



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**  
**CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACION PUBLICA**

**PROYECTO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

**TÍTULO:**

LOS PROCESOS DE NOTIFICACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA RECAUDACIÓN DE LA  
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EN EL AÑO 2021.

**AUTOR:**

YEPEZ RIZO WASHINGTON XAVIER

**ASESOR:**

MSC.GIL ESPINOZA DARWIN JORGE

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

GESTION FINANCIERA ADMINISTRATIVA

**BABAHOYO, 2022**

## **Introducción**

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, o CNT EP para abreviar, es una empresa pública ecuatoriana establecida el 30 de octubre de 2008 para brindar a los ecuatorianos servicios de telecomunicaciones y tecnología de la información y la comunicación. Sin embargo, esta institución pública fue creada por la unión de las extintas empresas Andinatel S.A y Pacifictel S.A. El área obligatoria de la CNT EP se encarga de la recuperación de dos tipos de carteras de clientes: extrajudicial y judicial (u obligatoria), todos los procesos de cobranza están regulados por normas internas como el Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Obligatoria, y por legislación ecuatoriana.

En cuanto a la recuperación de recursos dinerarios, el organismo público realiza y ejecuta todos sus procedimientos de recaudación al amparo del Reglamento para el Ejercicio de la Jurisdicción Obligatoria y demás normas internas, así como de la legislación ecuatoriana. Cabe señalar que la estrategia de cobranza de los servicios de telecomunicaciones que presta la CNT EP incluye los siguientes pasos: cobranza, recuperación anticipada de cartera y recuperación extrajudicial y judicial (u obligatoria) de cartera.

Este proyecto tiene un diseño de investigación no experimental y descriptivo debido a que se puede describir cada variable y sus indicadores por otro lado para la recolección de la información se utilizó el método cuantitativo que consiste en construir estrategias de adquisición y procesamiento de la información que se analiza en magnitud y forma numérica y/o técnicas estadísticas, siempre dentro de un marco causal.

## **I.Contextualización del Problema**

### **Descripción breve del hecho problemático:**

El área obligatoria de la CNT EP Los Ríos hace cumplir lo que es la recuperación extrajudicial y judicial (u obligatoria) de cartera, es decir, lo que hace el área es crear titulares de crédito para sus usuarios y ex usuarios morosos, que luego son publicados por la prensa. Notifíquelos y deles 8 días para comunicarse con la oficina para cancelar. Después de la fecha límite, si En caso de incumplimiento, la agencia emite una orden de cobro para tomar medidas de ejecución contra los clientes coaccionados para garantizar el cumplimiento de sus obligaciones con el estado

Según Gimarco (2010) nos dice que la oficina de ejecución coactiva es administrada por un funcionario que lleva el nombre de "ejecutor coactivo", según la ley reporta orgánicamente al director municipal y ejerce sus funciones con personal de apoyo denominado auxiliares coactivos. Esta oficina es de apoyo que lleva a cabo las actividades de control, coordinación y de ejecución del desarrollo del cobro coactivo de impuestos y de dudas.

La mayoría de los usuarios y ex usuarios de la CNT EP saben muy poco sobre si tienen una deuda con la agencia. “La palabra usuario se utiliza para referirse a quienes consumen servicios, es decir, bienes intangibles” para Salazar (2019) Hoy, hablar de satisfacción del cliente es hablar de los deseos y expectativas de los consumidores. Es importante señalar que la satisfacción del cliente es muy importante en el mundo de los negocios, mientras un cliente que está consumiendo o comprando un producto, servicio o bien esté satisfecho, se convertirá en el jugador preferido de la empresa y probablemente regresará a la empresa.

Por lo general, los usuarios creen que, al anular el servicio de telecomunicación, todas sus obligaciones para con la CNT EP terminan allí cuando realmente no es así, resulta que después de un periodo de tiempo tienen un valor pendiente de pago que comprende no solo la deuda original sino también un interés por mora que aumenta cada día, incluso, si se trata de un usuario coactivado, la deuda incluye los honorarios profesionales del abogado responsable de ese proceso judicial

De acuerdo con Gómez (2021) manifiesta que:

La gestión de cobranza es una importante herramienta de gestión financiera que ayuda a mejorar el capital circulante y maximizar el valor comercial, por lo tanto, su objetivo es asegurar que el proceso se complete en tiempo y forma completo, regido por el principio básico de que una venta a crédito solo se realiza cuando el valor de la misma ingresa a la caja.

Otro de los problemas que se presentan en Coactiva de la EP está directamente relacionado con la atención al cliente. De acuerdo con Salazar (2019) La calidad del servicio se ha vuelto muy importante en todos los negocios en los últimos años, ya que las expectativas de los clientes actualmente son muy altas y la competencia es más intensa a medida que todas las empresas intentan cumplir o superar esas expectativas. Se debe proporcionar un servicio de calidad y se espera que responda a una amplia gama de necesidades de los clientes.

En la actualidad la mayoría de las empresas tienen problemas para optimizar la rentabilidad, es por ello por lo que se planteó la investigación de una empresa comercial ya que se encontraba afectada por un mal manejo de los gastos administrativos, control y disminución de las ventas, lo que dejaba a la empresa sin retorno económico para poder afrontar los gastos. sus obligaciones a corto y largo plazo.

## **II. Justificación**

Este proyecto se realizó debido a la ineficiencia del proceso de notificación y cobro en el área obligatoria de la reciente CNT EP. Los usuarios y ex usuarios desconocen los montos pendientes de pago a dichos organismos, lo que les impide alcanzar o alcanzar el nivel de recaudación esperado cada año para la recuperación extrajudicial de cartera y la recuperación judicial u obligatoria de cartera.

Es de suma importancia conocer cuáles son y han sido los factores que más afectan a los diferentes procesos que se manejan dentro de la institución, sobre todo los procesos de notificación y recaudación debido a que estos son ejes muy importantes dentro de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

Para poder tener un conocimiento claro de los diferentes apartados que contempla este proyecto se aplicó las diferentes herramientas de recolección de la información para poder determinar de manera objetiva cuales son las causas principales de la ineficiencia en los diferentes procesos

Debido a que CNT es una empresa pública es muy importante que sus servicios sean de calidad y por tal motivo en esta investigación se busca hacer un análisis a todas sus operaciones e identificar cuáles son las debilidades y fortalezas de la compañía.

Esta investigación se enfocará en el análisis de las diferentes operaciones que la empresa lleva a cabo y a su vez determinar de que manera estas están influyendo en la recaudación realizada, la misma tiene como objetivo determinar la forma en que los procesos de notificación influyen en la recaudación de la Corporación Nacional de telecomunicaciones en el año 2022.

A la luz de la situación actual post Covid, este trabajo investigativo es de fundamental importancia dado que muchas empresas tanto públicas como privadas tuvieron que cambiar en su gran mayoría, la manera en cómo llevaban sus procesos, y esto genero un impacto tanto en las finanzas como en el talento humano de cada una de las mismas.

