

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL

Facultad de Economía y Negocios



**REINGENIERIA DEL ÁREA FINANCIERA, ADMINISTRATIVA
DE SERVICIO DE LA CORPORACION NACIONAL DE
ELECTRICIDAD DE LA PENINSULA DE
SANTA ELENA (CNEL) C. A.**

Tesis de Grado

Previa la obtención del Título de:

**Ingeniería Comercial y Empresarial, Especialización
Comercio Exterior**

Presentado por

**Leonela Jaramillo Cruz
Marlene Villafuerte Reyes**

**Guayaquil - Ecuador
2009**

DEDICATORIA

Leonela Jaramillo

A mis Padres **EFRÉN JARAMILLO** y **LAUREANA CRUZ** por brindarme su amor y apoyo en cada decisión en el transcurso de mi vida, a **LUÍS OCAÑA** que siempre ha estado a mi lado y que ha sabido apoyarme en los momentos mas difíciles de la vida y a mis Hermanos a quienes estimo y quiero mucho.

Marlene Villafuerte

Quisiera dedicar este trabajo a mi madre **ESPERANZA REYES**, por toda su comprensión y aliento, y por el apoyo incondicional que me supo brindar, a mi Padre **ELICIO VILLAFUERTE**, a mi tío **JORGE VILLAFUERTE** por su apoyo brindado en estos años de estudio, a mis Hermanos Ximena y William, a mi mami **LEONOR MENÉNDEZ** y a mi primo Renato por sus conocimientos brindados en este trabajo.

AGRADECIMIENTO

Son tantas personas a las cuales debemos parte de este triunfo, en Primer lugar a Dios, nuestro Señor y guía, el esencial que ha sido en nuestra vida para lograr alcanzar con firmeza nuestras metas

Agradecemos a nuestros padres ya que gracias a ellos hemos llegado a cumplir nuestras metas, son los que día tras día nos han brindado su apoyo incondicional, amor y en gran parte son la base de nuestro crecimiento profesional, ellos son a quienes les debemos todo.

A nuestro director de tesis Econ. Felipe Álvarez Ordóñez por la paciencia tiempo y orientación que nos proporciono durante el desarrollo de este proyecto, persona a la que estimamos mucho, por su dedicación como docente en la institución.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned above a solid horizontal line.

Msc. Oscar Mendoza Macías
Presidente Tribunal, Decano



A handwritten signature in black ink, featuring a series of parallel diagonal strokes followed by a few curved lines, positioned above a solid horizontal line.

Msc. Felipe Álvarez Ordóñez
Director de tesis

DECLARACIÓN EXPRESA

“La responsabilidad por los hechos, ideas y doctrinas expuestas en este proyecto nos corresponden exclusivamente, y el patrimonio intelectual de la misma a la ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL”



Leonela Jaramillo C



Marlene Villafuerte R

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	IV
DECLARACIÓN EXPRESA	V
ÍNDICE GENERAL.....	VI
ÍNDICES DE TABLAS.....	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS	X
ÍNDICE DE IMÁGENES	XI
CAPITULO I.- INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 GENERALIDADES.....	13
1.2 PROBLEMA	15
1.3 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO.....	17
1.4 OBJETIVO.....	18
CAPITULO II.- ESTUDIO DE MERCADO	20
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
2.2 OBJETIVOS DEL MERCADO	21
2.2.1 OBJETIVO GENERAL	21
2.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
2.3 PLAN DE MUESTREO	22
2.4 DISEÑO DE LA ENCUESTA.....	26
2.5 PRESENTACION DE RESULTADOS	35
2.5.2 INTERPRETACION DE RESULTADOS SATISFACCION AL CLIENTE.....	41

2.5.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS A LAS ÁREAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS.....	51
2.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO	66
2.6.1 CONCLUSIONES DEL PERSONAL TÉCNICO	66
2.6.2 CONCLUSIONES REALIZADA A LOS CLIENTES.....	66
2.6.3 CONCLUSIONES REALIZADA AL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN.....	67
CAPITULO III.- ESTUDIO TÉCNICO	68
3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	68
3.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS.....	69
3.3 SELECCIÓN DEL PROCESO CLAVE	69
3.4 PROCESO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	70
3.4.1 PROCESO DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES.....	70
3.4.2 PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO	73
3.4.3 PROCESO DE CONTROL DE GIRO DE CHEQUE (ÁREA CONTABLE – FINANZAS)	75
3.4.4 PROCESO DE PAGOS DE CONTRATO Y/O CONVENIOS REVISAR POR CONSULTORÍA DE APOYO.....	81
3.4.5 PROCESO DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE.....	85
3.4.5.1 PROCESO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR EMPLEADOS DE SERVICIO AL CLIENTE.....	85
3.5 CONOCER EL PROCESO ACTUAL.....	91
3.6 NUEVO DISEÑO	91
3.7 CAMPOS DE ACCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.....	92
3.7.4.1 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	98
3.7.4.2 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE	99
3.7.4.3 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO	103

CAPITULO IV.- ESTUDIO FINANCIERO	105
4.1 ANTECEDENTES	105
4.2 INVERSION INICIAL	107
4.3 GASTOS DE REINGENIERIA.....	109
4.3.1.2 GASTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD	110
4.3.1.3 GASTOS DEPARTAMENTO FINANCIERO.....	111
4.3.1.4 GASTO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	112
4.3.1.5 DEPRECIACIÓN DEACTIVOS FIJOS.....	112
4.3.1.6 AMORTIZACIÓN.....	113
4.4 INGRESOS	113
4.5 FLUJO DE CAJA.....	115
4.6 TASA INTERNA DE RETORNO	115
4.7 ANALISIS DE SENSIBILIDAD.....	118
CONCLUSIONES	120
RECOMENDACIONES	121
BIBLIOGRAFÍA	122

ÍNDICES DE TABLAS

	Pág.
Tabla 2.1 Empleados de la Corporación Nacional de Electricidad Península de Santa Elena	23
Tabla 2.2 Resumen de Facturación del año 2007 – 2008	24
Tabla 2.3 Variable de Atención que Ofrece CNEL	35
Tabla 2.4 Variables de Servicio de Asesoría Técnica y de Soporte	36
Tabla 2.5 Variables de Tiempo de Respuesta que brinda la Corporación	37
Tabla 2.6 Variables Atención, Trato y Amabilidad de los Directivos	38
Tabla 2.7 Variables Reuniones Laborales Adecuado	39
Tabla 2.8 Variables Tiempo proporcionado al Cliente	40
Tabla 2.9 Variables Edad Análisis CNEL	41
Tabla 2.10 Variables Sexo Análisis CNEL	42
Tabla 2.11 Variables Servicios Recibido	43
Tabla 2.12 Variables de Personal de Ayuda	44
Tabla 2.13 Variables Servicios Indicados	45
Tabla 2.14 Variables Servicios adecuado para clientes	46
Tabla 2.15 Variable Atención al Cliente	47
Tabla 2.16 Variable de Información Proporcionada	48
Tabla 2.17 Variable de Trato del Personal	49
Tabla 2.18 Variable de Limpieza de Instalaciones	50
Tabla 2.19 Variable de Edad de CNEL	51
Tabla 2.20 Variable de Sexo de CNEL	52
Tabla 2.21 Variable de Reingeniería de los Departamentos	53
Tabla 2.22 Variable de Problemas en CNEL	54
Tabla 2.23 Variable de Cambios en CNEL	55
Tabla 2.24 Variable de Rediseño en CNEL	56
Tabla 2.25 Variable del Problema de Software	57
Tabla 2.26 Variable de Ordenadores por Departamentos	58
Tabla 2.27 Variable de Red Local en los Departamentos	59
Tabla 2.28 Variable de Sistemas Operativos en los Departamentos	60
Tabla 2.29 Variable de Sistemas Contable en los Departamentos	61
Tabla 2.30 Variable de Sistemas Contable nuevo en los Departamentos	62
Tabla 2.31 Variable de Procedimientos Formales	63
Tabla 2.32 Variable de Medios Formales	64
Tabla 2.33 Variable de Propiedad de la Información	65
Tabla 4.1 Implementación del Software	108
Tabla 4.2 Inversión de la Corporación Nacional de Electricidad (Península de Santa Elena)	109
Tabla 4.3 Valores Facturados Vs. Valores Recaudados de los Usuarios	114
Tabla 4.4 Crecimiento de los Ingresos a 5 años	114

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Pág.
Gráfico 2.1 Resumen de Facturación de usuarios 2007	23
Gráfico 2.2 Resumen de Facturación de usuarios 2008	23
Gráfico 2.3 Atención que Ofrece CNEL	35
Gráfico 2.4 Servicio de Asesoría Técnica y de Soporte	36
Gráfico 2.5 Tiempo de Respuesta que brinda la Corporación	37
Gráfico 2.6 Variables Atención, Trato y Amabilidad de los Directivos	38
Gráfico 2.7 Variables Reuniones Laborales Adecuado	39
Gráfico 2.8 Variables Tiempo proporcionado al Cliente	40
Gráfico 2.9 Variables Edad Análisis CNEL	41
Gráfico 2.10 Variables Sexo Análisis CNEL	42
Gráfica 2.11 Variables Servicios Recibido	43
Gráfica 2.12 Variables de Personal de Ayuda	44
Gráfica 2.13 Variables Servicios Indicados	45
Gráfica 2.14 Variables Servicios adecuado para clientes	46
Gráfica 2.15 Variables Atención al Cliente	47
Gráfica 2.16 Variable de Información Proporcionada	48
Gráfica 2.17 Variable de Trato del Personal	49
Gráfica 2.18 Variable de Limpieza de Instalaciones	50
Gráfica 2.19 Variable de Edad de CNEL	51
Gráfica 2.20 Variable de Sexo de CNEL	52
Gráfica 2.21 Variable de Reingeniería de los Departamentos	53
Gráfica 2.22 Variable de Problemas en CNEL	54
Gráfica 2.23 Variable de Cambios en CNEL	55
Gráfica 2.24 Variable de Rediseño en CNEL	56
Gráfica 2.25 Variable del Problema de Software	57
Gráfica 2.26 Variable de Ordenadores por Departamentos	58
Gráfica 2.27 Variable de Red Local en los Departamentos	59
Gráfica 2.28 Variable de Sistemas Operativos en los Departamentos	60
Gráfica 2.29 Variable de Sistemas Contable en los Departamentos	61
Gráfica 2.30 Variable de Sistemas Contable nuevo en los Departamentos	62
Gráfica 2.31 Variable de Procedimientos Formales	63
Gráfica 2.32 Variable de Medios Formales	64
Gráfica 2.33 Variable de Propiedad de la Información	65

ÍNDICE DE IMÁGENES

	Pág.
Imagen 3.1 Red De Distribución De Energía	93
Imagen 3.2 Control De Pagos A Proveedores	96
Imagen 3.3 Sistema De Facturación – Integración Contable	101
Imagen 3.4 Plan De Cuenta – Reportes – Bloqueos De Asientos	102
Imagen 3.5 Estructura Organizacional De La Empresa CNEL	106

CAPITULO I.- INTRODUCCIÓN

Las modernas organizaciones deben estar preparadas para enfrentar nuevos y feroces competidores, y un cambiante y desafiante mercado en el que hay que conocer de antemano los gustos y las necesidades de los clientes, las estrategias de la competencia y cualquier otra influencia del entorno para no quedar estancados y correr riesgos excesivos.

Para lograr esto, las empresas deben tener sus sistemas de información en línea, y preparados para responder al medio. En el cual se deberá de implementar un plan de reingeniería en el departamento Financiero y Administrativo que permita identificar y localizar problemas, así como proporcionar a los diferentes departamentos de esta área los respectivos correctivos en cada proceso y así poder brindarle a la empresa una mejor imagen.

Se utilizará herramientas que pueden ayudar al profesional en esta empresa de mantener con vida y en crecimiento a la organización; las más vigentes, de mejores resultados y las que se valen de todas las otras para lograr un sistema eficiente.

Es por esto, que la empresa debe cuidar que desde la alta Administración se apliquen políticas de comunicación positiva, y que así mismo, todo su personal este debidamente capacitado para que pueda aplicar estas habilidades de comunicación.

El enfoque de la investigación fue más que nada el descubrir el tipo de proceso que se llevó a cabo dentro de la empresa y el análisis del mismo para poder realizar una crítica y así poder desarrollar las conclusiones y las recomendaciones que se encuentran en el contexto de esta investigación.

1.1 GENERALIDADES

1.1.1 ¿QUÉ ES REINGENIERÍA?

Reingeniería en un concepto simple es el rediseño de un proceso en un negocio o un cambio drástico de un proceso. Es comenzar de cero, es un cambio de todo o nada, además ordena la empresa alrededor de los procesos. La reingeniería requiere que los procesos fundamentales de los negocios sean observados desde una perspectiva transfuncional y en base a la satisfacción del cliente.

Una definición rápida de reingeniería es "comenzar de nuevo". Reingeniería también significa el abandono de viejos procedimientos y la búsqueda de trabajo que agregue valor hacia el consumidor, se basa en crear procesos que agreguen el mayor valor a la empresa.

1.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA REINGENIERÍA

- Enfocada a procesos.

No a departamentos o áreas, trabajos, personas o estructuras. Los viejos principios de la administración que fragmentaban el trabajo en varias unidades ya no funcionan, ahora hay nuevos principios.

- Debe ser Rápida.

En general debe ser rápida porque se esperan resultados en tiempos cortos.

- **Visión Holística.**

Observa todos los procesos desde una perspectiva integral. Ve el todo y no las partes. Tiene una perspectiva global.

- **Multiespecialista (generalista).**

La reingeniería es anti-especialización. La especialidad tiene virtudes pero su defecto es la pérdida de flexibilidad. En reingeniería lo que más requieres es flexibilidad.

1.1.3 ¿CUANDO SE NECESITA REINGENIERÍA EN UNA EMPRESA?

Se necesita reingeniería en una empresa cuando:

- El rendimiento de la organización esta por detrás de la competencia.
- La organización esta en crisis; como una caída en el mercado.
- Las condiciones del mercado cambian; como por ejemplo tecnología.
- Se quiere obtener una posición de líder del mercado.
- Hay que responder a una competencia agresiva.
- La empresa es líder y sabe que debe seguir mejorando para mantener el liderazgo.

Los factores claves para que la reingeniería sea efectiva son:

- Orientación hacia el proceso
- Ambición
- Romper las reglas
- Creatividad en el uso de la tecnología.

1.2 PROBLEMA

El problema en la Empresa Eléctrica está basada en el descontrol de sus áreas ya que presenta la falta de organización y de sus sistemas debido a que trabaja con un software no actualizado (ODYN) que es un sistema financiero los cuales mediante la implementación de una herramienta informática se podrá mitigar; ya que los operadores de estas áreas son demasiados lentos debido al sistema operativo que llevan y al momento de realizar un trámite que incurre en algún proceso, toma éste mucho tiempo en ejecutarse, y hace que el trabajo se retrase para los empleados.

Área Financiera

- a. Complicaciones en la elaboración de Presupuestos debido al sistema que maneja esta área
- b. Demora de entregas de informes al Gerente Financiero
- c. Complicaciones con el sistema que facilita el intercambio de información entre el personal que evita o ayuda a solucionar los problemas rápidamente, que puedan surgir

Área de Compras

- El pedido no es entregado a tiempo
- El proveedor o proveedores para suministrar los bienes y /o servicios solicitados en la requisición, no son seleccionados de acuerdo a la calificación obtenida en el Análisis de Cotizaciones.
- Las Requisiciones de servicio no son asentada a tiempo en el Libro de Control de Requisiciones de servicio recibidas.
- No cuenta con un sistema informático para la elaboración de requisiciones, ordenes de compras y de servicios.

Área de Servicio

- Retraso en las entregas de facturas a los clientes consumidores de luz.
- Retraso de reinstalación de cortes de luz.
- Enviar el cliente de un lado a otro.
- Actitudes negativas de los empleados hacia los clientes

1.3 IMPORTANCIA DEL ESTUDIO

Nuestra propuesta de reingeniería en estos diferentes Departamentos de la Corporación Nacional de Electricidad en la Península de Santa Elena (CNEL) C.A nace de la necesidad de cubrir las expectativas de los operadores de las diferentes áreas que abarcan en cuanto a rapidez, eficiencia, transparencia, disminución de costos y tiempo, así como la reestructuración de su infraestructura para brindar una mejor comodidad a los empleados que laboran en cada uno de los diferentes departamentos.

Ante una necesidad plenamente identificada bajo este esquema se ha considerado que la implementación de un sistema informático sería una solución muy factible en el cumplimiento de las expectativas de los trabajadores. La reingeniería administrativa en CNEL le permitirá a la empresa obtener resultados rápidos y sustantivos efectuando cambios radicales, orientados a identificar oportunidades y rediseñar procesos básicos.

Y es que dicha implementación generará a nivel nacional y de empresa algunos beneficios a considerar que se detalla a continuación:

- Facilitará el día a día de las actividades realizadas dentro del establecimiento, ya que la herramienta informática brinda la facilidad de mantener la información a la mano del contador y que es necesaria emplearla en algún trámite.
- Permitirá emplear menos tiempo y costos por parte del receptor, debido a que se podrá realizar los procesos de manera más ágil y eficiente.
- Permitirá brindar mejor servicio y satisfacción al cliente.

- La implementación de ésta herramienta informática ayudará a la eficiencia operativa de la empresa, en cuanto a la rapidez de información, ya que ésta estará disponible en las horas laborables y sin interrupción de red.
- Fortalecerá la coordinación de los organismos públicos que intervienen en esta área. Ya que el proceso se encuentra en línea es mucho más fácil realizar cualquier control pertinente y de ser necesario ejercer la acción respectiva.
- Realizar reuniones con el personal que tiendan a motivarlos a apoyar los cambios propuestos y que son parte integral del mismo.
- Ayudará a reducir en gran parte la corrupción presentada en ésta actividad, debido a que los documentos que anteriormente eran manipulados por el personal ahora se podrán automatizar dentro de la herramienta, logrando así un orden y control en los mismos.

1.4 OBJETIVO

1.4.1 OBJETIVO GENERAL

- Determinar la factibilidad económica de llevar a cabo un proceso de reconstrucción en el departamento Financiero y Administrativo

1.4.2 OBJETIVO ESPECIFICO

- **Analizar la situación actual del sistema contable de CNEL C.A mediante un análisis FODA en la Área Financiera.**
- **Analizar la factibilidad financiera de llevar a cabo el proyecto de Reingeniería**
- **Obtener la rentabilidad ofrecida por el proyecto (TIR), para su posterior comparación con la rentabilidad exigida por el inversor (TMAR), en base a un flujo incremental.**
- **Determinar el monto de la inversión necesaria, así como los costes del software y de la infraestructura que se utilizará para implementar en la reingeniería de las diferentes áreas**

CAPITULO II.- ESTUDIO DE MERCADO

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema en la Empresa Eléctrica está basada en el descontrol de sus áreas ya que presenta la falta de organización y de sus sistemas debido a que trabaja con un software no actualizado (ODYN) que es un sistema financiero los cuales mediante la implementación de una herramienta informática se podrá mitigar; ya que los operadores de estas áreas son demasiados lentos debido al sistema operativo que llevan y al momento de realizar un trámite que incurre en algún proceso, toma éste mucho tiempo en ejecutarse, y hace que el trabajo se retrase para los empleados.

Se plantea como problema principal las interrupciones ocurridas en el servicio de Internet y el mal funcionamiento de los sistemas que la empresa tiene en el departamento Financiero. Se buscara averiguar todo lo concerniente a los servicios que ayude a retroalimentar la estructura de la distribución del Internet en las oficinas de los administrativos y así obtener una mejora en dicha área creando una nueva infraestructura para un buen funcionamiento del mismo.

El desarrollo de las redes y servicios de comunicaciones ha experimentado un desarrollo muy importante en estos últimos años. Como consecuencia de ellos las demandas del mercado laboral cada vez están

más orientadas al aprovechamiento de los servicios proporcionados por estas redes de comunicación tan extendidas en la actualidad.

