras que en el resto de regiones se encuentran entre 1 a 130 kWh, la tarifa que corresponde a la categorización de tercera edad reciben el 50 % del valor del kilovatio Hora hasta los 138 kWh.

En lo que corresponde a los clientes con discapacidad también se favoreció con un valor de subsidio de \$ 9.62 MM, esto representa \$13.98 por usuario.

Tabla 1 Clasificación de usuarios

Unidad de Negocio	Cientes con tarifa tercera edad	Cientes con tarifa discapacidad	Cientes con tarifa PEC	Cientes tarifa dignidad
Manabí	21.955	11.792	39.242	106.183

Elaborado por el autor

1.2 Formulación del problema

Para lograr mejores resultados en la gestión de cobro de las planillas de energía eléctrica en los habitantes de la ciudad de Manta es preciso reestructurar e incluso aplicar estrategias en los departamentos de recaudaciones con el objeto de concretar metas por el bienestar de la sociedad en común, recuperar cartera vencida e incluso fomentar un compromiso en los clientes porque es un servicio básico esencial en los hogares.

La empresa de energía eléctrica, y el servicio que provee, son fundamentales para la sociedad, ya que facilitan la realización de la mayoría de las actividades cotidianas. La aplicación de estrategias en la gestión de cobro es determinante porque se va a favorecer la recaudación y, asimismo, las mejoras que se deben efectuar en el sector mencionado para fortalecer una cultura de pago e incluso responsabilidad social.

1.3 Justificación teórica y práctica

Los planes de mejora son herramientas cruciales para materializar los objetivos estratégicos establecidos. El servicio eléctrico es considerado básico porque el hombre lo usa en la mayoría de las actividades cotidianas, es así, como es parte del hogar un servicio básico de gran relevancia, por ende, los clientes tienen que mantenerse al día en sus haberes debido a que es primordial en los hogares ecuatorianos. Por lo mencionado, existe una cartera vencida en Manabí, la cual tiene que ser rescatada y cautivar a los consumidores a que cancelen sus haberes.

Es relevante el desarrollo de este estudio porque los consumidores van a tomar conciencia de la importancia de cancelar el servicio de la energía eléctrica y, a su vez,

crear el hábito de cancelar oportunamente para evitar los cortes y la reconexión que a la larga tiene un cobro adicional que perjudica su economía. Las implicaciones prácticas consisten en el diseño del plan de mejora de la cartera vencida en la provincia de Manabí por el bienestar de la entidad pública y de los consumidores en general, quienes se sirven de este producto intangible; pero esencial en los hogares de los ciudadanos. La calidad de servicio está también se ve influenciada por el mantenimiento que le brinde la organización del estado.

La Constitución de la República del Ecuador (2015) en su artículo 313 hace referencia a que el “Estado tiene el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos” (p.51). Ante lo indicado, un eje primordial son los sectores trascendentales por la incidencia en el área económica, asimismo, en lo social, entre otros que están vinculados con el desarrollo de la sociedad en común basado en los derechos humanos.

La investigación se justifica porque profundiza en el conocimiento administrativo de la empresa pública en una de sus principales actividades que es el cobro de un servicio y, además, estudia estrategias utilizadas en otras empresas que pueden ser usadas en la organización. Un plan de mejoras implicará implementar estrategias que conlleven a optimizar las debilidades en un negocio, área o sector determinado.

Al referir simplemente a la mejora, se involucra cambios en las tácticas que use la empresa, incluso en los equipos de trabajo, los mismos procesos internos, actividades o roles que desenvuelvan, así como las relaciones interpersonales entre clientes y proveedores. En conclusión, se relacionan con la dirección de la organización (Zayas Barreras, 2022).

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Proponer mejoras en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí domiciliados en la ciudad de Manta a través del análisis de la información, estrategias y recursos para mantener relaciones cordiales entre las partes interesadas.

1.4.2 Objetivos específicos

(1) Sistematizar la información a través de entrevistas al personal administrativo para identificar si el departamento de cobranza ha empleado estrategias para recuperar la cartera vencida.

(2) Cuantificar la cartera vencida mediante un estudio estadístico y de campo para conocer el estado de la gestión de cobro de la empresa.

(3) Conocer el impacto de las estrategias de cobro utilizadas a los clientes de CNEL EP Unidad de Negocio Manabí, domiciliados en Manta, a través de un cuestionario para conocer el grado de satisfacción con la prestación del servicio.

(4) Implementar el diseño de un plan de mejora en la recaudación a través del análisis de las estrategias viables y acoplables para potencializar las debilidades en el área de cobranza.

1.5 Principales resultados

La energía eléctrica es un servicio básico en el cual es considerado un derecho universal, adicionalmente, la ciudad de Manta aún dispone de sectores marginales en los que no hay este servicio, por lo mencionado, este sector energético que es estratégico brinda calidad y eficiencia.

Por esta razón, se gestiona una buena gestión de cobranza con el objetivo de desarrollar en los clientes una cultura de cumplimiento en cuanto al pago de los servicios básicos, y como resultado, la empresa pueda realizar mejoras progresivas en beneficio de la sociedad en general.

El servicio eléctrico es substancial en un país porque mediante esta se logra el desarrollo de las diversas actividades a tal punto que también sirve para el uso cotidiano de los habitantes a nivel global. El avance y desarrollo científico ha dado paso a que el hombre genere nuevos inventos que faciliten la vida del ser humano en el quehacer cotidiano, social o de cualquier carácter, es así como el servicio de energía es primordial en la actualidad.

2. MARCO TEÓRICO

En esta sección se encuentran los diferentes temas y subtemas de las variables previamente identificadas, por ende, se va a comprender la importancia de realizar mejoras en la recaudación de haberes en los ciudadanos de la ciudad de Manta.

2.1. Gestión de cobro

Las entidades sean estas de índole públicas o privado y que también presten servicios a los usuarios, tienen un área administrativa donde se ejecutan los procesos de pagos a los proveedores, empleados, entre otros activos y pasivos, tiene un departamento que se encargan de los procesos administrativos de la cobranza de los deudores por el servicio prestado. Es evidente que cada departamento cumple sus funciones y realizan su labor acorde a los objetivos planteados e incluso enmarcados en su misión y visión.

A lo largo de la historia el crédito ha estado presente en diferentes sectores o aspectos tales como:

En Mesopotamia, los sacerdotes de Uruk son considerados como los primeros banqueros debido a que las tribus brindaban ofrendas a cambio de favores divinos, además de realizar préstamos como son los cereales, es preciso mencionar, que no existía la moneda, posteriormente en Babilonia se desarrolló el comercio bajo la misma modalidad. En el reinado de Hammurabi aparece el Código en el cual se reglamentaba el préstamo y el depósito de las mercancías, se mencionó el contrato

de comisión además del litigio u ordenanzas judiciales entre los deudores y acreedores, además de brindar facilidades de pagos.

En Grecia apareció la moneda y, con ello, surgió el préstamo con interés, por lo mencionado, se la denominó de gran relevancia en el imperio mediterráneo. Los romanos también realizaban la misma práctica en cuanto se refiere a las operaciones, prestaban con garantía o sin, estaban regidos por las XII tablas en las cuales se involucraba temas de esta índole. Es así, como a través de la historia se va posicionando los créditos y con ellos la gestión de cobranzas para recuperar lo adeudado por los clientes.

En lo esencial, nace la necesidad de gestionar el cobro a los deudores de esa cartera, aplicar estrategias o técnicas de persuasión para que los usuarios se acerquen a cancelar los servicios prestados, y seguir brindando el servicio requerido. Por tal motivo, estas áreas se encargan de brindar directrices a los usuarios externos, utilizar estrategias atractivas para motivar a los deudores a comprometerse con la cancelación de los servicios prestados.

Según Guarderas Alvarado y Concha Ramírez (2023) como se cita Chávez y Loconi, (2018), la gestión de cobranza es llamada gestión de cobro de derechos exigibles debido a ventas, servicios prestados, adicionalmente, es usada como herramienta en la administración de finanzas de una compañía. De acuerdo con los autores, la gestión de cobro facilita la valoración de la situación e incluso disminuir la afectación negativa en lo que concierne a la rentabilidad, el flujo de liquidez y el riesgo.

2.2. Pasos para realizar una buena gestión de cobro

Para realizar un desarrollo efectivo en la gestión de cobranza es necesario realizar estudios de la situación actual económica del país, así como también analizar los acuerdos comerciales, para proceder con el seguimiento de las acciones por parte de los deudores, establecer una comunicación directa y solucionar alternativas en las que las partes se encuentran un equilibrio.

Díaz y Flores Enríquez (2019) afirman que “La óptima gestión de las cuentas por cobrar tiene incidencia en la liquidez de las empresas” (p. 66), los autores se refieren a las eficientes acciones por cobrar a los usuarios morosos en la situación financiera de una empresa, la falta de liquidez se convierte en una verdadera problemática para la corporación empresarial porque no se puede cubrir otros gastos que son esenciales.

Desde la perspectiva más general, para obtener una buena labor en la gestión de cobranza, debe estar apoyada con el uso de los indicadores de la eficiencia para cumplir con los objetivos específicos. Para Rico et al. (2022), indican que los distintos retos globales, demandan a las empresas incurrir en técnicas para la toma de decisiones que les conciba valor y acreciente el rendimiento de sus activos. Cabe resaltar, para estos autores los diversos factores y cambios en la economía demandan la creación de nuevas alternativas para mejorar las normas, políticas para concretar la recuperación de los activos y evitar pérdidas económicas.

Planificación y segmentación.- Para Lara Brito (2022) indican en su estudio “Los negocios planifican la recuperación de deudas con sus obligaciones de pago y es por ello que, la recuperación de impagos representa para muchos negocios un asunto de supervivencia” (p. 54), para el autor toda actividad comercial debe haber una persona específica encargada de planificar los cobros a los clientes que no han pagado, con la finalidad de generar, recuperar y mejorar la productividad.

Comunicación clara y profesional. - En este proceso la comunicación entre el deudor y el asesor de cobranza es fundamental con la finalidad de lograr acuerdos y conveniencias de pago. Una táctica de comunicación permite instaurar metas claras frente al análisis de problemáticas comunicacionales anticipadamente pensadas en un proceso investigativo y que establecen metas y objetivos claros para dar medidas concretas a lo determinado previamente (Ríos P., Páez Q., & Barbos, 2020). La comunicación es clave en un proceso comercial porque mediante esta se logra identificar las debilidades o características de los deudores, consecuentemente se podrá llegar a acuerdos o convenios que serán beneficiosos para ambas partes.

Documentación rigurosa. — Es de gran importancia para llevar un respaldo de todo lo conversado y firmado por los deudores con la finalidad de tener las pruebas suficientes en caso de ser demandados. Especialmente se debe tener datos certeros como son la dirección, lugar de trabajo para recibir comunicaciones cuando sea necesario.

Flexibilidad en acuerdos de pago. - En este proceso se informa a los deudores, la facilidad de realizar los pagos de las cuentas a corto y largo plazo con el propósito de brindar un asesoramiento pertinente a los usuarios para que evite tener complicaciones en futuro cercano. Los convenios que realice el usuario con la empresa brindan la oportunidad de cancelar los haberes atrasados y cancelar lo que consumen en el mes. Los convenios tienen ventajas porque el cliente selecciona acorde a sus necesidades.

Monitoreo continuo.- Para Duchi Bagua (2022) exterioriza en su estudio a las labores desarrolladas para avalar continuamente que las inspecciones son idóneas en su diseño y que estén en marcha. En otras palabras, es un control constante para identificar si se están cumpliendo con los acuerdos planteados para el pago. El monitoreo continuo se realiza para evitar que exista un riesgo en incumplimiento o en mora, se debita ya mayor probabilidad de recuperar la cartera y generar un ambiente saludable para quienes son parte de la compañía.

Cumplimiento legal. - En este proceso de cobranza el asesor debe estar en comunicación continua con el experto legal para acordar si incumple con la normativa vigente. En el Ecuador, la Ley de Defensa del Consumidor (2012), en el artículo 49 menciona, que se refiere a la cobranza de créditos, el consumidor no deberá ser expuesto al ridículo o la difamación. Esto permite identificar que existen normas, leyes establecidas para el bienestar de la empresa pública y el usuario externo.

En un contexto en el que una buena gestión de recuperación de cartera es establecer estrategias que sean interesantes a los deudores y se acerquen a realizar un contrato

de pago de las deudas, con la finalidad de cumplir con las obligaciones vencidas de los deudores.

2.3. Etapas de la gestión de cobranza

La recuperación de cartera comprende las operaciones y políticas de las organizaciones que ofrecen servicios a usuarios, ya sean personas naturales o jurídicas. Estos últimos se convierten en deudores cuando incumplen los acuerdos de pago estipulados en sus contratos.

Para García et al. (2019), indica “Como políticas de recuperación de cartera se propone que el analista de crédito se encargue de llamar al cliente en caso de atraso en el pago” (p. 26). En este sentido, para el autor indica para mejorar una eficaz recuperación y comprometer al deudor, con visitas personalizadas para tener un compromiso formal para los pagos.

Para Bierman (2022) según el estudio indica, “podemos dividirlos de diferentes maneras: Por un lado, la división puede ser respecto a los tipos de gestión de cobranza, y por otro, mediante la estrategia para la gestión de cobros” (p. s/n), según este autor, la división se realiza en dos aspectos principales: los tipos de cobranza y las estrategias de gestión de cobros.

Dentro de este marco, las etapas de una buena gestión de cobranza son plantear el análisis de la cartera, determinar el tipo de cobranza y la segunda parte es realizar una estrategia para captar la atención del deudor y solucionar las obligaciones impagas.

En este contexto, las etapas de la gestión de cobranza están definidas por los siguientes pasos:

- 1.- Registro del trámite de cobranza, desde la facturación hasta el cobro exitoso.
- 2.- Alcance y recordatorio de los pagos a los deudores.
- 3.- Convenio e implantación de acuerdos de pago.

4.- Resarcimiento de pago y cobro efectivo.

Por otra parte, los tipos de cobranza están complementados con la asignación de estrategias para la recaudación de la cartera vencidas de los deudores o por morosidad, este proceso se lleva a cabo mediante las herramientas tecnológicas de comunicación masiva, como pueden ser correos, llamadas telefónicas, mensajes de textos, entre otras, con la finalidad de que se acerque el deudor y conversar con el responsable de la cartera del beneficiario en marco de las leyes vigentes en el país.