Se prevé que una vez terminado esta investigación se haya podido determinar cual fue el grado de adaptación de la empresa, cuales fueron los mecanismos aplicados para continuar con sus procesos sin que estos se vean afectados, basándonos en unos de los objetivos específicos de la investigación descrito como el análisis de los factores que influyen en los procesos de notificación en CNT.

Es de vital importancia el análisis de los mecanismos de adaptación que han implementado las empresas publicas siendo CNT una de las 50 empresas a nivel nacional con mejor reputación por lo cual es necesario estudiar cuales han sido las estrategias implementadas por la misma sobre todo en el 2021 año en que la pandemia del covid impactaba la economía de millones de ecuatorianos y a su vez en los clientes directos de la empresa.

Por otro lado las empresas publicas tiene el deber de transparentar su información tanto procesual como financiera en ese sentido nos vemos en la obligación de contrastar la información que se encuentra es los portales públicos con la información que se obtiene directamente de la recolección de datos aplicada de manera externa e interna sin dejar a un lado a tanto a los clientes directos como potenciales debido a que esa información es la que nos permitirá determinar cuál es el grado de satisfacción que tienen los mismos.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones ha sufrido múltiples cambios tanto en sus diferentes apartados tecnológicos, así como también en sus normativas y estatutos, esto en

vía de expandirse a todo el territorio ecuatoriano sin embargo es de suma importancia conocer cuales han sido los mecanismos usados por esta empresa para garantizar la factibilidad de toso sus procesos, al ser una empresa pública CNT debe de regirse y respaldarse en las normativas gubernamentales.

### **III.Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la forma en que Los procesos de notificación influyen en la Recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.

#### **Objetivos Específicos**

- Identificar las características puntuales que evidencia la Recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.
- Diagnosticar las características puntuales que evidencian los procesos de notificación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.
- Analizar los factores que influyen en la relación entre los procesos de notificación y la Recaudación en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.
- Determinar la influencia generada por los procesos de notificación en la Recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.

#### **IV. Formulación de Hipotesis**

Los procesos de notificación influyen de manera significativa en la Recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el año 2021.

#### **I. Marco Teórico**

##### **Antecedentes**

Un primer trabajo correspondiente a Cadena (2020) denominado "Proceso de Notificación y Recaudación en el Área de Coactiva de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - EP Babahoyo", se detallan las características sobre los métodos tanto de notificaciones como de cobranza en el mismo se reflejan cuáles son las principales causas que han generado molestias en los usuarios y ex usuarios de dicha institución.

El objetivo de esta investigación es determinar cuáles han sido los diferentes factores que han contribuido a la ineficiencia a corto plazo del proceso de notificación y cobro en el área de aplicación de la CNT EP.

En un segundo trabajo que corresponde a Ruíz Navarrete (2019) quien realizó el "Plan De Mejora En El Servicio Al Cliente, Para El Segmento Corporativo De La Empresa Corporación Nacional De Telecomunicaciones" en esta investigación se refleja cuáles han sido las técnicas que CNT ha implementado para dar solución a las mismas.

Su objetivo general de esta investigación es la de Diseñar un plan de mejoras en la atención al cliente del segmento corporativo, para obtener la satisfacción de los clientes de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Como objetivos específicos plantea Fundamentar teóricamente como incide la atención en el servicio al cliente en el segmento público y privado, diagnosticar la situación actual de CNT EP referente con el servicio al cliente y elaborar un plan correctivo y de mejora en el servicio de atención al cliente corporativo.

En una tercera investigación que corresponde a (Jairo et al.2018) titulado "Proceso de gestión financiera de la cartera vencida por prestación de servicios en CNT EP – Babahoyo en el cual se analiza y se evidencia cual es el proceso de recuperación de cartera vencida y cuáles son los mecanismos de cobro que aplica la empresa.

En este documento se utilizan los métodos de investigación deductivo y descriptivo debido a que se analizan los montos de recaudación de la cartera vencida, uno de los métodos de recolección de información fue la entrevista verbal a los responsables del área de recaudación, así como también a ciertos clientes con el fin de conocer a profundidad cuales son los problemas que presenta la organización.

En una cuarta investigación perteneciente a (Izquierdo, 2021) denominada "La Calidad De Servicio En La Administración Pública" se investiga lo importante que es la calidad de los servicios en las empresas estatales.

Este trabajo tiene como objetivo establecer cuál es el concepto de calidad de servicio, integrar los principales métodos de investigación de calidad de servicio y verificar qué método de investigación de calidad de servicio es el más adecuado para la administración pública.

Para la obtención de información el autor realizó búsquedas de artículos científicos de open Access en Scopus relacionados a los temas de evaluación de la calidad de servicio y sus principales y frecuentes métodos utilizados en la literatura.

En otra investigación de Zamora, (2018) denominada "El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público" el autor acota que Los controles internos han sido reconocidos como una herramienta de gestión para que todo tipo de organizaciones obtengan una seguridad razonable para el logro de sus objetivos institucionales y puedan informar sobre su gestión a los interesados en los mismos. La administración del sector público es una institución integrada por los organismos que constituyen el poder ejecutivo del poder público y todos los demás organismos y entidades de carácter público encargados permanentemente de las actividades y funciones administrativas o de la prestación de los servicios públicos nacionales.

La metodología utilizada en esta investigación fue el método inductivo-deductivo debido que se utilizó elementos conocidos del control interno y su importancia, la investigación tuvo como objetivo principal dar a conocer cuáles son todos los componentes que comprende la administración pública y de que manera se gestionan todos los procesos que se llevan a cabo dentro de las mismas.

De acuerdo a otra investigación de (Treviño et al., 2021) denominada "La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente en México" en la que acota que la calidad del servicio se considera una opción para que las empresas obtengan una ventaja competitiva y sostenible en una economía globalizada. Las pequeñas y medianas empresas deben brindar servicios de mayor calidad que las grandes empresas para ganarse el favor de los clientes.

El objetivo de esta investigación es identificar la relación entre la calidad en el servicio la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente, en esta investigación fue utilizado el método de correlación de Spearman y el método estadístico factorial exploratorio.

Los resultados obtenidos permitieron observar una correlación altamente significativa, positiva y fuerte de la variable de la calidad en el servicio con la satisfacción del cliente y la lealtad del cliente y a su vez se confirmó que a través de una mejor atención y servicio al cliente, la calidad en el servicio constituye una excelente herramienta para la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

En una investigación realizada por (Monteza et al., 2020) nombrada "Ejecución de Cobranza Coactiva en la Institución Pública Administradora de Transporte de Lima y Callao, 2020" nos argumenta que la entidad pública habilitada para ejercer la ejecución tiene derecho a designar sus propios ejecutores, quienes serán los funcionarios encargados de dirigir las actuaciones durante el desarrollo de la ejecución y de decidir las medidas de ejecución necesarias para proteger las deudas y obligaciones.

El objetivo principal de esta tesis es explicar los procesos que se ejecutan en la cobranza de coactivas, uno de los en todos de recolección de información fue la observación en los expedientes y a través de entrevistas a servidores públicos.