2.2 OBJETIVOS DEL MERCADO

2.2.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar el grado de conformidad de los empleados ante los cambios realizados en los diferentes departamentos de la Corporación Nacional de Energía de la Península de Santa Elena.

2.2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Determinar si los estados financieros preparados por la entidad, presentan razonablemente su situación financiera, los resultados de sus operaciones y flujo de efectivo, de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados.

- Evaluar la implantación, funcionamiento y efectividad del Sistema de Control Interno del Área Financiera. Para esto, la sociedad deberá evaluar y obtener una comprensión suficiente de la estructura de control interno, con base en los elementos que se describen a continuación:
 - Ambiente de Control de gestión
 - Sistema de Contabilidad, Presupuesto y Tesorería.
 - Procedimientos de Control.
 - Ambiente SIC (Sistema de Información Computarizada)
 - Recaudaciones y de tesorería

- Lograr un conjunto integral y global de estrategias orientadas hacia la anticipación y satisfacción de las necesidades de los clientes.

2.3 PLAN DE MUESTREO

2.3.1 DEFINICIÓN DE LA POBLACIÓN

Es el total de habitantes de un área específica (ciudad, país o continente) en un determinado momento. La disciplina que estudia la población se conoce como demografía y analiza el tamaño, composición y distribución de la población, sus patrones de cambio a lo largo de los años en función de nacimientos, defunciones y migración, y los determinantes y consecuencias de estos cambios. La población es definida como el conjunto que representa todas las mediciones de interés para el estudio. Mientras que la muestra es un subconjunto de unidades del total, que permite inferir la conducta del universo en su conjunto.

La población en el las diferentes áreas de CNEL es **finita** debido a que tiene pocos empleados por ser una empresa pequeña, debido a esto requiere de un muestreo **No probabilística**. La población de interés será encuestada para obtener los datos necesarios para llevar a cabo este proyecto. En la **Tabla 2.1** se muestra el número de empleados obtenidos por cada área y la suma total de los mismos el cual nos da la población de 271 empleados de la Corporación Nacional de Electricidad Península de Santa Elena

**Tabla 2.1 Empleados de la Corporación Nacional de Electricidad
Península de Santa Elena**

EMPLEADOS MES DE MARZO 2009	
Estables	55
Intermediados	0
Por Contrato	200
Servicios Profesionales	9
Contratos por Hora	0
Obra Cierta	7
Servicios Complementarios	0
Total	271

EMPLEADOS MES DE MARZO 2008	
Estables	109
Intermediados	189
Por Contrato	0
Servicios Profesionales	20
Contratos por Hora	22
Obra Cierta	14
Servicios Complementarios	0
Total	354

EMPLEADOS POR DEPARTAMENTO MES DE MARZO 2009	
ADMINISTRACION	56
FINANZAS	44
COMERCIALIZACION	38
DISTRIBUCION	41
GENERACION	28
SUBTRANSMISION	22
SERV. ABONADOS	35
SERV. CLIENTE	7
TOTAL	271

EMPLEADOS POR DEPARTAMENTO MES DE MARZO 2008	
ADMINISTRACION	92
FINANZAS	56
COMERCIALIZACION	45
DISTRIBUCION	58
GENERACION	31
SUBTRANSMISION	30
SERV. ABONADOS	35
SERV. CLIENTE	7
TOTAL	354

Fuente: Ec. Tania Yagual – Jefa Contadora/Control Tributario de CNEL

En el año 2008 CNEL contó con un aumento en el promedio de 90,642.92 usuarios en cambio en el año 2007 los usuarios que consumían electricidad era más bajo con 86,894 aumentando anualmente en un 4%. En el **Gráfico 2.1 y 2.2** se pueden ver la evolución del promedio anual de los clientes.

Tabla 2.2 Resumen de Facturación del año 2007 – 2008

MES	USUARIOS 2007
Enero	88,362
Febrero	88,494
Marzo	88,791
Abril	88,252
Mayo	87,586
Junio	87,990
Julio	87,332
Agosto	86,664
Septiembre	86,071
Octubre	85,358
Noviembre	84,164
Diciembre	83,664
TOTAL	1,042,728

EMISION	USUARIOS 2008
ENE	89,017
FEB	89,069
MAR	89,702
ABRI	89,995
MAY	89,896
JUN	90,293
JUL	90,584
AGOS	91,116
SEPT	91,426
OCT	91,808
NOV	92,384
DIC	92,425
TOTAL	1,087,715

1.04314356

porcentaje de Población	4%
Promedio 2008	90,643
Promedio 2007	86,894

Fuente: Ec. Tania Yagual – Jefa Contadora/Control Tributario de CNEL

Gráfico 2.1 Resumen de Facturación de usuarios 2007



Fuente: Ec. Tania Yagual – Jefa Contadora/Control Tributario de CNEL

Gráfico 2.2 Resumen de Facturación de usuarios 2008



Fuente: Ec. Tania Yagual – Jefa Contadora/Control Tributario de CNEL

2.4 DISEÑO DE LA ENCUESTA

A continuación se presentan los formatos de las encuestas realizadas, hay que tomar en consideración que las preguntas son cerradas para facilitar la tabulación de las mismas.

ENCUESTA A SATISFACCION DEL PERSONAL DE LA EMPRESA

Con el fin de poder ofrecerle un mejor servicio de las tecnologías de información que ofrece la CNEL C.A, y con el afán de tener una mejor comunicación y seguimiento a sus requerimientos, nos permitimos enviarle el siguiente cuestionario. Le agradecemos de antemano su atención al mismo, así como el tiempo destinado para el llenado.

I.- La Coordinación Administrativa de (CNEL) ofrece los servicios de asesoría técnica y soporte como apoyo a los servicios de electricidad de información a su dependencia.

1. Desde su punto de vista, ¿Le es útil, a su dependencia, el sistema de atención que ofrece CNEL?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio
 Ineficiente Totalmente ineficiente

2. ¿Como califica, desde su punto de vista, los servicios de asesoría técnica y de soporte que ofrecen al consumidor final?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio
 Ineficiente Totalmente ineficiente

3. ¿Como califica el tiempo de respuesta a los servicios que brindan la corporación?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio

Ineficiente Totalmente ineficiente

4. ¿Como califica, desde su punto de vista, la atención – trato y amabilidad – que reciben de sus directores?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio

Ineficiente Totalmente ineficiente

5- ¿El lugar donde se realiza las reuniones laborales es el adecuado?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio

Ineficiente Totalmente ineficiente

6.- ¿El tiempo de atención que se le proporcionó al cliente fue el adecuado?

Totalmente Satisfactorio Satisfactorio

Ineficiente Totalmente ineficiente

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Por favor ayúdenos a mejorar nuestro programa al contestar unas pocas preguntas con respecto a los servicios que está recibiendo actualmente. Estamos interesados en su opinión honesta. Todas las respuestas son confidenciales.

Sus servicios actuales y futuros no se verán afectados por su participación en esta encuesta.

GRACIAS

Llene los espacios en blanco o marque sus respuestas a las siguientes preguntas:

Información sobre la Persona que Recibe Servicios:

Edad

23 – 32 _____ 33 – 42 _____ 43 – 52 _____ mayor de 52 _____

Sexo: _____ Masculino _____ Femenino

La Persona que Completa esta Encuesta es:

_____ La persona que está recibiendo los servicios directamente

_____ Otro

1. En general, esta satisfecho/a con los servicios que ha recibido.

_____ Si, definitivamente _____ de acuerdo
_____ No estoy de acuerdo _____ Definitivamente no

2. Las personas que le ayudaban, siempre escuchaban lo que usted tenía que decir.

Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

3. Recibió los servicios que eran indicados para usted.

Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

4. Los servicios eran a la hora que era conveniente para usted.

Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

5. ¿La atención proporcionada fue amable?

Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

6. ¿La información proporcionada despejó sus dudas satisfactoriamente?

Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

7. ¿El personal me trató con respeto?

___ Si, definitivamente

___ de acuerdo

___ No estoy de acuerdo

___ Definitivamente no

8. ¿La limpieza en las instalaciones son las adecuadas?

___ Si, definitivamente

___ de acuerdo

___ No estoy de acuerdo

___ Definitivamente no

TEMA: REINGENIERIA FINANCIERA, ADMINISTRATIVA, DE SERVICIO DE LA CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD DE LA PENINSULA DE SANTA ELENA (CNEL) C.A

Edad _____

Sexo: _____ Masculino _____ Femenino

1. ¿Cree usted que es necesario realizar la reingeniería en su Departamento?

Si _____ No _____

En caso de haber contestado sí en la pregunta anterior, siga con la información caso contrario Fin de la encuesta

2. ¿Cuáles son los problemas más comunes que existen en su Departamento?

a) Información no entregada a tiempo por parte de los empleados al Gerente _____

b) Falla del Sistema Contable _____

c) No hay buen control de Presupuestos _____

d) Otros (especifique) _____

3. ¿Estaría usted de acuerdo en participar de los cambios en su Departamento?

Si _____

No _____

4. ¿Cree usted que beneficiara a la empresa aplicar el rediseño a su departamento?

a Mucho _____

b Poco _____

c Nada _____

5. ¿El software con que trabajan se daña frecuentemente?

a. una vez por semana _____

b. dos veces por semana _____

c. tres veces por semana _____

d. una vez al mes _____

e. dos veces al mes _____

f. ninguna vez _____

6. ¿Cuántos ordenadores tiene en su departamento?

____ Ninguno

____ Solo 1.

____ Entre 2 y 4.

____ Entre 5 y 10.

____ Más de 10.

7. ¿Tiene red LOCAL en su departamento?

Si _____

No _____

En caso de haber contestado si en la pregunta anterior

8. ¿Qué sistema operativo tiene?

- _____ Microsoft Windows.
- _____ Linux.
- _____ Ns/nc
- _____ Macintosh OS (MacOs)
- _____ Windows 95
- _____ Windows98
- _____ Windows NT

9. ¿Qué sistema contable utiliza actualmente?

- _____ FOX
 - _____ MONICA
 - _____ CIAD o Latinium,
 - _____ DGI-SITRIB-SICORE
 - _____ Acoran Money
 - _____ Otros (especifique)
-

10. ¿Cree usted que si se habilitara un nuevo sistema contable mejoraría la calidad de trabajo?

Si _____

No _____

11. ¿Existen procedimientos formales para informar a los niveles superior oportunamente pérdida, daño o uso indebido de la información crítica?

Si _____

No _____

En caso de haber contestado si en la pregunta anterior

12. ¿Cuáles son los medios formales para dar a conocer los informes a los superiores?

Memos _____

Mail _____

Fax _____

Teléfono _____

Otros (especifique) _____

13. ¿Existe una estructura para asignar la propiedad de la información, incluso identificando quiénes están autorizados para iniciar y/o modificar transacciones?

Si _____

No _____

2.5 PRESENTACION DE RESULTADOS

2.5.1 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS DEL PERSONAL TÉCNICO

1. Desde su punto de vista, ¿Le es útil, a su dependencia, el sistema de atención que ofrece CNEL a ustedes?

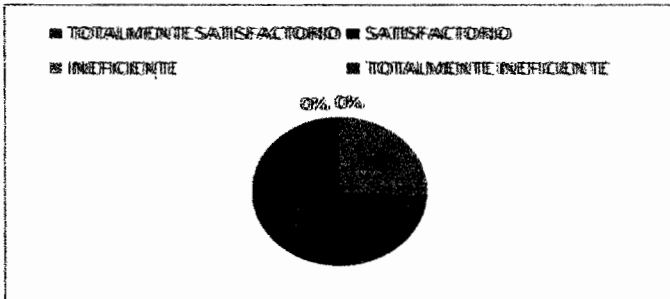
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.3 Variable de Atención que Ofrece CNEL

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	12	24%
SATISFACTORIO	38	76%
INEFICIENTE	0	0%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.3 Atención que Ofrece CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

La investigación muestra que los empleados técnicos están satisfecho con la atención que les ofrece CNEL lo cual refleja que se sienten a gusto.

2. ¿Cómo califica, desde su punto de vista, los servicios de asesoría técnica y de soporte que ofrecen al consumidor final?

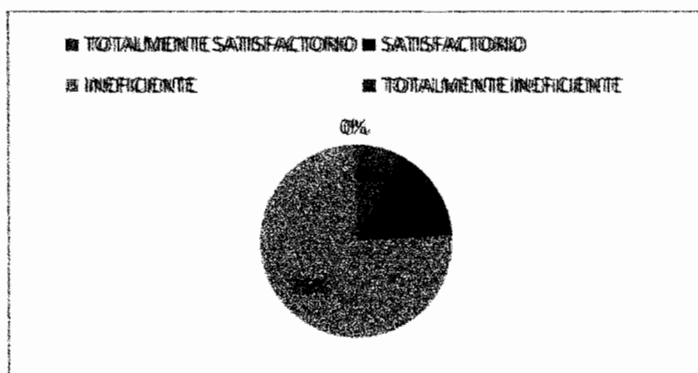
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
 ___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.4 Variables de Servicio de Asesoría Técnica y de Soporte

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	4	8%
SATISFACTORIO	8	16%
INEFICIENTE	38	76%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.4 Servicio de Asesoría Técnica y de Soporte



Fuente: Elaborado por las Autoras

Generalmente los técnicos calificaron ineficiente el servicio de asesoría técnica y de soporte que ofrecen al consumidor final, esto quiere decir que los usuarios siempre reclaman por las malas conexiones o cortes que se hacen.

3. ¿Cómo califica el tiempo de respuesta a los servicios que brindan la corporación?

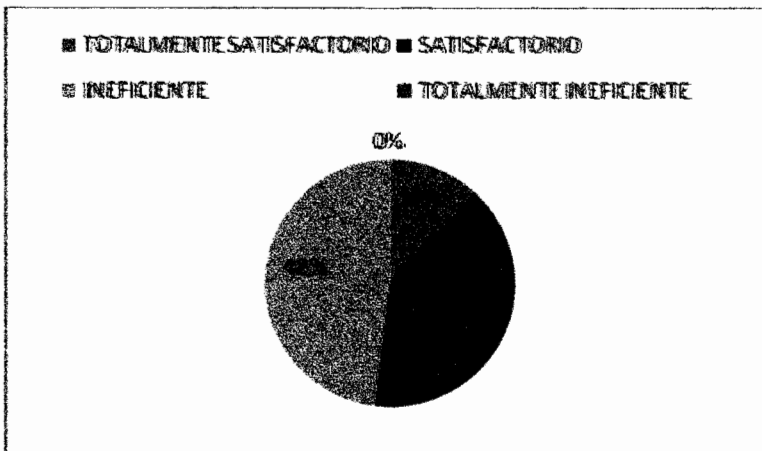
Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

Tabla 2.5 Variables de Tiempo de Respuesta que brinda la Corporación

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	6	12%
SATISFACTORIO	20	40%
INEFICIENTE	24	48%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.5 Tiempo de Respuesta que brinda la Corporación



Fuente: Elaborado por las Autoras

En el gráfico se puede notar que los empleados se encuentran en desacuerdo por tiempo que la Corporación les brinda, y por este problema que tiene para obtener respuestas de sus inquietudes o problemas en este trabajo de servicio técnico.

4. ¿Cómo califica, desde su punto de vista, la atención – trato y amabilidad – que reciben de sus directores?

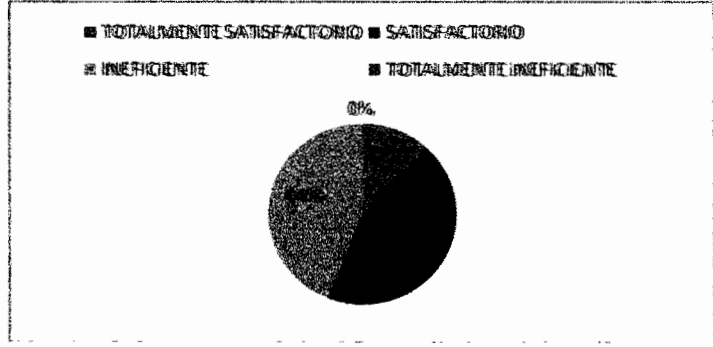
Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

Tabla 2.6 Variables Atención, Trato y Amabilidad de los Directivos

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	6	12%
SATISFACTORIO	22	44%
INEFICIENTE	22	44%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.6 Variables Atención, Trato y Amabilidad de los Directivos



Fuente: Elaborado por las Autoras

En esta investigación el 44% de los empleados se encuentran satisfechos por el buen trato que tienen con su superior, pero los otros 44% no están de acuerdo debido a que se han realizado muchos cambios dentro de esta área por la fusión de las diferentes empresas eléctricas.

5- ¿El lugar donde se realiza las reuniones laborales es el adecuado?

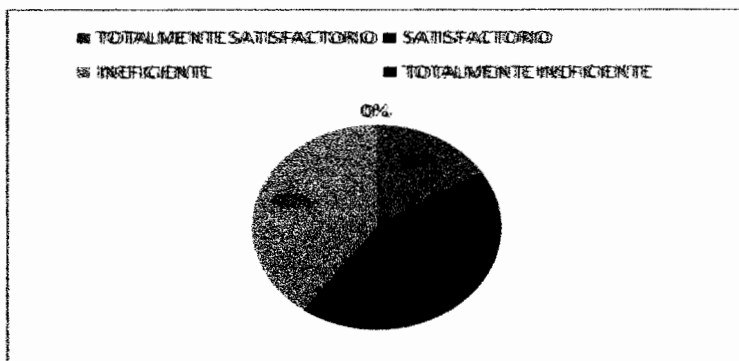
Si, definitivamente de acuerdo
 No estoy de acuerdo Definitivamente no

Tabla 2.7 Variables Reuniones Laborales Adecuado

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	8	16%
SATISFACTORIO	22	44%
INEFICIENTE	20	40%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.7 Variables Reuniones Laborales Adecuado



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 44% del personal técnico está satisfecho con el área donde realizan las reuniones laborales, para ellos es un buen lugar pero no es mucho la diferencia que el 40% de los empleados diga que el área es ineficiente ya que no cuenta con las comodidades necesarias.

6.- ¿El tiempo de atención que se le proporcionó al cliente fue el adecuado?

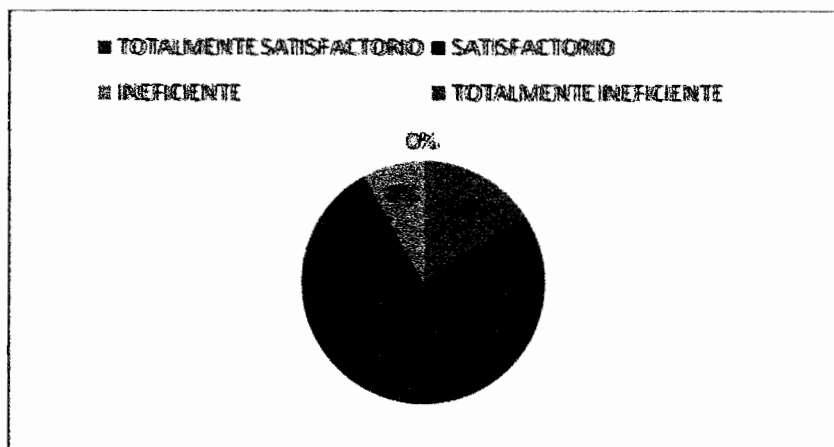
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
 ___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.8 Variables Tiempo proporcionado al Cliente

OPCIONES	RESULTADOS	PORCENTAJES
TOTALMENTE SATISFACTORIO	8	16%
SATISFACTORIO	38	76%
INEFICIENTE	4	8%
TOTALMENTE INEFICIENTE	0	0%
	50	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.8 Variables Tiempo proporcionado al Cliente



Fuente: Elaborado por las Autoras

Aquí nos indica que el tiempo de atención al cliente es satisfactorio debido a que se les da el tiempo necesario para que puedan hacer sus consultas o reclamos para así poder brindar un servicio mejor.

