



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE
TECNÓLOGA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**DISEÑO DE ACCIONES DE CONTROL QUE PERMITAN
EL COBRO EFICIENTE Y EFICAZ DE CARTERA
VENCIDA EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES CNT EP., DE LA CIUDAD DE
GUAYAQUIL.**

Autora: Inés Griselda Zambrano Zambrano

Tutor: Carlos Manuel Varela Patiño

Guayaquil, Ecuador

2015

ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Pág.
Caratula	
Certificación del tutor	i
Autoría notariada	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice general	v
Índice de gráficos	vii
Índice de cuadros	vii
Resumen	viii
Abstract	ix

CAPITULO I EL PROBLEMA

Ubicación del problema en contexto	1
Situación conflicto	2
Delimitación del problema	2
Formulación del problema	3
Variables de investigación	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
Justificación e importancia	4

CAPITULO II MARCO TEORICO

Antecedentes históricos	5
Antecedentes referenciales	8
Marco conceptual	12
Marco contextual	15
Marco legal	18

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

Tipo de investigación	31
Diseño de la investigación	32
Métodos de investigación	33
Técnicas de recolección de datos	36

CAPITULO IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Encuesta a clientes	37
Entrevista a directivos	44

CAPÍTULO V PROPUESTA

Introducción	46
Objetivo	47
Acciones de control	48
Conclusiones	53
Recomendaciones	54
Bibliografía	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1 Matriz FODA	17
Tabla 3.1 Población y muestra	35
Tabla 3.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
Tabla 4.1 Clientes	37
Tabla 4.2 Periodo de tiempo	38
Tabla 4.3 Elección	39
Tabla 4.4 Calificación del servicio	40
Tabla 4.5 Factores que inciden en el servicio	41
Tabla 4.6 Acciones de control	42
Tabla 5.1 Ficha de evaluación	48
Tabla 5.2 Indicadores de gestión	49
Tabla 5.3 Difusión y capacitación	50
Tabla 4.5 Control de la información	51
Tabla 5.5 Sistemas de información	52

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 4.1 Clientes	37
Grafico 4.2 Periodo de tiempo	38
Grafico 4.3 Elección	39
Grafico 4.4 Calificación del servicio	40
Grafico 4.5 Factores que inciden en el servicio	42
Grafico 4.6 Acciones de control	43

RESUMEN

El objetivo fundamental de la presente investigación es el diseño de acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, con un enfoque en las ciencias administrativas y contables, que permita elevar la rentabilidad de la Corporación.

Durante el proceso investigativo se utilizaron métodos teóricos y empíricos basados en normas, políticas y procedimientos del control interno, permitiendo obtener conocimientos teóricos sobre el tema objeto de estudio. Se recopiló la información necesaria para el análisis de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, logrando diagnosticar la situación real de la misma a través del análisis de la matriz FODA y los resultados arrojados por la aplicación de los instrumentos de recolección de datos aplicados.

Para la exitosa culminación del trabajo de titulación expuesto, se determinaron acciones como una estrategia para el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP la demostrando que con el desarrollo de estas acciones, la empresa obtendrá los resultados esperados.

PALABRAS CLAVES: Control interno

ABSTRACT

The main objective of this research is to design control measures to enable the efficient and effective collection of nonperforming loans in the National Telecommunications Corporation CNT EP., In the city of Guayaquil, with a focus on the administrative and accounting sciences, that will raise the profitability of the Corporation.

During the investigative process theoretical and empirical methods based on standards, policies and procedures of internal control, allowing to obtain theoretical knowledge on the subject under study were used. The information necessary for the analysis of the National Telecommunications Corporation CNT EP was compiled., In the city of Guayaquil, making diagnose the real situation of the same through the SWOT analysis matrix and the results obtained by the application of the instruments data collection applied.

For the successful culmination of degree above actions as a strategy for the efficient and effective collection of nonperforming loans in the National Telecommunications Corporation CNT EP demonstrating that the development of these actions, the company will get the expected results were determined.

KEYWORDS: Internal Control

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Ubicación del problema en un contexto

Los autores Stanton, Etzel & Walker (2007), conceptualizan a la comunicación como "la transmisión verbal o no verbal de información entre alguien que quiere expresar una idea y quien espera captarla o se espera que la capte"(p.511).

Esta necesidad de comunicar nace con el surgimiento del hombre y ha evolucionado con el hasta la actualidad, llegando a formar parte esencial de la sociedad. En la actualidad las telecomunicaciones desempeñan un papel importante, gracias a los avances tecnológicos, estas han evolucionado permitiendo desarrollar diversas actividades en diferentes campos mejorando la calidad de vida de una sociedad determinada.

En Ecuador, específicamente en la ciudad de Guayaquil, según datos obtenidos de la Superintendencia de Compañías, existen aproximadamente 252 empresas de telecomunicaciones, dentro de las antes mencionadas se encuentra la empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., la cual fue creada con el objetivo de unificar los servicios y ampliar la cobertura en telefonía fija e internet banda ancha en todo el territorio nacional.

1.2 Situación conflicto

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, fue creada mediante Decreto Ejecutivo N° 218 de 14 de enero del 2010, con el objetivo de unificar los servicios y ampliar la cobertura en telefonía fija e internet banda ancha en todo el Ecuador, brindando los servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y de alta velocidad (Dial-UP, DSL, Internet móvil 3g y LTE), televisión satelital y telefonía móvil en todo el territorio nacional. Pero a pesar de que la empresa fue creada con el fin de prestar un servicio de excelencia, con alta tecnología y a precios asequibles, un gran número de clientes han abusado de estos servicios y cuando salen las planillas o facturas para pagos simplemente las dejan impagas, pensando equivocadamente que al retirarles los servicios o los equipos por falta de pago, estos quedarán sin ser cancelados.

Como consecuencia de lo antes expuesto, La empresa CNT EP, se ha visto afectada con una tasa muy grande de cartera vencida, ocasionando esta situación, pérdidas significativas para la empresa.

1.3 Delimitación del Problema

PAIS: Ecuador

CIUDAD: Guayaquil

CAMPO: Gestión financiera

AREA: Financiera

ASPECTO: Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil

TEMA: Diseño de acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

1.4 Formulación del Problema

¿Cómo recuperar la cartera vencida de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, que contribuya al crecimiento económico de la misma?

1.5 Variables de Investigación

Variable Independiente

Cartera vencida

Variable Dependiente

Crecimiento económico

1.6 Objetivos

Objetivo General

Diseñar acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos Específicos.

- Fundamentar teóricamente el origen y evolución de las telecomunicaciones a nivel global y en particular en Ecuador.

- Diagnosticar la situación actual de la gestión de cobro en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de la ciudad de Guayaquil
- Desarrollar acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

1.7 Justificación de la investigación

La realidad empresarial, a nivel mundial, en las últimas décadas de un mundo cuyo entorno cambia dinámicamente, el creciente grado de tecnologización y automatización de todo tipo de actividades, han hecho que se incrementen las empresas que tienen como objetivo la prestación de servicios, con exigentes y eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el sostenimiento y mejoramiento de la competitividad netamente del negocio.

La presente investigación, se desarrolla en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, ante el hecho de que, un número significativo de clientes no han efectuado el pago por los servicios adquiridos, ocasionando esta situación, pérdidas a la empresa. Por lo que este proyecto propone la elaboración de un modelo de gestión de cobro de cartera vencida, con el objetivo de elevar la rentabilidad económica de la corporación y al mismo tiempo, contribuir al crecimiento de la misma, ofreciendo la mejor tecnología para sus clientes y fuentes de empleos a los ecuatorianos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES HISTÓRICOS

Las telecomunicaciones, en su sentido más amplio, surgen con la existencia del hombre y su necesidad de comunicarse. Pero su aparición en la historia se remonta a los años 3500 A.C., cuando solo existía la comunicación mediante signos abstractos dibujados en papel hecho de hojas de árboles, ya para el año 1184 A.C., el antiguo imperio Romano y griego poseían muy buenos sistemas y comenzaron a transmitir mensajes a distancia con señales de humo.