Para Corozo-Zambrano y Rivera-Guerrero (2022) : “La empresa periódica analiza y evalúa el índice de morosidad mediante los indicadores financieros, los cuales se presentan de manera mensual al gerente y junta de accionistas, el propósito de esta acción es tomar las mejores decisiones” (p. 738). Estos autores señalan que, antes de finalizar el mes, se realiza una evaluación de los beneficiarios con el objetivo de identificar a los posibles deudores mediante estudios financieros, para luego presentar el informe a los responsables de la empresa.

En conclusión, los tipos de cobranza y las estrategias en la recuperación de las carteras vencidas o por morosidad serán evaluadas cada término de mes con la finalidad de determinar los posibles deudores y deudores para analizar cada caso y clasificar el tipo de cobranza, así como también las estrategias que sugieren para el recuperar los activos de la compañía; ya sea privada o pública, porque cada una de ellas tienen su misión y visión respectivamente.

2.4. Relevancia de la gestión de cobranza

La importancia de una eficiente gestión de cobros es recaudar y recuperar la cartera vencida de las personas y sus obligaciones, ejecutadas mediante contratos, sean estas personas naturales o jurídicas, la finalidad es dar una estabilidad en la economía de la empresa para que siga sus operaciones. Para (Moreira Macías & Intriago Mora, 2023) se refieren a que rescatar deudas demanda de planificación,

orden y perseverancia. Todo lo mencionado, necesita de una estrategia la cual es estructurada previamente con la finalidad de obtener los resultados esperados.

Para Mayta (2022), indica en su estudio “Que una vez aplicado el sistema de gestión de cobranza, la empresa generará resultados óptimos en ingresos de caja y bancos, evidenciando una disminución considerable de las cuentas por cobrar...” (p. 89), en relación con la idea anterior, para el autor resalta que la recuperación de carteras vencidas es beneficiosa en el ámbito económico de la empresa, con la finalidad de dinamizar los procesos y a su vez baja los índices perjudiciales para la organización.

Para Esker (2023), indica en su estudio: “La gestión eficaz del crédito y la cobranza son competencias vitales de la estabilidad financiera y el crecimiento empresarial sostenible” (p. s/n). Este autor, sostiene que una cobranza eficiente ayuda a mejorar la rentabilidad de los activos de la empresa para sus operaciones. La gestión que realice la empresa va a incidir positivamente cuando se toman acciones preventivas porque siempre es relevante actuar oportunamente con la finalidad de recuperar carteras y cumplir con las metas previamente planteadas. De la misma forma, sino se ejecutan acciones, esto puede ser nefasto para la compañía.

Evidentemente, los fundamentos más relevantes para la gestión de cobranza radican en asegurar los fondos que permiten una adecuada administración, según lo investigado de libros y revistas científicas. Por tal motivo, el cobro de las deudas impagas permite tener un eficiente equilibrio entre:

Flujo de caja.- Para Carreño (2021), conceptualiza al flujo de caja como un elemento principal en la toma de decisiones internamente de las organizaciones, dado que el flujo de efectivo de un periodo se puede determinar si se están creando ganancias o pérdidas. Ante lo expresado, estos autores señalan que las buenas administraciones manejan un flujo de efectivo para las operaciones diarias en las organizaciones para su sostenibilidad. Es relevante llevar un debido control del flujo de caja para generar acción o implementar planes de contingencias si fuera necesario.

Reducción de riesgo.- Los planes de acción de cada empresa, para Hernández (2018), indica en su estudio: “las evaluaciones independientes aseguran que dichas actividades han sido realizadas con transparencia y que los recursos inmersos en los procesos administrativos son de fuentes confiables; de esta manera se minimiza el riesgo” (p. 462). Es conveniente mencionar que para el autor se indica que las continuas auditorías internas en conjunto con las evaluaciones minimizan los riesgos financieros de las organizaciones.

Relaciones comerciales. - Un flujo efectivo de casa permite tener buenas comunicaciones efectivas entre el comprador y vendedor; las relaciones interpersonales entre el usuario interno y externo debe de ser de empatía, además de emitir su criterio para optimizar las debilidades en el campo.

Eficiencia operativa.- Para Bueno-Tacuri y Jácome-Ortega (2021), indica en su estudio: “La gestión de operaciones se clasificar de la siguiente manera decisión estratégica, táctica y operativa” (p. 362), para estos autores sugieren para tener una eficiente operación administrativa se debe tener planes para la operatividad. La eficiencia operativa se va a palpar cuando se realicen balances y reflejen los resultados de cómo se han alcanzado las metas, se denota la calidad de los profesionales con su respectiva dedicación.

Conformidad legal.- Para Toctaquiza Narvárez y Peñaloza López (2022), indicaron en su estudio: El control interno es un proceso delineado con la finalidad de dar seguridad en el cumplimiento de las actividades y las encauza a la obtención de los objetivos corporativos, además permite evitar la corrupción y el desvío de recursos en estricto cumplimiento de la normativa legal establecida, involucrando para ello a toda la organización. Para estos autores, el control de la organización son aspectos importantes para lograr asegurar que las operaciones en las administraciones estén acordes a las normativas legales.

En síntesis, la revisión de artículos científicos relaciona al tema y concuerdan, para muchos autores, realizar una cobranza eficiente ayuda y mejora la rentabilidad de

las organizaciones que prestan sus servicios, así como también dinamiza los procesos económicos para las operaciones respectivas.

2.5. Herramientas para gestionar una cobranza eficiente

La tecnología ha evolucionado para mejorar las operaciones en nuestra vida cotidiana, así como en el ámbito laboral y educativo. Las nuevas herramientas tecnológicas permiten mayor accesibilidad a la comunicación entre personas. Loo Bravo, et al. (2023), indican que el comercio se describe por su progresiva actividad y su eminente fragmentación, su relación con el uso de las TIC es precisa, a tal punto que muchas actividades o procesos se efectúan con el uso de internet. El comercio electrónico es parte de los hogares e incluso el marketing digital son claros ejemplos de la incidencia de la tecnología en el comercio.

Para (Colektia, 2023) exterioriza en su estudio “Las plataformas IVR, SMS, correos electrónicos, bots o chatbots, marcadores predictivos, entre otras, encabezan la lista de las herramientas que te pueden ayudar a alcanzar esa masividad necesaria y llegar al mayor número de deudores al menor costo posible” (p. 1). Para este autor existen diversas formas para llegar a los morosos y también a los de cartera vencida. Estas herramientas tecnológicas son muy usadas actualmente porque cumplen un rol preciso en cuanto se refiere a las cobranzas.

El análisis precedente conlleva a darles un vistazo a estas herramientas tecnológicas que se utilizan en la actualidad para empresas con un mayor número de consumidores. A continuación, se detalla el software vigente:

Plataformas IVR: Es un mecanismo de voz interactiva (IVR), este permite comunicarse con los deudores y morosos para que se acerquen o proporcionen convenios de pago. Este mecanismo de voz interactivo radica en un sistema telefónico que está preparado para recibir una llamada e interactuar con el hombre mediante grabaciones de voz (Ronceros. et al. , 2022).

Estos sistemas son usados en la actualidad por ser una alternativa esencial e interactiva la cual direccionan al usuario hasta brindar las respuestas necesarias, las cuales son sistemas automatizados que orientan oportunamente, pero sobre todo cumplen una función primordial en lo cuanto se refiere a las cobranzas o el objetivo que se proponga la empresa. En lo que comprende a sus características, es económico, y se reduce el tiempo gracias al avance tecnológico.

SMS.- Son plataformas que envían mensajes de texto a los celulares de las personas bajo revisión y aprobación del consentimiento del contrato firmado. Los mensajes de texto son clave porque indican datos concretos, además sirve como un recordatorio para el cliente, es un canal de comunicación que fortalece la relación entre el consumidor y la empresa.

Correos electrónicos. - Son software que recopilan la información de la dirección de los correos electrónicos de los deudores para realizar los convenios de pago. Los correos electrónicos sirven para enviar ofertas o facturas que deben de cancelar los clientes; son muy útiles en el comercio debido a que el mensaje es recibido por el consumidor.

Bots o Chatbots.- Para Casazola et al. (2021), conceptualizan “Un chatbots es una aplicación de software de inteligencia artificial que permite simular una conversación con una persona” (p. 184). Los autores demuestran que una plataforma moderna de asistentes virtuales diseñados con el propósito de atender a los usuarios y satisfacer las necesidades que se requieren.

Marcadores predictivos.- Para Monroy (2023) “El marcador predictivo ayuda a maximizar la productividad de los agentes encargados de la cobranza” (p. 1). Para este autor, esta herramienta tecnológica mejora la eficiencia en las llamadas a los deudores.

Por otra parte, las empresas que son pequeñas aún siguen utilizando sistema convencional que son las llamadas de los gestores de cobranza, siendo los sistemas

tecnológicos modernos de gran costo para la liquidez de la empresa que están en proceso de generación de más demandantes.

Es evidente que, en la actualidad las empresas de mayor liquidez tienen un soporte tecnológico adecuado para la cobranza como son, software con inteligencia artificial para generar cobros más rápidos y, además, no perder la inversión de la empresa por los servicios prestados y su rentabilidad para su liquidez de los procesos.

2.6. Bases teóricas. Discusión de enfoques de diferentes autores.

Para Mielles Moncayo y Loo Morán (2022) en su estudio estipulan un plan de mejora en el sistema de inspección y normalización del área de control de energía de la empresa eléctrica del sistema Durán, Ecuador en el año 2022 ante la cartera vencida de los residentes de este cantón que en la actualidad se realizó un análisis externo, aplicó el diagrama de Ishikawa en el cual se identificó las causas con sus respectivos efectos, posteriormente se enfocará a optimizar la recaudación de las planillas de manera eficiente. Adicionalmente, se evaluaron los procedimientos, la productividad y eficacia en el servicio eléctrico.

Los autores crearon tres cargos nuevos con la finalidad de mejorar la recaudación, los cuales fueron: el asistente administrativo, el profesional de control de energía de medición inteligente y profesional de control de energía, jefe administrativo con la finalidad de que las actividades sean ágiles, prevalezca la celeridad en el quehacer cotidiano. Se estipuló esta estrategia debido a que no existían estos dentro del manual de funciones. Adicionalmente, se fortalecerá con la implementación de una plataforma gratuita para el cliente.

Se llegó a la conclusión de que un staff que brinde apoyo para el área de control de energía con la finalidad de realizar una mejor gestión. Se detectó que para cumplir con la meta se debe dar constantes capacitaciones para aplicar evaluaciones con el propósito de mejorar el cumplimiento del control y orden y corregir las debilidades oportunamente.

Otro estudio realizado por Mojica Del Pezo (2021) su investigación tuvo como objetivo general plantear tácticas que consientan el rescate de la cartera vencida de la CNEL del cantón Santa Elena, dado a que existe una cartera vencida de veintinueve millones de dólares, con 93.044 usuarios, la misma que será la población considerada en la investigación, adicionalmente, se incluirá personal involucrada en el tema. La investigación que usó el investigador fue de campo, descriptiva, y documental para realizar el respectivo análisis. Se aplicó fórmula a la población para obtener una muestra representativa de 384 personas y cinco administrativos a quienes se les entrevistó, dado al enfoque metodológico usado como es el cualitativo y cuantitativo.

Los datos se evaluaron mediante la matriz de Vester la cual consiste una serie de columnas y filas que dan paso a encontrar las posibles causas en una problemática en un estudio. Es así como los cuadrantes arrojaron el valor más alto mientras que el eje es más bajo, en los cuadrantes se identificó los pasivos, críticos e indiferentes e incluso los activos. Es así como los problemas tienen deficiente incidencia, direccionó a que se realice charlas para mejorar la cultura de compromiso a cancelar, los indiferentes se encuentran en la parte inferior. Los activos, si tiene una gran influencia en otros problemas se sitúan en los demás problemas.

Se empleó el método estadístico Chi cuadrado para verificar la hipótesis, la cual en la hipótesis 0 fue rechazada; pero la hipótesis alternativa fue aceptada porque es igual a 127 en cuanto se refiere a la aplicación de estrategias de mejora en la cartera vencida de CNEL del cantón La Libertad. La ejecución de análisis Vester, Chi cuadrado dio paso a comprender las debilidades en el proceso de recaudación de las planillas impagas de CNEL y así aplicar estrategias que favorezcan tanto al cliente interno como externo.

Este estudio permitió optimizar la comunicación con los usuarios, generó puntos de información para que fluya el intercambio de ideas; ya sea quejas que en sí conlleva a brindar un mejor servicio a la comunidad en general. Se optimizaron las conexiones

con el fin de evitar pérdidas económicas y recuperar, se tiene que tener presente que un cliente satisfecho es capaz de cancelar sin ningún problema.

Los autores Anchundia-Bravo y Mendoza-Saltos (2021) presentaron su artículo, el cual se centró en formular estrategias a base de los objetivos estratégicos de CNEEL EP como eje esencial en la planificación estratégica, usaron la investigación descriptiva en la que se enumeró las características del fenómeno social y detalló las estrategias empresariales con el objeto de minimizar las pérdidas de la cartera vencida, también aplicó la investigación exploratoria, efectuaron un estudio empírico con el uso de métodos inductivo, deductivo, análisis de tipo de síntesis y revisión bibliográfica. Adicionalmente, los instrumentos de investigación fueron primordiales para comprender las debilidades y trabajar a base de ellas.

El uso de la escala de Likert y los cuadros estadísticos dieron paso a observar la tendencia de la pérdida de energía técnica y no técnica, además del uso de estrategias aplicadas por parte de la empresa pública, la eficacia de estas en el proceso de recaudación en los diferentes tipos de clientes como son residenciales, comerciales e industriales. El cambio de medidores e incluso la actualización de catastros generó menos pérdida en la empresa. Lo mencionado demuestra que las estrategias con valiosas porque direccionan al éxito, especialmente cuando se identifican las falencias.

Para Catota Oleas (2022) el objetivo general se enfocó a diseñar estrategias de cobro que fortalezcan la recuperación de la cartera vencida en la Jefatura de cartera y agencias de la empresa eléctrica de la provincia de Cotopaxi, por lo cual se valió el investigador de los métodos inductivo y deductivo para determinar el objeto de estudio. Consecuentemente, el método histórico lógico se lo usó para contrastar la evolución de la problemática a través del tiempo. Una de las principales problemáticas fue que durante el tiempo de pandemia del Covid 19 hubo poca insistencia en recordar los pagos atrasados.