2.5.2 INTERPRETACION DE RESULTADOS SATISFACCION AL CLIENTE

Edad

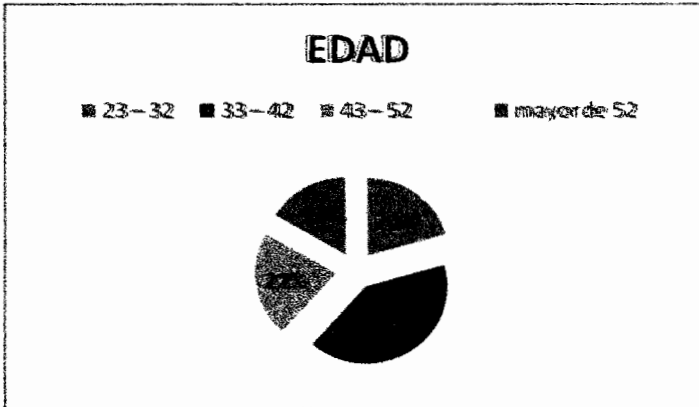
23 – 32_____ 33 – 42_____ 43 – 52 mayor de 52_____

Tabla 2.9 Variables Edad Análisis CNEI

EDAD	USUARIOS	PORCENTAJE
23 – 32	41	21%
33 – 42	82	41%
43 – 52	44	22%
mayor de 52	33	17%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.0 Variables Edad Análisis CNEI



Fuente: Elaborado por las Autoras

El número mayor de personas encuestadas fueron las que sus edades oscilaban en un rango de 33 – 42 años de edad lo cual se ve reflejado en el gráfico.

Sexo: Masculino

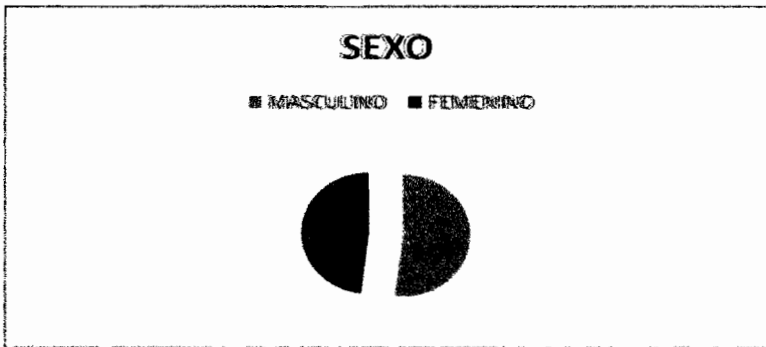
 Femenino

Tabla 2.10 Variables Sexo Análisis CNEI

SEXO	USUARIOS
MASCULINO	104
FEMENINO	96
	200

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfico 2.10 Variables Sexo Análisis CNEI



Fuente: Elaborado por las Autoras

Un alto porcentaje de los encuestados fueron del sexo femenino, esto se ve reflejado en el gráfico.

1. En general, está satisfecho/a con los servicios que ha recibido.

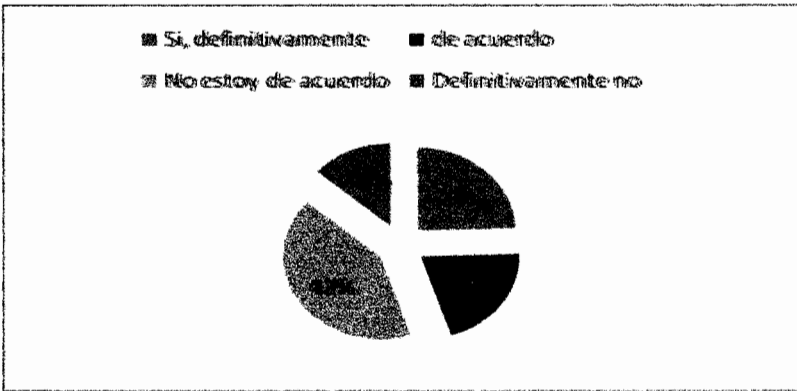
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.11 Variables Servicios Recibido

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	49	25%
de acuerdo	41	21%
No estoy de acuerdo	83	42%
Definitivamente no	27	14%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.11 Variables Servicios Recibido



Fuente: Elaborado por las Autoras

En esta investigación el 42% de los usuarios no están de acuerdo debido a que no realizan los servicios de mantenimiento de postes y cambio de lámparas de alumbrado público.

2. Las personas que le ayudaban, siempre escuchaban lo que usted tenía que decir.

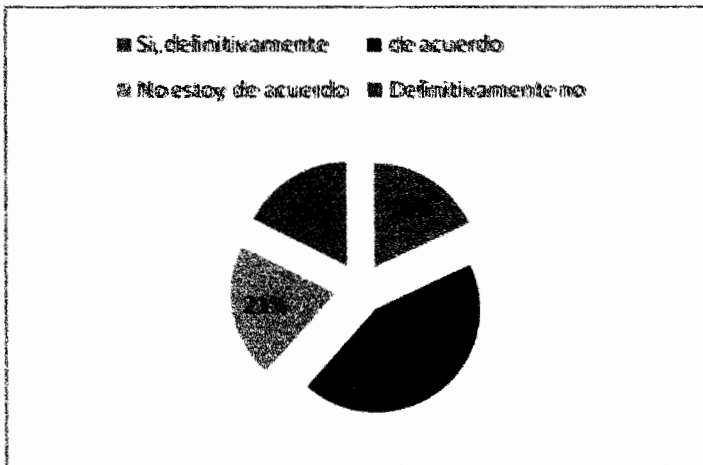
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.12 Variables de Personal de Ayuda

OPCIONES	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	36	18%
de acuerdo	87	44%
No estoy de acuerdo	42	21%
Definitivamente no	35	18%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.12 Variables de Personal de Ayuda



Fuente: Elaborado por las Autoras

Por medio de las personas encuestadas obtuvimos que el 44% no está de acuerdo debido a que hay trabajadores que no escuchan las peticiones de los usuarios y esto ocasiona quejas sobre los apagones o cortocircuitos que pueden producir accidentes para los usuarios.

3. Recibió los servicios que eran indicados para usted.

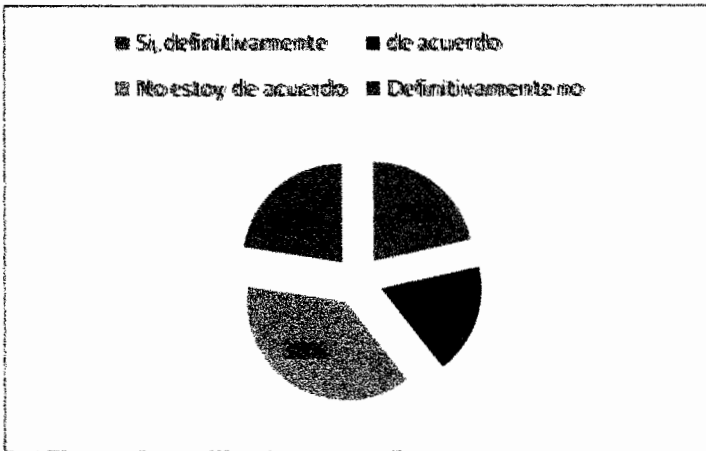
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.13 Variables Servicios Indicados

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	43	22%
de acuerdo	36	18%
No estoy de acuerdo	76	38%
Definitivamente no	45	23%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.13 Variables Servicios Indicados



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 38% de los encuestados manifestaron no estar de acuerdo con el servicio al cliente debido a que es lento por no haber personal capacitado para dar información y porque demoran mucho los técnicos para hacer una re-conexión de luz a los usuarios.

4. Los servicios eran a la hora que era conveniente para usted.

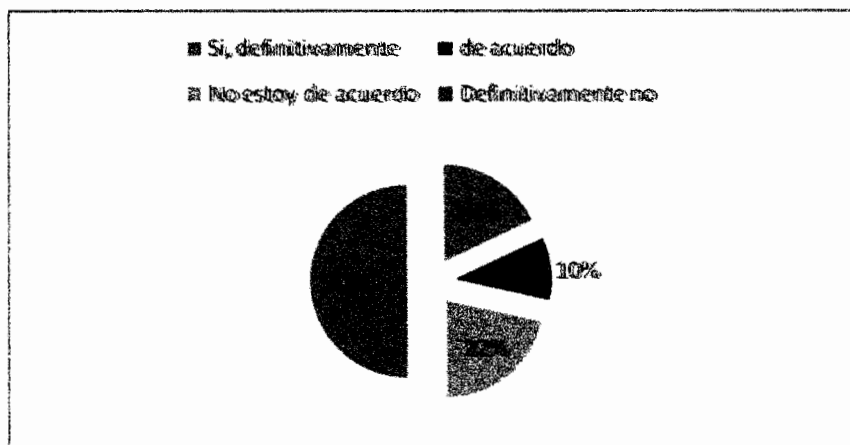
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
 ___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.14 Variables Servicios adecuado para clientes

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	36	18%
de acuerdo	21	11%
No estoy de acuerdo	43	22%
Definitivamente no	100	50%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.14 Variables Servicios adecuado para clientes



Fuente: Elaborado por las Autoras

En su mayoría el 50% de los usuarios dijeron definitivamente no, debido a que los servicios que brindan lo realizan a la hora de conveniencia de los empleados más no de los usuarios y eso les causa mucho disgusto porque tienen que dejar de hacer lo que tiene que hacer para poder ir a realizar algún reclamo.

5. ¿La atención proporcionada fue amable?

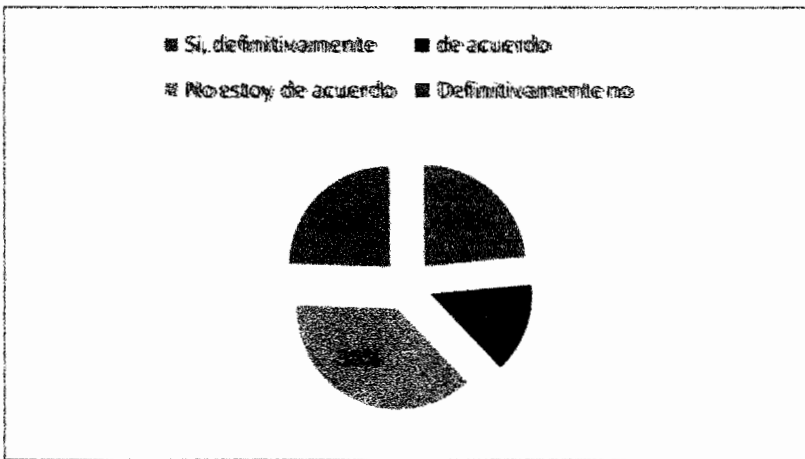
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.15 Variable Atención al Cliente

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	47	24%
de acuerdo	29	15%
No estoy de acuerdo	75	38%
Definitivamente no	49	25%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.15 Variables Atención al Cliente



Fuente: Elaborado por las Autoras

La atención de los empleados no fue amable debido a que el 38% de los usuarios no está de acuerdo con este trato, el servicio al cliente no proporciona respuestas rápida para satisfacer a su usuario.

6. ¿La información proporcionada despejó sus dudas satisfactoriamente?

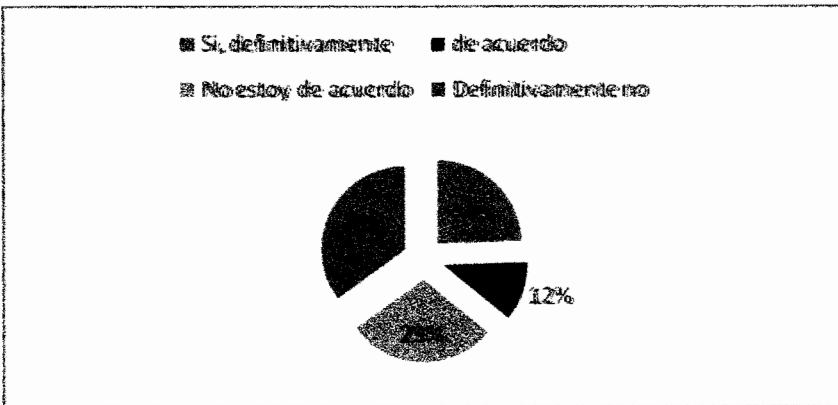
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
 ___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.16 Variable de Información Proporcionada

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	49	25%
de acuerdo	23	12%
No estoy de acuerdo	58	29%
Definitivamente no	70	35%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.16 Variable de Información Proporcionada



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 35% de los usuarios contestaron definitivamente no, el cual no se encuentran satisfechos con la información obtenida debido a que no llegaron a ninguna solución para resolver el problema que presenta (arreglo de lámparas, cortes indebidos, cables en mal estado, etc.)

7. ¿El personal me trató con respeto?

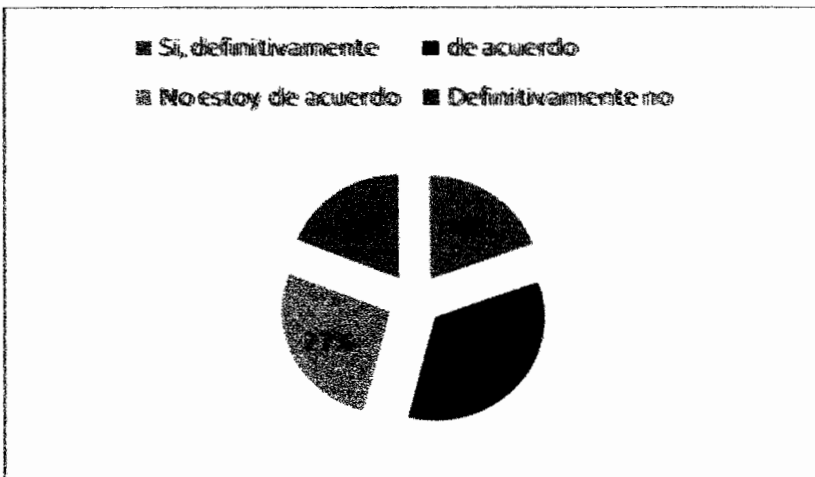
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.17 Variable de Trato del Personal

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	39	20%
de acuerdo	69	35%
No estoy de acuerdo	54	27%
Definitivamente no	38	19%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.17 Variable de Trato del Personal



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 35% de los usuarios están de acuerdo debido a que la mayoría del personal de la empresa es amable con los clientes.

8. ¿La limpieza en las instalaciones son las adecuadas?

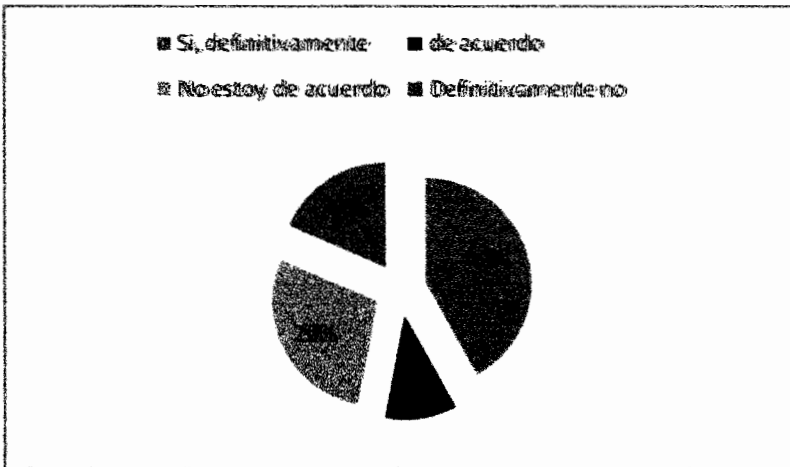
___ Si, definitivamente ___ de acuerdo
___ No estoy de acuerdo ___ Definitivamente no

Tabla 2.18 Variable de Limpieza de Instalaciones

CONCEPTO	USUARIOS	PORCENTAJES
Si, definitivamente	84	42%
de acuerdo	22	11%
No estoy de acuerdo	57	29%
Definitivamente no	37	19%
	200	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.18 Variable de Limpieza de Instalaciones



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 28% de los usuarios dijo si, definitivamente, esto quiere decir que las instalaciones están totalmente limpias y representa para los usuarios una buena presentación de la empresa.

2.5.3 INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS A LAS ÁREAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS

Edad ____

23 – 32 ____

33 – 42 ____

43 – 52

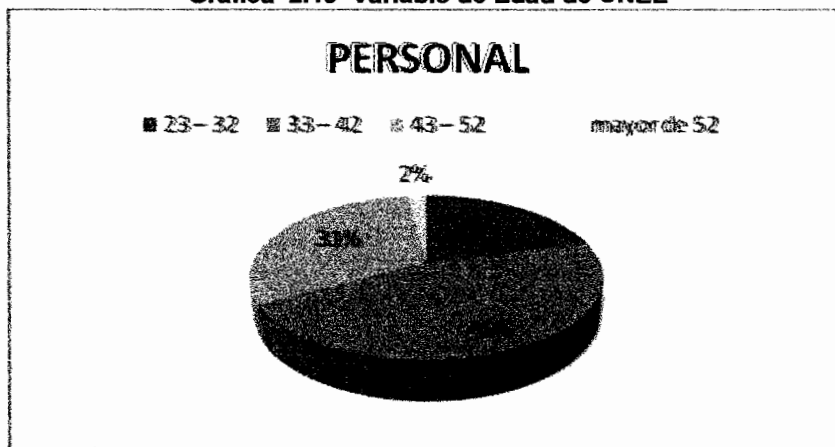
mayor de 52 ____

Tabla 2.19 Variable de Edad de CNEL

EDAD	PERSONAL	PORCENTAJE
23 – 32	21	21%
33 – 42	46	46%
43 – 52	31	31%
mayor de 52	2	2%
	100	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.19 Variable de Edad de CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

En los datos obtenidos en la encuesta realizada nos damos cuenta que el 46% del personal de varía entre 33 – 42 años de edad lo cual se ve reflejado en el gráfico.

Sexo: Masculino

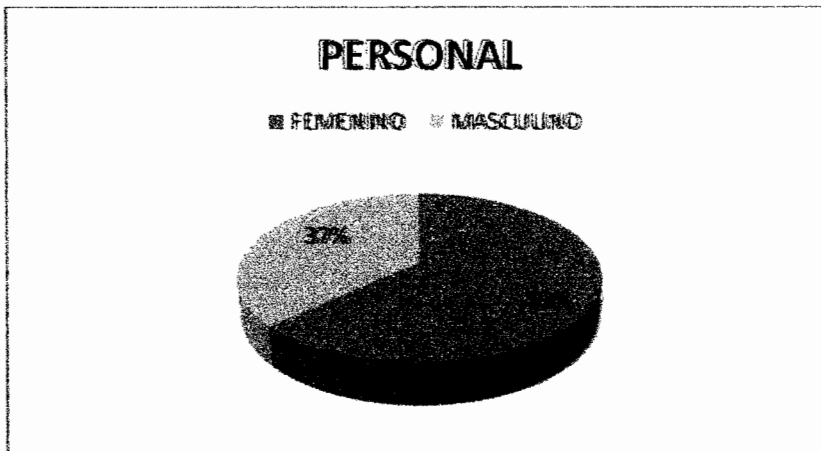
 Femenino

Tabla 2.20 Variable de Sexo de CNEL

SEXO	PERSONAL	PORCENTAJE
FEMENINO	63	63%
MASCULINO	37	37%
	100	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.20 Variable de Sexo de CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

En las encuestas realizadas observamos que el 63% del personal en el área financiera y administrativa es de mujeres, y el 37% de varones.

1. ¿Cree usted que es necesario realizar la reingeniería en su Departamento?

Si _____

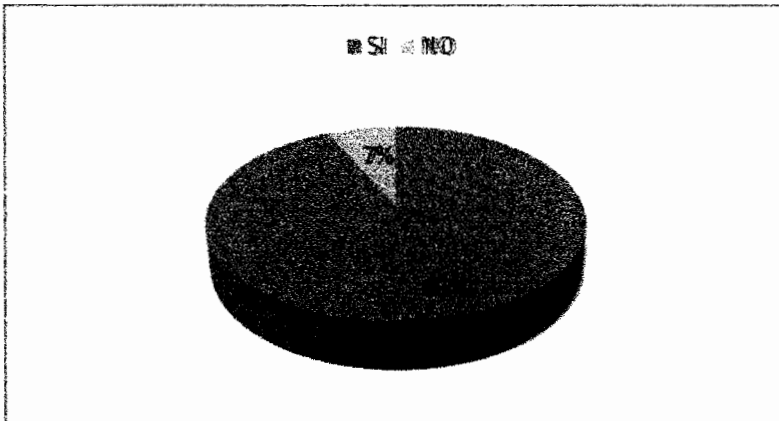
No _____

Tabla 2.21 Variable de Reingeniería de los Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	93	93%
NO	7	7%
	100	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.21 Variable de Reingeniería de los Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

La encuesta realizada a los departamentos de Finanzas y Administrativa nos dio como resultado que el 93% de los empleados están de acuerdo con los cambios que se van a implementar en la reingeniería de sus departamentos.