Luego de esto, las telecomunicaciones tienen un momento importante en los años 360 A.C., cuando fueron creados los telégrafos de agua que almacenaban información detallada y luego se transmitía por señales de humo o fuego, este instrumento se llamó telégrafo hidro-óptico y constaba de una serie de barriles llenos de agua hasta determinado nivel que se tapaban o destapaban de acuerdo a la señal de fuego que fueran necesarias para transmitir el mensaje. A partir de este descubrimiento, las comunicaciones comenzaron a ser cada vez más constantes, llegando a ser reconocido este instrumento en todo el imperio romano.

El telégrafo hidro-óptico fue utilizado hasta el año 1794, cuando en la revolución Francesa fue necesario inventar un nuevo sistema de comunicación y este fue reemplazado por el Telégrafo Óptico, inventado por Claude Chape ,con su propio alfabeto, el cual estaba compuesto por una columna con un 2 brazos movibles y un rayo de

luz que atravesaba la estructura, ya que a través de los rayos de luz era posible mostrar diferentes cuadros que incluían aproximadamente 196 caracteres entre, letras en mayúscula y minúscula, signos de puntuación , marcas y otros. A pesar de existir en esa época un sistema de comunicación más avanzado, aun no tenía la utilidad que se necesitaba ya que leer e interpretar los símbolos de cada mensaje podía tomar alrededor de 30 horas.

Partiendo de la situación antes expuesta, en los años 80, las telecomunicaciones comienzan a desarrollarse de manera precipitada, tomando como punto de partida al alemán Samuel Thomas Soemmerring, quien inventa el telégrafo electro-químico cuyo principal objetivo era el de convertir agua en hidrógeno y oxígeno con electricidad, luego de este acontecimiento, Carl Friedrich Gauss y Wilhelm Weber inventan una serie de telégrafos electromagnéticos y logran realizar una conexión entre Göttinger Sternwarte y la Universidad mediante dos alambres.

En el año 1844, se destaca la figura de Samuel Findley Breese Morse, nacido en 1791 en Charlestown (EE.UU.), quien perfeccionó su código Morse para telegrafía, después de su presentación al mundo en 1835. Gracias a este avance se realiza la primera transmisión telegráfica el 14 de mayo entre Washintong y Baltimore con un mensaje fue un pasaje bíblico.

Luego del importante aporte a las telecomunicaciones, realizado por Samuel Findley Breese Morse en el año 1844, le sucedieron grandes cambios hasta llegar el 14 de febrero de 1876, cuando Alexander Graham Bell patenta el primer teléfono, sistema que estaba compuesto por micrófono y parlantes.

Y es justamente durante estos años que se comienza a desarrollar en Ecuador este tema con la llegada en 1871 de American Cable

and Radio-Servicio Internacional de Telegrafía, trayendo consigo, la creación de la dirección de telégrafos en 1880, seguido de la llegada del primer mensaje vía conexión Quito-Guayaquil, el 9 de julio de 1884 y como consecuencia de esto, entre los años 1900 y 1934, se instala la primera central telefónica semi-automática que enlaza a Quito y Guayaquil, se comienza a utilizar el telégrafo inalámbrico y para finales del año 1934 en Ecuador ya existían 19 estaciones inalámbricas y 167 oficinas de telégrafo.

En la década de los sesenta, los enlaces de telefonía entre Quito y Guayaquil se automatizan, la ERTIE atraviesa una etapa de reestructuración dándole paso a la creación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones-ENTEL, y al mismo tiempo se crea el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, que es el organismo encargado de administrar y coordinar las actividades del país y de las tres empresas estatales: ENTEL, ETQ y ETG. Como órgano ejecutor de las políticas dictadas por este Consejo, se creó la Dirección General de Telecomunicaciones con tres funciones básicas: administración y control del espectro radioeléctrico; planificación de los servicios públicos de telecomunicaciones y el control de los mismos.

Ya para los años 90, se promulga la Ley Especial de Telecomunicaciones, que fundamentalmente separa las funciones de administración, regulación y control de las operaciones de los diferentes servicios, creándose entonces la Superintendencia de Telecomunicaciones con el objetivo de regular y controlar el espectro radioeléctrico y los servicios de telecomunicaciones; se crea además, EMETEL como sucesor del IETEL que asume la operación y administración del sector. La Ley Reformatoria a la Ley Especial de Telecomunicaciones, Ley 94, publicada en el Registro Oficial No.700 de 30 de agosto de 1995, concedió en régimen de exclusividad

regulada la prestación de los servicios finales y portadores de telecomunicaciones incluido el alquiler de circuitos, a la empresa EMETEL S.A., originada en la transformación de la Empresa Estatal de Telecomunicaciones en sociedad anónima, que tuvo como accionista únicamente al Estado ecuatoriano, representado por el Fondo de Solidaridad; y, posteriormente, a las compañías anónimas ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., que resultaron de su escisión. Por otra parte, creó el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), como ente de administración y regulación de las telecomunicaciones en el país; a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) y redefinió las funciones de la Superintendencia de Telecomunicaciones, como ente de control de los operadores que explotan servicios de telecomunicaciones, y para el control y monitoreo del espectro radioeléctrico. En septiembre del 2008 las compañías anónimas ANDINATEL S.A. y PACIFICTEL S.A., se fusionaron creando la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

2.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES

En el presente epígrafe se exponen varias investigaciones que antecedieron a la actual y que a criterio de la autora sirven de referente teórico para la comprensión y análisis del objeto de estudio.

Se analiza la tesis del Autor Moronta Carlos, con el tema:

LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL DEPARTAMENTO DE COBRANZA DE LA EMPRESA FRANCISCO ANZOLA SANCHEZ S.A.

Donde expone a partir de varios autores la definición de cobranzas, que es “la acción de exigir derechos ganados a una persona por prestación de servicios o venta de productos y se orienta a la asesoría financiera, pues el emisor tiene una de sus tareas enseñar al consumidor como manejar sus deudas y a preparar presupuestos que les permitan obtener el pago de sus préstamos.

Al respecto Dora L. Hernández (2004) define cobranza como “El objetivo principal de la cobranza es mantener al corriente los saldos de los clientes e ingresos, el flujo de efectivo a la empresa, contar con base de datos actualizados para un mejor control de información aplicada a cobros y además se debe llevar un control estadístico para examinar el desarrollo de los clientes” (p.89)

También Enrique Rosas González en (2009) Dice que la cobranza

“Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados. Estas actividades comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación del dinero por los servicios prestados y el pago correspondiente a los concesionarios que hayan participado en la prestación del servicio” (p.18)

Por lo tanto, encontramos que el área de la cobranza se puede clasificar de la siguiente manera:

1. **Cobranza Distributiva** (Gestiones basadas en escenarios “suma cero”)
2. **Cobranza Integrativa** (Gestiones basadas en escenarios “suma variable”)
3. **Cobranza Disgregativa** (Gestiones basadas en principios)
4. **Cobranza Moderna** (El término moderno es empleado para destacar aquellas gestiones o actividades basadas en el

curso de los recursos tradicionales y avanzados de negociación).

Según Rafael Beaufond en (2005) Las cuentas por cobrar “constituyen tal vez uno de los activos más importantes de una empresa. Su misma naturaleza de representar las decisiones de concesión de crédito, la gran importancia que para la administración tiene su buen manejo y control en las decisiones financieras, como instrumento que contribuya a elevar el volumen de ventas y a la generación de fondos para el financiamiento de las operaciones corrientes de la empresa” (p.25)

Como síntesis de lo detallado anteriormente, la autora de la investigación expresa que las cobranzas son transacciones que permiten convertir un activo exigible en activos líquidos, con lo cual la empresa va contar para su posterior inversión.