Como punto de partida, es elemental que se aprueben políticas que permitan recuperar la cartera de manera adecuada, este estudio plantea optimizar la ruta de cobranza con el objeto de que no se crucen las funciones de los servidores públicos e incluso se llegue a un hostigamiento. Los asesores de cobranza y el personal que se dedica a esto deben llegar a negociaciones que direccionen a acuerdo o compromisos con los deudores para brindar alternativas que favorezcan tanto al usuario interno como el externo.

Para Benites et al. (2021), indicaron en su estudio:

El principal problema de las Estrategias de Cobranza aplicadas por el Servicio de Administración Tributaria de Trujillo contribuye en un bajo grado a la obtención de la Recaudación Tributaria, debido a que estas generan una actitud negativa de pago de parte de los contribuyentes.
(p. 42)

Efectivamente, para estos autores indican que existe inconveniente en los pagos de los usuarios debido a una estrategia que motive a los contribuyentes a realizar los pagos correspondientes a los servicios prestados.

Para (Mogollón Gómez, 2021) indica en su estudio: “Otro hallazgo que la mayoría de los trabajadores encuestados manifiesta es la deficiencia en los procesos de cobranza debido al desconocimiento de los objetivos estratégicos de la empresa” (p. 161). Notablemente para el autor, si los gestores encargados de la cobranza no tienen los propósitos y las estrategias adecuadas, el cobro va a tener un bajo propósito en la recaudación.

Naturalmente, la gestión de cobros o cobranzas es un servicio de valores dirigidos por las empresas públicas o privadas que reciben a las personas naturales o jurídicas por las obligaciones de las cuentas por pagar por los recursos utilizados. No cabe duda, que se debe mencionar de acuerdo a la clasificación por distintos autores.

3. METODOLOGÍA

La presente investigación se basa en la investigación cuantitativa, es descriptiva, además que se efectuó una exhaustiva recopilación de datos mediante el uso de las técnicas de investigación para ahondar en el tema con la finalidad de profundizar sobre la mejora en la gestión de cobranza en una entidad pública.

El enfoque del estudio fue mixto Arias González, et al. (2022) Menciona que la investigación cuantitativa accede a calcular las variables o fenómenos mediante valores numéricos y un proceso estadístico representativo y/o inferencial. El tipo de diseño de la investigación es no experimental, se sustentó en la observación, además de valerse de la investigación transversal porque se realizó el estudio en un tiempo establecido (Romero Urréa, Real Cotto, Ordoñez Sánchez, Gavino Díaz, & Saldarriaga, 2021), específicamente en el periodo 2023.

La investigación documental es sustancial en el desarrollo de este estudio porque permitió recopilar datos de revistas científicas, documentos oficiales, libros digitales, informes, ponencias. De esta forma se logrará contrastar cómo ha evolucionado la problemática que se estudia en este caso: la falta de compromiso de los consumidores en cancelar las planillas de energía eléctrica e incluso sobre la relevancia de la gestión de cobro en una determinada compañía, en este caso de CNEL EP de Manta.

3.1. Unidad de análisis, población y muestra

La población involucrada es de 337497 habitantes que corresponden a los consumidores de energía eléctrica, por lo tanto, se va a usar la fórmula para obtener una muestra siendo el nivel de confianza 95%, el margen de error 5 %. Se estipuló una muestra de 389 personas para aplicar la encuesta, mientras que a los administrativos de la empresa CNEL se les empleará una entrevista para analizar el criterio de cada una de ellas en este caso de dos personas involucradas.

La fórmula para realizar la muestra de la población de los consumidores de energía eléctrica de Manta es la siguiente:

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

Z= se refiere a una constante que está vinculada con el nivel de confianza que se le designa

El nivel de confianza indica la probabilidad que los resultados de nuestra investigación sean certeros:

- N** = Población= 337.497
- P** = Probabilidad de éxito= 0.5
- Q** = Probabilidad de fracaso= 0.5
- P*Q** = Probabilidad de éxito = 0.25
- E** = Margen de error= 5.00%
- NC (1-a)** = Confiabilidad = 95 %

N= 389

Una vez aplicada la fórmula la población con la cual se va a trabajar es de 389 a quienes se les empleó la encuesta.

Existen cuatro técnicos de cobranza dedicados a la recaudación o cobranza en CNEL EP de Manta a quienes se les aplicó el instrumento de la encuesta.

Tabla 2 Población de la ciudad de Manta

Ítem	Indicadores	Porcentaje
Técnicos de cobranza	4	1%
Consumidores	389	99 %
Jefe del área	1	0 %
Total	394	100 %

Elaborado por la autora.

3.2. Métodos y técnicas aplicadas para la recolección y análisis de información

El método empírico va a predominar en este estudio, como es la observación, y en su efecto se van a medir las variables. La escala de Likert y los cuadros estadísticos fueron de gran relevancia porque mediante el análisis de los datos se pudo determinar las debilidades y aplicar soluciones acordes a la problemática que incide en la recaudación de haberes en la provincia de Manabí, en la ciudad de Manta, la cual cuenta con 337497 consumidores de energía eléctrica en el Ecuador durante el año 2023. El software usado fue el Microsoft Excel, además se va a utilizar el Chi cuadrado.

En cuanto se refiere a las técnicas aplicadas se usó el cuestionario en google forms, la cual facilitó la labor del investigador, en el siguiente link https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeYQN0oAntytyNVHGLJXmmE4uSIUn6YgAOa5GoWCVj-sTU8vg/viewform?usp=sf_link .

3.3. Técnicas de diagnóstico de procesos para la generación de valor

La encuesta sirvió de apoyo para ahondar en la problemática que existe al momento de recaudar los haberes del servicio de energía eléctrica, así como la entrevista al jefe del departamento de cobranza. A raíz de las repuestas brindadas por los consumidores, se analizaron las respuestas y aplicó el Chi cuadrado como método estadístico para corroborar la correlación que existe entre las variables. Una de las ventajas de la encuesta es que no tiene nombre; por lo tanto, los encuestados tienden a responder con mucha sinceridad, por eso es imprescindible que se centren en la variable del estudio.

En cuanto se refiere a los instrumentos de investigación, la encuesta es parte de la investigación porque mediante preguntas cerradas referentes a las variables, el tipo de pregunta brinda alternativas a los encuestados se recopila información para el estudio. (Cohen & Gómez Rojas, 2019)

A continuación, se detallan las preguntas que se aplicó en la encuesta dirigida a los consumidores con las alternativas de la escala de Likert son de acuerdo, muy de acuerdo,

indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo. El encuestado tuvo la oportunidad de seleccionar respuestas de acuerdo a su criterio, de manera posterior, se realizó el análisis FODA, adicionalmente el Chi cuadrado.

Es preciso mencionar, que actualmente la empresa CNEL se basó en el modelo Canvas en el cual esta como primer punto la propuesta de la empresa, a segmentación de los clientes, los canales para brindar atención al usuario, relaciones con los clientes, las fuentes de ingreso de los recursos esenciales como el personal, presupuesto, tecnología; las actividades primordiales como la expansión de clientes e incluso del mercado, a esto se suma la comercialización, la distribución, la tecnología, y la administración del departamento de talento humano y financiero.

En el punto ocho están las empresas que generan energía, los proveedores de los suministros, el sector productivo e incluso los grandes consumidores, sector residencial, MERNNR, EMCO EP, ARCERNNR, finalmente como último punto está la estructura de los costos e en el cual consta el presupuesto de OPEX y CAPEX, el esquema de costos adecuados.

Se realizó el análisis **FODA** para identificar las mismas en la empresa CNEL, EP.

Tabla 3 Foda CNEL, EP

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> • Se implementó la Norma ISO 37001-antisoborno cuyo plazo fue en septiembre de 2023. • Se fortaleció la calidad del servicio eléctrico por lo cual se invirtió 8,7 millones. • Se aprobó e implementó el código ético institucional cuyo plazo fue en junio de 2023. 	<ul style="list-style-type: none"> • Poner en práctica el fortalecimiento de la comunicación interna y externa. • Disponer planes y establecer proyectos con el objeto de dotar el servicio eléctrico a quienes no poseen. • Se adquirió reconectores y reguladores.

<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer la comunicación direccionándola a ser de calidad. • Se benefició a 1'360.099 clientes por un monto de \$54,2 MM, entre clientes que pertenecen a la tercera edad, discapacidad, a clientes regulares y tarifa de dignidad. 	
<p>DEBILIDADES</p>	<p>AMENAZAS</p>
<ul style="list-style-type: none"> • No todos los usuarios cuentan con tecnología de punta. • De igual manera no poseen dispositivos adecuados. • Existe una pérdida de 42,28 millones de energía eléctrica. • Aún hay lugares en los cuales no se distribuye energía eléctrica. • Inconformidad de parte de los usuarios en cuanto al servicio eléctrico. • Desconcierto ante interrogantes del servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> • Incumplimiento en los haberes de las planillas del servicio direcciona a un déficit para implementar más obras en el sector. • Posibles sobornos antes el hecho de cortar el servicio. • Poste de luz deteriorada e incluso con temor de parte de la ciudadanía a que se caigan. • Denuncias de parte de los consumidores por falta de brindar el servicio. • Denuncias por coimas. • Denuncias por el alto costo de la energía. • Desacreditar la imagen corporal de CNELEP por parte de los clientes.

4. RESULTADOS

En lo que corresponde a la elaboración del SPSS se encontró los siguientes resultados a través de método estadístico Spss Alpha de Crobach se evidenció que, con las 389 personas encuestadas, se obtuvo un resultado de ,955 lo cual es positivo porque significa que el estudio tiene la respectiva validez.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	389	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	389	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,955	14

Nota: Elaborado por la autora

El alpha de Crobach de una forma de medir la consistencia interna, es decir, la confiabilidad del estudio, especialmente de las variables de la investigación, en el cual se usó la escala de Likert con alas alternativas correspondientes.

En cuanto se refiere a la correlación entre la interrogante una y dos se llegó a la conclusión mediante los datos estadísticos que los encuestados opinaron en su mayoría que no existe un excelente sistema gestión de cobranza lo que conlleva a cuestionar sobre esta problemática que es latente para los consumidores porque consideran que la gestión de cobranza es deficiente. Por lo mencionado, denota insatisfacción en ellos porque con la tecnología actual consideran que la mayoría de los usuarios la usan adecuadamente; pero aún existen personas que no son tan hábiles con las Tics.

En la interrogante tres y cuatro los usuarios consideran que se deberían enviar planillas físicas porque les resulta fácil, además de ser como un recordatorio siendo una clara manifestación de parte de los usuarios que muchas veces se les dificulta conocer la deuda pendiente debido a la falta de internet para ingresar a realizar la consulta

respectiva. Es preciso mencionar, que no todos los usuarios cuentan con un dispositivo u ordenador en el cual puedan acceder de manera gratuita. En lo que comprende a la atención, no consideran que es de calidad, asimismo les resulta indiferente.

Para los encuestados en la interrogante cinco y seis opinaron que los consumidores están conscientes de que se les considera un costo adicional por el corte de energía y la reconexión; lo cual es positivo porque van a tratar de evitar que se den este tipo de situaciones, a esto se suma que no consideran que hay una acertada atención al usuario consecuentemente se genera malestar en los clientes, dado que por esa razón prefieren no realizar las consultas correspondientes.

Según el resultado de las tablas siete y ocho los encuestados se demuestra que el costo que cobra la empresa no está acorde al servicio porque es el criterio de cada uno de ellos debido a ciertas situaciones que han tenido que pasar. A lo mostrado, se suma que no consideran que brindan una atención de calidez siendo una debilidad en la empresa, la cual debe ser corregida en un futuro cercano.

En lo que corresponde a la interrogante nueve y diez se palpa que los usuarios desean que se aplique estrategias de persuasión para captar el interés de los usuarios y que se genera una cultura de responsabilidad en cancelar sus haberes a tiempo por el bien de la sociedad en general, es relevante para que el estado puede invertir en mejoras de manera progresiva.

A pesar que, a algunos encuestados, les resultan indiferente despuntó que la mayoría desea el fortalecimiento de campañas para que los usuarios a externos cancelen a tiempo y por ende se aplique estrategias que sean efectivas.

En realidad, los convenios de manera automatizada son una excelente alternativa, por lo tanto, valoran esta propuesta que desean su cristalización para una mejor atención al público en cuanto se refiere a los convenios siendo positivo porque van a ahorrar tiempo e incluso la distancia no será un impedimento.

4.1. PROPUESTA DE LA INNOVACIÓN

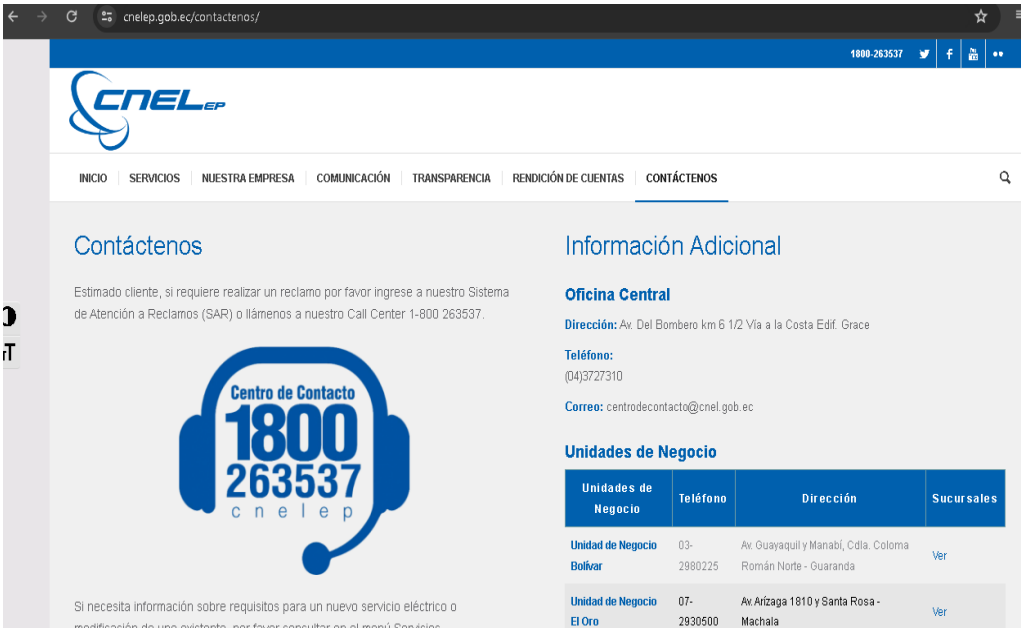
Convenios firmados de manera digital proceso on line, si bien es cierto existen políticas las cuales están estipuladas en la página institucional de Cnel., también se tiene que considerar que además que los clientes apuestan a un servicio automatizado porque muchos carecen de tiempo y esto es una debilidad en la compañía, por lo expresado , la automatización de convenios sería una propuesta ideal para los usuario quienes se verán beneficiados con este sistema con la finalidad de agilizar los procesos , ya sea de manera a presencial u online.