2. ¿Cuáles son los problemas más comunes que existen en su Departamento?

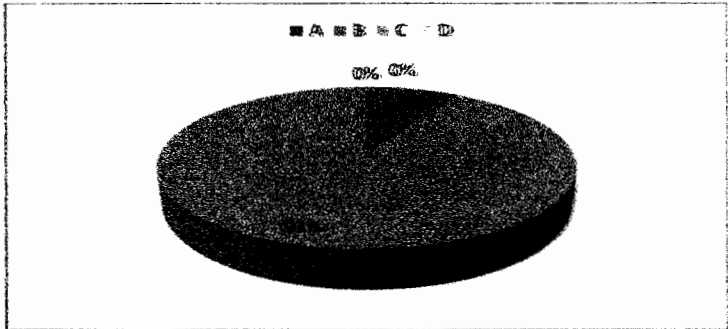
- a) Información no entregada a tiempo por parte de los empleados al Gerente _____
- b) Falla del Sistema Contable _____
- c) No hay buen control de Presupuestos _____
- d) Otros (especifique) _____

Tabla 2.22 Variable de Problemas en CNEL

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
Información no entregada a tiempo	8	9%
Falla del Sistema Contable	85	91%
No hay buen control de presupuestos	0	0%
Otros	0	0%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.22 Variable de Problemas en CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

De acuerdo a los resultados dados el problema más frecuente que existe es la falla del sistema contable con el 91%.

3. ¿Estaría usted de acuerdo en participar de los cambios en su Departamento?

Si _____

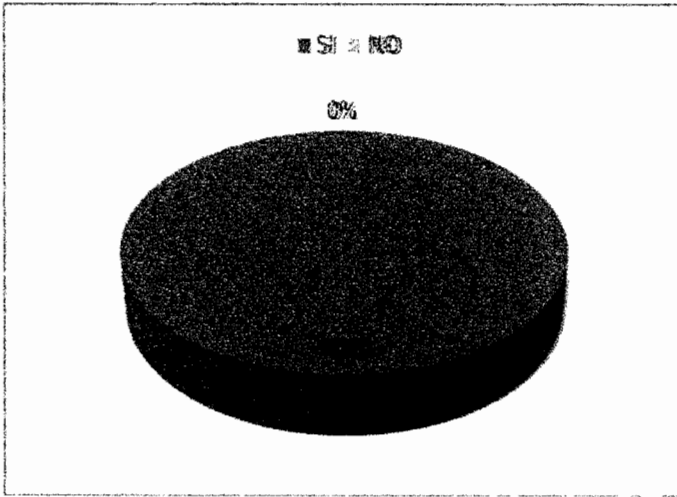
No _____

Tabla 2.23 Variable de Cambios en CNEL

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	93	93%
NO	0	0%
	93	0.93

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.23 Variable de Cambios en CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 100% de las personas que desearon realizar cambios dijeron si en las encuestas realizadas.

4. ¿Cree usted que beneficiara a la empresa aplicar el rediseño a su departamento?

a Mucho_____

b Poco_____

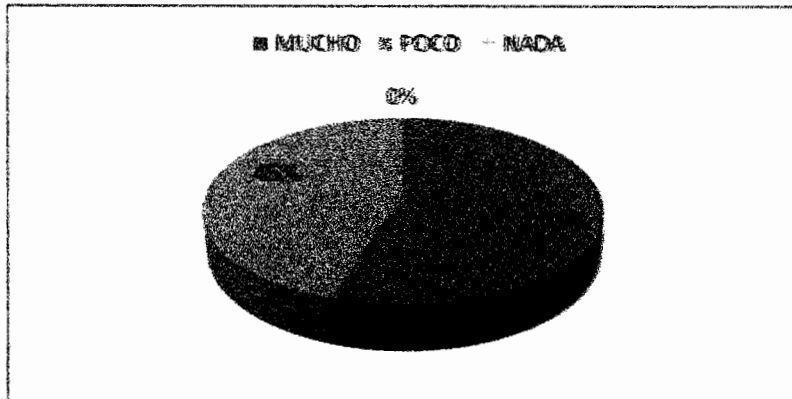
c Nada_____

Tabla 2.24 Variable de Rediseño en CNEL

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
MUCHO	51	55%
POCO	42	45%
NADA	0	0%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.24 Variable de Rediseño en CNEL



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 55% está dispuesto a participar en los cambios que existan en los diferentes departamentos de la empresa CNEL.

5. ¿El software con que trabajan se daña frecuentemente?

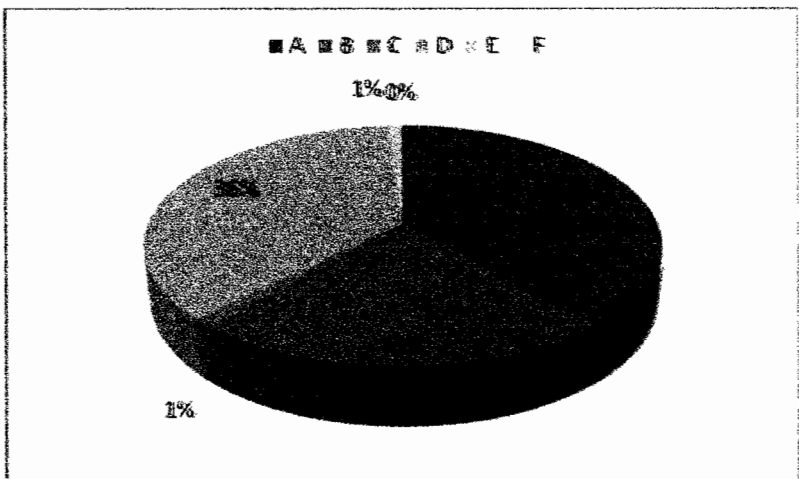
- a. una vez por semana _____
- b. dos veces por semana _____
- c. tres veces por semana _____
- d. una vez al mes _____
- e. dos veces al mes _____
- f. ninguna vez _____

Tabla 2.25 Variable del Problema de Software

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
Una vez por semana	36	39%
dos veces por semana	21	23%
tres veces por semana	1	1%
una vez al mes	34	37%
dos veces al mes	1	1%
ninguna vez	0	0%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.25 Variable del Problema de Software



Fuente: Elaborado por las Autoras

Con el software que trabajan por lo general se daña una vez por semana lo que genera problemas en los departamentos.

6. ¿Cuántos ordenadores tiene en su departamento?

___ Ninguno ___ Solo 1. ___ Entre 2 y 4.

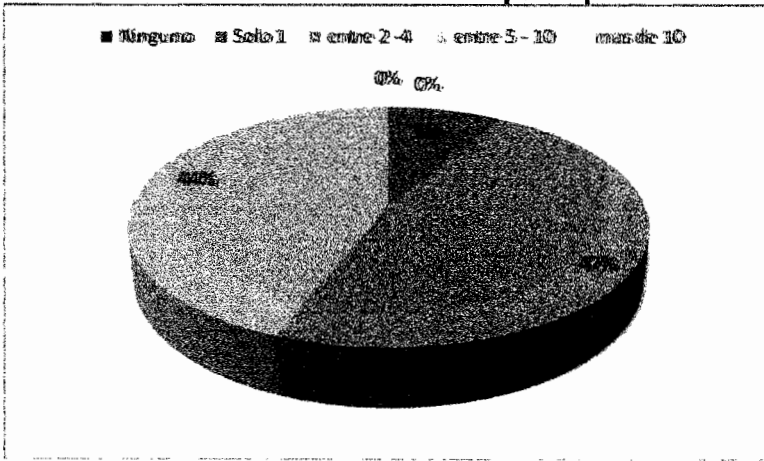
___ Entre 5 y 10. ___ Más de 10.

Tabla 2.26 Variable de Ordenadores por Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
Ninguno	0	0%
Solo 1	8	9%
entre 2 -4	44	47%
entre 5 - 10	41	44%
mas de 10	0	0%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.26 Variable de Ordenadores por Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 47% de los encuestados nos indica que en sus diferentes aeras de trabajos existen entre 2 y 4 ordenadores.

7. ¿Tiene red LOCAL en su departamento?

Si _____

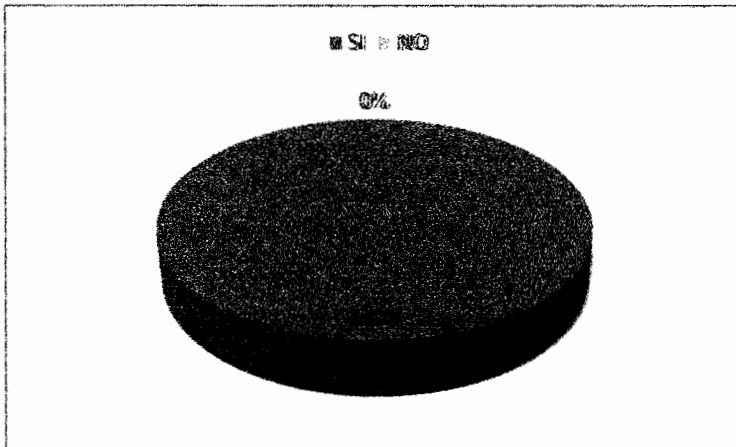
No _____

Tabla 2.27 Variable de Red Local en los Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	93	100%
NO	0	0%
	93	100%

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.27 Variable de Red Local en los Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

Las encuestas nos indican que existen en todos los departamentos red local

8. ¿Qué sistema operativo tiene?

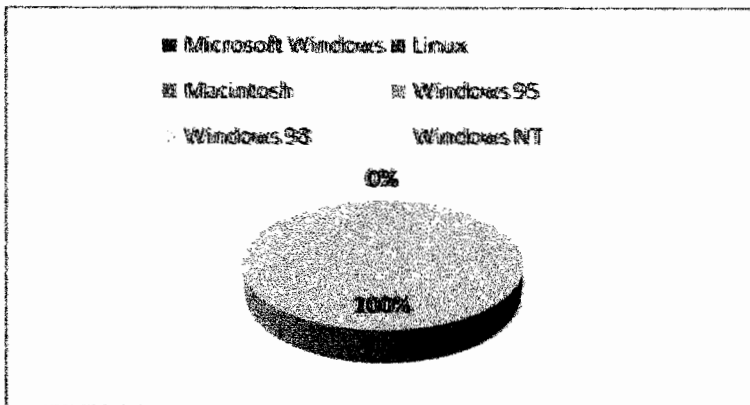
- _____ Microsoft Windows.
- _____ Linux.
- _____ Ns/nc
- _____ Macintosh OS (MacOs)
- _____ Windows 95
- _____ Windows98
- _____ Windows NT,

Tabla 2.28 Variable de Sistemas Operativos en los Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
Microsoft Windows	0	0%
Linux	0	0%
Macintosh	0	0%
Windows 95	0	0%
Windows 98	93	100%
Windows NT	0	0%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.28 Variable de Sistemas Operativos en los Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

Las encuestas realizadas nos indican que en CNEL utiliza el sistema operativo Windows 98

9. ¿Qué sistema contable utiliza actualmente?

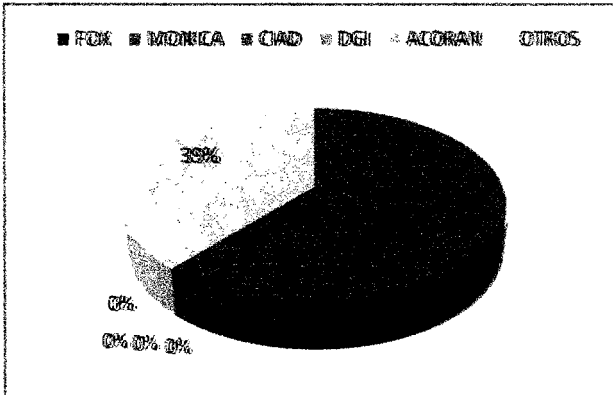
- _____ FOX
- _____ MONICA
- _____ CIAD o Latinium,
- _____ DGI-SITRIB-SICORE
- _____ Acoran Money
- _____ Otros (especifique)

Tabla 2.29 Variable de Sistemas Contable en los Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
FOX	57	61%
MONICA	0	0%
CIAD	0	0%
DGI	0	0%
ACORAN	0	0%
OTROS	36	39%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.29 Variable de Sistemas Contable en los Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

Las encuestas nos indican que el 61% de las áreas financieras y contables trabajan con fox y el 39% trabajan con ODYN

10. ¿Cree usted que si se habilitara un nuevo sistema contable mejoraría la calidad de trabajo?

Si _____

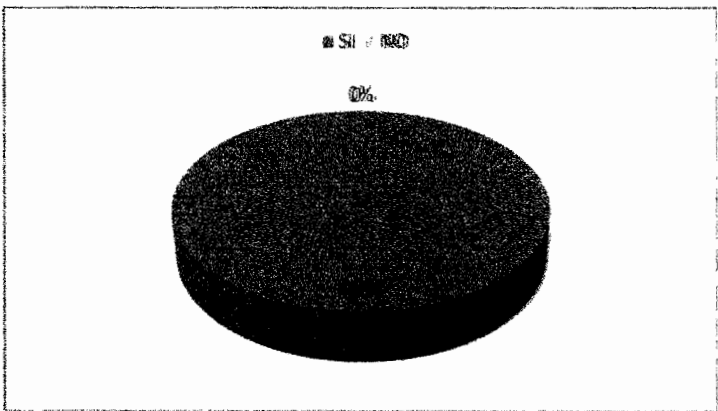
No _____

Tabla 2.30 Variable de Sistemas Contable nuevo en los Departamentos

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	93	100%
NO	0	0%
	93	100%

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.30 Variable de Sistemas Contable nuevo en los Departamentos



Fuente: Elaborado por las Autoras

EL 100% de los encuestados están de acuerdo en implantar un nuevo sistema contable en los diversos departamentos de CNEL.

11. ¿Existen procedimientos formales para informar a los niveles superior oportunamente, pérdida, daño o uso indebido de la información crítica?

Si _____

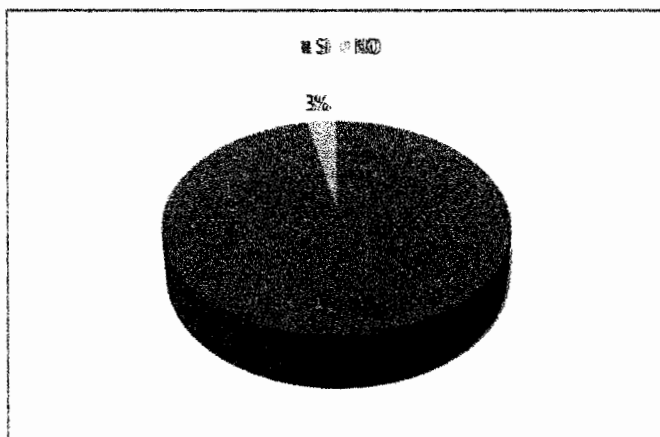
No _____

Tabla 2.31 Variable de Procedimientos Formales

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	90	97%
NO	3	3%
	93	100%

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.31 Variable de Procedimientos Formales



Fuente: Elaborado por las Autoras

EL 97% de los encuestados nos muestra que existen procedimientos formales para realizar informes a sus superiores.

12. ¿Cuáles son los medios formales para dar a conocer los informes a los superiores?

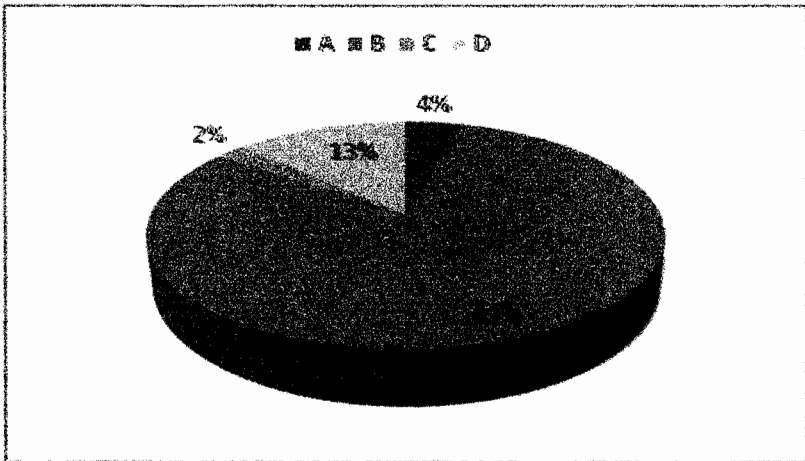
Memos _____ Mail _____
 Fax _____ Teléfono _____
 Otros (especifique) _____

Tabla 2.32 Variable de Medios Formales

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
Memos	4	4%
Mail	75	81%
Fax	2	2%
Teléfono	12	13%
	93	1

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.32 Variable de Medios Formales



Fuente: Elaborado por las Autoras

Los medios con el cual se comunican para los informes a sus superiores son vía mail con un 81% mientras que como según opción utilizan las vías telefónicas con un 13%.

13. ¿Existe una estructura para asignar la propiedad de la información, incluso identificando quiénes están autorizados para iniciar y/o modificar transacciones?

Si _____

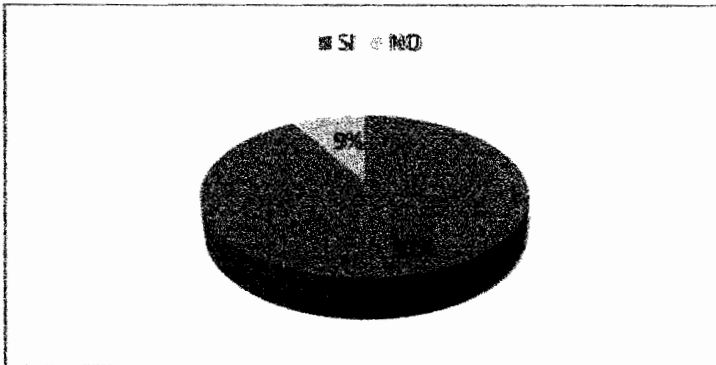
No _____

Tabla 2.33 Variable de Propiedad de la Información

CONCEPTO	PERSONAL	PORCENTAJE
SI	85	91%
NO	8	8%
	93	99%

Fuente: Elaborado por las Autoras

Gráfica 2.33 Variable de Propiedad de la Información



Fuente: Elaborado por las Autoras

El 91% de los encuestados nos indica que existen personas que están autorizados para modificar o iniciar transacciones.

2.6 CONCLUSIONES DEL ESTUDIO

El estudio de mercado realizado mostró que CNEL es una empresa que tiene aspectos positivos y negativos tratando específicamente el tema de reconstrucción en su sistema, software e infraestructura.

2.6.1 CONCLUSIONES DEL PERSONAL TÉCNICO

En base a los resultados obtenidos en el caso de estudio, es posible concluir que se sienten satisfechos al trato que reciben en el establecimiento que operan, pero esto no es lo suficiente para los consumidores finales puesto que ellos ven a los trabajadores como personal ineficientes ya que por lo general existen algún tipo de percance al realizar su trabajo tales como demora en conexión de luz o mala conexión. También observamos que el trato de sus superiores para con ellos son parciales ya que existe un 44% satisfactorio y un 44% ineficiente y esto se debe a los múltiples cambios que a tenido la empresa. En lo referente al lugar de trabajo le es igual ya que ellos por lo general laboran más en las calles que en las oficinas de CNEL.