Es importante también acotar que el personal de cobranza se caracteriza por ser especialistas en cuanto a los cobros, registros e implementación de políticas, normas, agilización y control de las cobranzas diarias con el fin de presentar datos confiables a la contabilidad de la empresa.

Se analiza la tesis del Autor Daniel Adrián Pazmiño real, con el tema:

LA CARTERA VENCIDA Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DEL BANCO NACIONAL DE FOMENTO SUCURSAL AMBATO DURANTE EL PERÍODO COMPRENDIDO DE ENERO A DICIEMBRE DEL 2009.

Cartera:

De acuerdo con (Werner 2004), la cartera es el “conjunto de activos financieros de una sociedad o persona física que cumplen con los objetivos de liquidez, rendimiento, plazo y riesgo definidos por el inversionista”. La cartera, en definitiva, es la razón de ser de las entidades bancarias. Por este motivo, según el mismo autor citado, “la calidad de la cartera se considera uno de los indicadores fundamentales del éxito de un programa de crédito”

Cartera Improductiva:

Son aquellos préstamos que no generan renta financiera a la institución, están conformados por la cartera vencida.

Cartera Vencida:

Según Fernández (2000), “la porción de la cartera total de una institución financiera cuyo plazo ha sido vencido sin que el acreedor haya recibido el pago correspondiente, al activo financiero por parte del deudor o garante mientras no se castiguen los activos por motivo del no pago del acreedor continuará devengándose intereses por concepto de mora sobre los pasivos vencidos.”.

Según Ximena Alarcón, Cartera vencida Son aquellos créditos a favor de las entidades financieras que por estar vencidos e impagos deben traspasarse de cartera vigente a cartera vencida dentro del plazo no superior a 90 días desde su fecha de vencimiento .

En el caso de créditos pagaderos en cuotas, se consideran en cartera vencida los montos de las cuotas impagas, dentro de los 90 días siguientes a las respectivas fechas de vencimiento, salvo el

caso en que se ejercite la facultad de hacer exigible la totalidad del crédito, por el no pago de un determinado número de cuotas, caso en el que deberá llevarse a cartera vencida el monto total de la operación.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

En el presente epígrafe, se desarrolla toda la contextualización que sustenta la investigación, tomando como punto de partida las definiciones dadas por la Ley Orgánica de Empresas públicas de Ecuador.

Empresas públicas de Ecuador

Las empresas públicas son entidades que pertenecen al Estado en los términos que establece la Constitución de la Republica, personas jurídicas de derecho público, con patrimonio propio, dotadas de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión. Estarán destinadas a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que correspondan al Estado.

Empresas subsidiarias

Son sociedades mercantiles de economía mixta creadas por la empresa pública, en las que el Estado o sus instituciones tengan la mayoría accionaria.

Empresas filiales

Son sucursales de la empresa pública matriz que estarán administradas por un gerente, creadas para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Agencias y unidades de negocio

Son áreas administrativo-operativas de la empresa pública, dirigidas por un administrador con poder especial para el cumplimiento de las atribuciones que le sean conferidas por el representante legal de la referida empresa, que no gozan de personería jurídica propia y que se establecen para desarrollar actividades o prestar servicios de manera descentralizada y desconcentrada.

Constitución y jurisdicción de las empresas públicas:

1. Mediante decreto ejecutivo para las empresas constituidas por la Función Ejecutiva.
2. Por acto normativo legalmente expedido por los gobiernos autónomos descentralizados; y,
3. Mediante escritura pública para las empresas que se constituyan entre la Función Ejecutiva y los gobiernos autónomos descentralizados, para lo cual se requerirá del decreto ejecutivo y las normas legales expedidas, respectivamente.

Una vez expuesto, las definiciones y características esenciales que tienen las empresas públicas en Ecuador, se realiza a continuación un análisis crítico de los conceptos que encierran el tema objeto de estudio.

Modelo

Gago (1999) define modelo como:

“Ejemplar o forma que uno propone y sigue en la ejecución de una obra artística o en otra cosa, ejemplar para ser imitado, representación en pequeño de una cosa, copia o réplica de un original, construcción o creación que sirve para medir, explicar e interpretar los rasgos y significados de las actividades agrupadas en las diversas disciplinas. Los modelos son construcciones mentales que permiten una aproximación a la realidad de un fenómeno, distinguiendo sus características para facilitar su comprensión” (p.110).

Aguilera (2000) plantea que “el modelo es una representación parcial de la realidad; esto se refiere a que no es posible explicar una totalidad, ni incluir todas las variables que esta pueda tener, por lo que se refiere más bien a la explicación de un fenómeno o proceso específico” (p.15).

Flórez (1999), parte de que el lenguaje suministra una forma de modelar la realidad; cuando el individuo prefigura en su mente la acción que va a ejecutar a continuación, la está planeando, preordenando, *modelando*. Por lo tanto... “un modelo es la imagen o representación del conjunto de relaciones que definen un fenómeno, con miras a su mejor comprensión” (p.145).

Tomando en consideración, las definiciones de modelos antes expuestas, la autora de la investigación asume la teoría de Flórez,

cuando afirma que un modelo es un conjunto de ideas o imágenes que determinan o definen un fenómeno o un proceso.

Gestión

Corominas (1995). El concepto de Gestión: “Viene del latín GESTIO-GESTIONIS que significa ejecutar, lograr un éxito con medios adecuados” (p.10).

Para Heredia (1985), es un concepto más avanzado que el de administración y lo define como “la acción y efecto de realizar tareas –con cuidado, esfuerzo y eficacia- que conduzcan a una finalidad” (p. 25).

Según Rementeria (2008), es la “actividad profesional tendiente a establecer los objetivos y medios de su realización, a precisar la organización de sistemas, a elaborar la estrategia del desarrollo y a ejecutar la gestión del personal” (p. 1).

2.4 MARCO CONTEXTUAL

Misión Empresarial

Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial

Visión Empresarial

Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos

Valores Empresariales

- Trabajamos en equipo
- Actuamos con integridad
- Estamos comprometidos con el servicio
- Cumplimos con los objetivos empresariales
- Somos socialmente responsables

Matriz FODA de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Fortalezas	Debilidades
<p>Pone a su disposición servicios de telecomunicaciones a todos los rincones y lugares más alejados del territorio nacional.</p> <p>Ofrece múltiples servicios, entre los que se incluyen telefonía fija, telefonía móvil, res de datos, voz y video, servicios WAN, etc.</p> <p>Diferentes redes de acceso a internet y redes de comunicación de nueva generación.</p> <p>Mejora continua en equipo.</p>	<p>Personal de atención al cliente no capacitado continuamente.</p> <p>Falta de cultura de servicio en atención al cliente.</p> <p>Usuarios y/o clientes no son atendidos con rapidez en los problemas técnicos que se presentan.</p> <p>Falta de personal técnico profesional con experiencia.</p> <p>Equipo administrativo no lleva una gestión eficiente.</p>
Oportunidades	Amenazas
<p>Políticas y programas del gobierno actual para acceso a los servicios de telecomunicaciones.</p> <p>Proyectos de conectividad nacional.</p> <p>Apoyo a las instituciones educativas para acceso a internet a nivel nacional.</p> <p>Campañas publicitarias agresivas.</p> <p>Lanzamiento de promociones días festivos</p> <p>Empaquetamiento de servicios.</p>	<p>Robo de cables de red telefónica.</p> <p>Maltrato de la red telefónica por parte de los propios usuarios.</p> <p>Alta presencia de competidores directos en el mercado.</p> <p>Crisis económica, que pueden disminuir el presupuesto del estado y afectaría a los diferentes de conectividad nacional.</p>

Tabla 2.1 Matriz FODA

Elaborado por: La Autora

2.5 MARCO LEGAL

LEY ORGÁNICA DE EMPRESAS PÚBLICAS TÍTULO I DEL ÁMBITO, OBJETIVOS Y PRINCIPIOS

Art. 1.- ÁMBITO.- Las disposiciones de la presente Ley regulan la constitución, organización, funcionamiento, fusión, escisión y liquidación de las empresas públicas que no pertenezcan al sector financiero y que actúen en el ámbito internacional, nacional, regional, provincial o local; y, establecen los mecanismos de control económico, administrativo, financiero y de gestión que se ejercerán sobre ellas, de acuerdo a lo dispuesto por la Constitución de la República.