Uno de los resultados obtenidos evidencia la dificultad en los procesos de notificación, la falta de notificadores capacitados y la carencia de un sistema informático adecuado al final de esta investigación se concluyó que los procesos de cobranza coactiva requieren ser fortalecidos e implementar nuevos mecanismos de tecnología que influyan de manera positiva en los niveles de recaudación en dicha entidad.

En la investigación realizada por Cayambe (2020) la cual tiene como nombre "Gestión De Procesos En La Recaudación Del Cuerpo De Bomberos De Babahoyo" en la misma el autor argumenta que en la actualidad, la gestión por procesos se ha convertido en un eje básico del desarrollo empresarial, y las empresas pueden alcanzar sus objetivos a través de la práctica, en este sentido, se realiza de forma completa e integrada mediante el modelado, análisis y optimización de procesos legítimos. Aplicada a tareas continuas o procesos repetibles, la evaluación de procesos de negocio está diseñada para aumentar su efectividad, reducir costos y eliminar errores en la ejecución de actividades.

Esta investigación tiene como objetivo determinar la manera como se lleva a cabo la gestión de los procesos de recaudación en el cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo, por lo cual en la misma se utilizó una metodología cuantitativa-cualitativa.

Se utilizó la técnica de la encuesta para lo cual se elaboró un cuestionario estructurado para los empleados del área de recaudación del cuerpo de bomberos con lo cual se pueda tener más información para el análisis respectivo del proceso de recaudación que se lleva a cabo en cuerpo de bomberos municipal del cantón Babahoyo.

Una investigación realizada por (Lorena et al., 2019) acota que En la actualidad, los métodos de dirección y gestión de las diferentes organizaciones existentes han sufrido ciertos cambios debido a diferentes factores económicos o sociales que son producto del mundo globalizado, por lo que deben adaptarse a las nuevas tendencias del mercado. Sacarlos de estructuras rígidas y utilizar sistemas organizacionales más flexibles que faciliten el talento para aclarar los objetivos de la empresa para que sus organizaciones sean competitivas y eficientes.

Este artículo tiene como objetivo principal exponer una perspectiva general referente a la conducta que tiene el talento humano en base a la estructura vertical y horizontal de una organización, como conclusión se pudo evidenciar modelo de estructura organizacional que aplique una empresa es de mucha importancia, así como también que los directivos y el personal operativo conozca de ella.

Barrera (2021) en su trabajo de investigación denominado "El debido proceso de la notificación de los actos administrativos para que generen efectos jurídicos y obligaciones" argumenta que Los actos administrativos públicos deben ser notificados a los interesados Principios de garantía de publicidad, debido proceso y derechos la defensa, para que pueda impugnarlo si es necesario y comprenderlo en su totalidad.

El objetivo principal de este estudio es observar el debido proceso de la notificación de los actos administrativos para que generen efectos jurídicos y obligaciones, la metodología que se utilizó en el mismo fue el método analítico descriptivo.

Al final de esta investigación se pudo determinar que La indebida notificación de un acto administrativo conlleva al retroceso en el proceso adelantado, ya que sin el lleno de los requisitos normativos serán decisiones sin fuerza de ejecutoria y no serán exigibles.

En un estudio de Soto (2020) denominado "Empresas Públicas En América Latina: Historia, Conceptos, Casos y Perspectivas" acota que la historia de la empresa latinoamericana cotizada, ya que jugó un papel importante en el desarrollo de la región en el siglo XX, pero también porque este tipo de organización está resurgiendo actualmente en el sector energético internacional, continuando jugando un papel estratégico. en muchos países, y

finalmente porque tras décadas de privatización, estas organizaciones tienen una memoria colectiva débil y dominan la versión neoliberal que justifica la venta del patrimonio público.

El objetivo primordial de esta investigación es hacer un recorrido histórico de como las empresas públicas han evolucionado con el pasar de los años en cada país de Latinoamérica y cuales han sido los cambios más significativos y como estos incidieron en el desarrollo de cada país.

Como conclusión el autor recalca que para las empresas públicas de orden financiero, mezcla de objetivos sociales y económicos, cambio tecnológico, pero también las consecuencias por la diversidad de orígenes, la falta de planeación o como lo señalaba Rostow, por un largo proceso de creación de empresas públicas que redefinía constantemente los límites entre lo público y lo privado con el fin de solucionar determinados problemas de las sociedades.

La investigación de (Bejarano et al., 2018) denominada "La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico" nos dice que varios estudios han demostrado que existe una correlación directa entre la satisfacción laboral y la satisfacción del cliente. Dentro de un servicio, si se ejecuta uniformemente bajo la dirección de una gestión dedicada que motive al equipo, representa varios componentes de la gestión global del servicio, el resultado será una empresa de servicios exitosa.

Un componente importante son los empleados, y se debe considerar que, por más políticas, manuales, procedimientos, instructivos de trabajo, guiones y protocolos de actuación que implemente la empresa, si los empleados no están altamente motivados y positivos. El tiempo para realizar las actividades asignadas a los roles que desempeñan traslada esta sensación de incumplimiento al servicio prestado, lo que se traduce en clientes insatisfechos.

Los empleados satisfechos comunican una actitud positiva, que se traduce en clientes satisfechos

El objetivo de esta investigación es determinar en qué medida la gestión de satisfacción al cliente permite que los usuarios asuman una actitud de aceptación y complacencia, a través de una investigación sobre la calidad del servicio, con el fin de proporcionar información relevante sobre la imagen corporativa de las empresas que integran el sector del negocio que se brinda el servicio.

Como conclusión el autor debe considerar a los empleados como un cliente interno a quienes tienen que motivar a través de la satisfacción de sus necesidades y expectativas. El secreto del éxito ya no está en la venta de productos/servicios, por el contrario, está en mantener los clientes felices, asegurando una demanda rentable a largo plazo.

En una publicación de (Villanueva et al., 2018) argumenta que la comparación entre los beneficios percibidos y los sacrificios realizados se convierte en el valor percibido por el empleado y tiene un impacto en la satisfacción laboral. Las organizaciones eficaces se preocupan por los altos niveles de percepción de valor en términos de satisfacción laboral, lo que se puede lograr proporcionando a los empleados motivos e inspiración tanto dentro como fuera de la organización.

El propósito de este estudio fue determinar el nivel de valor percibido de la satisfacción laboral entre los empleados del sector empresarial Coahuila Monclova a partir del uso de métodos cuantitativos, descriptivos y transversales. Los resultados muestran que las variables más correlacionadas son los incentivos de compensación y los incentivos de

participación. Esto nos permite concluir que estos son aspectos que las empresas siempre deben considerar para el valor percibido de los empleados.

Esta investigación utiliza un diseño descriptivo-correlacional, ya que tiene como finalidad entender la asociación entre dos variables: la influencia de la estrategia de cooperación, en cuatro dimensiones, con los resultados empresariales.