2.6.2 CONCLUSIONES REALIZADA A LOS CLIENTES

Las encuestas realizadas a la satisfacción a los clientes fue evaluado a 200 personas y resultado de mucha utilidad ya que logramos observar que en esta provincia por lo general quienes mas se ocupan en realizar el pago u otras situaciones que corresponda a la electricidad son los hombres en un rango de edad de 33-42 años y que de acuerdo al servicio que han recibido en CNEL, no se encuentran satisfecho tanto en el servicio como en la asesoría y en el trato que esta brinda. Para el usuario es un poco molesto el tiempo que pierde en el establecimiento realizando un trámite de pago o

conexión de luz, se demoran demasiado lo que ocasiona que el cliente se sienta disgustado por el tiempo que le toca esperar hasta ser atendido. El punto que tienen a favor la CNEL es la limpieza que mantiene a diario tiene el establecimiento.

2.6.3 CONCLUSIONES REALIZADA AL PERSONAL DE LOS DEPARTAMENTOS DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

Todos los resultados se refieren a los datos obtenidos en las encuestas realizadas. El primer dato destacable es que existe el personal administrativo si está dispuesto a participar en los cambios que se van a realizar en los distintos departamentos ya que por lo general los problemas que existen son muy importunos para los empleados lo que significa que pierden mucho tiempo por las fallas del sistema contables y por los pocos ordenadores que existen en las diferentes áreas. Ellos requieren de un sistema y un software actualizado ya que el que utiliza les ocasiona diversos problemas.

CAPITULO III.- ESTUDIO TÉCNICO

3.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La empresa debe rediseñarse de tal forma que permita obtener procesos robustos con mayor probabilidad de éxito. La parte administrativa debe comprometerse con el cambio requerido de otra forma se irá directo al fracaso, sea que se aplique reingeniería o cualquier otro tipo de herramienta. Se debe rediseñar procesos claves o proceso principal que son conjuntos de actividades que fluyen a lo largo de la organización y que una varias divisiones, departamentos o funciones en del poyo del macro-proceso de negocio.

Estos procesos-clave son parte vital de la estrategia del negocio y generan la capacidad de proporcionar productos o servicios a los clientes externos y, por lo tanto, impactan directamente en los resultados del negocio. En cambio, los subprocesos o procesos de apoyo están subordinados a un proceso-clave, que fluye por medio de cadenas cliente-proveedor. Estos subprocesos no son estratégicos y pueden darse dentro de una unidad de negocio, departamento y, en algunos casos, llegar a cruzar las fronteras funcionales de un área determinada. Por lo general, estos negocios no trascienden al mercado.

En este caso el proyecto de reingeniería se ubica en un proceso clave, todas las áreas de la empresa se ven afectadas y participan en el rediseño.

3.2 IDENTIFICACIÓN DE PROCESOS

La empresa debe identificar cuales son los procesos que cruzan a través de las diferentes funciones de las mismas y que forman parte de la base de la empresa. Para conocer el proceso se debe reflejar como funciona el trabajo en las diferentes unidades o áreas de la empresa.

3.3 SELECCIÓN DEL PROCESO CLAVE

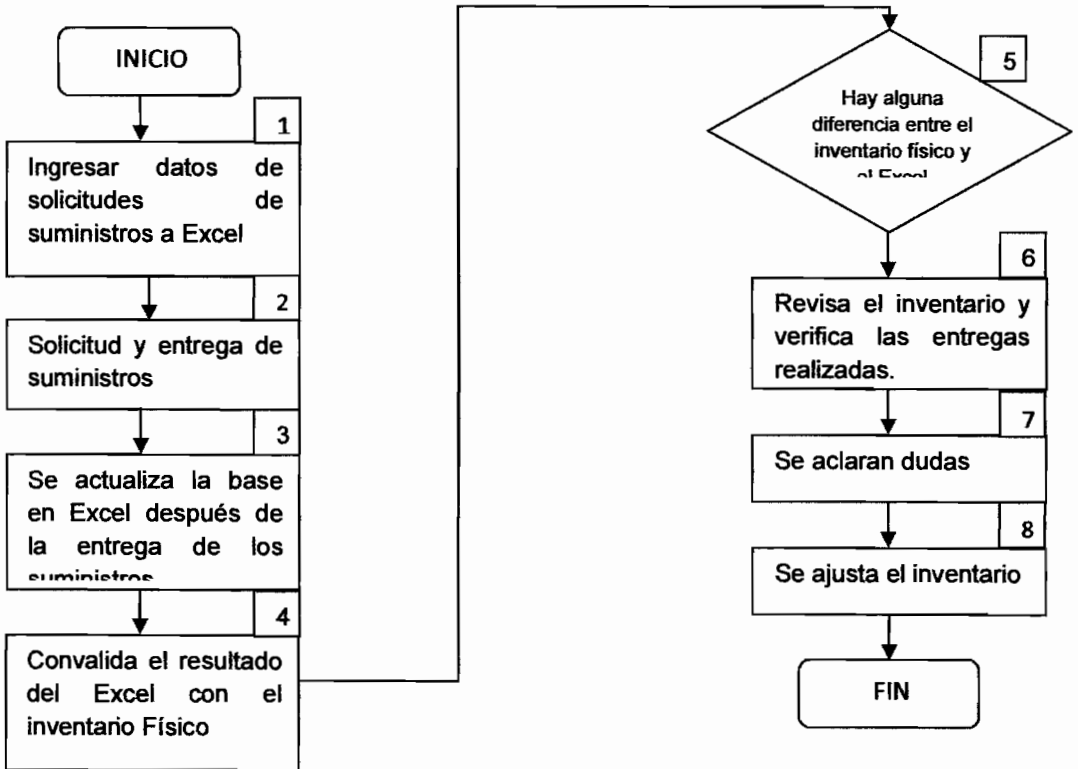
No es necesario rediseñar todo el proceso si no es necesario realizar una selección de los mismos y determinar cual área o unidad se piensa rediseñar.

Entre los procesos claves tenemos: Operaciones, con los subprocesos de planeación y mantenimiento de la red, Administración y Finanzas, con los subprocesos de ingresos, tesorería y control

Esto ayudará a reducir los riesgos de la implementación, a mejorar la administración de los aspectos humanos del cambio y a aumentar la probabilidad de obtener resultados en tiempo y dentro del presupuesto asignado.

3.4 PROCESO DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

3.4.1 PROCESO DE NEGOCIACIÓN CON PROVEEDORES



Descripción:

1. Ingresar datos de solicitudes de suministros a Excel:

La secretaría de Contabilidad ingresa los datos en la hoja de cálculo que se utilizan para analizar, controlar, planificar o evaluar los suministros solicitados por los proveedores.

2. Solicitud y entrega de suministros

Una vez ingresado los datos en la hoja de cálculo recibirán los suministros que el proveedor le haya entregado.

3. Se actualiza la base de datos en Excel después de la entrega de suministros

La secretaría Contable se encarga de actualizar en su base de datos el ingreso de los nuevos suministros para luego cerrar el inventario.

4. Convalida el resultado de Excel con el inventario físico

La Secretaría se encarga de realizar un inventario con los suministros que tiene físicamente en la bodega, de acuerdo con lo que ha ingresado en su base de datos.

5. ¿Hay alguna diferencia entre el inventario físico y el Excel?

En este punto nos damos cuenta si el inventario físico y el Excel tienen los mismos suministros ingresados.

6. Revisa el inventario y verifica las entradas realizadas

La secretaría contable tiene que verificar que todo este entregado por los proveedores y que en su totalidad el inventario cuadre tanto en la base de dato como físicamente.

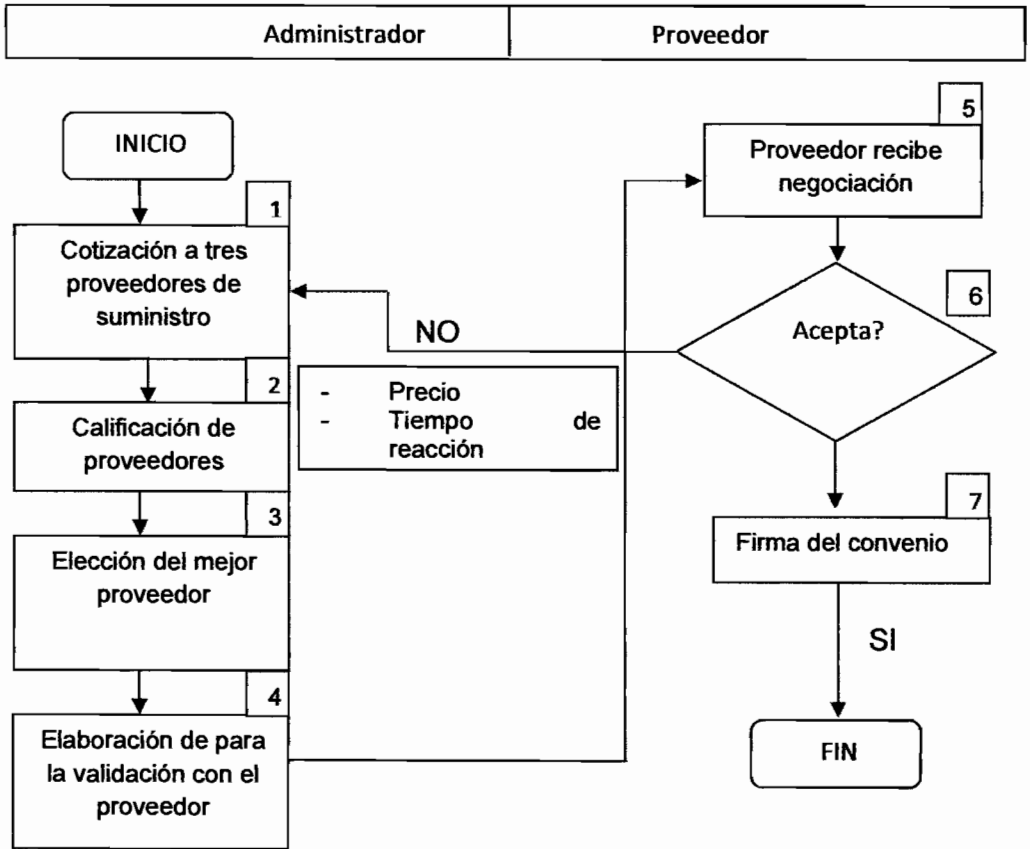
7. Se aclara dudas

Si el inventario no le llegase a cuadrar tiene que recurrir a las facturas entregada por el proveedor o a la lista de los suministros.

8. Se ajusta el inventario

En el instante que haya pasado el paso 7 procederá ajustar el inventario.

3.4.2 PROCESO DE CONTROL DE INVENTARIO



Descripción:

1. Cotización a los proveedores de suministros

El jefe Administrativo se encarga de realizar las cotizaciones a los proveedores

2. Calificación de los proveedores

El jefe se encarga de preguntar a los proveedores tiempo de entrega, precio final y tiempo máximo de pago.

3. Elección del mejor proveedor

Se selecciona el proveedor adecuado para el bienestar de la empresa

4. Elaboración de negociación para la validación con el proveedor

Se realiza la negociación con el proveedor seleccionado

5. Proveedor recibe negociación

Escucha la negociación y analiza si la acepta.

6. ¿Acepta?

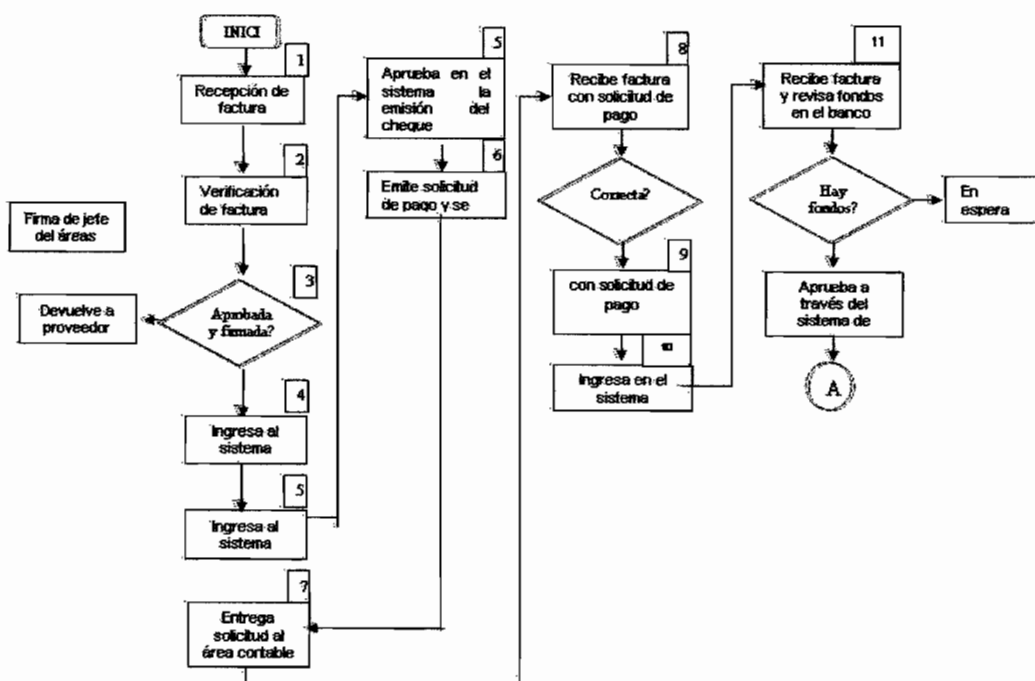
El proveedor es el que decide si le conviene o no la negociación con la empresa

7. Firma del Convenio

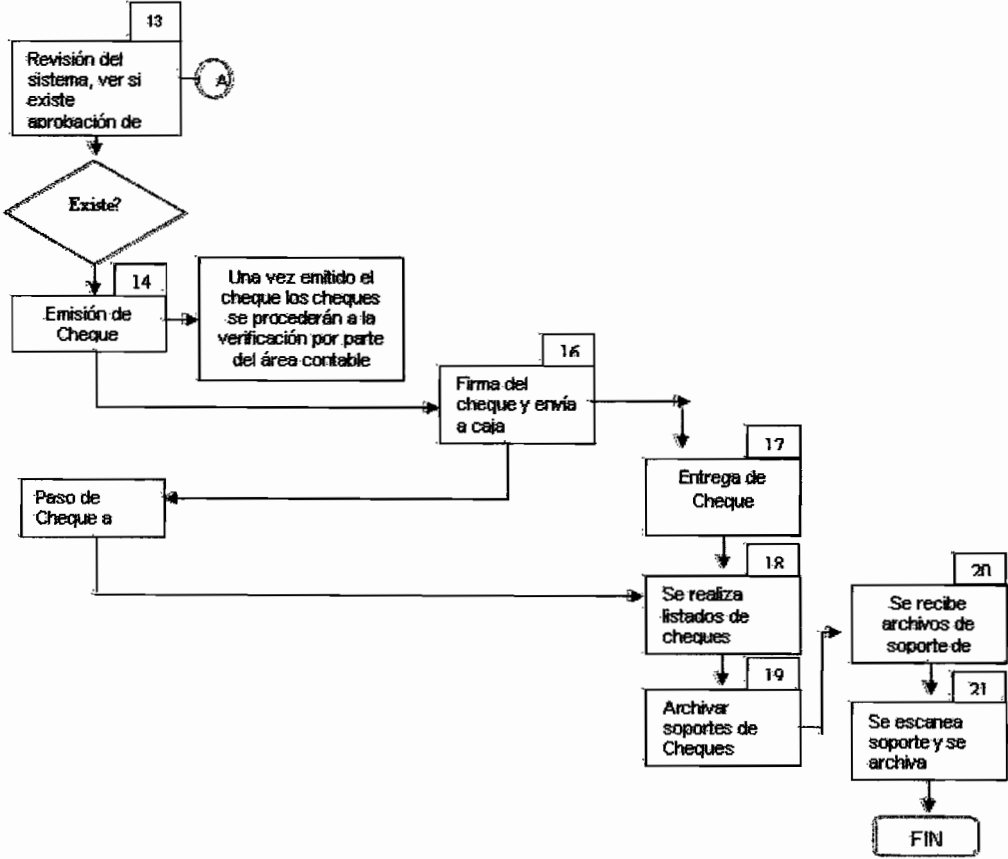
Si llegan a un acuerdo favorable para ambas partes proceden con las firmas.

3.4.3 PROCESO DE CONTROL DE GIRO DE CHEQUE (ÁREA CONTABLE – FINANZAS)

Solicitante	Jefe de Área	Contabilidad	Finanzas
-------------	--------------	--------------	----------



Giros	Firmas Autorizadas	Caja de Entrega	Archivos
-------	--------------------	-----------------	----------



Descripción:

1. Recepción de facturas

En cada departamento existe una persona encargada de recibir las facturas de diversas actividades realizadas para el departamento.

2. Verificación de facturas

En este paso la persona que esta encargada de verificar las facturas e ingresarlas al sistema, deberá tener la firma de aprobación del ejecutor del gasto.

3. Aprobada y firmada

La factura deberá estar firmada y autorizada para ingresarla.

4. Ingresada al sistema

La factura es ingresada al sistema para lograr alimentar los gastos realizados por el departamento.

5. Aprueben el sistema

La persona encargada o jefe principal del área aprueba atreves del sistema el cheque.

6. Emite solicitud de pago

Al instante se emite la solicitud del pago y se firma.

7. Entrega de Solicitud

La solicitud de entrega en el área contable al recibir la factura con solicitud de pago.

8. Recibe factura con solicitud de pago

Verificación de la factura si se encuentra completa con sus debidos rubros en caso de no estar elaborada correctamente se devuelve al encargado de las facturas.

9. Codifica pago

El contador codifica pagos para su debida emisión.

10. Ingrese en el sistema contable

Ingreso de gastos en el sistema contable y envíos de facturas y soportes al departamento de finanzas.

11. Recibe factura y revisa fondos

El departamento financiero recibe las facturas lo revisa y coloca el visto bueno si es necesario, a su vez revisa si existen fondos para la emisión de los cheques.

12. Aprueba emisión

Si existen fondos en el banco el departamento financiero aprueba la emisión del cheque en el sistema y si no la emisión del cheque quedaría en espera.

13.Revisión del sistema

En el área de giros se revisa la aprobación de los cheques.

14.Emisión de cheques y desbloqueo

El encargado en este departamento emite cheques y a su vez desbloquea el sistema para su respectivo pago.

15.Paso de cheques a caja

El encargado de los giros dará el paso de los cheques a pagaduría, donde se tendrá que actualizar en el sistema el estado del mismo

16.Firma de cheques

Verificación de los cheques para realizar la firma respectiva y enviarlos a pagaduría.

17.Entrega de cheques

El personal de pagaduría se encargara de mantener en custodia y entregar los cheques realizados.

18.Se realiza estado de cheques entregados

El personal de pagaduría esta encargado de realizar listado de cheques entregados.

19. Archivar soporte de cheques entregados

Se archivan los soportes de los cheques entregados y se los envía al área de archivos.