Art. 2.- OBJETIVOS.- Esta Ley tiene los siguientes Objetivos:

1. Determinar los procedimientos para la constitución de empresas públicas que deban gestionar los sectores estratégicos con alcance nacional e internacional;
2. Establecer los medios para garantizar el cumplimiento, a través de las empresas públicas, de las metas fijadas en las políticas del Estado ecuatoriano, de conformidad con los lineamientos del Sistema Nacional Descentralizado de Planificación Participativa;
3. Regular la autonomía económica, financiera, administrativa y de gestión de las empresas públicas, con sujeción a los principios y normativa previstos en la Constitución de la República, en ésta y en las demás leyes, en lo que fueren aplicables;
4. Fomentar el desarrollo integral, sustentable, descentralizado y desconcentrado del Estado, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades básicas de sus habitantes, a la utilización racional de

los recursos naturales, a la reactivación y desarrollo del aparato productivo y a la prestación eficiente de servicios públicos con equidad social. Las empresas públicas considerarán en sus costos y procesos productivos variables socio-ambientales y de actualización tecnológica;

5. Actuar en cumplimiento de los parámetros de calidad definidos por el Directorio y las regulaciones aplicables, con sujeción a criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales;

6. Proteger el patrimonio, la propiedad estatal, pública y los derechos de las generaciones futuras sobre los recursos naturales renovables y no renovables, para coadyuvar con ello el buen vivir;

7. Crear el marco jurídico adecuado para que el Estado establezca apoyos, subsidios u otras ventajas de carácter temporal, en beneficio de sectores económicos y sociales determinados;

8. Prevenir y corregir conductas que distorsionen las condiciones para la provisión de bienes y servicios y en general cualquier otro acuerdo o práctica concertada, escrita o verbal, oficial u oficiosa, entre dos o más agentes económicos, tendientes a impedir, restringir, falsear o distorsionar las condiciones de acceso de los usuarios a dichos bienes y servicios; y,

9. Establecer mecanismos para que las empresas públicas, actúen o no en sectores regulados abiertos o no a la competencia con otros agentes u operadores económicos, mantengan índices de gestión con parámetros sectoriales e internacionales, sobre los cuales se medirá su eficacia operativa, administrativa y financiera.

Art. 3.- PRINCIPIOS.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios:

1. Contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana;
2. Promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado, y de las actividades económicas asumidas por éste.
3. Actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos;
5. Precautelar que los costos socio-ambientales se integren a los costos de producción; y,
6. Preservar y controlar la propiedad estatal y la actividad empresarial pública

NORMAS DEL CONTROL INTERNO.

EN ECUADOR LAS NORMAS DE CONTROL INTERNO ESTÁN
DESGLOSADAS DE LA SIGUIENTE MANERA:

200 AMBIENTE DE CONTROL

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el

resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

200-01

Integridad y valores éticos

La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, la administración y el monitoreo de los otros componentes del control interno.

200-02

Administración estratégica

Las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, implantarán, pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional.

200-03

Políticas y prácticas de talento humano

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación deservicio.

200-04

Estructura organizativa

La máxima autoridad debe crear una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y apoye efectivamente el logro de los objetivos organizacionales, la realización de los procesos, las labores y la aplicación de los controles pertinentes.

200-05

Delegación de autoridad

La asignación de responsabilidad, la delegación de autoridad y el establecimiento de políticas conexas, ofrecen una base para el seguimiento de las actividades, objetivos, funciones operativas y requisitos regulatorios, incluyendo la responsabilidad sobre los sistemas de información y autorizaciones para efectuar cambios.

200-06

Competencia profesional

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad pública reconocerán como elemento esencial, las competencias profesionales de las servidoras y servidores, acordes con las funciones y responsabilidades asignadas.

200-07

Coordinación de acciones organizacionales

La máxima autoridad de cada entidad, en coordinación con los directivos, establecerá las medidas propicias, a fin de que cada una de las servidoras y servidores acepte la responsabilidad que les compete para el adecuado funcionamiento del control interno.

200-08

Adhesión a las políticas institucionales

Las servidoras y servidores de las entidades, observarán las políticas institucionales y las específicas aplicables a sus respectivas áreas de trabajo.

200-09

Unidad de Auditoría Interna

La auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y asesoría, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones de una organización; evalúa el sistema de control interno, los procesos administrativos, técnicos, ambientales, financieros, legales, operativos, estratégicos y gestión de riesgos.

300 EVALUACIÓN DEL RIESGO

La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos.

300-01

Identificación de riesgos

Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.

300-02

Plan de mitigación de riesgos

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara, organizada e interactiva para identificar y valorar los riesgos que puedan impactar en la entidad impidiendo el logro de sus objetivos.

300-03

Valoración de los riesgos

La valoración del riesgo estará ligada a obtener la suficiente información acerca de las situaciones de riesgo para estimar su probabilidad de ocurrencia, este análisis le permitirá a las servidoras, servidores, reflexionar sobre cómo los riesgos pueden afectar el logro de sus objetivos, realizando un estudio detallado de los temas puntuales sobre riesgos que se hayan decidido evaluar.

300-04

Respuesta al riesgo

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

400 ACTIVIDADES DE CONTROL

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores

Responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

401-01

Separación de funciones y rotación de labores

La máxima autoridad y los directivos de cada entidad tendrán cuidado al definir las funciones de sus servidoras y servidores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

402-01

Responsabilidad del control

La máxima autoridad de una entidad, u organismo del sector público, dispondrá a los responsables de las unidades inherentes a la materia, el diseño de los controles que se aplicarán para asegurar el cumplimiento de las fases del ciclo presupuestario en base de las

disposiciones legales, reglamentarias y políticas gubernamentales, sectoriales e institucionales, que regulan las actividades del presupuesto y alcanzar los resultados previstos.

403-01

Determinación y recaudación de los ingresos

La máxima autoridad y el servidor encargado de la administración de los recursos establecidos en las disposiciones legales para el financiamiento del presupuesto de las entidades y organismos del sector público, serán los responsables de la determinación y recaudación de los ingresos, en concordancia con el ordenamiento jurídico vigente.

404-01

Gestión de la deuda

Las máximas autoridades encargadas de la gestión de la deuda pública deberán establecer y mantener un ambiente de control que fomente: los valores éticos, las políticas de talento humano que apoyen los objetivos de gestión de la deuda pública, una estructura organizacional con claras líneas de responsabilidad y comunicación y sistemas de información computarizados que incluyan controles de seguridad adecuados.

405-01

Aplicación de los principios y normas técnicas de Contabilidad Gubernamental

La contabilidad gubernamental se basará en principios y normas técnicas emitidas sobre la materia, para el registro de las operaciones y la preparación y presentación de información financiera, para la toma de decisiones.

406-01

Unidad de Administración de bienes

Toda entidad u organismo del sector público, cuando el caso lo amerite, estructurará una unidad encargada de la administración de bienes.

407-01

Plan de talento humano

Los planes de talento humano se sustentarán en el análisis de la capacidad operativa de las diferentes unidades administrativas, en el diagnóstico del personal existente y en las necesidades de operación institucionales.

408-01

Proyecto

Se entiende por proyecto el conjunto de antecedentes, estudios y evaluaciones financieras y socioeconómicas que permiten tomar la decisión de realizar o no una inversión para la producción de obras, bienes o servicios destinados a satisfacer una determinada necesidad colectiva. El proyecto se considera como tal hasta tanto se lo concluya y pase a formar parte de la economía del país.