Una investigación realizada por (Guamantario et al., 2020) cuyo nombre es "Evaluación y medición del principio del devengado en el sector público no financiero del Ecuador" en el cual argumenta que en la actualidad, las empresas necesitan obtener información sobre las actividades que realizan para determinar qué deficiencias, planes de mejora o control deben implementarse, por lo que la información debe presentarse de manera oportuna, clara y usable. Esto es necesario para ayudar a que los procesos de una agencia sean efectivos para que se puedan lograr los objetivos, tanto a corto como a largo plazo.

La metodología aplicada en esta investigación fue de tipo descriptiva con diseño no experimental, no se manipuló la información de forma intencionada, la misma sirvió para describir el problema estudiado y permitió el planteamiento de una propuesta.

En una discusión aplicada en la misma investigación determino la aplicación de las Normas Internacionales de Contabilidad para el Sector Público en Latinoamérica ha evolucionado a un modelo contable universal, esto permite que ciertos países tengan una alta confiabilidad y compatibilidad en la entrega de la información, sin embargo, otros países no han desarrollado su cambio por el alto costo, capacita citas constantes y herramientas necesarias que deben acompañarlas para sus adecuaciones y modificaciones en los sistemas normativos e informáticos.

Otra investigación que se ha tomado como base del antecedente es la de (Alberto et al., 2019) denominada "Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador" argumenta que en las organizaciones públicas se deben mejorar los servicios, aumentando así su eficiencia, aumentando así la transparencia y proporcionando una mejor accesibilidad, por lo que las nuevas tecnologías de la información juegan un papel importante en este contexto.

El objetivo primordial en lo que representa la gestión electrónica constituye el acercar el Estado a los ciudadanos y con ello lograr incrementar la participación en lo que tiene que ver en las decisiones públicas.

Esta investigación se puede determinar que una variedad de factores, como las nuevas tecnologías, las personas, las normas y reglamentos de política pública, la gestión y los procesos de proyectos, son determinantes para el éxito de la administración pública. Comprender las interacciones de las TIC es fundamental y, en última instancia, determina un mayor valor público.

Una última investigación de (Riccio et al., 2019) que se titula "Análisis De Percepción De Le Calidad Del Servicio Al Cliente En Una Agencia De Telecomunicaciones" agregó que actualmente, todas las empresas necesitan gestionar estrategias encaminadas a cumplir con la satisfacción del cliente, lo cual se logra a través de un sistema de calidad eficaz. Se cree que un sistema de calidad se construye con el propósito de establecer la mejora continua de los servicios con el fin de aumentar la competitividad y permanecer en el mercado.

Este estudio corresponde a una investigación de tipo exploratoria y cuantitativa, ya que la aplicación de encuestas y entrevistas a los usuarios. Así mismo, la determinación de relaciones causales y la descripción de elementos teórico –prácticos para sustentar el tema.

En esta investigación que el presente estudio valida resultados que podrían ser tomados como parte del engranaje de la revisión de procesos de los modelos de evaluación de futuras investigaciones.

### **Bases Teóricas**

La empresa nacional de telecomunicaciones, también conocida por sus siglas CNT EP es una empresa pública del Ecuador, constituida el 30 de octubre de 2008, Para prestar servicios de telecomunicaciones en Ecuador, por ejemplo, Por ejemplo: telefonía fija y móvil, internet de alta velocidad, televisión por satélite, etc. Tecnología de la información y la comunicación.

Se constituye como sociedad limitada por Pacto público, de la alianza de las extintas empresas Andinatel S.A y Pacifictel La S.A que se presentó en esta institución pública.

Cuando se habla de recuperación de cartera podemos decir que este proceso se ha visto afectado debido a que los procesos de notificación son muy deficientes Ramírez (2020) agrega que la notificación electrónica o notificación telemática se define como un sistema a través del cual una persona o empresa puede enviar y recibir notificaciones y documentos publicados por otro sujeto en forma digital. La característica principal es la fecha y hora de disposición de todo el mensaje.

Santistevan (2019) La credibilidad es primordial para que la administración pública pueda permear al municipio desde una visión de eficiencia, posibilitando impulsar una acción que, reinvirtiéndola en la producción empresarial, brinde un servicio eficaz que lleve a un mejor modo de vida, las instalaciones productivas públicas. en Ecuador se han regenerado

La estructuras de los procesos de notificaciones han sido etapas en las cuales se han presenciado un sin número de problemas debido a que dicho proceso se ha realizado de manera incorrecta para Coronado (2018) manifiesta que el establecimiento de un formulario

de notificación para dar a conocer la conducta de las autoridades tributarias es una garantía que el Estado debe otorgar a los contribuyentes los debidos trámites administrativos.

Para Macias, (2020) La notificación judicial es un tema de suma importancia en todos los estatutos de varios países, pues mediante su aplicación se satisfarán supuestos normativos para que el conocimiento del procedimiento le perjudique y pueda ejercer una justa defensa y debido proceso.

Los procesos de notificaciones a los clientes con pagos vencidos ha sido uno de los procesos que más quejas ha tenido debido a que la mayoría de las veces el usuario no acota que no ha sido notificado previamente.

Al vivir en un entorno tan cambiantes las diferentes empresas se han tenido que adaptar a estos cambios y aún más en la emergencia sanitaria por la cual atraviesa el mundo actualmente, de acuerdo con Borja & Dissa Yaleiny, (2022) acotan que la pandemia también ha cambiado la forma de trabajar e interactuar con el Estado y la sociedad, siendo necesario promulgar leyes y reglamentos que flexibilicen esta interacción mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para que los procesos puedan ser atendidos en la mayoría de los casos.

Siendo esta una empresa pública su principal objetivo es brindar servicios de calidad apoyado siempre de la gestión pública:

Izquierdo (2021) recalca que, desde la perspectiva de la gestión pública, los servicios públicos se consideran bienes públicos, es decir, son de gran importancia para la sociedad, los usuarios y las empresas. Los servicios son el objeto de la gestión pública y deben prestarse para mejorar la calidad de vida de las personas. Hasta la fecha, la evolución de la

administración pública ha girado en torno a la eficiencia de la gestión, impulsada por el ahorro de costes.

Se deja de lado la maximización de los resultados y aspectos cualitativos que implican la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, ignorando en gran medida la medida de la satisfacción del usuario del servicio en términos de calidad del servicio.

Por otro lado, es de suma importancia que los valores adeudados sean cancelados en el menor tiempo posible debido a que los valores que se recauden generan un impacto en las finanzas de la empresa según Gómez (2021) El proceso de gestión de cobranzas involucra una serie de actividades que determinan resultados, tales como:

- a) Notificación por acción directa antes del vencimiento de las deudas,
- b) Después del vencimiento de las deudas,
- c) Negativa a responder de las deudas vencidas,
- d) Si se han realizado gestiones de cobranza. agotado y el cliente no cumple con el pago de sus deudas, se inician acciones judiciales.