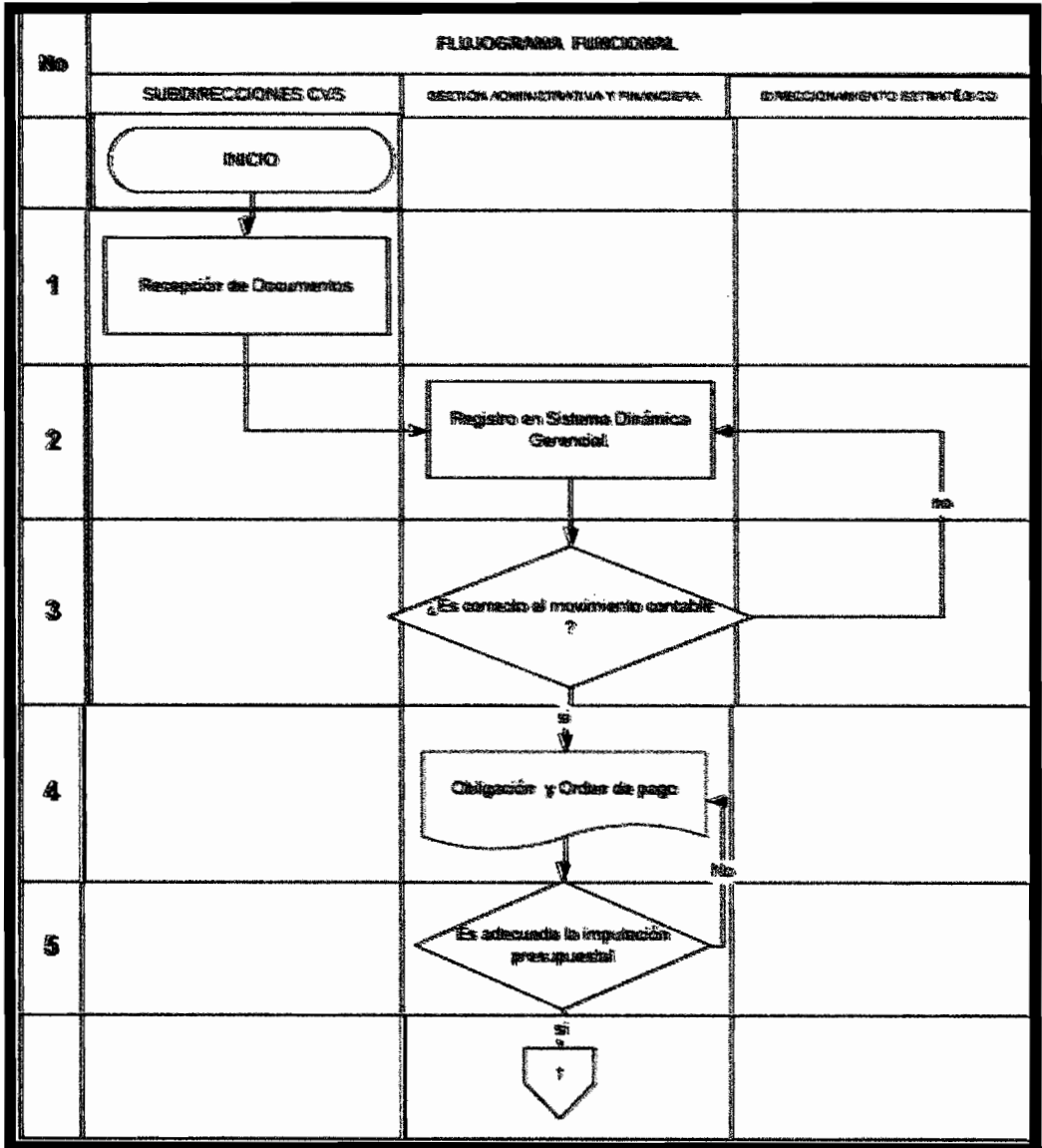
20. Se recibe soporte de cheques

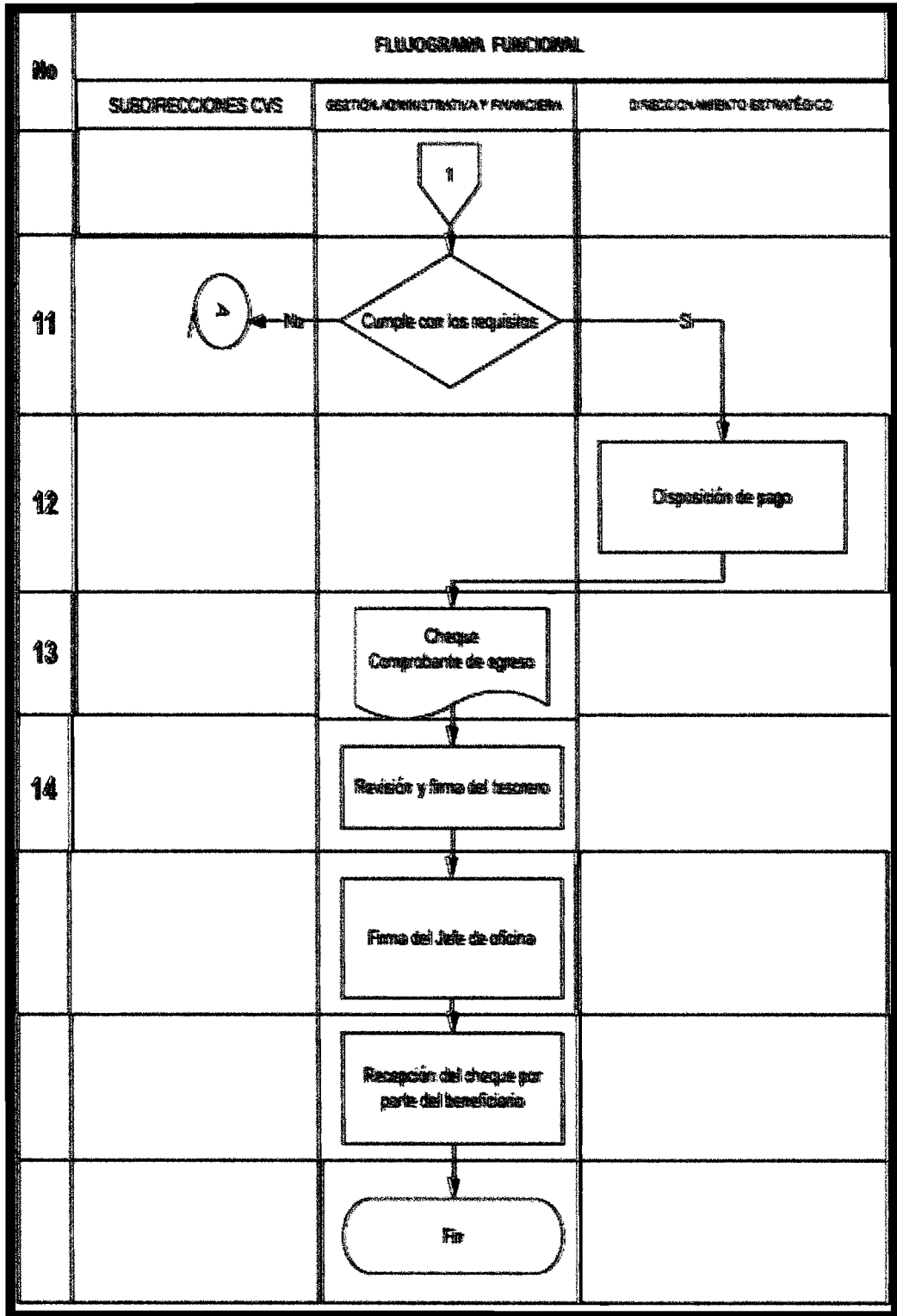
El encargado de archivo recibe soporte de emisión de cheque.

21. Se escanea soporte y se archiva

Se archivan los cheques entregados luego de haberlos escaneados.

3.4.4 PROCESO DE PAGOS DE CONTRATO Y/O CONVENIOS REVISAR POR CONSULTORÍA DE APOYO





Descripción:

1. Recepción de Documentos

Los subdirectores reciben por parte de los directores la documentación necesaria para efectuar los procesos de pago.

2. Registro en sistema dinámico

Contabilidad recibe la documentación de pago y Registra en el sistema dinámico gerencial la imputación contable

3. ¿Es correcto el movimiento contable?

El contador revisa en el sistema dinámico gerencial – Módulo de Contabilidad la imputación contable y los descuentos por ley. Si la imputación es adecuada firma. Caso contrario devuélvela auxiliar para correcciones.

4. Obligación y Orden de Pago

El personal de presupuesto elabora la obligación y orden de pago.

5. Es adecuada la obligación Presupuestal

El jefe de presupuesto verifica la imputación presupuestal, si es adecuada firma, en caso contrario devuelve para corregir

6. Cumple con los requisitos

El jefe de oficina administrativa y financiera revisa la documentación y la contabilidad. Si esta correcta firma, caso contrario devuelve para corrección.

7. Disposición de pagos

El Director General autoriza el pago mediante firma en los documentos

8. Cheque Comprobante de Egreso

El auxiliar de tesorería recibe las cuentas y procede a la elaboración de comprobante de egreso y del cheque

9. Revisión y Firma del tesorero

El tesorero revisa, firma el cheque y remite al jefe de administración y finanzas.

10. Firma del Jefe de Oficina

El jefe de oficina administrativa y financiera firma el cheque y remite al tesorero

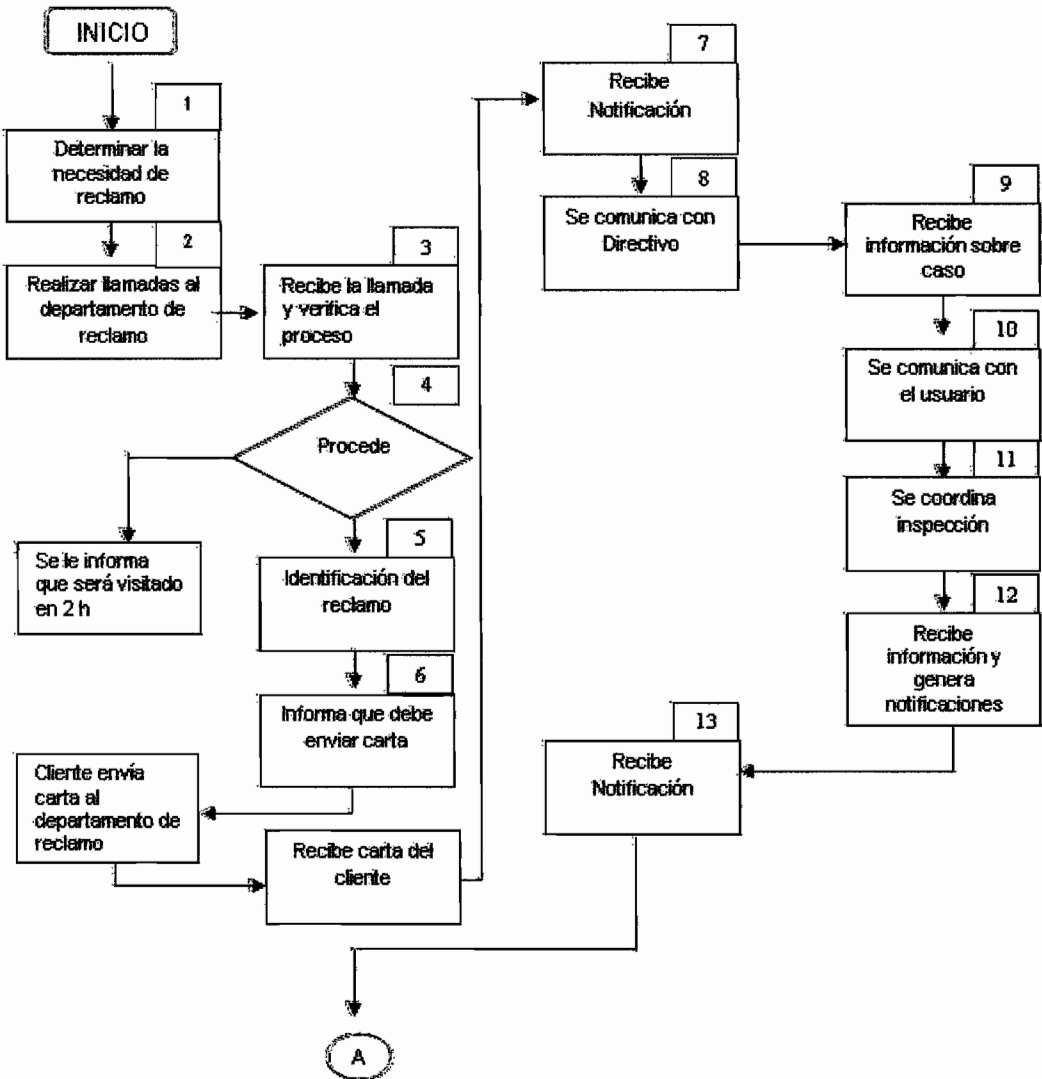
11. Recepción del Cheque por parte del beneficiario

El tesorero coloca sello de seguridad al cheque y entrega al beneficiario

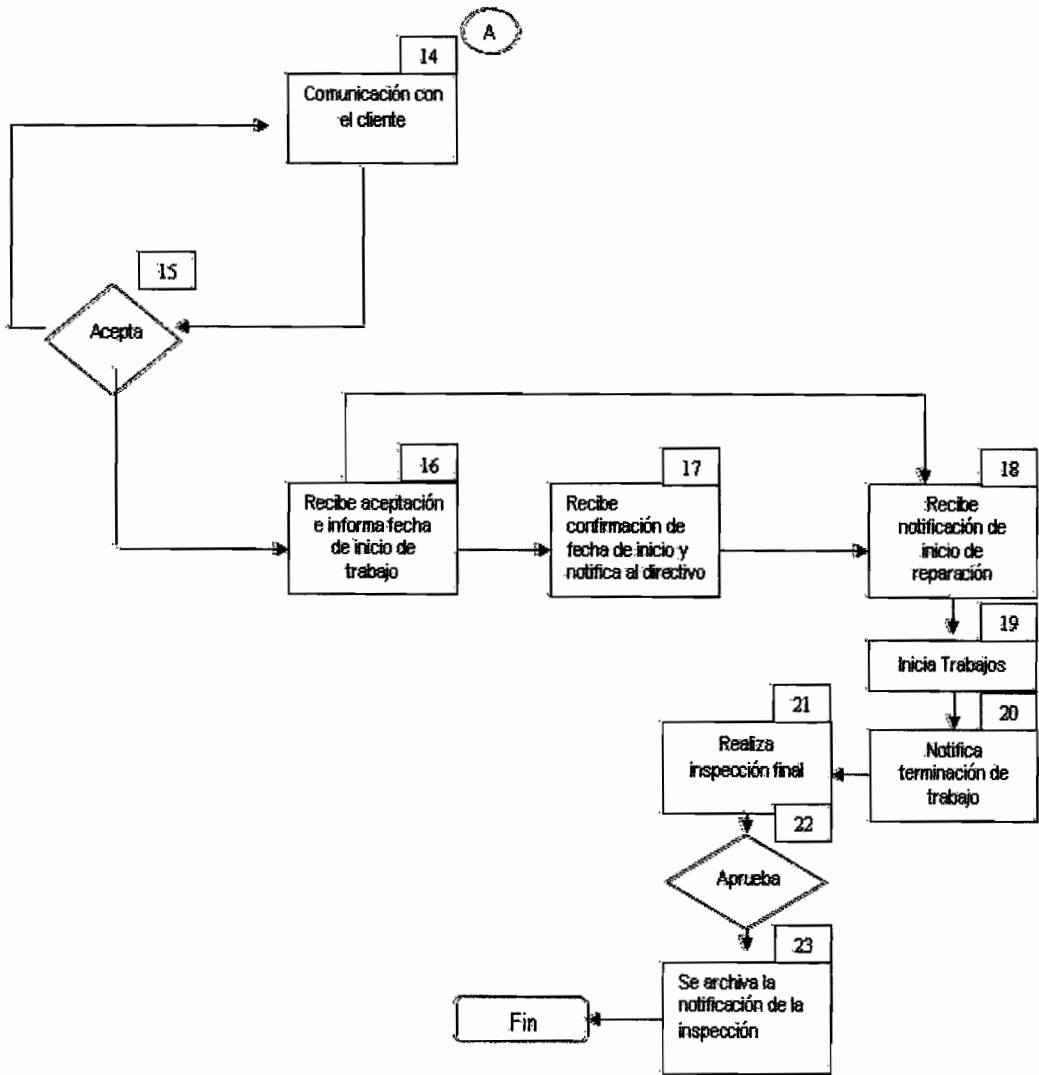
3.4.5 PROCESO DEPARTAMENTO SERVICIO AL CLIENTE

3.4.5.1 PROCESO DE RECLAMOS ATENDIDOS POR EMPLEADOS DE SERVICIO AL CLIENTE

CLIENTE	OFICINA DE RECLAMO	JEFE AREA DE RECLAMO	DIRECTIVO	EMPLEADO
---------	--------------------	----------------------	-----------	----------



CLIENTE	OFICINA DE RECLAMO	JEFE AREA DE RECLAMO	DIRECTIVO	EMPLEADO
---------	--------------------	----------------------	-----------	----------



Descripción:

1. El cliente determina la necesidad del reclamo

El usuario al notar fallas en su servicio determina su necesidad de reclamo

2. Realiza llamada tal departamento de reclamo

El cliente se acerca a la central telefónica de CNEL, en donde una persona le atenderá en hora de oficina de lunes a sábados.

3. Recepción de llamada y verifica procesos

La operadora del área recibe la llamada del usuario y verifica con información básica por parte del usuario si su servicio se encuentra en problema.

4. Procede

Se comienza a tomar medidas correctivas

5. Identificación de reclamos

El cliente informa sobre el inconveniente que tiene en su servicio con base a esto se realiza la gestión respectiva de acuerdo a la gravedad del problema.

6. Informa que debe enviar carta

En este punto la operadora informa al usuario que debe de enviar una carta o solicitud para solucionar el problema.

7. Recibe notificación

La jefa de atención a reclamos recibe la solicitud reportado por el usuario

8. Comunicación con directivo

La jefa de reclamos se comunica con el director para informar la novedad encontrada.

9. Recibe información sobre caso

El director recibe información sobre el problema y define posibles soluciones.

10. Comunicación con usuarios

El operador de reclamos se comunica con el usuario y este le indica que tendrá una inspección en su domicilio.

11. Coordinación de inspección

Se acuerda y procede con el usuario a verificar el día que se realizara la inspección.

12. Recibe información y genera notificación

Informe del problema que el usuario dio a la operadora para medir el grado de complejidad que tiene el problema.

13. Recibe y envía informe

La jefa de atención se comunica con el directivo y este le informa sobre la solución del problema.

14. Comunicación con usuario

La operadora de reclamo se comunica con el cliente y le comunica la fecha que se realizara el trabajo.

15. Acepta

El cliente acepta la fecha dada por la operadora de reclamo.

16. Recibe aceptación e informa fecha de inicio de trabajo

La operadora recibe la aprobación del usuario.

17. Recibe confirmación de fecha de inicio y notifica al directivo

La operadora comunica al directivo que el cliente acepto la fecha pactada.

18. Recibe notificación de inicio de reparación

Se asigna a un operador para solucionar el problema del usuario

19. Inicia trabajos

El operador acude al lugar del problema y lo soluciona.

20. Notifica terminación de trabajo

El operador notifica a la operadora de reclamo que culmino el trabajo con éxito.

21. Realiza inspección final

Se realiza una previa supervisión para verificar si se realizo con éxito el trabajo

22. Aprueba

El supervisor asignado a la revisión aprueba el trabajo y realiza la notificación.

23. Se archiva la notificación de inspección

La notificación es archivada por la operadora de reclamos en su respectivo departamento.

3.5 CONOCER EL PROCESO ACTUAL

El proceso de reingeniería cambia las preguntas “¿cómo, cuándo, dónde y con quién?” y antepone la pregunta “¿Por qué?” Aquí se cambia radicalmente la pregunta “¿Cómo podemos mejorar lo que ya estamos haciendo?” por “Lo que estamos haciendo, ¿es lo correcto?” Hacer estas preguntas obliga a las empresas a examinar las reglas tácticas y los supuestos en que descansa el manejo de sus negocios.

Y esto ayuda a conocer los diferentes puntos:

- Qué necesita el cliente, que le da el proceso actual y qué requiere el nuevo proceso para cubrir esa necesidad.
- Deficiencia detectada por parte de los operadores y sistemas desactualizados

3.6 NUEVO DISEÑO

Al rediseñar la empresa en base a los procesos, se realizan cambios radicales dentro de su estructura, roles, responsabilidades, valores, relaciones internas y forma de ejercer el liderazgo. Dentro de los cambios más significativos se pueden mencionar:

- Varios documentos se combinan en uno: las tareas se integran y se comprimen, horizontal y verticalmente, provocando una reducción del tiempo de ciclo, disminución de errores y de costos.

- Se modifica la estructura organizacional: se integra un nuevo sistema en el cual los empleados trabajarán más a gusto y se sentirán satisfechos.
- El poder de la tecnología reside en que permite romper reglas y crear nuevas maneras de trabajar
- Mayor satisfacción de los clientes, como resultado de un mejor desempeño en las áreas críticas y estratégicas de la empresa CNEL.