409-01

Medio ambiente

Es el sistema global constituido por elementos naturales y artificiales, físicos, químicos o biológicos, socioculturales y sus interacciones, en permanente modificación por la naturaleza o la acción humana, que rige la existencia y desarrollo de la vida en sus diversas manifestaciones.

Cualquier espacio de interacción y sus consecuencias, entre la sociedad (elementos sociales, recursos humanos) y la naturaleza (elementos o recursos naturales).

410-01

Organización informática

Las entidades y organismos del sector público deben estar acopladas en un marco de trabajo para procesos de tecnología de información que aseguren la transparencia y el control, así como el involucramiento de la alta dirección, por lo que las actividades y procesos de tecnología de información de la organización deben estar bajo la responsabilidad de una unidad que se encargue de regular y estandarizar los temas tecnológicos a nivel institucional.

500 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

500-01

Controles sobre sistemas de información

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

500-02

Canales de comunicación abiertos

Se establecerán canales de comunicación abiertos, que permitan trasladar la información de manera segura, correcta y oportuna a los destinatarios dentro y fuera de la institución.

600 SEGUIMIENTO

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de seguimiento continuo, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas para asegurar la eficacia del sistema de control interno.

600-01

Seguimiento continuo o en operación

La máxima autoridad, los niveles directivos y de jefatura de la entidad, efectuarán un seguimiento constante del ambiente interno y externo que les permita conocer y aplicar medidas oportunas sobre condiciones reales o potenciales que afecten el desarrollo de las actividades institucionales, la ejecución de los planes y el cumplimiento de los objetivos previstos.

600-02

Evaluaciones periódicas

La máxima autoridad y las servidoras y servidores que participan en la conducción de las labores de la institución, promoverán y establecerán una autoevaluación periódica de la gestión y el control interno de la entidad, sobre la base de los planes organizacionales y las disposiciones normativas vigentes, para prevenir y corregir cualquier eventual desviación que ponga en riesgo el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El renglón de inventarios es generalmente el de mayor significación dentro del activo corriente, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo proceden las utilidades de la empresa; de ahí la importancia que tiene la implantación de un adecuado sistema de control interno para este renglón, el cual tiene las siguientes ventajas:

- Reduce altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos.
- Evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías.
- Evita o reduce pérdidas resultantes de baja de precios.
- Reduce el costo de la toma del inventario físico anual.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

Para el desarrollo del presente capítulo la autora de la investigación toma como referencia la definición dada por el Diccionario de Metodología y Técnica de la Investigación, que define la Metodología como la ciencia del Método. Es el terreno específicamente instrumental de la investigación. Se refiere a la operatoria del proceso de investigación, a las técnicas, procedimientos y herramientas de todo tipo, que intervienen en el transcurso de la investigación.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

- Según el grado de abstracción del trabajo y partiendo de las definiciones dadas por los autores (Santa Paella y Feliberto Martins (2010)): “La Investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta” (p.88). La autora de la investigación afirma que es una investigación de campo o sobre el terreno.

- Por el uso que se le pretende dar al conocimiento, es una investigación Descriptiva: Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de las personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Buscan además medir o evaluar diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar, para lo cual se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente, para así, describir lo

que se investiga; lo que implica un considerable conocimiento del área que se investiga, para realizar las preguntas específicas que se busca responder (Sampieri et al., 1991, pp. 60-62).

- Según el papel que ejerce el investigador sobre los factores o características que son objeto de estudio, la presente investigación es No experimental. La investigación no experimental se encarga de observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo. Como señala Kerlinger (1979, p. 116). "La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones".

El diseño de la investigación es cuantitativo y cualitativo:

- Cuantitativo: Porque la autora de la investigación obtiene respuestas concretas y cuantificables de una muestra representativa de la población ante el problema de investigación, de forma descriptiva, analítica permitiendo establecer claridad entre las variables de la investigación hasta la definición de la propuesta.
- Cualitativo: Se establece una relación entre las variables que permita comprender las preferencias o comportamientos de los involucrados de forma participativa para la búsqueda de resultados y el cumplimiento de los objetivos.

La metodología empleada estuvo orientada a la interpretación, comprensión y transformación del objeto de estudio planteado con la aplicación de diferentes métodos teóricos, empíricos y matemáticos. Entre los principales métodos teóricos empleados se encuentran:

MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN

Métodos teóricos

HISTÓRICO–LÓGICO

Se utilizó para la comprensión del objeto de estudio, la evolución histórica del fenómeno, su desarrollo y contradicciones. Las tendencias actuales y la incidencia del mismo en la recuperación de cartera en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

SISTÉMICO

Permitió la orientación general sobre las acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil y su incidencia en el entorno.

ANALÍTICO –SINTÉTICO

Este método es imprescindible para profundizar en el conocimiento de las partes y descubrir sus interrelaciones en el fenómeno estudiado, se realiza el estudio de los antecedentes de las cuentas por cobrar, permitiéndole a la autora llegar a la concepción de la propuesta de investigación.

Los métodos empíricos utilizados fueron:

OBSERVACIÓN

Le permite a la autora conocer y experimentar las dificultades que, generalmente, afronta la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil. Este método se utiliza de forma consciente y planificada, orientada a conocer con mayor profundidad el objeto de investigación.

LA ENCUESTA

Para obtener información directamente de los clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, que permita conocer la calidad del servicio que brinda la institución.

LA ENTREVISTA

Entrevista a trabajadores de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil. Con el objetivo de obtener información con relación a la necesidad de recuperar la cartera vencida.

MÉTODOS MATEMÁTICOS

Como métodos matemático-estadísticos se emplea el análisis porcentual, gráficos estadísticos y elementos de la estadística descriptiva para el análisis del instrumento aplicado en la caracterización y diagnóstico de la recuperación de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Para realizar la caracterización de la propuesta de investigación, se trabajó con una Población de 200 clientes y 16 trabajadores

(colaboradores y directivos) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

Por decisión de la autora se toma a toda la población de trabajadores como muestra de la investigación ya que es una población pequeña. La muestra de clientes es probabilística ya que todos los clientes que conforman la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se realiza la selección a través de cálculo estadístico.

La fórmula para calcular la muestra en la presente investigación es la dada por R. Sierra Bravo

$$N = n G^2 (P*Q) / E^2 (n-1) + G^2 (P*Q)$$

Donde:

- ◆ N = tamaño de la muestra
- ◆ n = población total (en este caso corresponde a 200 clientes)
- ◆ G = nivel de confianza (que en este caso es de 95% equivalente a 1,96)
- ◆ E = Margen de error (es de un 5% equivalente a un 0,05)
- ◆ P = Valor esperado del universo (50% equivalente a un 0,5)
- ◆ Q = Valor esperado del universo (50% equivalente a 0,5)

MUESTRA CLIENTES Y TRABAJADORES

	Población	Muestra
Clientes	200	131
Empleados y directivos	16	16

Tabla 3.1 Población y Muestra

Elaborado por: La Autora

TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En cuanto a las técnicas de investigación científica se consideraron de dos formas principales: la técnica documental y la técnica de Campo.

Técnicas	Instrumentos
Encuesta de respuestas cerradas	Cuestionario
Entrevista estructurada	Entrevista

Tabla 3.2: Técnicas de recolección de datos.

Elaborada por: La Autora

Como se observa en la tabla 3.2 en la investigación se utilizan dos instrumentos de investigación para la recopilación de datos que permiten diagnosticar la situación inicial del objeto de investigación.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

INFORMACIÓN GENERAL OBTENIDA DEL ANÁLISIS DE LA ENCUESTA APLICADA.

Encuesta a clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, con el objetivo de obtener información que permita identificar el problema de la investigación.