4.2. EVIDENCIAS DE PRUEBAS Y TECNOLOGÍA

En la web se puede encontrar el sitio de CNEL EP, Manta con las siguientes características, las cuales deben de ser mejoradas.

<https://www.cnelep.gob.ec/contactenos/>

Figura 2 CNEL EP Página web



1800-263537

INICIO | SERVICIOS | NUESTRA EMPRESA | COMUNICACIÓN | TRANSPARENCIA | RENDICIÓN DE CUENTAS | **CONTÁCTENOS**

Contáctenos

Estimado cliente, si requiere realizar un reclamo por favor ingrese a nuestro Sistema de Atención a Reclamos (SAR) o llámenos a nuestro Call Center 1-800 263537.

Centro de Contacto
1800
263537
cnelep

Si necesita información sobre requisitos para un nuevo servicio eléctrico o modificación de uno existente, por favor consultar en el menú Servicios.

Información Adicional

Oficina Central

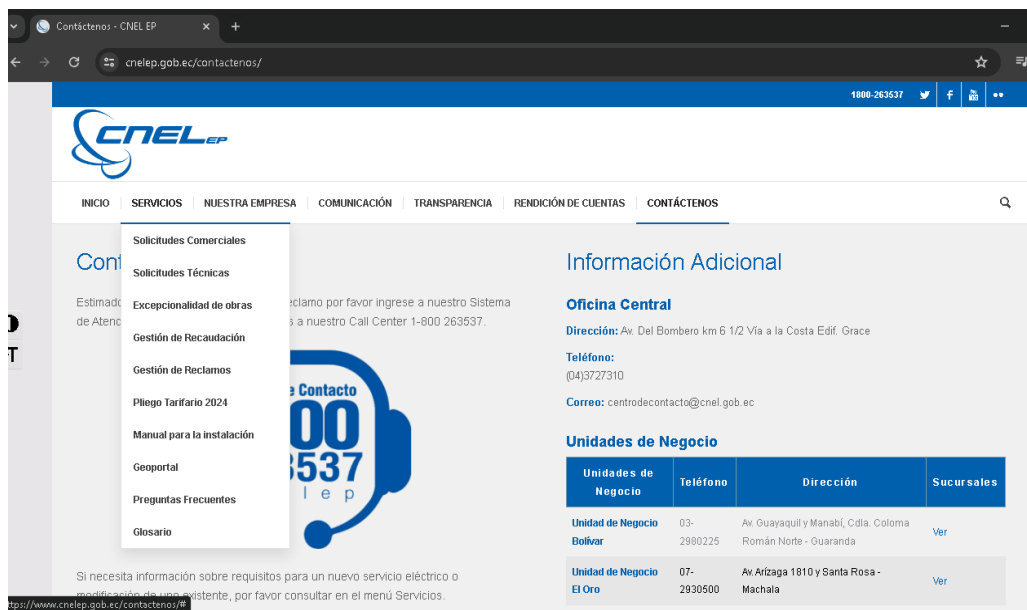
Dirección: Av. Del Bombero km 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace
Teléfono: (04)3727310
Correo: centrodecontacto@cnel.gob.ec

Unidades de Negocio

Unidades de Negocio	Teléfono	Dirección	Sucursales
Unidad de Negocio Bolívar	03-2980225	Av. Quayaquil y Manabí, Cdia. Coloma Román Norte - Guaranda	Ver
Unidad de Negocio El Oro	07-2930500	Av. Arizaga 1810 y Santa Rosa - Machala	Ver

Nota: Tomado de la página web (CNEL, EP, 2024)

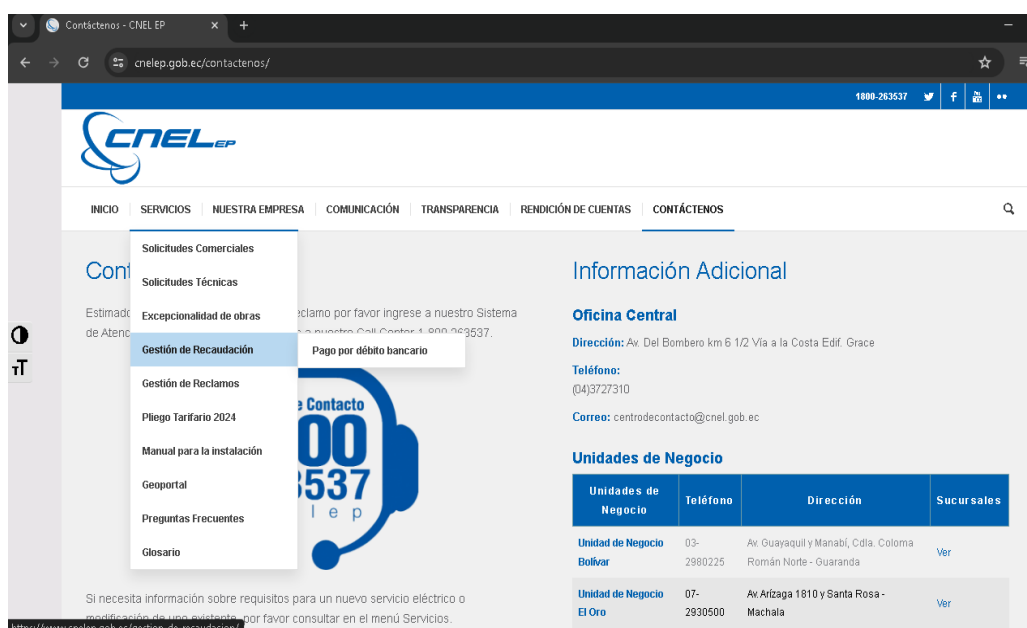
Figura 3 Servicios de CNEL EP



Nota: Tomado de la página web (CNEL, EP, 2024)

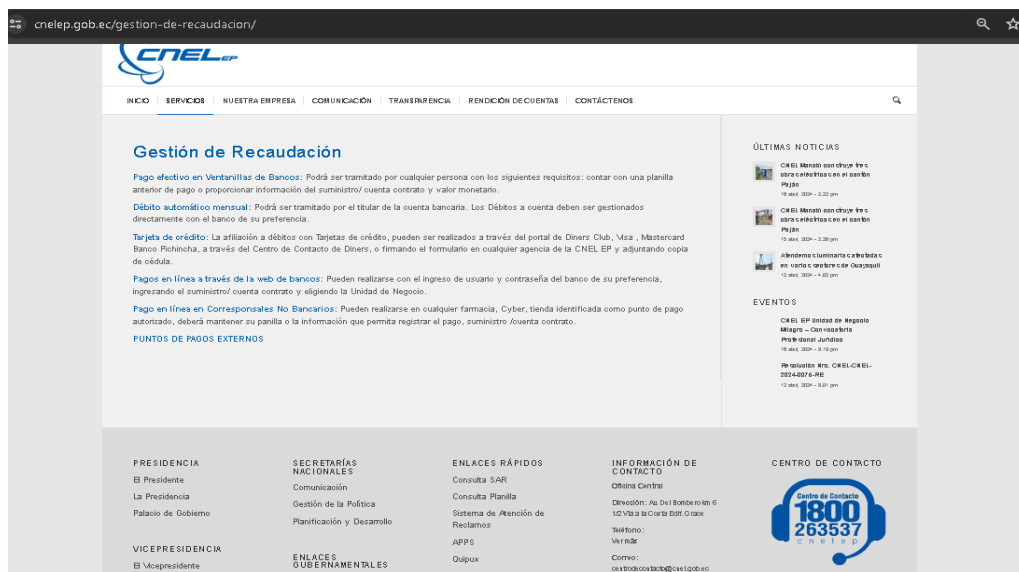
En la figura 3 se observa que están los siguientes puntos como son solicitudes comerciales, técnicas, excepcionalidad de obras, gestión de reclamos, pliego tarifario 2024, manual para la instalación, geoportal, preguntas frecuentes y glosario.

Figura 4 Gestión de Recaudación



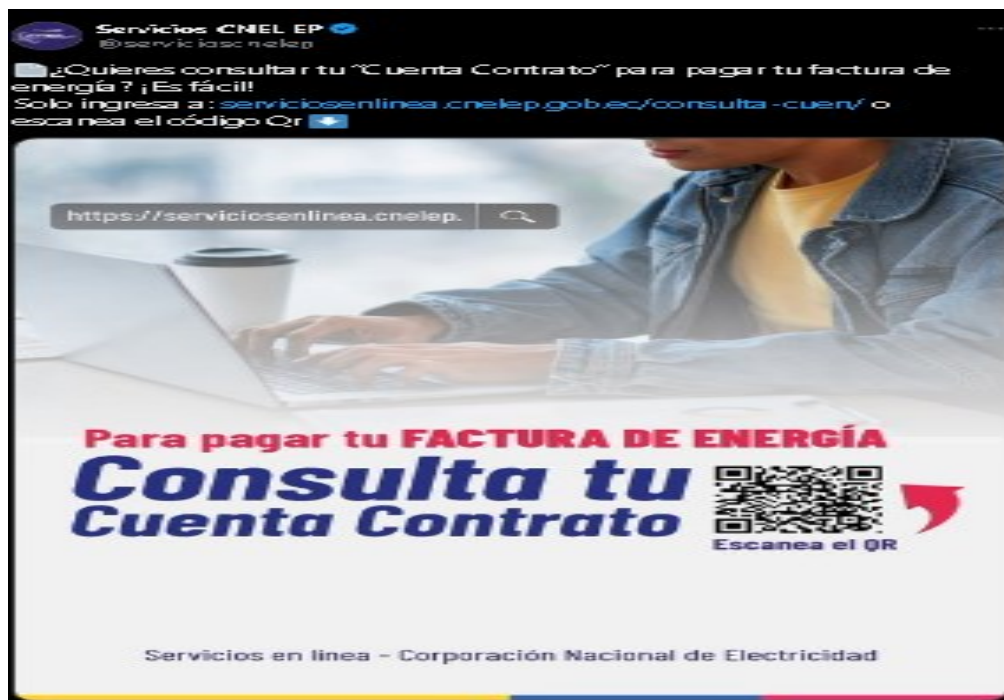
Nota: Tomado de la página web (CNEL, EP, 2024)

Figura 5 Gestión de Recaudación



Nota: Tomado de la página web (CNEL, EP, 2024)

Figura 6 Consulta de factura

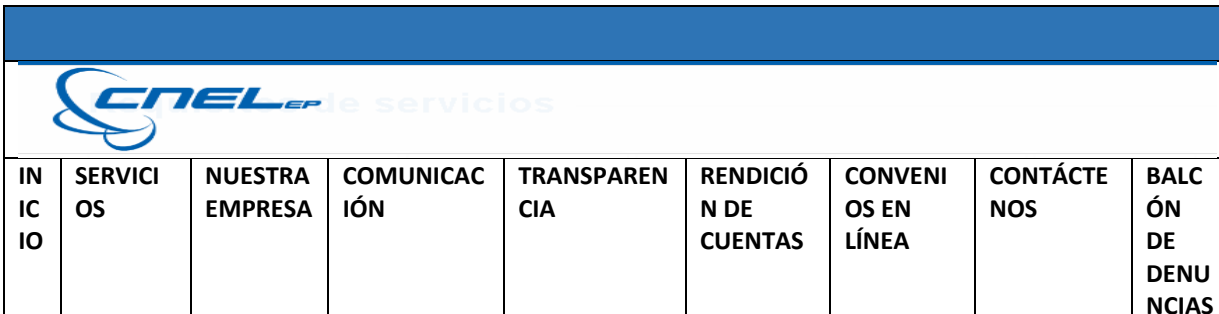


Nota: Tomado de la página (CNEL EP, 2024)

Como se puede identificar los iconos de la página insitucional son básicos y no se brinda facilidades de automatización por lo que es necesario mejoras e incluso que innovar los mismos por el bien de los usuarios internos como externos. Este última permite que los usuarios escaneen un código Qr para poder conocer sus haberes a cancelar por lo que deben de ingresar a:

<https://serviciosenlinea.cnelep.gob.ec/consulta-cuen/>

Figura 7 Innovación de página web



INICIO	SERVICIOS	NUESTRA EMPRESA	COMUNICACIÓN	TRANSPARENCIA	RENDICIÓN DE CUENTAS	CONVENIOS EN LÍNEA	CONTÁCTENOS	BALCÓN DE DENUNCIAS
--------	-----------	-----------------	--------------	---------------	----------------------	--------------------	-------------	---------------------

Nota: Elaborado por la autora

En la figura siete se propone que se aumente dos iconos los cuales son convenios en línea y balcón de denuncias con el propósito de brindar confianza a los consumidores.

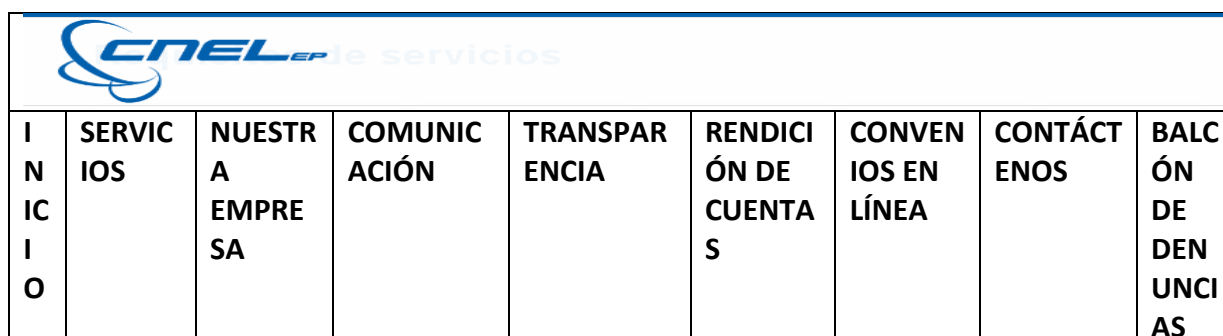
4.3. Análisis de factibilidad técnica


En lo que se propone se tiene que gestionar en el departamento de las tics para la respectiva implementación de los iconos e incluso la aprobación previa de las mejoras como son el ícono de automatización de convenios, y el balcón de denuncias, si bien es cierto la última conlleva a analizar cuáles son las debilidades de la empresa para optimizarlas posteriormente.