De acuerdo con Paredes (2020) manifiesta que:

Para CNT EP, se trata de recuperar las sumas pendientes de recuperación de personas jurídicas y personas físicas, que no lo hayan hecho por procesos coactivos. Ante esta necesidad, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP, crea el departamento de fiscalización el cual estará a cargo del cobro de la cartera vencida. Debido al aumento de las deudas impagas, el departamento contrató abogados externos para realizar el cobro. Para realizar la recuperación y liquidación de la deuda, incluye: título de crédito, orden de recuperación, orden de pago, liquidación de valores corrientes, formalización de

las medidas cautelares entrega de citaciones; ingrese los pagos en el sistema, levante las medidas y cierre el proceso de ejecución(par.1)

La información disponible en una organización debe tener contenido, debe ser actual, oportuna y accesible, todo esto constituye la calidad de la información, elemento importante que utiliza una organización para su confiabilidad, dado que los usuarios y ex usuarios no fueron informados de que no acudían a la oficina del Distrito de Ejecución para pagar sus atrasos, hubo inconvenientes, reclamos, quejas y no se cumplió con el nivel de recaudación esperado cada año. Henao, (2020) argumenta que, partiendo del modelo humanista, la comunicación organizacional promueve el intercambio de significados en el entorno de la empresa y posibilita cumplir funciones fundamentales de la comunicación organizacional

El desempeño laboral de los trabajadores de CNT ha sido un factor que ha provocado un sin número de problemas debido a la escasa capacitación que reciben esto ha conllevado que las quejas por parte de los usuarios vayan en aumento.

Villagrán (2020) infiere que encontrar un equilibrio entre la satisfacción de los empleados, la compensación y la competitividad de la organización es un componente importante del panorama del talento basado en el trabajo; el resultado de la disminución de los niveles de satisfacción laboral, que puede afectar la productividad de la empresa, el clima, el desempeño de los empleados, aumentar la rotación niveles, trabajadores en busca de nuevos puestos de trabajo, desconfianza de los trabajadores, pérdida de rentabilidad y competitividad de las organizaciones, entre otros factores.

Los indicadores financieros y los reportes anuales son aquellos que nos permiten determinar la situación económica de las empresas según Carrion (2019) Los indicadores financieros son medidas que intentan analizar el estado de una empresa desde una perspectiva individual, se utilizan para mostrar las relaciones que existen entre las distintas cuentas de los estados financieros, y se utilizan para analizar la liquidez, solvencia, rentabilidad y rentabilidad de una entidad. eficiencia operativa.

- **Solvencia.** - Medir la capacidad de la empresa para cumplir con los compromisos inmediatos.
- **Liquidez.** - Medir la capacidad de pago de la empresa en efectivo.
- **Eficiencia operativa.** - Medir la eficiencia de determinadas áreas de la empresa.
- **Rentabilidad.** - Medir el beneficio o utilidad de una empresa

Los ingresos por cobranza en una institución son de suma importancia debido a que podemos ver los índices de recuperación de carteras vencida para Valencia (2020) Una empresa con mucho efectivo y equivalentes de efectivo se considera un arma de doble filo. Tener mucho efectivo y equivalentes es una señal de buena gestión y menor riesgo. Si la empresa tiene mucho dinero para pagar, es mucho menos riesgoso. Sin embargo, grandes cantidades de efectivo y equivalentes también se consideran ineficientes.

De acuerdo con Carrión (2019) manifiesta que:

La liquidez es la capacidad que tiene un activo para convertirse en dinero en el corto plazo sin reducir su precio. La liquidez es la velocidad a la que se puede vender o cambiar un activo por otro. Cuanto más líquido es un activo, más rápido podemos venderlo y menos riesgo tenemos de venderlo. El efectivo es el más líquido de todos los activos porque puede intercambiarse fácilmente por otros activos en cualquier momento. Cuando se dice que un

mercado es líquido, significa que se realizan muchas transacciones en ese mercado, por lo que es fácil intercambiar activos por divisas de ese mercado.

Por otro lado la atención al cliente es una de las aristas que más peso tienen dentro de la organización debido a que un cliente satisfecho equivale a dos clientes potenciales por lo tanto es de suma importancia satisfacer la necesidad del mismo de manera óptima, a su vez Navarrete (2019) argumenta que La atención al cliente se ha convertido en una decisión estratégica para cualquier negocio en cualquier parte del mundo, hay que competir no solo en encontrar clientes sino en retenerlos, y una forma de lograrlo es a través de una excelente atención al cliente. Esto significa poner al cliente en el centro, construir relaciones ganar-ganar, diseñar un ambiente para una interacción social armoniosa y un ambiente de negocios que lo invite a quedarse

## **V. Metodología**

El tipo de investigación es fundamental, ya que busca el conocimiento puro a través de la recolección de datos, también profundiza en el conocimiento existente en el que se basa este estudio, así mismo analiza diferentes áreas de las empresas de telecomunicaciones nacionales, buscando información del mundo real para enriquecer el conocimiento, y la ciencia teórica, orientado a principios y leyes que permitan aumentar el nivel de recaudación por parte de los municipios mediante la implementación de diferentes procedimientos.

## **VI. Diseño de la Investigación**

Este estudio tiene un diseño de investigación no experimental, y es descriptivo y longitudinal cuando se toman diferentes mediciones simultáneamente en el tiempo. Es no experimental en que no se manipularán las variables de este estudio, descriptivo en que se tiene información directa sobre la población, describir cada variable y sus indicadores, con énfasis en observar su comportamiento para su posterior análisis en trabajo de campo, sin modificando arbitrariamente cualquiera de los factores intervinientes para determinar el impacto que han generado los procesos de notificaciones en la recaudación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

## VII. Población y Muestra

La población utilizada es de 44252 que son el numero total de abonados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el cantón Babahoyo.

A su vez para determinar la muestra se aplicó la siguiente formula donde:

n= Es muestra (?)

PQ= Varianza de la Población (0,25)

E= Margen de error (0,05)

K=Constante de error

N=Población (64)

$$n = \frac{PQ \times N}{N^{-1} \frac{E^2}{k^2} + PQ}$$

$$n = \frac{0,25 \times 64}{90 \times \frac{0,05 \times 0,05}{2 \times 2} + 0,25}$$

Por ende, el total de la muestra a encuestar es de **52** servidores.