1. ¿Es usted cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil?

	Si	No
Nº	131	0
%	100%	0%

Tabla 4.1 Clientes

Elaborado por: La autora

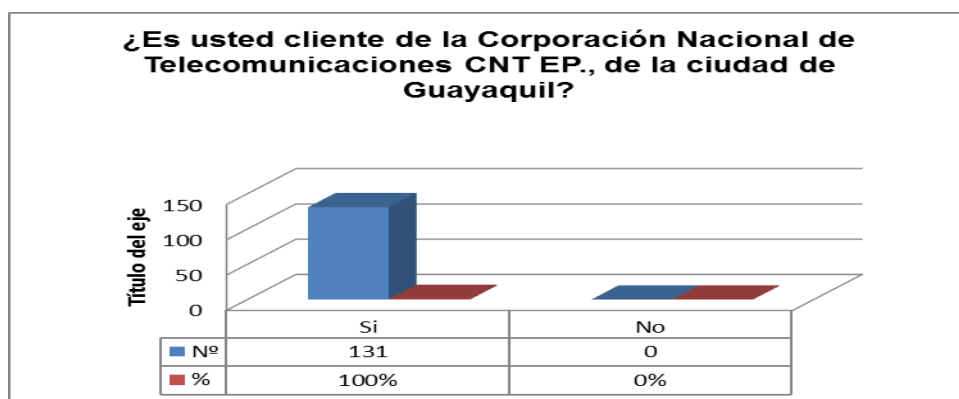


Gráfico 4.1 Clientes

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de los encuestados son clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, elemento a tener en cuenta, pues a criterio de la autora esto permite conocer la situación actual del objeto de estudio y proporciona información para la toma de decisiones.

2. ¿Hace que periodo de tiempo es usted cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil?

1	Más de un año	50	50%
2	Un año	33	25%
3	Más de seis meses	27	21%
4	Seis meses	18	14%
5	Más de tres meses	3	2%
6	Unas semanas	0	0%
	Total	131	100%

Tabla 4.2 Periodo de tiempo

Elaborado por: La Autora

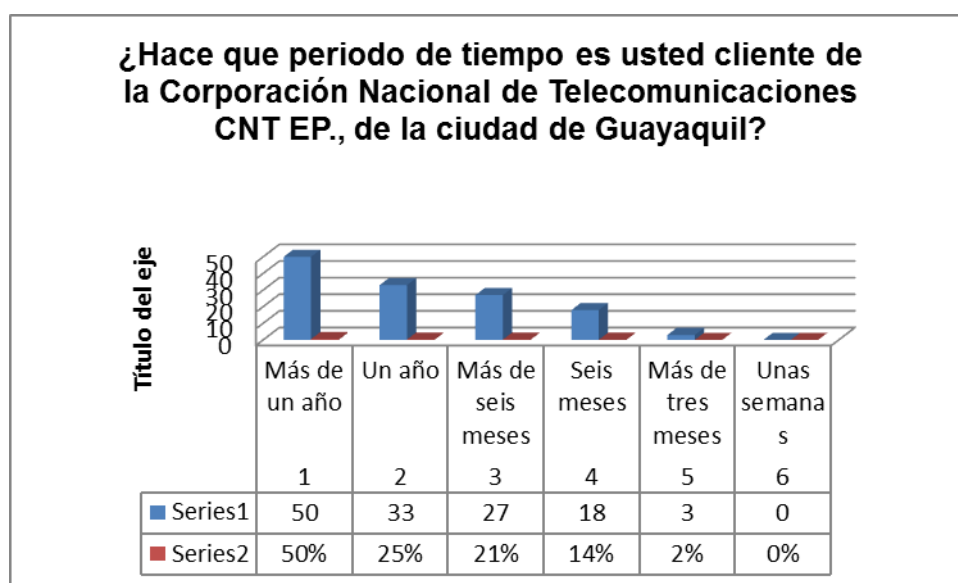


Gráfico 4.2 Periodo de tiempo

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 50 % de los encuestados son clientes de CNT hace más de un año, Información relevante para la autora de la investigación ya que la mayor parte de los clientes conocen los servicios y el funcionamiento de la institución.

3. ¿Porque eligió usted la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil?

2	Esta cerca de su trabajo	63	48%
3	Esta cerca de su casa	24	18%
4	Se lo recomendó un familiar o amigo	17	13%
5	Precios más asequibles	19	15%
6	Buen servicio	8	6%
	Total	131	100%

Tabla 4.3 Porque elogió CNT

Elaborado por: La Autora

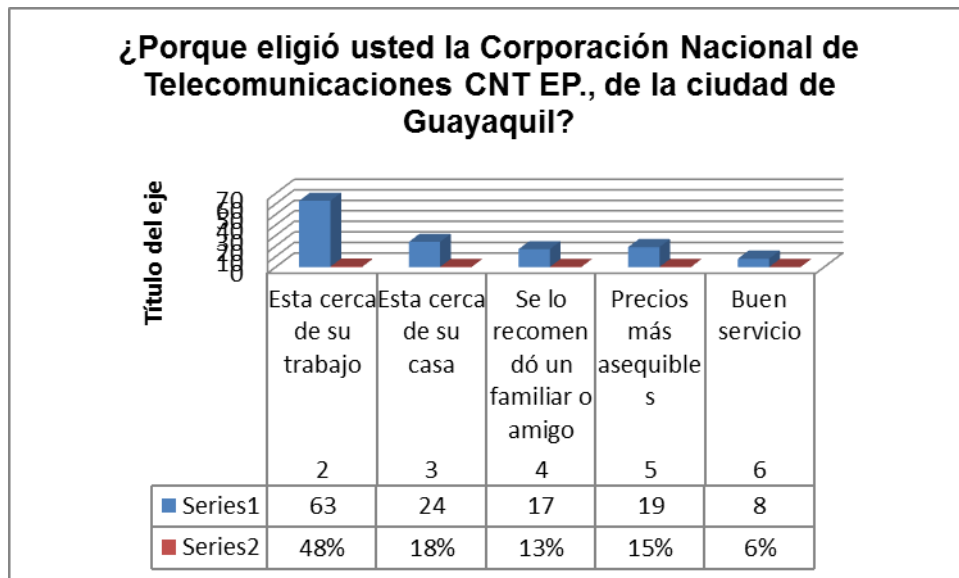


Grafico 4.3 Porque elogió CNT

Elaborado por: La Autora

Análisis:

Partiendo de los resultados arrojados se puede afirmar que, el 48 % de los clientes encuestados eligieron la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP porque les quedaba más cerca de su domicilio o de su trabajo y solo un 6% del total de la muestra lo eligió por buen servicio; datos que reflejan que muy pocos clientes consideran que CNT ofrece un buen servicio.

4. ¿Cómo calificaría este servicio que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP?