Se promoverá la implementación de la página web en cuanto se refiere a la inserceción de dos iconos como son los convenios en línea, el balcón de denuncias. Los convenios en línea darán paso a una mejor gestión de cobranza, mientras que el balcón de

denuncias va a permitir identificar las debilidades y el origen de la resistencia a cancelar el servicio básico.

Figura 8 Página web de la entidad



								
INICIO	SERVICIOS	NUESTRA EMPRESA	COMUNICACIÓN	TRANSPARENCIA	RENDICIÓN DE CUENTAS	CONVENIOS EN LÍNEA	CONTACTOS	BALCÓN DE DENUNCIAS

Nota: Elaborado por la autora

En lo que se propone se tiene que gestionar con el departamento de las Tics para la respectiva implementación de los iconos e incluso la aprobación previa de las mejoras como son el ícono de automatización de convenios, y el balcón de denuncias; si bien es cierto, la última conlleva a analizar cuáles son las debilidades de la empresa para optimizarlas posteriormente.

4.4. Análisis de factibilidad económica y financiera

La factibilidad económica es fácilmente alcanzable mediante conversaciones con el departamento de cobros para promover este convenio automatizado. Esto permitiría que el sistema informático de la entidad optimizara las deficiencias a nivel institucional, colocándola a la vanguardia de los cambios en la era globalizada.

Es imperativo que el gobierno invierta en mejoras tecnológicas para automatizar procesos y brindar facilidades tanto a los usuarios internos como externos. Por lo tanto, esta investigación es crucial para identificar las necesidades de los consumidores y plasmarlas adecuadamente.

Se tiene que basar en los reglamentos y artículos considerados en la Constitución de la República del Ecuador, en el actual se determinará el respeto al consumidor para que no sea un hostigamiento o abuso de parte de la entidad pública. La factibilidad legal

corresponde al hecho de brindar servicios básicos a la sociedad en general de calidad, que no vulnere sus derechos, asimismo se aplicará sanciones al personal que no labore con la debida responsabilidad y ética.

La entidad debe de aplicar mejoras en la gestión de cobros para usar los mismos ingresos para optimizar aspectos como la tecnología en el área de cobranza y lograr mejores resultados con el propósito de alcanzar las metas planteadas previamente.

4.5. ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD SOCIAL, AMBIENTAL Y COMERCIAL

La factibilidad social con el hecho de proporcionar formas de ahorro de energía se va a cumplir con las políticas corporativas de CNEL EP la cual consiste en el consumo eficiente, potencializar la cultura de pago del mismo; pero sobre todo un desarrollo sostenible. En lo que se refiere a las políticas corporativas se deben de cumplir para brindar un servicio de calidad con calidez, lo que transmite confianza; pero sobre todo realza la imagen corporativa.

Figura 9 Ahorra con CNEL EP



Nota: Elaborado por la autora

Es importante en este tiempo ahorrar energía porque representa menos egresos para la sociedad e incluso se direcciona a un desarrollo sostenible que es urgente a nivel global por las evidencias palpables como es el calentamiento global. El comercio también se mueve a través de la energía, lo que denota la relevancia de las mismas en diversos campos; ya sea en el emprendimiento, a nivel empresarial e incluso residencial, por lo general, la sociedad en general usa electrodomésticos que favorece el desarrollo de la actividad.

4.7. PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

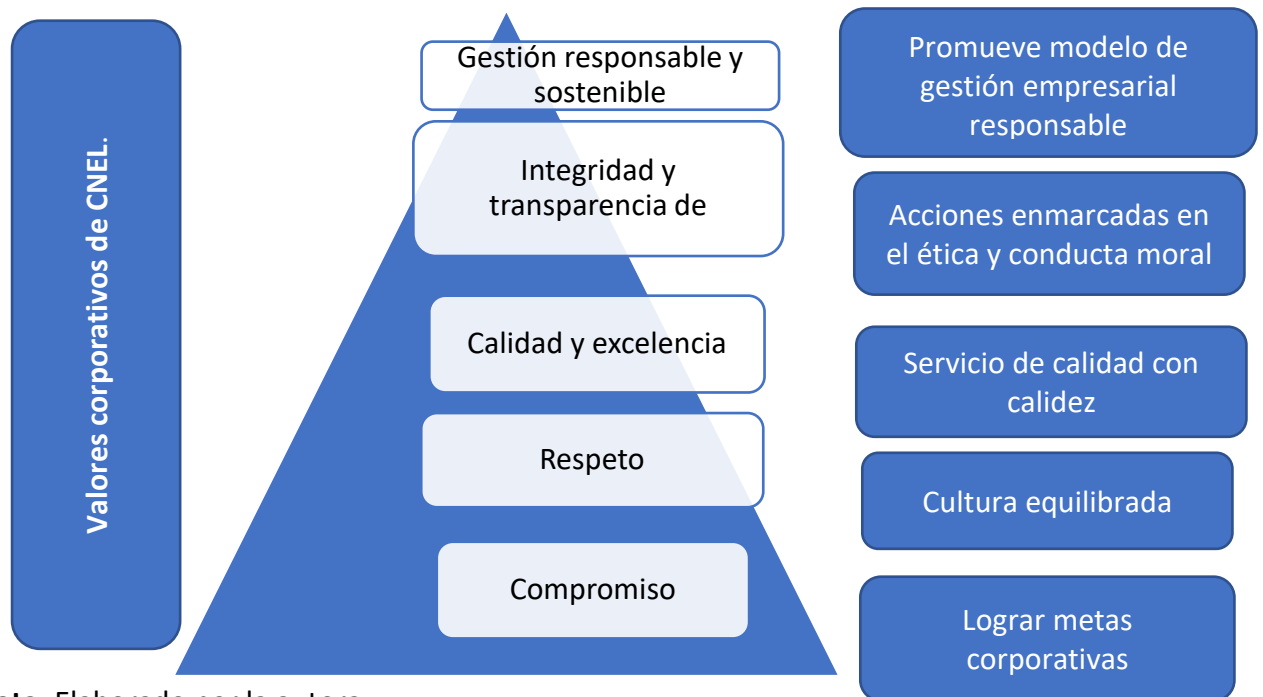
El plan de implementación de proceso está conformado por los objetivos del mismo, las características del plan de implementación de cobranzas, los ejes los cuales fortalecerán las recaudaciones e incluso se mejorará el servicio a la comunidad en general porque se invertirá en las debilidades del servicio eléctrico.

Objetivos de plan estratégico

Optimizar la comunicación con los consumidores en aras de generar una cultura de pago del servicio.

Implementar convenios en línea para optimizar el servicio de gestión de cobranzas.

Figura 10 Mapa de procesos



Nota: Elaborado por la autora

Características del plan estratégico de recaudaciones

- Reactivar ahorro de energía a través de redes sociales las cuales vana a captar el interés de los clientes.
- Metas estratégicas del plan de recaudaciones.
- Disminuir el incumplimiento de cancelación del servicio eléctrico.
- Aplicar estrategias para cumplir con las metas estipuladas.
- Optimizar la automatización de convenios.
- Notificar a los consumidores es parte esencial para realizar una efectiva gestión de cobranza porque no todos los consumidores son ágiles, si bien es cierto es un ahorro de papelería para la empresa los usuarios manifiestan que desconocen el monto a cancelar.
- Fortalecerá la automatización mediante la implementación de convenios en línea.
- Mejorar la comunicación con los usuarios externos a través del balcón de denuncias.

Objetivos estratégicos para optimizar la gestión de cobranza

1. Mejorar la gestión de cobro de consumidores en mora.
2. Aumentar el rubro de ingresos por parte de los consumidores.
3. Decrecer la evasión de haberes en el servicio eléctrico con el estado.
4. Fomentar la comunicación efectiva.

Ejes del plan de recaudaciones propuesto:

- Potencializar estrategias para recaudar.
- Realizar campañas de ahorro de energía eléctrica
- Fortalecer tácticas para llegar a que los usuarios sean responsables en sus haberes.
- Disminuir la morosidad de los consumidores mediante campañas de cultura de cancelación.
- Reuniones periódicas para alcanzar las metas.
- Automatizar procesos de recaudación como los convenios.

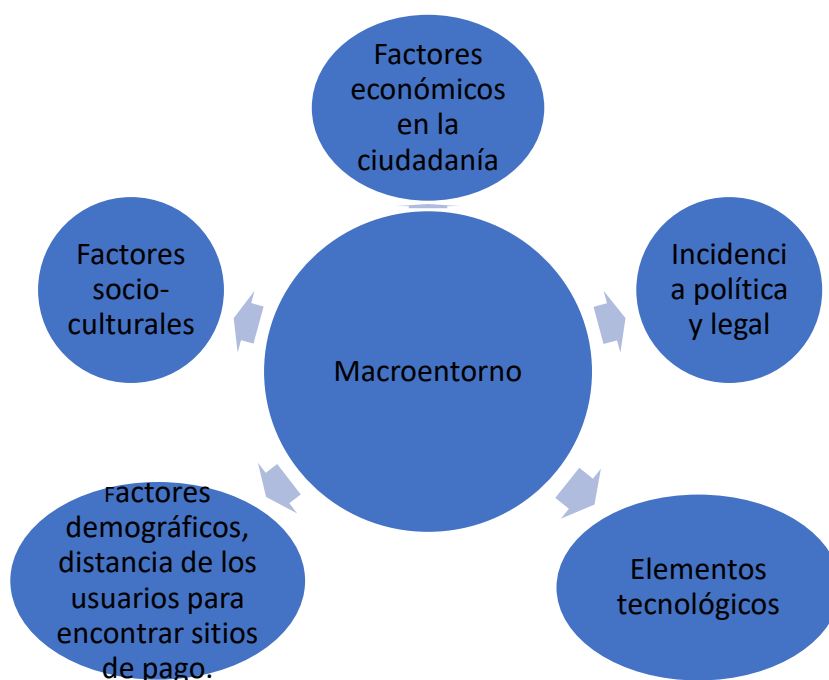
Estrategias para optimizar la gestión de cobranza

Se optimizará de la siguiente manera:

- Mensajes vía email como recordatorio.
- Mensajes a través de los celulares, dado que es una vía de llegar a los clientes de manera fácil y económica.
- Visitas emergentes para prevenir el retiro de medidor de energía y generar malestar.
- Las herramientas deberán de aplicarse de acuerdo a los sectores para así evitar la morosidad, y llegar a los usuarios con el propósito de que conozcan su situación de pagos o haberes a cancelar, es importante que se lo realice a tiempo para evitar recargos e incluso cortes del servicio que esencial para la comunidad en general.

Factores que inciden del macroentorno de los consumidores de CNEL EP, Manabí

Figura 11 Factores macroentorno de los consumidores de CNEL EP



Elaborado por la autora.

Tips a la sociedad en general para ahorrar energía:

- Usar focos ahorrativos.
- Apagar la luz del lugar donde no esté usando.
- Por lo general se debe de abrir las cortinas para que entre energía solar.
- Apagar el aire acondicionado cuando sea necesario.
- Al momento de usar la lavadora aprovecha al máximo que esté llena podrá ahorrar energía y agua al mismo tiempo.
- Si el congelador hace escarcha, se debe de descongelar porque esto incrementar en un 20% de energía.
- Apagar el computador porque si está en modo de espera representa un 70% de consumo.
- No usar excesivamente la plancha m las cafeteras y luces innecesarias.

5. Conclusiones y recomendaciones

Se llegó a la conclusión de que los usuarios consideran que no existe un buen modelo de gestión de cobranza, lo que direcciona a reconsiderar esta problemática que se agudiza en la empresa CNEL EP, como consecuencia existe un gran descontento en los consumidores de la ciudad de Manta.

El sistema de gestión de cobranza en sí no es efectivo de acuerdo al criterio de los encuestados, siendo la encuesta un instrumento que permite enriquecer la información para llegar a una solución que mejore los procesos en la empresa CNEL en la cual se efectúa el estudio.

A pesar de que hay una gran modernización en lo que comprende a la tecnología a nivel global existe usuarios que prefieren que les realicen recordatorios o envíen sus planillas de manera física para llevar un mejor control de sus haberes, es preciso mencionar que aún existe población que no están totalmente digitalizadas.

A lo anterior, se suma que los consumidores no consideran que tienen una atención de calidad, lo cual es preocupante porque no confían en la empresa e incluso manifiestan descontento entre los usuarios externos e internos, porque el usuario molesto va denotando su malestar y el usuario interno recepta lo expuesto, por eso se deben de tomar los correctivos de manera efectiva.

Recomendaciones

Se recomienda que la empresa mejore el sistema de cobranza tanto por el bien de la entidad como la de los consumidores quienes son el eje esencial en el servicio que oferta CNEL EP, es indiscutible que el servicio básico debe de cumplir las expectativas de los usuarios externos.

El sistema de cobranza debe de ser innovado para crear confianza porque mediante este se va a potencializar mejoras en diversos aspectos e incluso innovar en las áreas que

sean necesarios siendo un claro ejemplo en la automatización de los procesos como son los convenios en línea para facilitar la misma a los usuarios externos.

Se recomienda automatizar proceso e implementar puntos esenciales como son los convenios en línea y el balcón de denuncias para que el cliente se sienta escuchado a través de ellas con la finalidad de identificar las debilidades en la empresa.

Los usuarios internos deben de ser empáticos al momento de atender al usuario para transmitir la calidez de la empresa, generar un clima agradable para encontrar soluciones acertadas a cada uno de ellos, por ende, es relevante que se mejore el sistema de cobranza progresivamente.