3.7 CAMPOS DE ACCIÓN DEL ÁREA ADMINISTRATIVA

3.7.1 CAMPO DE ACCIÓN DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

- Compra de suministros y suministros/materiales eléctricos

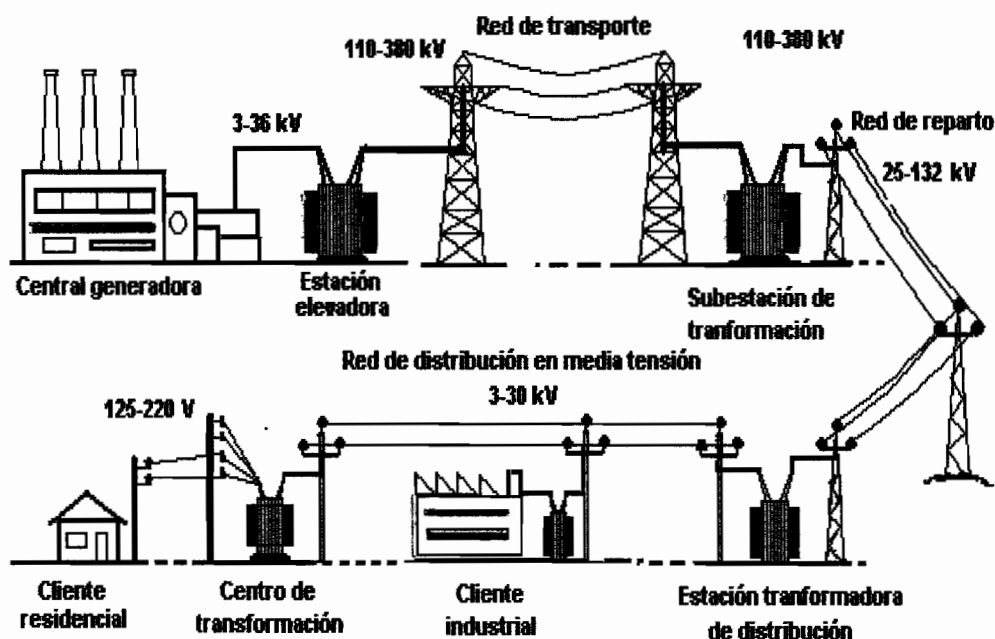
Por lo general las empresas necesitan de varios suministros que son para los empleados las herramientas que le ayudaran a ejecutar mejor su trabajo. Entre los suministros adquiridos por la empresa tenemos: grandes equipos, como computadoras, máquinas de fax, mobiliario de oficina, máquinas y copia; y pequeños suministros tales como papel, lápices y Lápices, clips.

Suministros/Materiales Eléctricos

Se denomina suministro eléctrico al conjunto de etapas que son necesarias para que la energía eléctrica llegue al consumidor final. Como la energía eléctrica es difícil de almacenar, este sistema tiene la particularidad de generar y distribuir la energía conforme ésta es consumida. Por otra

parte, debido a la importancia de la energía eléctrica, el suministro es vital para el desarrollo de los países y de interés para los gobiernos nacionales, por lo que estos cuentan con instituciones especializadas en el seguimiento de las tres etapas fundamentales: generación, transmisión y distribución.

Imagen 3.1 Red de Distribución de Energía



Fuente: Enciclopedia Encarta

Entre los materiales que utiliza la Corporación Nacional de Electricidad se encuentran:

- ✓ Sub-estaciones elevadoras con equipos eléctricos denominados
- ✓ Materiales eléctricos para iluminación

✓ Postes de hormigón

✓ Herrajes, etc.

➤ **Control de Inventario**

El objetivo de contar con un **Control Físico de Inventarios**, es el de asegurar en forma confiable que las existencias físicas existentes en Almacén sean iguales a las del Sistema de Kárdex Físico, lo cual permitirá:

- 1) Una adecuada planeación para la reposición de stocks, evitando su obesidad.
- 2) El espacio absolutamente necesario para un buen almacenamiento.
- 3) La transparencia de los rubros de Existencias y Costo de Ventas en los estados financieros.

➤ **Elaboración de solicitudes de pago**

En la solicitud de pago deberá proporcionarse información suficiente de la forma en que se requiere el pago cuando éste no sea a través de cheque:

- a) depósito en cuenta del proveedor
- b) giro bancario
- c) orden de pago
- d) transferencia de fondos.

Toda solicitud deberá ser autorizada mediante firma del titular de la dependencia o de la persona habilitada para ello. En ningún caso se aceptarán firmas por ausencia o por poder.

Por las solicitudes de pago expedidas a nombre de proveedores se emitirá cheque para abono en cuenta del beneficiario.

Al tramitar una solicitud de pago pendiente de comprobar, será necesario anexar el formato de control de los gastos pendientes debidamente firmado por el titular de la unidad y el responsable de la comprobación.


3.7.2 CAMPO DE ACCIÓN DEPARTAMENTO CONTABLE

- Elaboración de Retención a la Fuente e IVA

- Elaboración de Pago a los Proveedores

Garantizar un buen manejo del pago a proveedores de la Corporación, como son la puntualidad, la calidad y el cumplimiento. El auxiliar Administrativo de Tesorería es quien entrega el cheque al proveedor y queda como constancia la copia del comprobante de cheque firmado. En la **Imagen 3.2** se puede observar el control de pago a proveedores con su respectivo comprobante de cheque.


Imagen 3.2 Control de Pagos a Proveedores

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código IPAP.06
	PROCEDIMIENTO FACTURACION Y CONTROL DE PAGOS A PROVEEDORES	Página: 7 de 7

BENEFICIARIO:	NIT:	FECHA:
VALOR:		

DETALLE	CÓDIGO	NIT	CENTRO DE COSTOS	DEBITO	CRÉDITO
ELABORADO:		REVISADO:		APROBADO:	

PAP-06-R02 Comprobante de cheque

	COMPROBANTE DE CHEQUE	Código IPAP.06-R02
		Fecha

Nombre: _____	Fecha: _____	Valor: _____
Valor en letras: _____		
Fecha de emisión: _____	N° comprobante: _____	
Beneficiario: _____		

Cuenta	Descripción	Costo	Debitos	Créditos	NIT: nombre NIT	Documento

Fuente: Corporación Nacional de Electricidad

➤ Cierre de Balances

El empresario desea conocer durante el ciclo contable, la situación financiera en conjunto, el importe y la naturaleza del Activo, del Pasivo y del Capital. Que con los cierres de los balances dará a conocer los motivos que han originado los cambios en el campo Financiero de la empresa en el cual nos permite conocer como queda la situación financiera de la empresa una

vez finalizado su ejercicio económico (normalmente el 31 de diciembre, aunque podría ser otra fecha del año).

- **Reportes Contables**

Los reportes Contables son entregados a los Gerentes Contables para la Auditoría de la empresa en el cual sirve para alizar integralmente los indicadores de la estructura financiera de una empresa que dan cuenta de los niveles de liquidez, rentabilidad, solvencia y cobertura de una organización.

3.7.3 CAMPO DE ACCIÓN DEPARTAMENTO FINANCIERO

- **Presupuesto anual**

Los presupuestos sirven de medio de comunicación de los planes de toda la organización, proporcionando las bases que permitirán evaluar la actuación de los distintos segmentos, o áreas de actividad de la empresa y de la gerencia. El proceso culmina con el control presupuestario, mediante el cual se evalúa el resultado de las acciones emprendidas permitiendo, a su vez, establecer un proceso de ajuste que posibilite la fijación de nuevos objetivos.

- **Inversiones**

- **Reportes Financieros**

3.7.4 PROBLEMAS EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA

3.7.4.1 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Los problemas que presentan son lo siguientes:

- No hay control de inventarios de los materiales que se compran para el uso de la electricidad

El encargado de ingresar la base de datos de los materiales comprados no lleva un control moderado por el cual ha ocasionado problemas al momento de revisar todos los materiales que se encuentran en bodega.

- Errores al escoger los proveedores
- No cuenta con un sistema actualizados
- Pocos ordenadores en los departamentos

La empresa ha escogido unos malos proveedores que han ofrecido materiales no tan buenos y esto ha ocasionado que la empresa tenga perdidas en ese punto, el sistema con el que cuenta es muy desactualizado el cual ocasiona problemas para los empleados ya que ellos necesitan actualizarse porque la tecnología día a día evoluciona. También cuenta con pocos ordenadores y esto es una molestia para ellos debido a que necesitan tener en su departamentos otros para poder obtener la ayuda de sus compañeros y terminar a tiempo las tareas asignadas por sus jefes.

Las soluciones de estos problemas sería realizar un proceso en el cual se pueda llevar un control y organización de las tareas designadas.

Los procesos a realizar son los siguientes:

- Llevar un control adecuado de los inventarios
- Elegir a los proveedores adecuados
- Instalar nuevo sistema para el desempeño de los empleados
- Comprar más ordenadores en los departamentos para realizar un trabajo más rápido y eficiente

Con este nuevo proceso los empleados podrán llevar correctamente el control de los inventarios o sea podrán verificar que tienen en bodega o que es lo que hace falta para hacer nuevos pedidos a los proveedores elegidos, que son los que brindan los materiales correctos para la satisfacción de la empresa. Con el nuevo sistema que se piensa implementar y con los nuevos ordenadores instalados en cada departamento los empleados trabajaran de una manera más rápida y eficiente en el cual podrán ganar mucho más tiempo en sus tareas.

3.7.4.2 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO CONTABLE

Los problemas encontrados en este departamento son los siguientes:

- No cuenta con un software moderno
- Ingresos de datos de los proveedores mal detallados
- Demora en los informes al Gerente Financiero

El software actual que tiene la empresa no ayuda a los empleados a registrar bien los datos obtenidos y siempre tiene fallas que ocasiona molestias y pérdida de tiempo, por eso los proveedores a menudo hacen reclamos por sus pagos de cheques mal emitido ya que en la base de datos están mal ingresados sus nombres o sus apellidos o no constan en ellos por el mal funcionamiento del mismo. Esto también ocasiona desagrado para el Gerente Financiero ya que los reportes o informes mensuales no son entregados a tiempo.

Para obtener mejores resultados se realizará los siguientes procesos

- Se instalará un software actualizado para poder ingresar los datos de los proveedores correctamente, para obtener mejores resultados al momento de dar el informe contable.

SISFACIN es el software que se instalará en la empresa y será más factible para los trabajadores, está a un costo de \$ 25,000. En la **Imagen 3.3** se muestra el modelo del software a utilizar con sus diferentes sistemas que cuenta.

Imagen 3.3 SISTEMA DE FACTURACIÓN – INTEGRACIÓN CONTABLE

Cliente: 23 Proveedor: TECH COMPUTER CIA. LTDA. Pedido: 1
 Fecha: 04/Oct/2007 Día: 9 Venc: 04/Oct/2007

Cantidad	Artículo	Código	Precio	Iva	Subtotal	Imposto
2.0000	EQUIPOS DE COMPUTACION	12101003	500.0000	12	1.062.0000	
1.0000	HON. PROFESIONALES A	523043	200.0000	12	200.0000	
0						

Asa. Factura:	110430826	Privacidad:	0	Subtotal:	0.0000	IVA:	1.262.0000
Aut. Impreso:	2300	Administración Principal:	<input type="checkbox"/>	Descuento:	0.0000	IVA:	0.0000
Serial Factura:	001001	Administración Postpagados:	<input type="checkbox"/>	ICE:	0.0000	IVA:	144.0000
F. Caducidad:	31/12/2007	Usuario:	Administrador	Total:			1.344.0000

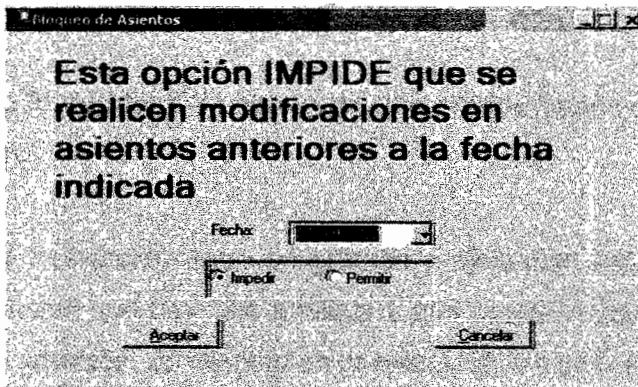
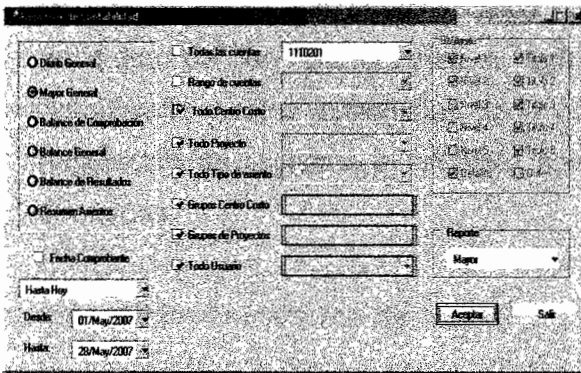
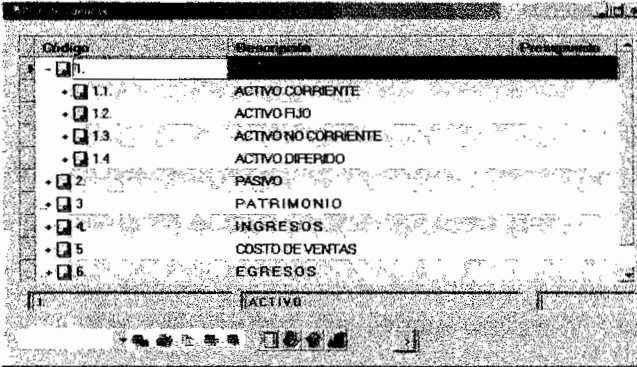
Pedido: 1 Cliente: 23 Proveedor: TECH COMPUTER CIA. LTDA.
 Fecha: 04/Oct/2007 Número: 123 Día: 9 Proveedor: Administrador
 Día: Origen: Hora: 15:23:59 Hora:

Código	Descripción	Debe	Haber	Detalle
12101003	EQUIPOS DE COMPUTACION	1.000.00	0.00	EQUIPOS DE COMPUTACION
523043	HONORARIOS PROFESIONALES	200.00	0.00	HON. PROFESIONALES A
11403004	IVA SERVICIOS	24.00	0.00	IVA SERVICIOS
11403003	IVA EN COMERCIAS	120.00	0.00	IVA
21107020	30% IVA RETENIDO PROVEEDORES	0.00	36.00	RET IVA
21107021	70% IVA RETENIDO PROVEEDORES	0.00	16.00	RET IVA
21107003	RET. EMPLE Y BIENES NO PROD X LA S	0.00	20.00	307
21107014	RETENCION FUENTE HONORARIOS	0.00	16.00	303
21199100	VAIDOS POR PAGAR	0.00	1.256.20	VAIDOS POR PAGAR

1.344.00 1.344.00

Fuente: Elaborado por las Autoras

Imagen 3.4 PLAN DE CUENTA – REPORTES – BLOQUEOS DE ASIENTOS



Fuente: Elaborado por las Autoras

3.7.4.3 PROBLEMA EN EL DEPARTAMENTO FINANCIERO

- No hay un control de Presupuestos y Gastos
- No consta con un Diagnostico Financiero Empresarial

De acuerdo a estos problemas se podrá realizar un proceso para obtener resultados positivos en el cual podrán implementar:

- Crear un Control de Presupuestos y Gastos en el cual se deberá comparar los resultados reales con los planes de operación y las normas establecidas y reportar e interpretar los resultados de las operaciones a todos los niveles de la organización y a los accionistas de la empresa, por medio de recopilación de registros e informes contables, y estadísticos adecuados.

La implantación de un mecanismo de control a través del presupuesto supone comparar los resultados con los correspondientes programas, y si no coinciden deberán analizarse las causas de tales diferencias. Pues para ejercer un control eficaz deben realizarse las siguientes consideraciones:

- Todo lo que ha sido objeto de una programación debe ser objeto de control.
- Toda desviación entre programas y ejecución del presupuesto tiene un motivo que hay que analizar y que puede deberse a un fallo en la programación, un defecto en la ejecución o a ambas razones.
- Toda desviación debe ser asignada a un responsable concreto, lo que requerirá llevar a cabo un análisis minucioso de dicha desviación.

Las desviaciones pueden exigir medidas de corrección; es decir, el fin último del control presupuestario no es transmitir temor a los directivos, sino hacerles ver las deficiencias que se han producido y sugerirles las acciones correctoras a emprender.

- Contratar a una persona capacitada y especializada en los diagnósticos en el cual podrá analizar integralmente los indicadores de la estructura financiera de una empresa que dan cuenta de los niveles de liquidez, rentabilidad, endeudamiento, solvencia y cobertura de una organizació

CAPITULO IV.- ESTUDIO FINANCIERO

4.1 ANTECEDENTES

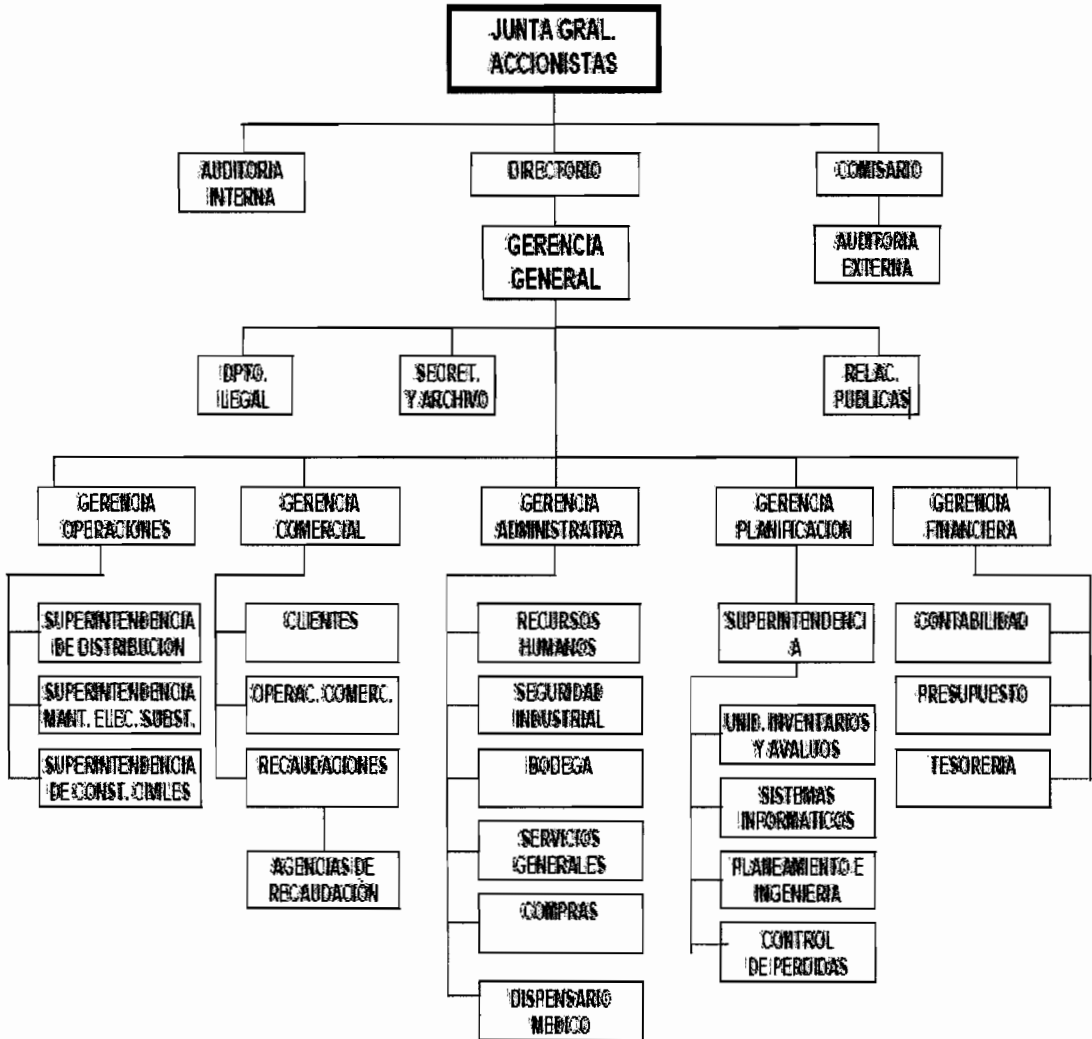
CNEL es una corporación con una trayectoria de 40 años de servicio totalmente identificado con el reto de impulsar el progreso y desarrollo de los pueblos de la Provincia de Santa Elena y parte de la Provincia de Guayas, agrupados en toda el área de concesión. Abarcan los cantones Salinas, Santa Elena, La Libertad, Playas y el sector rural occidental del cantón Guayaquil.