1	Excelente	0	0%
2	Muy bueno	0	0%
3	Bueno	20	15%
4	Regular	53	40%
5	Malo	33	25%
6	Muy malo	25	19%
7	Pésimo	0	0%
	Total	131	100%

Tabla 4.4 Calificación del servicio

Elaborado por: La Autora

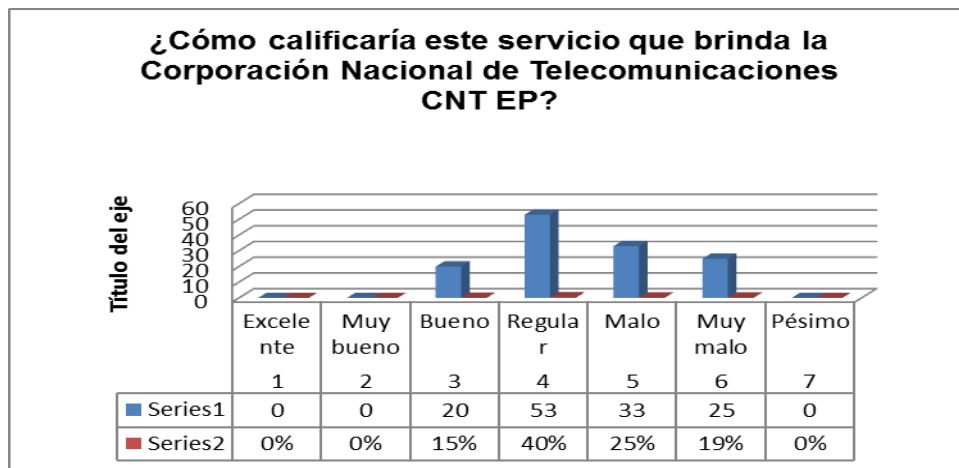


Gráfico 4.4 Calificación del servicio

Elaborado por: La Autora

Análisis

Tomando en cuenta los resultados de la pregunta expuesta anteriormente, el 40 % de la muestra califica como regular el servicio que presta CNT. Solo veinte (20) clientes de los encuestados, encuentran bueno el servicio prestado; esto indica que existe insatisfacción por parte de los clientes ya que ninguno califico como excelente el servicio que ofrece la Institución.

5. ¿Cuál de los factores que se indican a continuación son a su criterio los que necesita CNT para que su servicio sea de excelencia?

1	Comodidad	0	0%
2	Agilidad en el servicio	16	12%
3	Mejor atención al cliente	22	17%
4	Conocimiento de los tramites	38	29%
5	Correcto registro de los clientes en el sistema	55	42%
	Total	131	100%

Tabla 4.5 Factores que inciden en el servicio que usted recibe

Elaborado por: La Autora

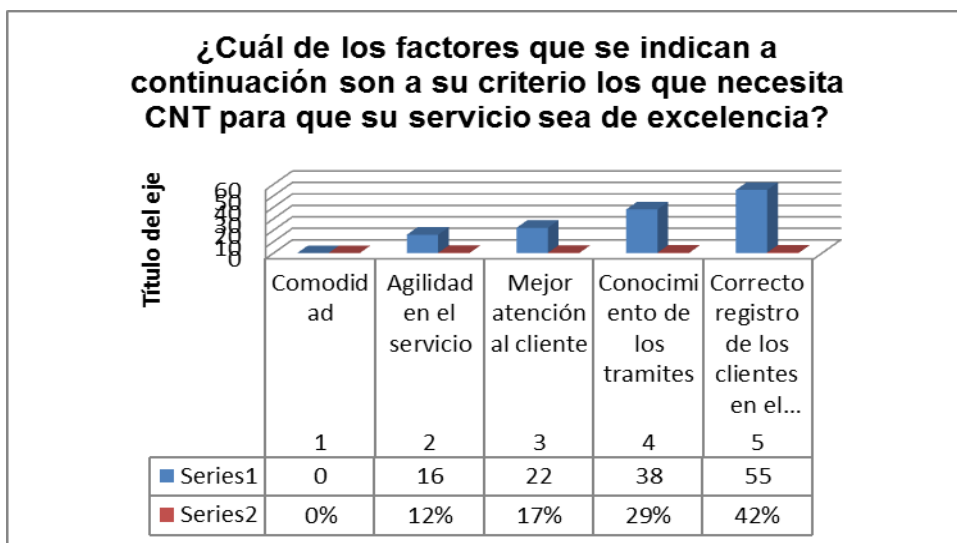


Gráfico 4.5 factores que inciden en el servicio que usted recibe

Elaborado por: La Autora

Análisis

Es importante tener en cuenta que el 42% de los clientes plantean que uno de los factores necesarios para ofrecer un servicio de excelencia es que se registre correctamente los datos de los clientes en el sistema. Respuesta que evidencia la falta de control y cuidado a la hora de ingresar a un cliente al sistema, lo que puede ocasionar que por datos erróneos no se cancelen las facturas de muchos clientes por el servicio prestado, y esto a futuro afectaría la cartera.

6. ¿Cree usted que con el desarrollo de acciones de control que permitan el registro eficiente de los clientes en el sistema, se contribuirá a elevar la calidad del servicio en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil?

	Si	No
Nº	131	0
%	100%	0%

Tabla 4.6 Acciones de control

Elaborado por: La Autora

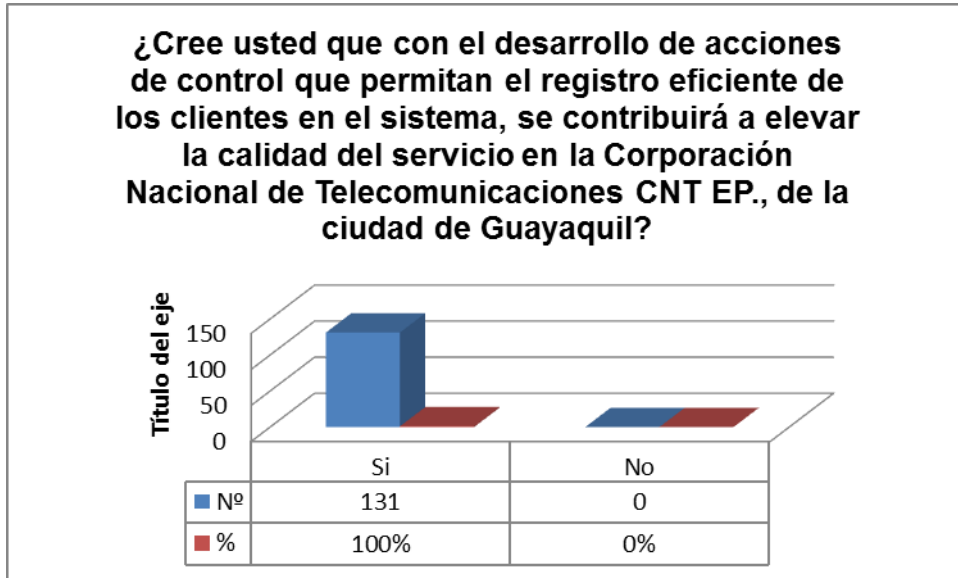


Grafico 4.6 Acciones de control

Elaborado por: La Autora

Análisis

El 100% de la muestra, manifiestan que con la implementación de acciones de control, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil prestaría un servicio de excelencia.

INFORMACIÓN GENERAL OBTENIDA DEL ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA APLICADA.

Entrevista a los colaboradores y directivos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil. Con el objetivo de obtener información que permita constatar el problema de la investigación, las causas y los efectos que este provoca.

Entre los principales resultados de las entrevistas realizadas pueden destacarse los siguientes:

- Los colaboradores y directivos de CNT, tienen pleno conocimiento de los cargos que ocupan dentro de la Institución, lo que evidencia que la misma cuenta con una buena estructura organizacional.
- Los entrevistados conocen las funciones que deben de cumplir dentro de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, lo que les permite desarrollar su trabajo de acuerdo a sus funciones.
- El 90% de los colaboradores y directivos entrevistados plantean que se están cumpliendo los objetivos organizacionales de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, mientras que el 10% restante opinan que el cumplimiento de los objetivos no se ha llevado a cabo correctamente.
- Ante la pregunta, ¿Conoce usted si en el departamento de cobranzas se aplican acciones correctivas durante los procesos de cobranza?, los entrevistados respondieron que en el mencionado departamento, no se aplican totalmente acciones correctivas durante

el proceso de cobranza. Respuesta que valida la propuesta formulada en la presente investigación.

- El total de directivos y colaboradores entrevistados plantean que el departamento de cobranzas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, no realiza una total y eficiente gestión de cobro.
- Todos los entrevistados afirman que con el desarrollo de acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil, aumentaría la recaudación.

CAPÍTULO V

PROPUESTA

Título: Diseño de acciones de control que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

Introducción

Para controlar una actividad se hace necesario trazarse metas y establecer planes, sin los cuales no se pueden evaluar los resultados. El control debe estar presente en cualquier actividad que se desarrolle; sería un error considerarlo solamente en el campo contable, no se puede restringir a ese marco, sino que se debe pensar en el como un sistema abarcador e integrador, que incluya todas las esferas y procesos.