Referencias

- Alchundia-Bravo, J. L., & Mendoza-Saltos, M. F. (2021). Estrategia empresarial para minimizar las pérdidas de energía y su incidencia en los niveles de eficiencia energética y operativa de CNEL-EP. *593 Digital Publisher*, 6(4), 99-115. doi:<http://doi.org/10.33386/593dp.2021.4-1.624>
- Arias González, J. L., Holgado Tisoc, J., Tafur Pittman, T. L., & Vasquez Pauca, M. J. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis* (Primera edición digital ed.). Perú: Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. doi:<https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Asamblea Nacional Constituyente. (2012). Ley Organica de Defensa del Consumidor. *Ley Organica de Defensa del Consumidor*. Ley Organica del Consumidor. Obtenido de <https://www.dpe.gob.ec/wp-content/dpetransparencia2012/literala/BaseLegalQueRigeLaInstitucion/LeyOrganicadelConsumidor.pdf>
- Benites Aliaga, A. A., Benites Aliag, R. S., Tello De La Cruz, E., & Javez Valladares, S. S. (2021). Efecto de las estrategias de cobranza en la efectividad en la recaudación del Servicio de Administración Tributaria de Trujillo - SATT. *Journal of business and entrepreneurial*, 5(2), 29-45. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=573666758004>
- Bierman, K. (2022). Etapas de la gestion de cobranza. *Moonflow*. Obtenido de <https://www.moonflow.ai/blog/etapas-de-las-gestiones-de-cobranzas#:~:text=Los%20tipos%20de%20gesti%C3%B3n%20de%20cobranza%20pueden%20dividirse%20en%20cuatro,cobranza%20extrajudicial%20y%20cobranza%20judicial.>

- Bueno-Tacuri, A. E., & Jácome-Ortega, M. J. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334-365. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967014/html/>
- Calles-García, J., & González-Pérez, P. (2011). *La Biblia del Footprinting*.
- Carreño-Dueñas, D. A., Salazar-Sanabria, H. F., & Mesa-Mojica, J. I. (2021). Aproximación al comportamiento del flujo de efectivo con Dinámica de Sistemas. *Ingeniería*, 318-333. doi:<https://doi.org/10.14483/23448393.16339>
- Casazola Cruz, O. D., Mariño, G. A., Burgos Tejada, J., & Ramos More, O. A. (2021). La usabilidad percibida de los chatbots sobre la atención al cliente en las organizaciones: una revisión de la literatura. *INTERFASES*(14), 184-204. doi:<https://doi.org/10.26439/interfases2021.n014.5401>
- Catota Oleas, V. E. (2022). Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A. *Estrategias de cobranzas para la recuperación de cartera en la Jefatura de Cartera y Agencias de la Empresa Eléctrica Provincial Cotopaxi S.A.* Iatacunga, Ecuador : Universidad Técnica de Cotopaxi: UTC.
- CNEL EP . (2023). *CNEL EP Unidad de Negocio Manabí*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/unidad-de-negocio-manabi/>
- CNEL EP. (2023). *CNEL EP quienes somos*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/quienes-somos/#:~:text=La%20Empresa%20El%C3%A9ctrica%20P%C3%BAblica%20Estrat%C3%A9gica,satisfacer%20la%20demanda%20de%20energ%C3%ADa>
- CNEL EP. (20 de 4 de 2024). *CNEL EP*. Obtenido de CNEL EP: https://twitter.com/servicioscnelep/status/1780325289404596628?ref_src=twsrc%5Egoogle%7Ctwcamp%5Eserp%7Ctwgr%5Etweet
- CNEL, EP. (20 de 4 de 2024). *CNEL, EP*. Obtenido de CNEL, EP: <https://www.cnelep.gob.ec/contactenos/>
- Cohen, N., & Gómez Rojas, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Teseo. Obtenido de <http://www.editorialteseo.com/>
- Colektia. (2023). Mejores herramientas para la gestión de cobranza masiva. *Colektia*, 1. Obtenido de <https://colectia.com/blog/mejores-herramientas-para-la-gestion-de-cobranza-masiva#:~:text=Las%20plataformas%20de%20IVR%2C%20SMS,deudores%20al%20menor%20costo%20posible>.
- Corozo-Zambrano, R. G., & Rivera-Guerrero, A. (2022). Estrategias de gestión de control para la recuperación de cartera vencida en pymes manufactureras a raíz de la pandemia covid 19. *Pol. Con.*, 7, 726-743. doi:DOI: 10.23857/pc.v7i8
- Díaz, L., & Flores Enríquez, D. Y. (2019). liquidityGestión de Cobranza: un abordaje teórico desde el ámbito financiero. *Revista Maya*, 1(1), 58-68. doi:<https://doi.org/10.33996/maya.v1i1.6>
- Ecuador ec. (2023). *Ecuador ec*. Obtenido de Ecuador ec: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>
- Ecuador, A. N. (2015). Constitución de la República del Ecuador . *Constitución de la República del Ecuador* . Quito, Ecuador: Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador.

- Esker. (2023). Importancia de la gestión de crédito y cobranza. *Esker*. Obtenido de <https://www.esker.com.sg/blog/accounts-receivables/importance-credit-and-collection-management/>
- García Zambrano, X. L., Maldonado Pazmiño, H. O., Galarza Morales, C. E., & Grijalva Guerrero, G. G. (2019). Control interno a la gestión de créditos y cobranzas en empresas comerciales minoristas en el Ecuador. *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación científicanúm*, vol. 3 (26), 14-27. Obtenido de <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=573263325002>
- Guarderas Alvarado, M. M., & Concha Ramírez, J. (2023). Análisis de las cuentas por cobrar y su incidencia en la rentabilidad de la empresa SERIMTEC S.A., de la ciudad de Guayaquil, año 2022. *Polo del Conocimiento*, 8(8), 49-77. doi:10.23857/pc.v8i8
- Hernández, D. F. (2018). GESTIÓN DEL RIESGO Y CONTROL, UNA MIRADA TRIDIMENSIONAL. *Revista Científica Hermes*, 22, 449-465. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/4776/477658116002/html/>
- INEC. (2023). Obtenido de https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjB4uK6qOeBAxVykmofHeixDmE4ChAWegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Fwww.ecuadorencifras.gob.ec%2Fdocumentos%2Fweb-inec%2FBibliotecas%2FFasciculos_Censales%2FFasc_Cantoniales%2FManabi%2FFascicul
- Ing. Duchi Bagua, B. D. (2022). AUDITORÍA CONTINUA MEDIANTE LA APLICACIÓN DE LA LEY DE BENFORD EN EL SECTOR FINANCIERO. *Repositorio.pucesa.edu.ec*, 1-140. Obtenido de <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/3589/1/77894.pdf>
- LARA BRITO, S. (2022). GESTIÓN DE CARTERA Y COMPORTAMIENTO DEL CLIENTE VIP DE LA ELECTRIFICADORA AIR-E S.A.S. E.S.P. TERRITORIAL GUAJIRA. *repositoryinst.uniguajira.edu.co*, 1-187. Obtenido de <https://repositoryinst.uniguajira.edu.co/bitstream/handle/uniguajira/500/Sorjadhith%20Lara%2C%20Trabajo%20de%20grado%20Versi%C3%B3n%20final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Loor Bravo, L. D., Chávez Franco, J. A., & Amador Ríos, H. D. (2023). Las tecnologías de la información y comunicación en los comerciantes formales de Portoviejo. *Journal Business Science*, 4(1), 1-15. doi:https://revistas.ulead.edu.ec/index.php/business_science
- Mayta Galvez, S. M. (2022). GESTIÓN DE COBRANZA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD EN LA EMPRESA SERVICIOS GENERALES SELF, CHICLAYO 2021. *Repositorio.uss.edu.pe*, 1-129. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10422/Mayta%20Galvez%20Sneydi%20Mirelly.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mieles Moncayo, R. E., & Loor Morán, K. Y. (2022). Propuesta de un Plan de mejora en los procesos de inspección y normalización del área de Control de Energía de la Empresa Eléctrica del Sistema Durán - Ecuador, para el año 2022 . *Propuesta de un Plan de mejora en los procesos de inspección y normalización del área de Control de Energía de la Empresa Eléctrica del Sistema Durán - Ecuador, para el año 2022*. Tacna, Perú : Escuela de Postgrado Newman .

- Mogollón Gómez, J. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *Puriq*, 3(1), 151-164. doi:<https://doi.org/10.37073/puriq.3.1.121>
- Mojica Del Pezo, J. A. (2021). Estrategias comerciales para la reducción de cartera vencida de la corporación nacional de electricidad CNEL del cantón La Libertad. *Estrategias comerciales para la reducción de cartera vencida de la corporación nacional de electricidad CNEL del cantón La Libertad*. La Libertad, Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Monroy, F. (2023). Marcador predictivo para gestión de cobranza. *Collect*, 1. Obtenido de <https://mccollect.com.mx/2023/04/20/marcador-predictivo-para-gestion-de-cobranza/#:~:text=El%20marcador%20predictivo%20ayuda%20a,m%C3%A1s%20llamadas%20en%20menos%20tiempo>.
- Moreira Macías, M. G., & Intriago Mora, C. P. (2023). Cartera Vencida y su Incidencia en el Liquidez de la Cooperativa de Ahorro y Crédito 15 de Abril LTDA. *RECIAMUC*, 654-673. doi:10.26820/reciamuc/7.(1).enero.2023.654-673
- Rico Buitrago, J. D., Galviz Cataño, D. F., Jiménez Guzmán, A., & Aristizábal Muñoz, L. Y. (2022). Sistema de indicadores de eficiencia financiera para las pymes del sector textil de Medellín-Colombia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, 28(6), 440-256. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28073815031>
- Ríos P., E., Páez Q., H., & Barbos, J. F. (2020). *Estrategia de comunicación diseño, ejecución y seguimiento* (Primera ed.). Colombia: REDIPE Red Iberoamericana de Pedagogía. Obtenido de <https://redipe.org/wp-content/uploads/2020/10/Libro-estrategias-de-comunicacion.pdf>
- Romero Urréa, H., Real Cotto, J. J., Ordoñez Sánchez, J. L., Gavino Díaz, G. E., & Saldarriaga, G. (2021). *Metodología de la Investigación*. Edicumbre Editorial Corporativa. Obtenido de https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/article/view/22/29
- Toctaquiza Narváez, C. R., & Peñaloza López, V. L. (2022). Control interno jurídico administrativo para la toma de decisiones en el sector público. *Dilemas contemp. educ. política valores*, 9(1). Obtenido de <https://doi.org/10.46377/dilemas.v9i.2992>
- www.elhacker.net. (s.f.). *www.elhacker.net*. Obtenido de https://www.elhacker.net/trucos_google.html

Objetivo general: Proponer mejoras en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí domiciliados en la ciudad de Manta a través del análisis de la información, estrategias y recursos para mantener relaciones cordiales entre las partes interesadas.

5	4	3	2	1
Muy de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	En desacuerdo	Muy en desacuerdo

	Gestión de cobranza	5	4	3	2	1
1.-	¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?					
2.-	Según su opinión, el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad					
3.-	Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?					
4.-	¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?					
5.-	¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?					
6.-	El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?					
7.-	¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?					
8.-	¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?					
9.-	De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?					
10.-	La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza					
11.-	¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?					
12.-	La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.					
13.-	Le agradecería que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso					
14.-	¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaría de acuerdo realizarlo como se lo estipula?					

Gracias por su colaboración


Anexo 2 FORMATO EN GOOGLE FORMS

ENCUESTA DE PROYECTO

Propuesta de mejora en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí: caso ciudad de Manta, provincia de Manabí, Ecuador, 2023.

anicruz084@gmail.com [Cambiar cuenta](#)



 No compartido

Maestría en administración de empresas



1.- ¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

2.- Según su opinión, el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo

3.- ¿Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?

1 2 3 4 5

Muy en desacuerdo Muy de acuerdo



4.- ¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

6.- El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

7.- ¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

8.- ¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidad?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo



9.- De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

10.- La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

11.- ¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

12.- La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

13.- Le agradecería que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

14.- ¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaría de acuerdo realizarlo como se lo estipula?

	1	2	3	4	5	
Muy en desacuerdo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muy de acuerdo

Enviar

Borrar formulario

Google no creó ni aprobó este contenido. [Denunciar abuso](#) · [Condiciones del Servicio](#) · [Política de Privacidad](#)

Google Formularios

Anexo 3 Formato de encuesta dirigida a funcionarios de la empresa CNEL, EP.

Objetivo general: Proponer mejoras en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí domiciliados en la ciudad de Manta a través del análisis de la información, estrategias y recursos para mantener relaciones cordiales entre las partes interesadas.

1.- ¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?

- 1.- En realidad, debe de ser innovado para acrecentar los ingresos de los haberes pendientes.
- 2.- Es necesario una reestructuración dado a que los consumidores necesitan facilidades para realizar sus trámites pendientes.
- 3.- El modelo de gestión de cobranza necesita verdaderos cambios para el bien de la empresa y de los usuarios externos.
4. El modelo de gestión de cobranza tiene deficiencias que el usuario lo denota con su actitud e incluso cuando presentan las respectivas denuncias.

2.- De acuerdo a su criterio, ¿El sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica tiene falencias en la infraestructura tecnológica?

- 1.- Por supuesto, se debe de apuntar a la calidad.
- 2.- Indiscutiblemente, se tiene que favorecer la automatización de los procesos que sean a favor de la sociedad en común.
- 3.- La tecnología abre puertas por lo tanto es importante estar al tanto de los avances.
- 4.-En realidad, es una necesidad para mejorar los requerimientos de los clientes externos e incluso internos.

3.- Si bien es cierto, no se envían planillas físicas ¿Considera usted que se generan desventajas en lo que concierne al conocimiento de los haberes pendientes?

- 1.-A muchos clientes les gusta poseer un documento físico para leer sus haberes e incluso tenerlo como recordatorio.
- 2.-Se debería de facilitar porque los clientes generaron mucho malestar sobre esta situación.

3.-Al momento de hacer esto se creó un desfase porque no muchos usan muy bien las Tics, lo que crea desventajas.

4.-Es una verdadera necesidad para aquellos que no usan bien las Tics por eso demuestran su malestar.

4.- ¿De acuerdo a su criterio la empresa CNEL debería de gestionar campañas persuasivas?

1.- Es indiscutible tanto para que sea reaponsable en el uso de la energía.

2.- Las campañas siempre son positivas porque a través de ellas se logra captar el interés de los consumidores.

3.-Una campaña representa una buena imagen de la empresa porque se preocupa por sus clientes.

4.-La campaña sirve de apoyo en la gestión de cobranza.

5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente mediante el uso de la tecnología?

1.- Es un hecho de que la empresa debe de innovar por el bien de la sociedad en general.