**Tabla 1. Población de estudio**

Dependencia	f <sub>i</sub>	%
Departamento Financiero	5	9.62
Departamento Administrativo	12	23.08

Jefatura	1	1.92
Personal Operativo	34	65.38
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100.00</b>

**Elaborado:** Autor

**Fuente:** Investigación Directa

## Matriz de Operacionalización

### OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES (RELACIONADO CON EL MARCO TEÓRICO)

Autor(a):		YEPEZ RIZO WASHINGTON XAVIER		
Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítem / Instrumento
Independiente: Los Procesos de notificación	Establecer las formas de notificación para poner de conocimiento los actos de la administración tributaria, es una garantía del debido procedimiento administrativo que el Estado debe otorgar a los contribuyentes. (Espinoza Coronado, 2018)	<i>Programacion</i>	Cronograma, Directris, Meta de notificaciones	¿Se notifico dentro del tiempo adecuado?
		<i>Medios</i>	Presencial , Electronicos, Prensa	¿Por qué medio se realizo la notificacion ?
		<i>Control</i>	Seguimiento, Evaluacion, Toma de Desiciones	¿Se cumplio con sus expectativas al momento de realizar una queja?
Dependiente: Recaudación	La oportuna gestión de cobranzas se constituye en un factor fundamental para el éxito de cualquier negocio, considerando que las fuentes de ingreso que se generan, permiten la reinversión del capital y por ende el crecimiento empresarial. (Pisco Yelena 2013)	<i>Estructura de cobros</i>	Pago en Ventanilla, Online, Bancos	¿Cómo ha influido la recuperacion de cartera en los ingresos ?
		<i>Ingresos</i>	Monto Recaudado, Compromiso de Pago, Coactiva	¿Cuál es el indice de morosidad?
		<i>Indicadores</i>	Taza de Morosidad, Taza de recuperacion, Indicadores de Eficiencia	¿Cuál es el tiempo del proceso de recaudacion ?

## **VIII. Técnicas de recolección de Datos.**

Para la presente investigación, se utilizó la técnica de observación para obtener información objetiva acerca de las variables a investigar y que serán procesadas mediante herramientas informáticas.

En cuanto al instrumento de investigación que se utilizó para recolectar la información necesaria fue la encuesta a los clientes y cuestionario para los directivos.

### **Análisis de datos**

La información se procesa a través de las tablas y gráficos elaborados en Excel, serán trasladados a Word, para su ordenamiento y presentación final.

Para el procesamiento y análisis de datos se utiliza la estadística descriptiva realizando tablas y figuras de frecuencia.

## RESULTADOS

**Tabla 1**

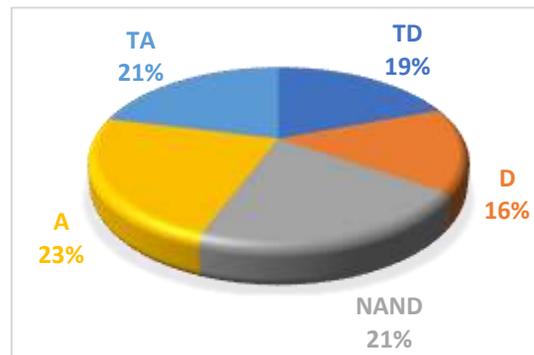
1. ¿Considera usted que el proceso de programación de las notificaciones de la CNT son las adecuadas?

Descripción	fi	%
TD	10	19
D	8	15
NAND	11	21
A	12	23
TA	11	21
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Fuente: El Autor**

**Figura 1**

¿Considera usted que el proceso de programación de las notificaciones de la CNT son las adecuadas?



### **Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si considera que el proceso de programación de las notificaciones de la CNT son las adecuadas un 21% refieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 19% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 21% no tienen muy en claro tal situación y no dan una respuesta concluyente, al respecto 23% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 16% refieren estar en Desacuerdo ante dicha información.

**Tabla 2**

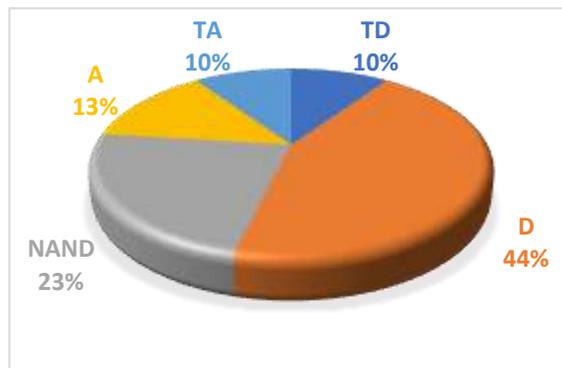
¿Considera que los medios por los cuales se realizan las notificaciones son los pertinentes?

Descripción	fi	%
TD	5	10
D	23	44
NAND	12	23
A	7	13
TA	5	10
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Fuente: El Autor**

**Figura 2**

¿Considera que los medios por los cuales se realizan las notificaciones son los pertinentes?



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si considera si los medios por los cuales se realizan las notificaciones son los adecuados un 10% refieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 10% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 23% no tienen muy en claro tal situación y no dan una respuesta concluyente, al respecto 13% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 44% refieren estar en Desacuerdo ante dicha interrogante.

**Tabla 3**

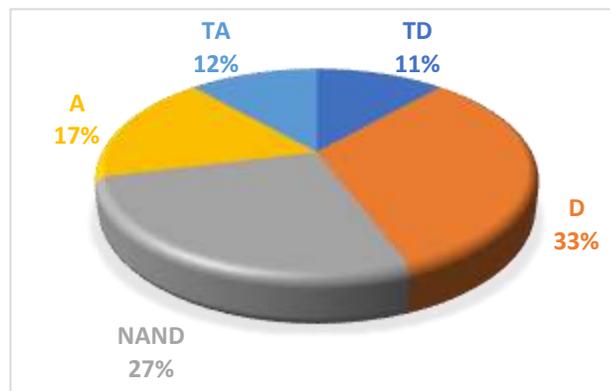
¿Considera usted que se cumplió con sus expectativas al momento de realizar una queja?

Descripción	fi	%
TD	6	12
D	17	33
NAND	14	27
A	9	17
TA	6	12
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

Fuente: El Autor

**Figura 3**

¿Considera usted que se cumplió con sus expectativas al momento de realizar una queja?



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si considera usted que se cumplió con sus expectativas al momento de realizar una queja un 12% refieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 11% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 27% no tienen muy en claro tal situación y prefiere no responder, al respecto 17% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 33% refieren estar en Desacuerdo ante dicha interrogante.

**Tabla 4**

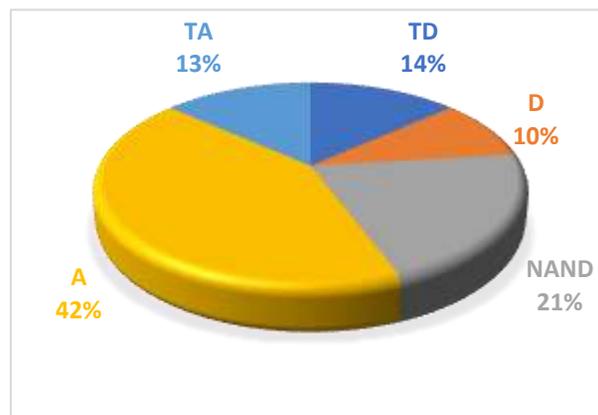
¿Considera que el alta de morosidad afecta directamente a los servicios ofrecidos por la empresa?

Descripción	fi	%
TD	7	13
D	5	10
NAND	11	21
A	22	42
TA	7	13
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Fuente:** El Autor

**Figura 4**

¿Considera que el alta de morosidad afecta directamente a los servicios ofrecidos por la empresa?