La propuesta de la presente investigación, se enmarca en el diseño de acciones de control que permitan la recuperación eficiente y eficaz de la cartera vencida en la empresa CNT, con la finalidad de elevar la rentabilidad de la misma.

Es válido destacar que para el desarrollo del presente capítulo, se toma como referencia las normas ecuatorianas de control interno (200- AMBIENTE DE CONTROL y 400 ACTIVIDADES DE CONTROL):

Ambiente de Control

El ambiente o entorno de control es el conjunto de circunstancias y conductas que enmarcan el accionar de una entidad desde la perspectiva del control interno. Es fundamentalmente la consecuencia de la actitud asumida por la alta dirección y por el resto de las servidoras y servidores, con relación a la importancia del control interno y su incidencia sobre las actividades y resultados.

Actividades de control

La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales, proteger y conservar los activos y establecer los controles de acceso a los sistemas de información.

Objetivo

Lograr la gestión eficiente del cobro de cartera vencida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., de la ciudad de Guayaquil.

ACCIONES DE CONTROL

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP Ficha 1: Evolución de procedimiento	
Norma-200	Ambiente de control
Objetivo	Establecer el marco referencial para la administración de los procesos de recuperación de cartera.
Acción	Verificar que en el departamento de cobranza de la corporación, se mantengan los montos e indicadores aceptables de cartera vencida.
Resultado de la acción	Contribuir al mejoramiento del flujo de caja de la Corporación.

Tabla 5.1 Evolución de procedimiento

Elaborado por: La autora

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	
Ficha 2: Indicadores de gestión	
Norma-200	Ambiente de control
Objetivo	Controlar y evaluar la gestión de la recuperación de cartera vencida, a través de la aplicación de indicadores de riesgo y de gestión.
Acción	Aplicar indicadores de gestión que permitan medir el desempeño del departamento de cobranzas en cuanto a sus objetivos, metas y actividades previamente establecidas.
Resultado de la acción	Verificar si se cumplen los objetivos y metas trazadas.

Tabla 5.2 Indicadores de gestión

Elaborado por: La autora

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	
Ficha 3: Difusión y capacitación	
Norma-200	Ambiente de control
Objetivo	Verificar que en el departamento de cobranzas de la corporación, se realice una gestión eficiente del cobro de cartera vencida.
Acción	Capacitar a los colaboradores del departamento de cobranzas en cuanto a las políticas y estrategias que se traza la empresa para la recuperación y tratamiento de cartera vencida.
Resultado de la acción	Mejorar la productividad de los trabajadores de esta área mediante una capacitación continua para el desarrollo de habilidades y actitudes.

Tabla 5.3 Difusión y capacitación

Elaborado por: La autora

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	
Ficha 4: Control de la información	
Norma-400	Actividades de control
Objetivo	Verificar el correcto registro de los clientes en la base de datos de la Corporación
Hallazgo	La base de datos de los clientes tiene inconsistencias en los números de cedula, dirección, error en las cuentas para débitos bancarios.
Acción correctiva	Exigir el cumplimiento de los procesos internos en cuanto al control de calidad establecidos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y de las normas de Control relacionadas con el ingreso y registro correcto de la información a la base de datos.
Resultado de la acción	Lograr con el registro correcto de los datos de los clientes al sistema, que los analistas de cartera puedan realizar de forma óptima su gestión de recuperación de cartera.

Tabla 5.4 Control de la información

Elaborado por: La autora

Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP	
Ficha 5: Sistemas de información	
Norma-400	Actividades de control
Objetivo	Verificar el correcto registro de las cuentas por cobrar de la Corporación
Hallazgo	El departamento de cartera y cobranzas no cuenta con un sistema transaccional adecuado que permita registrar, consultar y realizar la gestión de cobranza de forma ágil y confiable.
Acción correctiva	Realizar la actualización del sistema contable para el proceso de cobranzas de la Corporación.
Resultado de la acción	Contar con un sistema contable eficiente y eficaz, que permite la gestión oportuna de la cartera vencida.

Tabla 5.5 Sistemas de información

Elaborado por: La autora

CONCLUSIONES

Con el transcurso del tiempo, los problemas de Control Interno han centrado la preocupación de la gerencia moderna, así como de los profesionales responsables de implementar nuevas formas de mejorar y perfeccionar dichos controles, lo cual es muy importante, por cuanto el Control Interno es fundamental para que una entidad logre alcanzar sus objetivos, pues de lo contrario, sería imposible que se puedan definir las medidas que se deben adoptar para alcanzarlos.

En la presente investigación se realiza una fundamentación teórica del objeto de estudio, con la finalidad de analizar las principales tendencias y premisas más actuales que sustentan el control en todas su esferas, se estudia además la evolución histórica de las telecomunicaciones, haciendo mayor énfasis investigativo en el Ecuador.

A partir del análisis de la información obtenida a través de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos, se realiza un diagnóstico de la situación inicial de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, para el diseño de acciones que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida en la misma. Propuesta que permitirá elevar la actividad económica de la empresa, insertarse en nuevos mercados. Convertirse en líderes del mercado de las telecomunicaciones, prestar servicio de excelente calidad a sus clientes. Ofrecer oportunidad de empleo, convertirse en una empresa transformadora de productos y/o servicios nuevos, en una empresa generadora de empleos.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con el desarrollo de este trabajo a continuación se presenta una serie de recomendaciones, con la finalidad de lograr una culminación exitosa del diseño de acciones que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida, que permita elevar la actividad económica de la empresa y su incidencia en el entorno, las cuales se mencionan a continuación:

1. Aplicar las acciones que permitan el cobro eficiente y eficaz de cartera vencida
2. Diseñar indicadores que permitan evaluar los resultados de la aplicación de las acciones propuestas.
3. Que la presente investigación sirva de referente teórico y práctico para futuras investigaciones.

BIBLIOGRAFÍAS

Acevedo, J. & Gómez, M. (1996). El modelo General de la Organización. Cuba, ISPJAE.

Acevedo, J. & Gómez, M. (2001). Logística moderna y la competitividad empresarial. Cuba.

Aignerren, M. (1997). *Investigación cuantitativa en Ciencias Sociales, procesamiento y análisis de datos, Centro de Estudios de Opinión, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, Medellín.*

Aignerren, M. (2006). *Diseños cuantitativos: Análisis e interpretación de la información, Centro de Estudios de Opinión, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad de Antioquia, Medellín.*

Briones, G. (1975). *Metodología de la investigación evaluativa, Universidad Pedagógica Nacional, Santafé de Bogotá.*

Constitución de la República del Ecuador. (2008). Disponible en:

<http://.pdba.georgetown.edu/Parties/Ecuador/Leyes/constitucion.pdf>.

Damaso A, Toribio y otros. (2013). *Curso de Contabilidad para el segundo nivel*. Santo Domingo: Editorial Damasy.

Dicksee, L. (1905). *Control interno. Antecedentes y evolución*.
Disponibile en: <http://www.mailxmail.com/curso-auditoria-administracion-publica-control-interno/control-interno-antecedentes-evolucion-2-2>

Holmes, A. (1994). *Auditorias, principios y procedimientos*. México: Editorial Limusa.

Leonard, W. (1990). *Auditoría Administrativa*. Evaluación de métodos y eficiencia administrativa. México: Editorial Diana, México.

Poch, R. (2012). *Manual de control interno*. Barcelona: Editorial Gestión.

Moronta, C. (2012). *Lineamientos para optimizar el sistema de control interno en el departamento de cobranza de la empresa Francisco Anzola Sanchez S.A.*

Redondo, A. (1993). *Curso práctico de Contabilidad General*. Venezuela: Editorial Centro.