2.-La tecnología ha permitido que el hombre realice diferentes actividades de manera ágil.

3.-Es indiscutible que los usuarios necesitan de una modernizada atención.

4.- La automatización es importante para generar una mejor imagen. Brindar mejor atención al cliente e incluso innovar los procesos de gestión de cobranza.

Anexo 4 Formato de entrevista dirigida a jefe del departamento de cobranza de la empresa CNEL, EP.

Objetivo general: Proponer mejoras en la gestión de cobro a los usuarios de CNEL EP Manabí domiciliados en la ciudad de Manta a través del análisis de la información, estrategias y recursos para mantener relaciones cordiales entre las partes interesadas.

1.- ¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?

Es relevante que se efectúen cambios por el bien de la sociedad e incluso por la empresa pública para recaudar fondos suficientes e implementar en obras palpables.

2.- De acuerdo a su criterio, ¿El sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica tiene falencias en la infraestructura tecnológica?

En realidad, falta mucho por mejorar en el campo tecnológico, pero se tiene que realizar los respectivos cambios por el bienestar de la sociedad en general.

3.- Si bien es cierto, no se envían planillas físicas ¿Considera usted que se generan desventajas en lo que concierne al conocimiento de los haberes pendientes?

Es cuestión de que el cliente se adapte a los cambios que surgen por la tecnología, se tiene que estipular el ahorro de papel y el desarrollo sostenible.

4.- ¿De acuerdo a su criterio la empresa CNEL debería de gestionar campañas persuasivas?

Por supuesto, las campañas son esenciales además de fortalecer la comunicación efectiva con el objetivo de establecer una comunicación proactiva con los clientes morosos, utilizando múltiples canales como llamadas telefónicas, correos electrónicos, mensajes de texto, entre otros.

5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente mediante el uso de la tecnología?

En todos estos aspectos se está trabajando para brindar una atención de calidad, con calidez para transmitir una buena imagen corporativa.

Anexo 5 Tabla cruzada 1

Tabla cruzada 1-¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?*2.- Según su opinión , el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad

Recuento

2.- Según su opinión , el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
1-¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?	Muy en desacuerdo	104	43	62
	En desacuerdo	8	2	7
	Indiferente	2	1	2
	De acuerdo	2	1	0
	Muy de acuerdo	9	0	1
Total		125	47	72

Tabla cruzada 1-¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?*2.- Según su opinión , el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad

Recuento

2.- Según su opinión , el sistema de gestión de cobranza de la empresa eléctrica es de excelencia en la actualidad

		De acuerdo	Muy de acuerdo	
1-¿Cree usted que la empresa eléctrica de Manta posee un modelo de gestión de cobranza efectivo?	Muy en desacuerdo	35	31	275
	En desacuerdo	2	5	24
	Indiferente	0	11	16
	De acuerdo	2	13	18
	Muy de acuerdo	7	39	56
Total		46	99	389

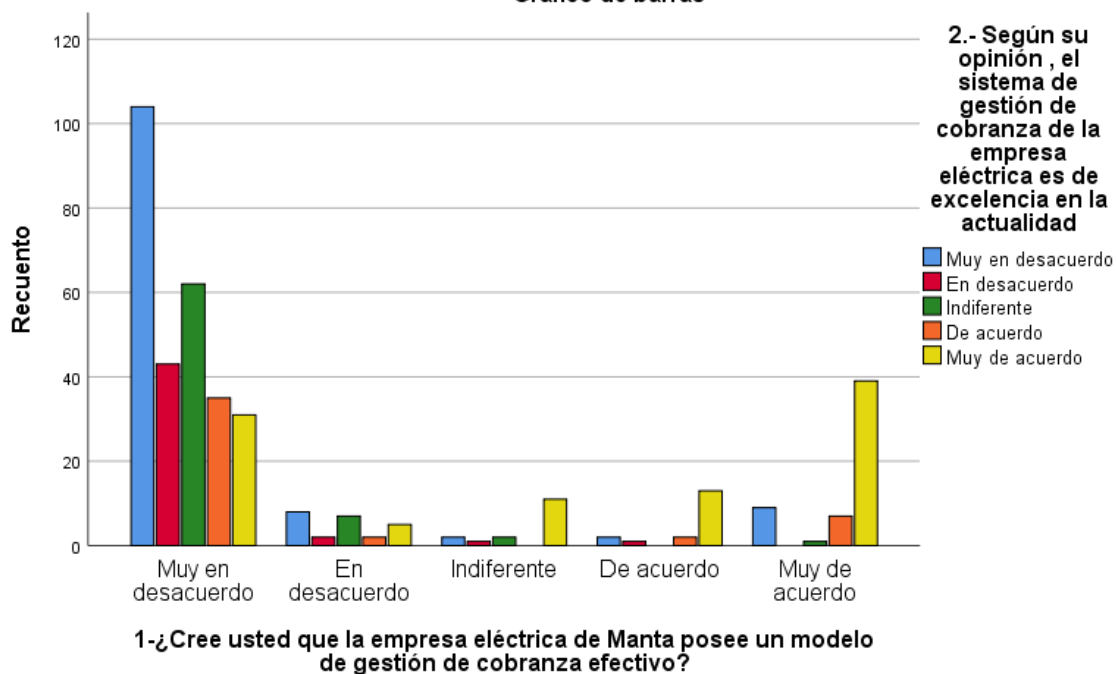
Anexo 6 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	133,183 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	135,657	16	,000
Asociación lineal por lineal	77,509	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,89.

Gráfico de barras



Anexo 7 Tablas cruzadas

CROSSTABS

```

/TABLES=D3 BY D4
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ CMH(1)
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL
/BARCHART.
    
```

Tablas cruzadas

		Notas	26-MAR-2024 17:48:20
Salida creada			
Comentarios			
Entrada	Datos	C:\Users\Patricia Vasconez\Desktop\mini tesis\pelusa.sav	
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		389
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.	
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=D3 BY D4 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00,23
	Tiempo transcurrido		00:00:00,27
	Dimensiones solicitadas		2
	Casillas disponibles		524245

Anexo 8 Resumen de procesamiento de casos

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes? * 4.-¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?, porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos				N	Total Porcentaje
	Válido		Perdido			
	N	Porcentaje	N	Porcentaje		
3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes? * 4.-¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 9 Tabla cruzada 3

Tabla cruzada 3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?*4.- ¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?

Recuento

		4.- ¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?		
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?	Muy en desacuerdo	0	0	2
	En desacuerdo	2	0	4
	Indiferente	1	6	14
	De acuerdo	7	38	48
	Muy de acuerdo	58	20	37
Total		68	64	105

Tabla cruzada 3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?*4.- ¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?

Recuento

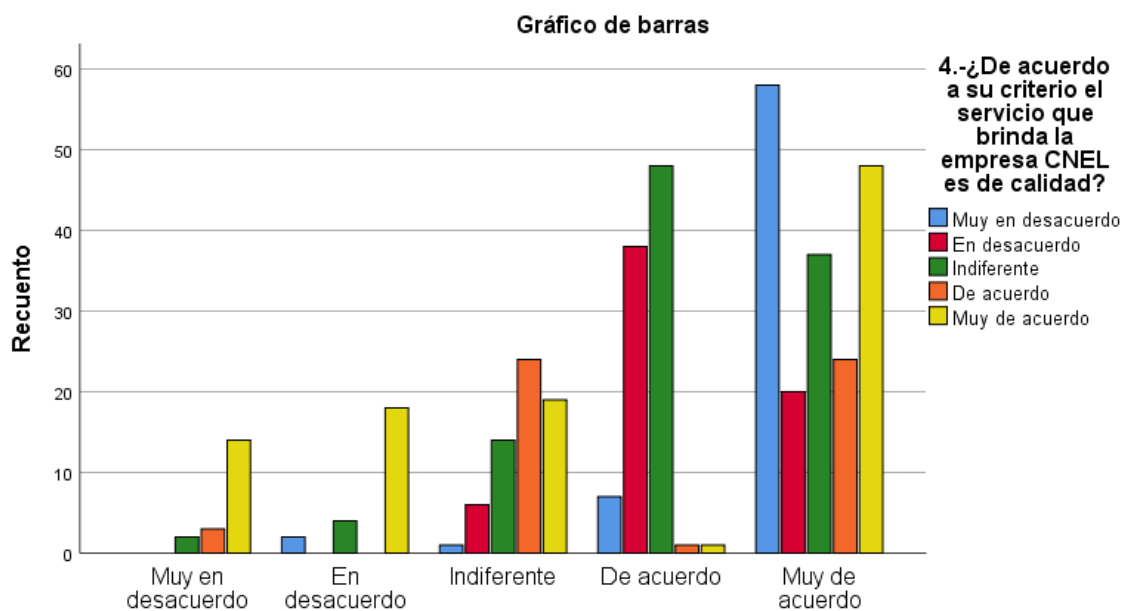
		4.- ¿De acuerdo a su criterio el servicio que brinda la empresa CNEL es de calidad?		
		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?	Muy en desacuerdo	3	14	19
	En desacuerdo	0	18	24
	Indiferente	24	19	64
	De acuerdo	1	1	95
	Muy de acuerdo	24	48	187
Total		52	100	389

Anexo 10 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	214,825 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	224,305	16	,000
Asociación lineal por lineal	50,551	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 7 casillas (28,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,54.



3.-Si bien es cierto, hoy por hoy, no se envían planillas físicas ¿Le gustaría recordatorios mediante vía telefónica tales como WhatsApp o mensajes?

Anexo 11 Tablas cruzadas

CROSSTABS

/TABLES=D5 BY D6

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ CMH(1)

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL

/BARCHART.

Tablas cruzadas

Notas

Salida creada		26-MAR-2024 17:48:44
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\ Patricia Vasconez \Desktop\mini tesis\pelusa.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	389
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.
Sintaxis	CROSSTABS /TABLES=D5 BY D6 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,33
	Tiempo transcurrido	00:00:00,27
	Dimensiones solicitadas	2
	Casillas disponibles	524245

Anexo 12 Resumen de procesamiento de casos

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente? * 6.-El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?, porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
5.-¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente? * 6.-El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 13 Tabla cruzada 5

Tabla cruzada 5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?*6.-El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?

Recuento

		6.-El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?		
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?	Muy en desacuerdo	0	0	7
	En desacuerdo	0	24	3
	Indiferente	4	36	0
	De acuerdo	96	10	2
	Muy de acuerdo	113	35	23
Total		213	105	35

Tabla cruzada 5.- ¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?*6.- ¿El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?

Recuento

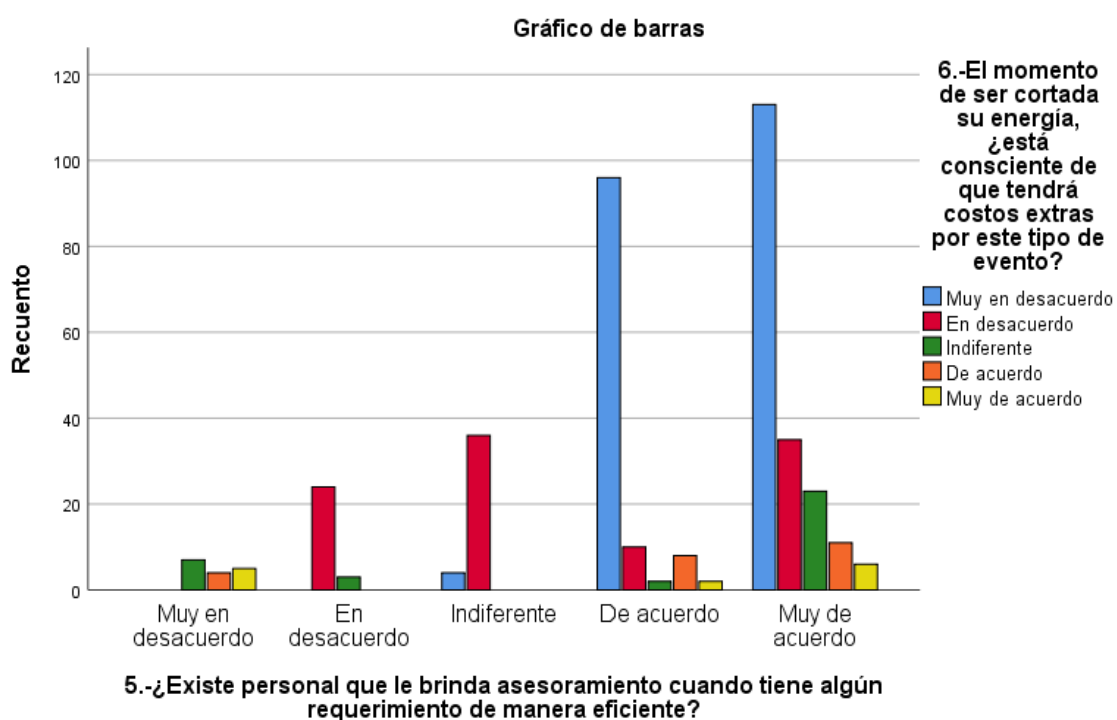
		6.-El momento de ser cortada su energía, ¿está consciente de que tendrá costos extras por este tipo de evento?		
		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
5.-¿Existe personal que le brinda asesoramiento cuando tiene algún requerimiento de manera eficiente?	Muy en desacuerdo	4	5	16
	En desacuerdo	0	0	27
	Indiferente	0	0	40
	De acuerdo	8	2	118
	Muy de acuerdo	11	6	188
Total		23	13	389

Anexo 14 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	264,621 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	241,678	16	,000
Asociación lineal por lineal	32,273	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,53.



```

CROSSTABS
  /TABLES=D7 BY D8
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /STATISTICS=CHISQ CMH(1)
  /CELLS=COUNT
  /COUNT ROUND CELL
  /BARChart.

```

Tablas cruzadas

		Notas	
Salida creada			26-MAR-2024 17:49:14
Comentarios			
Entrada	Datos	C:\Users\ Patricia Vasconez \Desktop\mini tesis\pelusa.sav	
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo		389
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.	
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=D7 BY D8 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARChart.	
Recursos	Tiempo de procesador		00:00:00,17
	Tiempo transcurrido		00:00:00,18
	Dimensiones solicitadas		2
	Casillas disponibles		524245

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 7.-¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica? * 8.-¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?, porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Anexo 15 Resumen de procesamiento de casos

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
7.-¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica? * 8.- ¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 16 Tabla cruzada 7

Tabla cruzada 7.- ¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?*8.- ¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?