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si considera que el alta de morosidad afecta directamente a los servicios ofrecidos por la empresa un 13% refieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 14% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 21% no tienen muy en claro tal situación y prefiere no responder, al respecto 42% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 10% refieren estar en Desacuerdo ante dicha interrogante.

**Tabla 5**

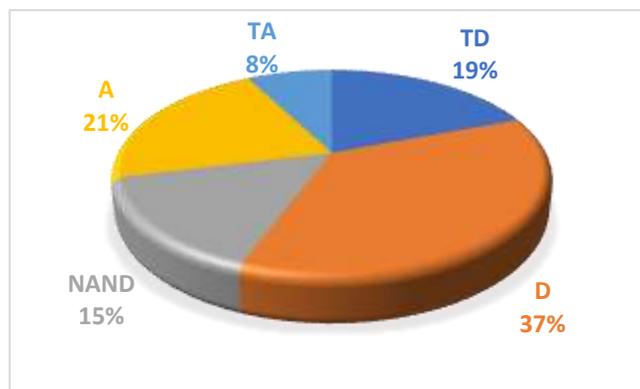
¿Cree usted que los pagos de los servicios van de la mano con la calidad de los mismos?

Descripción	fi	%
TD	10	19
D	19	37
NAND	8	15
A	11	21
TA	4	8
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Fuente: El Autor**

**Figura 5**

¿Cree usted que los pagos de los servicios van de la mano con la calidad de los mismos?



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si cree usted que los pagos de los servicios van de la mano con la calidad de los mismos un 8% prefieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 19% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 15% no tienen muy en claro tal situación y prefiere no responder, al respecto 21% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 37% refieren estar en Desacuerdo ante dicha interrogante.

**Tabla 6**

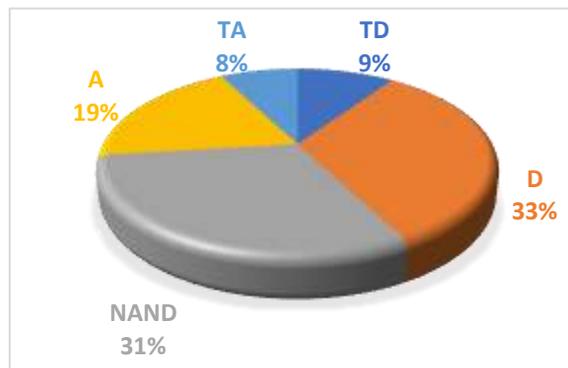
¿Considera que el tiempo de los procesos de coactiva son los adecuados?

Descripción	fi	%
TD	5	10
D	17	33
NAND	16	31
A	10	19
TA	4	8
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100</b>

**Fuente: El Autor**

**Figura 6**

¿Considera que el tiempo de los procesos de coactiva son los adecuados?



**Interpretación:**

De acuerdo con los datos obtenidos, sobre si considera que el tiempo de los procesos de coactiva son los adecuados un 8% prefieren estar Totalmente de Acuerdo, de la misma manera, un 9% indica estar Total Desacuerdo con el proceso, así mismo el 31% no tienen muy en claro tal situación y prefiere no responder, al respecto 19% se encuentra de Acuerdo con lo manifestado y de la misma manera un 33% refieren estar en Desacuerdo ante dicha interrogante.

## Cronograma

N°	ACTIVIDADES	Año 2022															
		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16
2	<b>I. Introducción.</b>																
3	Realidad Problemática.		X														
4	Formulación del Problema.		X														
5	Justificación del Problema.		X														
6	Objetivos.		X														
7	Hipótesis.		X														
8	<b>II. Marco Teórico.</b>																
9	Antecedentes.			X													
10	Bases Teóricas				X												
11	<b>III. Metodología</b>																
12	3.1. Tipo y diseño de investigación					X											
13	3.2. Variables y operacionalización					X											
14	3.3. Población, muestra y muestreo					X											
15	3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos					X	X										
16	3.5. Procedimientos						X										
17	3.6. Método de análisis de datos						X										
18	3.7. Aspectos éticos						X										
19	<b>IV. Resultados</b>							X	X	X	X						
20	<b>V. Discusión de Resultados</b>											X					
21	<b>VI. Conclusiones</b>												X				
22	<b>VII. Recomendaciones</b>												X				
23	<b>VIII. Propuesta</b>													X	X		
24	<b>Referencias</b>																X
25	<b>Anexos</b>																X

## ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

### Recursos y Presupuesto

#### *Equipos y bienes duraderos:*

Tabla 1

*Presupuesto sobre Equipos y bienes duraderos*

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Computadora personal	1	800.00	800.00
Impresora de tinta	1	200.00	200.00
Pen Drive 64 GB	1	20.00	50.00
<b><i>Sub Total Equipos y bienes duraderos</i></b>			<b>1050.00</b>

Fuente: Elaboración propia

#### *Materiales e insumos:*

Tabla 2

*Presupuesto sobre Materiales e insumos*

<b>Descripción</b>	<b>Cant.</b>	<b>Unid/Mill</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Papel Bond A4	1	Resma	3.00	3.00
Tinta	2	Frasco	20.00	40.00
Lapiceros	5	Unidad	0.50	2.50
<b><i>Sub Total Materiales e insumos</i></b>				<b>45.50</b>

Fuente: Elaboración propia

#### *Asesorías especializadas y servicios:*

Tabla 3

*Presupuesto sobre Asesorías especializadas y servicios*

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Copias	50	0.05	2.50
Internet mensual X 4 meses	1	80.00	320.00
<b><i>Sub Total Asesorías especializadas y servicios</i></b>			<b>322.50</b>

Fuente: Elaboración propia

***Gastos operativos:***

Tabla 4

***Presupuesto sobre Gastos operativos***

<b>Descripción</b>	<b>Unidad</b>	<b>C. U.</b>	<b>Monto Total</b>
Útiles de oficina	1	5.00	5.00
Pasajes	1	10.00	10.00
Celular	1	120.00	120.00
<b><i>Sub Total Gastos operativos</i></b>			<b>135.00</b>

Fuente: Elaboración propia

***Presupuesto General de Inversión***

Equipos y bienes duraderos	\$	1050.00
Materiales e insumos	\$	42.50
Asesorías especializadas y servicios	\$	322.50
Gastos operativos	\$	<u>135.00</u>
Total	\$	1550.00

**4.2. Recursos Financieros**

El costo total de la investigación será asumido por la misma investigadora

<b>Entidad financiadora</b>	<b>Monto \$</b>	<b>Porcentaje %</b>
Autofinanciado	1550.00	100.00

## IX.Referencias bibliográficas

- Académico, A., Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). ANÁLISIS DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE EN UNA AGENCIA DE TELECOMUNICACIONES. *Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 6(3), 130–147. <https://doi.org/10.46677/COMPENDIUM.V6I3.771>
- Alberto, R., Macas, A., Elias, J., & Poveda, G. (2019). *Espiraes revista multidisciplinaria de investigación Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública del Ecuador I Impact of electronic government on the public management of Ecuador*. <https://orcid.org/0000-0001-8790-9054>
- Borja, J., & Dissa Yaleiny. (2022, February 3). *Notificación por medios electrónicos, ventajas y desventajas desde una óptica de conectividad en las regiones*. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/43042>
- Carolina, Y., & Barrera, E. (2021). *El debido proceso de la notificación de los actos administrativos para que generen efectos jurídicos y obligaciones*. 26–06.
- Christian, G. (2010). *UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras GESTIÓN DE COBRANZA COACTIVA Y SU INFLUENCIA EN LA*.
- Dario Imaicela Carrión, R., Agustín Curimilma Huanca, O., Mariuxi López Tinitana, K., & Agustín Curimilma Huanca Karina Mariuxi López, O. (2019). “Los indicadores financieros y el impacto en la insolvencia de las empresas.” *Revista Eumednet*, 1–13. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/11/indicadores-financieros.html>
- De Titulación, P., Lisbeth, T., & Naranjo, C. (2020). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E INFORMÁTICA EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA INGENIERÍA COMERCIAL PREVIO A LA OBTENCIÓN DE TÍTULO DE INGENIERA COMERCIAL*.
- Demera Valencia, Evelyn Anabel Márquez Sinche, & Jorge André. (n.d.). *Repositorio Universidad*

*de Guayaquil: Implementación de un sistema de gestión de cobros en la empresa Inductroc S.A.* Retrieved March 6, 2022, from <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/46288>

Elizabeth Morejón Santistevan, M., & Elizabeth Morejón-Santistevan, M. (2019). Corporación nacional de telecomunicaciones - CNT EP: Análisis de gestión pública en la sociedad ecuatoriana. *CIENCIAMATRIA*, 6(10), 461–477. <https://doi.org/10.35381/CM.V6I10.150>

Espinoza Coronado, T. C. (2018). *Gestión de notificaciones físicas y electrónicas en la Intendencia Lima de la Superintendencia Nacional de Aduanas y de Administración Tributaria - 2017.*

Gómez, J. M. (2021). Gestión de Cobranza y su impacto en la Gerencia Financiera de la empresa PP S.A: Periodo 2014-2016. *PURIQ*, 3(1), 262–285. <https://doi.org/10.37073/PURIQ.3.1.121>

Guerrero Bejarano, M. A., Parra Suárez, R. J., & Arce Vera, M. F. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157–162. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>

Izquierdo, R. (2021, July 30). *Vista de LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA*. 30 Junio 2021. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>

Jairo, J., Alvarez, J., Martha, E. C., & Roby, G. A. (2018). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA PROCESO DE TITULACIÓN OCTUBRE 2017-MARZO 2018 EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA EGRESADO: TUTORA: AÑO 2018.* <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793>

Lorena, W., Ulloa, O., Hursula, N., Masacon, H., Andrés, :, & Cifuentes Rodríguez, F. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *RECIMUNDO*, 3(4), 114–137. [https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/3.\(4\).DICIEMBRE.2019.114-137](https://doi.org/10.26820/RECIMUNDO/3.(4).DICIEMBRE.2019.114-137)

Machado-Guamantario, J. E., Narváez-Zurita, C. I., & Erazo-Álvarez, J. C. (2020). *Evaluación y medición del principio del devengado en el sector público no financiero del Ecuador - Dialnet.* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7439106>

Macías, E. A., Del, A., & Macías, P. (n.d.). *NOTIFICACION ELECTRONICA*.

Martínez Ramírez, V., Caselín, E. E., Gonzalo, J., Xicoténcatl, A., & Gil Vázquez, A. (2020). NOTIFICACIONES DIGITALES PARA LA OPORTUNA GESTIÓN DE SERVICIOS (DIGITAL NOTIFICATIONS FOR THE TIMELY SERVICE MANAGEMENT). In *Pistas Educativas* (Vol. 42, Issue 137). <http://www.itc.mx/ojs/index.php/pistas/article/view/2361>

Paredes Moncada, C. D. (2020). *ANÁLISIS DEL ELEMENTO DETERMINANTE EN EL INCUMPLIMIENTO DE PAGOS POR SERVICIOS EN LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP RG5 DESTINADOS A LOS PROCESOS COACTIVOS*. [Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.]. <http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/2389>

Pineda Henao, A. E. (2020). La comunicación organizacional en la gestión empresarial: retos y oportunidades en el escenario digital. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(1), 9–25. <https://doi.org/10.22579/23463910.182>

Procesos En La Recaudación Del Cuerpo De Bomberos De Babahoyo, G. DE, & Franklin Morales Reyna Mae, I. (2020). *UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA PROCESO DE TITULACIÓN NOVIEMBRE 2020-MAYO 2021 EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA PRUEBA PRÁCTICA PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL TEMA: EGRESADA: CAYAMBE ARCINIEGAS INA AZALEA TUTOR: AÑO 2021*.

Pública, G., Monteza, E., Agustin, A., Cabrera, M., Cruz, S., & Julia, M. (2020). *ESCUELA DE POSGRADO PROGRAMA ACADEMICO DE MAESTRÍA EN*.

Rodríguez Villanueva, B., Javier García Rincón, F., & Sergio Hernández Rodríguez, J. (2018). LA INFLUENCIA DE LA COOPERACIÓN EN LOS RESULTADOS EMPRESARIALES DE LAS PYMES, REGIÓN SURESTE DE COAHUILA, MÉXICO COOPERATION INFLUENCE IN BUSINESS: EVIDENCE FROM SME'S IN THE SOUTHEASTERN REGION OF COAHUILA, MÉXICO. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 11(3), 1–15. [www.theIBFR.com](http://www.theIBFR.com)

- Ruíz Navarrete, K. J. P. (, June). *Repositorio Instituto Superior Tecnológico Bolivariano: PLAN DE MEJORA EN EL SERVICIO AL CLIENTE, PARA EL SEGMENTO CORPORATIVO DE LA EMPRESA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES*. 2019. <https://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/730>
- Salazar, V., Lorenzo, N., Martínez, B., Patricia ii, C., Alanis iii, L., Sánchez, V., & iv, V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24. <https://doi.org/10.22579/23463910.159>
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., Delgado-Rivas, J. G., Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85–101. <https://doi.org/10.29059/CIENCIAUAT.V15I2.1369>
- Soto, G. G. (2020). EMPRESAS PÚBLICAS EN AMÉRICA LATINA: HISTORIA, CONCEPTOS, CASOS Y PERSPECTIVAS. *Revista de Gestión Pública*, 2(1), 5–24. <https://doi.org/10.22370/RGP.2013.2.1.2323>
- Viñán-Villagrán, J. A., García-Liut, E. G., & Caicedo-Benavides, F. U. (2020). Incidence of the compensation system on the job performance of employees of Incidência do sistema de remuneração no desempenho profissional de. *Dom. Cien*, 6(2), 740–762.
- Walter M. Mendoza Zamora, T. Y. G. P. (2018, October 28). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público - Dialnet*.