Recuento

		8.- ¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?		
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
7.-¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?	Muy en desacuerdo	26	11	0
	En desacuerdo	0	9	0
	Indiferente	0	0	53
	De acuerdo	6	6	2
	Muy de acuerdo	16	15	5
Total		48	41	60

Tabla cruzada 7.- ¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?*8.-¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?

Recuento

8.- ¿Considera usted que la atención al usuario externo servicio que brinda la empresa eléctrica es de calidez?

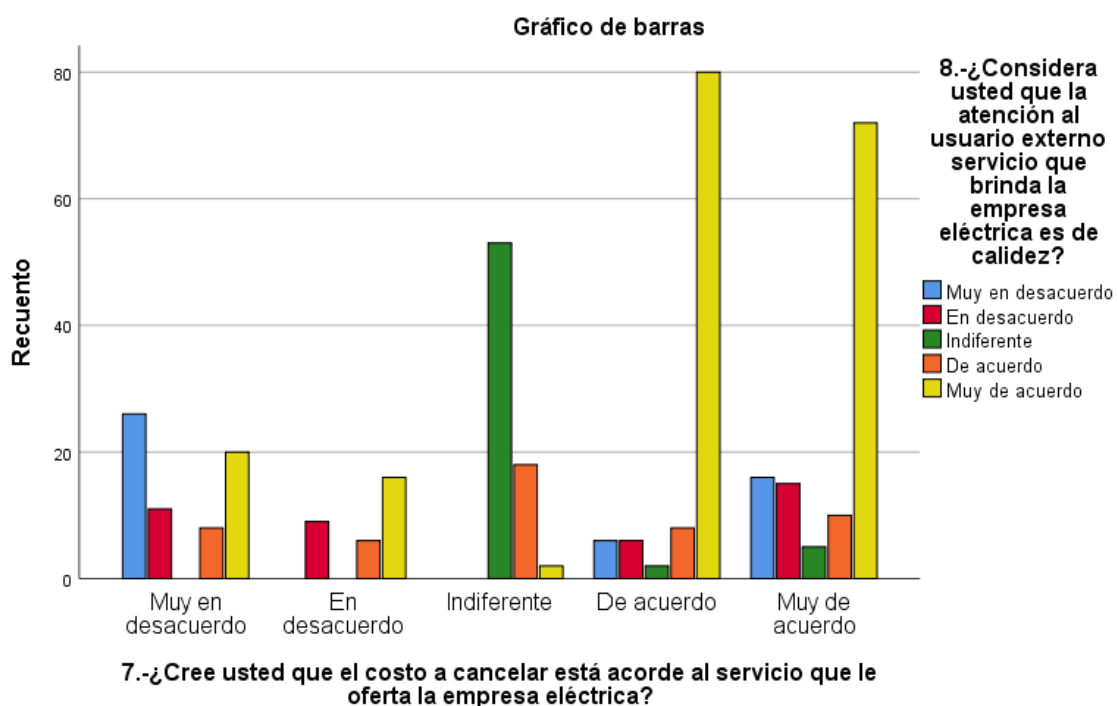
		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
7.-¿Cree usted que el costo a cancelar está acorde al servicio que le oferta la empresa eléctrica?	Muy en desacuerdo	8	20	65
	En desacuerdo	6	16	31
	Indiferente	18	2	73
	De acuerdo	8	80	102
	Muy de acuerdo	10	72	118
Total		50	190	389

Anexo 17 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	341,448 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	316,610	16	,000
Asociación lineal por lineal	32,285	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 4 casillas (16,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,27.



Anexo 18 Tablas cruzadas

CROSSTABS

/TABLES=D9 BY D10

/FORMAT=AVALUE TABLES

/STATISTICS=CHISQ CMH(1)

/CELLS=COUNT

/COUNT ROUND CELL

/BARCHART.

Tablas cruzadas

Notas

Salida creada		26-MAR-2024 17:49:40
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\ Patricia Vasconez \Desktop\mini tesis\pelusa.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	389
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=D9 BY D10 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,28
	Tiempo transcurrido	00:00:00,23
	Dimensiones solicitadas	2
	Casillas disponibles	524245

Anexo 19 Resumen de procesamiento de casos

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura? * 10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza, porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Resumen de procesamiento de casos

	Válido		Casos Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura? * 10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 20 Tabla cruzada 9

Tabla cruzada 9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?*10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza

Recuento

		10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza		
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?	Muy en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Indiferente	0	0	0
	De acuerdo	0	0	16
	Muy de acuerdo	99	97	73
Total		99	97	89

Tabla cruzada 9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?*10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le brinda confianza

Recuento

10.-La imagen que proyecta la empresa CNEL EP le

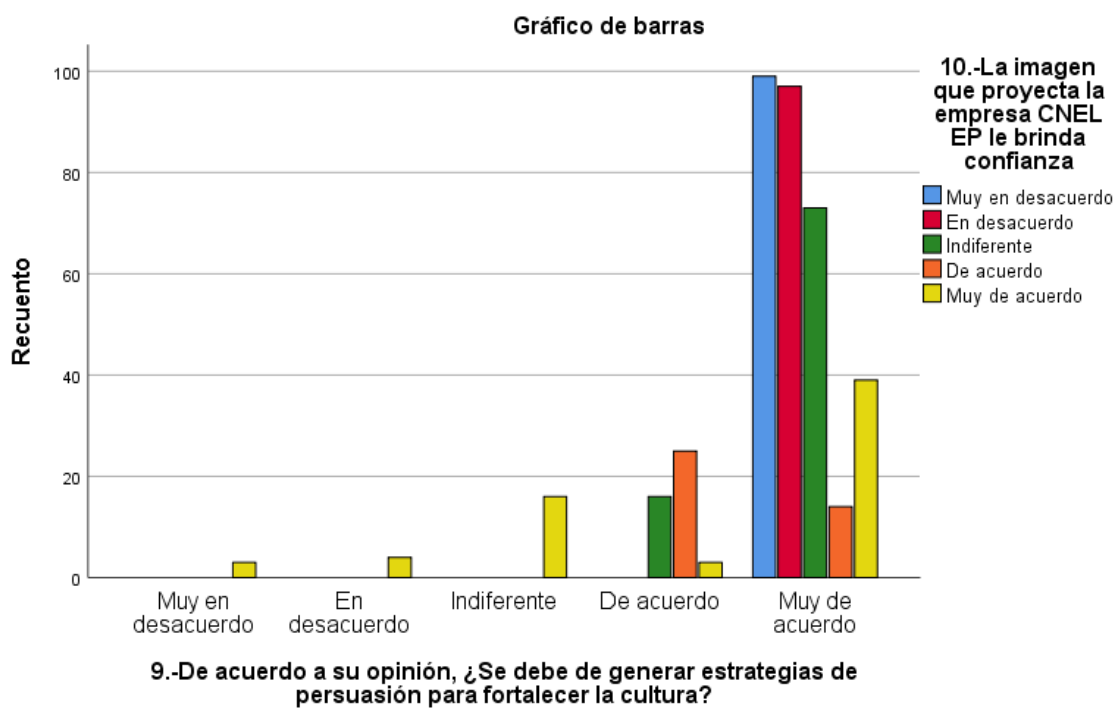
		brinda confianza		
		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
9.-De acuerdo a su opinión, ¿Se debe de generar estrategias de persuasión para fortalecer la cultura?	Muy en desacuerdo	0	3	3
	En desacuerdo	0	4	4
	Indiferente	0	16	16
	De acuerdo	25	3	44
	Muy de acuerdo	14	39	322
Total		39	65	389

Anexo 21 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	260,440 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	202,756	16	,000
Asociación lineal por lineal	95,548	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 16 casillas (64,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,30.



Anexo 22 Tablas cruzadas

CROSSTABS

```

/TABLES=D11 BY D12
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ CMH(1)
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL
/BARCHART.

```

Tablas cruzadas

Notas

Salida creada		26-MAR-2024 17:50:18
Comentarios		
Entrada	Datos	C:\Users\ Patricia Vasconez \Desktop\mini tesis\pelusa.sav
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	389
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.
Sintaxis	CROSSTABS /TABLES=D11 BY D12 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,20
	Tiempo transcurrido	00:00:00,25
	Dimensiones solicitadas	2
	Casillas disponibles	524245

Anexo 23 Resumen de procesamiento de casos

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 11.- ¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes? * 12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida., porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
11.-¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes? * 12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 24 Tabla cruzada 11

Tabla cruzada 11.-¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?*12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.

Recuento

		12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.		
		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
11.-¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?	Muy en desacuerdo	55	31	0
	En desacuerdo	0	33	0
	Indiferente	0	1	16
	De acuerdo	0	4	19
	Muy de acuerdo	0	0	17
Total		55	69	52

Tabla cruzada 11.- ¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?***12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.**

Recuento

12.-La empresa CNEL EP debería de aplicar estrategias oportunamente para optimizar la cartera vencida.

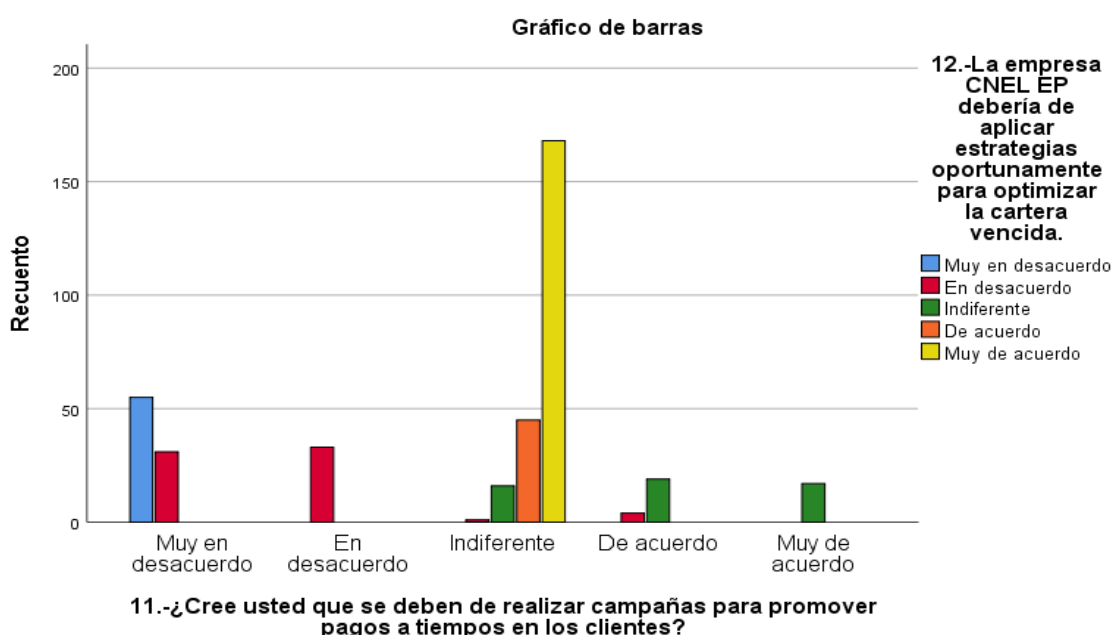
		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
11.-¿Cree usted que se deben de realizar campañas para promover pagos a tiempos en los clientes?	Muy en desacuerdo	0	0	86
	En desacuerdo	0	0	33
	Indiferente	45	168	230
	De acuerdo	0	0	23
	Muy de acuerdo	0	0	17
Total		45	168	389

Anexo 25 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	725,930 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	657,141	16	,000
Asociación lineal por lineal	157,333	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 11 casillas (44,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,97.



Anexo 26 Tablas cruzadas

```
CROSSTABS
/TABLES=D13 BY D14
/FORMAT=AVALUE TABLES
/STATISTICS=CHISQ CMH(1)
/CELLS=COUNT
/COUNT ROUND CELL
/BARCHART.
```

Tablas cruzadas

		Notas	
Salida creada			26-MAR-2024 17:50:41
Comentarios			
Entrada	Datos	C:\Users\ Patricia Vasconez \Desktop\mini tesis\pelusa.sav	
	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos1	
	Filtro	<ninguno>	
	Ponderación	<ninguno>	
	Segmentar archivo	<ninguno>	
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	389	
Gestión de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.	
	Casos utilizados	Las estadísticas para cada tabla se basan en todos los casos con datos válidos en los rangos especificados para todas las variables en cada tabla.	
Sintaxis		CROSSTABS /TABLES=D13 BY D14 /FORMAT=AVALUE TABLES /STATISTICS=CHISQ CMH(1) /CELLS=COUNT /COUNT ROUND CELL /BARCHART.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00,30	
	Tiempo transcurrido	00:00:00,25	
	Dimensiones solicitadas	2	
	Casillas disponibles	524245	

Anexo 27 Resumen de procesamiento de casos

Avisos

Las Pruebas de homogeneidad de la tabla de razón de ventajas y de la tabla de estimación de razón de ventajas común de Mantel-Haenszel no se han calculado para 13.-Le agradecería que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso * 14.-¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?, porque (1) la variable del grupo no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos y/o (2) la variable de respuesta no tiene dos valores no perdidos exactamente distintos.

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
13.-Le agradecería que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso * 14.-¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?	389	100,0%	0	0,0%	389	100,0%

Anexo 28 Tabla cruzada 13

Tabla cruzada 13.-Le agradaría que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso*14.- ¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?

Recuento

14.-¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?

		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente
13.-Le agradaría que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso	Muy en desacuerdo	74	1	0
	En desacuerdo	40	12	0
	Indiferente	0	5	17
	De acuerdo	5	2	0
	Muy de acuerdo	14	3	0
Total		133	23	17

Tabla cruzada 13.-Le agradaría que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso*14.- ¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?

Recuento

14.- ¿Uno de los requerimientos sería la firma digital en el documento de convenio automatizado, estaria de acuerdo realizarlo como se lo estipula?

		De acuerdo	Muy de acuerdo	Indiferente
13.-Le agradaría que exista convenios de manera automatizadas para agilizar el proceso	Muy en desacuerdo	12	31	118
	En desacuerdo	0	0	52
	Indiferente	36	46	104
	De acuerdo	7	25	39
	Muy de acuerdo	11	48	76
Total		66	150	389

Anexo 29 Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	256,005 ^a	16	,000
Razón de verosimilitud	294,066	16	,000
Asociación lineal por lineal	80,159	1	,000
N de casos válidos	389		

a. 7 casillas (28,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,70.