La empresa en los últimos años ha trabajado en una forma planificada, para enfrentar el desarrollo de la Península, ofreciendo sus servicios, para el progreso agro-industrial y turístico de la zona. Cuenta con un total de 271 empleados contratados y estables.

A continuación presentamos un esquema de los colaboradores que trabajan en los diversos departamentos de la empresa.

Imagen 3.5 Estructura Organizacional de la Empresa CNEL

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Fuente: Corporación Nacional de Electricidad

4.2 INVERSION INICIAL

La inversión inicial, incluye todo el flujo de recursos orientados a la reingeniería de obras físicas y de sistemas.

Dicha reingeniería tiene un costo de \$ 95,000, con una duración de 30 semanas calendario contado a partir del acta de iniciación de la obra, el cuál incluirá:

- Remodelación de los departamentos en la áreas financieras, contables y servicio al cliente
- Compra de enseres y muebles de oficinas.

CNEL deberá desembolsar el 35% del valor de la obra.

Se comprará 6 computadoras de escritorio para los siguientes usos:

- 4 computadoras para la oficina de el área contable
- 3 computadoras para las oficina del área financiera
- 3 computadoras para el área servicio al cliente
- Requerimientos de hardware; tales como

Equipo/procesador: Intel Pentium Dual Core a 1.6 MHz

Memoria: 2 GB de RAM.

Disco duro: SATA con hardware RAID 5 de 150 GB.

Tarjeta de red: 10/100 megabits.

Estas indicaciones serán complemento de las computadoras existentes en las diferentes oficinas.

Para la implementación del software (completo) la empresa tendrá que invertir \$ 25,000 donde deberá cancelar el 50% al principio de la programación que esto incluirá 3 licencias y la diferencia se cancelara durante las 4 meses de implementación.

Tabla 4.1 Implementación del Software

Implementación del Software	
Costo	\$25,000
50% al principio	\$12,500
mensualmente	\$3,125

Fuente: Elaborado por los autores

A continuación se presenta el cuadro de inversión que la empresa tendrá que considerar para la reingeniería.

**Tabla 4.2 Inversión de la Corporación Nacional de Electricidad
(Península de Santa Elena)**

Cantidad	Descripción	Coste Unitario	Coste Total
	35% Honorarios Profesionales	\$ 33,250.00	\$ 33,250.00
8	Vidrios Anti-ruídos	\$ 1,200.00	\$ 9,600.00
10	Escritorios	\$ 270.00	\$ 2,700.00
10	Sillas	\$ 79.00	\$ 790.00
4	Impresoras multifuncional	\$ 1,200.00	\$ 4,800.00
3	Teléfonos	\$ 60.00	\$ 180.00
9	Paneles Divisores de Oficina	\$ 500.00	\$ 4,500.00
1	Implementación del Software(completo)	\$ 12,500.00	\$ 12,500.00
11	computadoras	\$ 900.00	\$ 9,900.00
TOTAL DE VALOR INICIAL			\$ 78,220.00

Fuentes: Elaborado por las Autoras

Los honorarios profesionales se obtuvieron de la multiplicación del porcentaje con el costo total de la Reingeniería.

4.3 GASTOS DE REINGENIERIA

Algunas Compañías han entendido que los cambios deben ser eficientes y que no sólo deben disminuir los costos, sino que debe mejorar la calidad. Al seleccionar productos o servicios específicos, han revisado sus procesos de negocios en diferentes direcciones para mejorar sus posiciones competitivas.

Es por eso que la Corporación CNEL a través de la Reingeniería se ve ligada a variaciones en ciertas cuentas dentro de los flujos mostrando el incremento o reducción en los rubros.

La implementación del software conlleva a un incremento del gasto general de la empresa anual por el mantenimiento del sistema que será de \$ 4.000 y esto afectará directamente al flujo de caja incremental.

4.3.1 GASTOS ÁREA ADMINISTRATIVA

4.3.1.1 GASTOS DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Al implementar la reingeniería en las áreas administrativa se tendrá como ventaja positiva el control del inventario, reportes financieros entregados a tiempo, con software sofisticado que se implementará para los diferentes trabajos realizados por los empleados tales como Compras de Suministros. En el **ANEXO 4.1** se ve reflejado el promedio de los Gastos de suministros considerando un rango de tiempo desde enero 2008 a enero 2009 en el cual los directivos han considerado un 5% del ahorro que se llega a obtener posterior a la reingeniería dentro del departamento lo que se mantendrá de forma constante en su planeación que impactará en las compras de los suministros de CNEL, en la cual se ahorrará anualmente \$2,310, esto representa la compra de un mes adicional en suministros de oficina para la Empresa por dicho ahorro.

4.3.1.2 GASTOS DEL DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Con el nuevo software que se implementará en la Corporación ayudará unificar actividades del personal lo que permitirá la disminución de tiempo perdido en esta área y la disminución de un colaborador del departamento que no esté satisfecho con su trabajo o no este sumamente capacitado para este puesto, o el jefe no esté de acuerdo con sus actividades, lo cual se verá reflejado en el **ANEXO 4.2** del Departamento Contable con las remuneraciones de sus empleados.

Con la reingeniería este departamento realizara funciones donde el jefe del departamento comenzara a realizar actividades más tácticas complementarias cubriendo falencias de programación de la empresa.

El tercer asistente tiene menos remuneración anual que los otros empleados lo que significa que él será cubierto por el software nuevo o por un asistente más capacitado y que pueda manejar con eficiencia el nuevo programa contable.

4.3.1.3 GASTOS DEPARTAMENTO FINANCIERO

La capacidad de procesamiento de los servidores operantes no satisface los tiempos de respuesta requeridos por la nueva tecnología debida principalmente a la antigüedad de los sistemas operativos existente en CNEL. Con la creación de la reingeniería ofreceremos un buen trabajo dentro del área y sujeta con la optimización del tiempo del personal. La contratación e instalación del nuevo software lleva la necesidad de incrementar un colaborador para que se encargue del control de los presupuestos requeridos dentro de la empresa, logrando así reducir tiempo en la Facturación, imponiendo un tiempo máximo para la entrega del informe a los distintos departamentos y la elaboración de la factura correspondiente a cada área. En el **ANEXO 4.3** se ve reflejado la cantidad del personal que tiene el departamento financiero con sus diferentes remuneraciones mensuales y anualmente con el incremento del personal obteniendo \$13,200 más desembolsos anuales en los pagos del departamento financiero.

4.3.1.4 GASTO EN EL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional. La Gerencia de Recursos Humanos implica tomar una serie de medidas, entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas. En la reingeniería de este departamento se deberá contratar un nuevo Coordinador De Recursos Humano debido a que el actual tiene muchos conflictos con los empleados, y a su vez dentro del proceso de contratación deberá realizar pruebas de aptitudes para verificar su desempeño y capacidad de trato hacia las personas que se les encargue. En el **ANEXO 4.4** las tabla de consolidación de Ahorro del Departamento de Recursos Humano. Y en el **ANEXO 4.5** se observa los gastos de capacitación de Empleados

4.3.1.5 DEPRECIACIÓN DE ACTIVOS FIJOS

La Depreciación es la pérdida de valor debida al desgaste físico derivado de la utilización habitual del bien como en el caso de la maquinaria, por el deterioro que provoca la acción de los elementos. En el Ecuador se utiliza el método de depreciación en línea recta, a través del cual se calcula la depreciación anual dividiendo el coste inicial de cada activo fijo para el número de años de vida útil. La depreciación acumulada desde el momento de adquisición de un bien se va anotando en la cuenta de balance de la empresa como una disminución del coste de ese activo que viene dado por

la diferencia entre el costo inicial del activo fijo menos la depreciación acumulada. En el **ANEXO 4.6** se presenta la tabla de depreciación para los activos fijos empleados en la operación del proyecto.

4.3.1.6 AMORTIZACIÓN

El software se amortizará a 3 años con una tasa del 33% logrando así reducir el valor de las inmobilizaciones que se van depreciando con el paso del tiempo la cual proporciona a la empresa cantidades de dinero que se deducen de los beneficios brutos. Véase en el **ANEXO 4.7**

4.4 INGRESOS

4.4.1 INGRESOS OPERACIONALES

Con la Reingeniería en la empresa se podrá tener un incremento por ventas anualmente con respecto al porcentaje de la población ecuatoriana del 2.40% debido a que la tasa de incremento de los usuarios con respecto al año base 2007 y el año actual 2008 es muy alta, las ventas anuales incrementadas se ven reflejadas en el flujo de efectivo. El **ANEXO 2.1** muestra los porcentajes obtenidos por los usuarios que habitan en Santa Elena y la tasa de la población ecuatoriana.

Los efectivos provenientes de clientes los obtenemos de la recaudación de dinero obtenido por los usuarios, lo cual incrementa anualmente y mejora los futuros ingresos para la empresa. Las cuentas por cobrar serán un beneficio para la empresa ya que existen usuarios que no han cancelado sus deudas y en un futuro esto será cancelado lo cual conllevará a un ingreso anual para dicha empresa.

Tabla 4.3 Valores Facturados Vs. Valores Recaudados de los Usuarios

MESUNTER DE FACTURACION DEL 2006			MESUNTER DE RECAUDADOS 2007		
EMISION	FACTURADOS	RECAUDADOS	EMISION	RECAUDADOS	
ENE	89,017	86,661	Enero	86,661	
FEB	89,069	86,890	Febrero	86,890	
MAR	89,702	86,790	Marzo	86,790	
ABR	89,925	86,802	Abril	86,802	
MAY	89,896	86,963	Mayo	86,963	
JUN	90,293	86,978	Junio	86,978	
JUL	90,594	87,230	Julio	87,230	
AGO	91,116	87,282	Ago.	87,282	
SEPT	91,428	87,931	Sept.	87,931	
OCT	91,808	88,079	Oct.	88,079	
NOV	92,394	88,093	Nov.	88,093	
DIC	92,425	88,839	Dici.	88,839	
TOTAL	1,067,775	1,046,118	TOTAL	1,046,118	

PREVENCIÓN	90,672,92	2006
PREVENCIÓN	87,143	2007

incremento de los pagos por de Santos Ibane	4%
incremento de la población	2.00%

Fuente: Ec. Tania Yagual – Jefa Contadora/Control Tributario de CNEL

Tabla 4.4 Crecimiento de los Ingresos a 5 años

	0	1	2	3	4	5
Ingresos Operacionales						
Presupuesto de Ventas		2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74
Efectivo Proveniente de Clientes		2,341,563.40	2,341,563.40	2,341,563.40	2,341,563.40	2,341,563.40
Cuentas por Cobrar		519,297.34	519,297.34	519,297.34	519,297.34	519,297.34
Total de Ingresos Operacionales		2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74	2,860,860.74

Fuente: Elaborado por las Autoras

4.5 FLUJO DE CAJA

EL Objetivo Especifico de la elaboración del flujo de caja es encontrar las cuentas afectadas por la reingeniería de la empresa de forma incremental.

El incremento en los presupuesto de ventas será de 2.40% anual sobre los usuarios facturados lo cual nos ayudara a obtener los valores recaudados en las cuentas por cobrar pendientes que tiene los usuarios con la empresa.

Dentro de los usos de efectivos se incluyen capacitaciones, gastos de personal e inversión inicial; estos desembolsos se refieren a egresos operacionales.

Gracias a la reingeniería se reducen los gastos de suministro, de personal recursos humanos, y el personal de contabilidad. Véase el Flujo de Caja Incremental en el **ANEXO 4.6**

4.6 TASA INTERNA DE RETORNO

Primero se debe estimar la tasa de descuento (TMAR) que representa rentabilidad mínima exigida por parte del inversor del proyecto , luego de este dato importante se procederá a calcular la tasa interna de retorno (TIR) y el valor neto (VAN) del proyecto. Para ello es utilizará la siguiente ecuación:

$$r_e = r_f + \beta(r_m - r_f) + r_f \text{ Ecua.}$$

Donde:

r_e : Rentabilidad exigida del capital propio

r_f : Tasa libre de riesgo

r_m : Tasa de rentabilidad del mercado

$r_{f \text{ Ecu.}}$: Riesgo país del Ecuador

Reemplazando datos tenemos:

$$r_e = 0,0027\% + 0,48(0,0027\% - 2,7790\%) + 38,64\%$$

$$r_e = 37,31\%$$

$$r_f = 2,7790\%$$

$$r_m = 0,0027\%$$

$$\beta = 0,48$$

$$r_{f \text{ Ecu.}} : 38,64\%$$

CAPM ayudará a calcular la tasa de retorno apropiada y requerida para descontar los flujos de efectivo futuros que producirá un activo. Es necesario agregar el riesgo País del Ecuador para obtener una tasa de retorno acorde al nivel de riesgo existente. Si el activo tiene un riesgo mayor al promedio de todo el mercado entonces $\beta > 1$ y debe ser descontado a una mayor tasa, como medio para recompensar al inversionista por asumir el riesgo y si tiene un riesgo menor entonces $\beta < 1$.

El cálculo del CAPM la tasa del riesgo del mercado (r_m) es obtenida mediante la variación porcentual de los precios de cierre ajustados de los últimos dos años del índice bursátil (DOW) mismo que obtiene las mejores empresas Eléctricas a nivel mundial (**ANEXO 4.7**) se considera una rentabilidad promedio de exigencia por el accionista de 0,0067%

En base al Rendimiento Esperado (r_e) que constituye la TMAR de CNEL, se descontaron los flujos incrementales y se obtuvo la Tasa Interna de Retorno (TIR) y el Valor Actual Neto (VAN) del proyecto.

4.7 ANALISIS DE SENSIBILIDAD

Se ha llevado a cabo un análisis de sensibilidad, mediante el cuál se puede determinar que tan sensible es la Tasa Interna de Retorno (TIR) y la Tasa de Descuento (TMAR) del proyecto ante posibles cambios en las variables ya mencionadas.

Una forma de realizar una sensibilidad es mediante el establecimiento de tres posibles escenarios: Optimista, Normal y Pesimista. Sin embargo, en la practica pueden existir cientos o miles de escenario; para ello se ha decidido utilizar el proceso de simulación de Montecarlo a través del conocido software “@RISK” como una medida más detallada de sensibilidad y que ayudará a medir que variables afectan al proyecto.

Existen dos variables de interés que afectan al proyecto, se ha considerado las siguientes

Tabla 4.5 Variables del Proyecto

variable de entrada	TMAR	37%
variable de salida	TIR	55%

Fuente: Elaborado por las Autoras

En el **Anexo 4.9** se encuentra las graficas de las variables obtenidas con el mínimo y el máximo porcentaje.

Resultado de @RISK

Se obtuvo como resultado que el 90% del nivel de confianza que la TIR estará ubicada en un rango del 40% - 70% como una tasa mínima y máxima, es decir el rendimiento del proyecto llegará hasta esos niveles lo cuál nos indica que el proyecto se encuentra en el escenario **normal**. En el **Anexo 4.10** se observa el resultado de la gráfica de la TIR

Respecto a la TMAR podemos observar con un 90% de nivel de confianza que se encuentra en un rango de 25% - 50% con un mínimo y un máximo respectivamente. Los resultados de la grafica se encuentran en el **Anexo 4.11**

CONCLUSIONES

Basados en los estudios realizados para la reingeniería de la Corporación Nacional de Electricidad de la Península de Santa Elena se ha obtenido resultados que ayudan a determinar la factibilidad del proyecto y así poder llegar a las siguientes conclusiones:

Después de haber hecho un análisis del proceso de implementación del software es posible darse cuenta que es un sistema completo y que ayudara a resolver el problema actual que CNEEL está atravesando estos son:

- Algunos de los equipos servidores no tienen definida una función, ya que un mismo servidor provee más de un servicio, y a su vez un servicio es provisto por más de un servidor, lo que provoca un riesgo significativo en caso de indisponibilidad.
- La capacidad de procesamiento de los servidores operantes no satisfacen los tiempos de respuesta requeridos por las nuevas tecnologías debido principalmente a la antigüedad de los modelos empleados. Por esta razón, se implementara ordenadores y un programa contable nuevo para la empresa

Respecto al análisis financiero y económico basado en un criterio conservador al cual se sometió el proyecto, dio como resultado grandes posibilidades de ejercer e implementar la reingeniería de la corporación nacional de electricidad por dar como resultado un retorno mayor al mínimo esperado y comprobándolo mediante el valor actual neto del proyecto (VAN) que es positivo.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa que Mantenga un programa de revisión y actualización constante de los reportes semanales, mensuales o trimestrales; representan una gran ayuda cuando están debidamente diseñados y actualizados y cumplen con los objetivos propuestos; por el contrario pueden convertirse en una importante carga de trabajo que no represente beneficios para la productividad de la empresa.

Mantener, como costumbre organizacional en la empresa, auditorías periódicas en todas las áreas de la misma (no sólo las contables), con el objetivo de señalar posibles desviaciones a normas, políticas y procedimientos. Esto evitará que los problemas hagan crisis por no tener un sistema que los detecte en su inicio

- Realización de una contabilidad presupuestaria con un plan de cuentas destinadas a dar información mas clara A CADA DEPARTAMENTO
- Estados Financieros e informes fácilmente interpretables por responsables sin previos conocimientos contables

BIBLIOGRAFÍA

- ALARCÓN GONZÁLEZ, Juan Ángel. *Reingeniería De Procesos Empresariales*
- BENOIST, Grouard, *Reingeniería Del Cambio:: Diez Claves Para Transformar La Empresa*
- WEB, *El Proceso de Reingeniería en una Empresa Privada*
apuntes.rincondelvago.com
- WEB, *Reingeniería Administrativa, Operativa, Financiera y de Servicios para la Empresa Bloque Especial de Seguridad Empresarial (BESE) CÍA. LTDA. De la ciudad de Guayaquil*
www.dspace.espol.edu.ec
- WEB, *Anexo, Empresa Distribuidora de Motocicletas Auto Moto S.A.*
www.univo.edu.sv:8081/tesis/009785/009785_Anex.pdf
- www.damodaran.com
- www.CNEL.gov.ec.
- Enciclopedia Encarta 2008

ANEXOS

ANEXO 4.1 Consolidación de Gastos en Suministros de Oficina

Consolidado CNEL		
Descripción	Mensual	Anual
Promedio Consumo al Mes	\$ 3,850.00	\$ 46,200.00
Ahorro Mensual	\$ 192.50	\$ 2,310.00
Consumo del Mes con Ahorro	\$ 3,657.50	\$ 43,890.00
Ahorro Anual		\$ 2,310.00
Margen de Ahorro		5%

Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.2 REMUNERACIÓN DEL DEPARTAMENTO CONTABLE

Cargos	Departamento Contable				Ahorro Annual
	Remuneración Mensual	Remuneración Anual	Remuneración Anual con Reingeniería		
Contador General	\$ 850.00	\$ 10,200.00	\$	10,200.00	
Asistente 1	\$ 600.00	\$ 7,200.00	\$	7,200.00	
Asistente 2	\$ 600.00	\$ 7,200.00	\$	7,200.00	
Asistente 3	\$ 450.00	\$ 5,400.00	\$	-	\$ 5,400.00
Ayudante de Contabilidad	\$ 550.00	\$ 6,600.00	\$	6,600.00	
Total		\$ 36,600.00	\$	31,200.00	

Fuente: Elaborado por Autores

ANEXO 4.3 DEPARTAMENTO FINANCIERO

Departamento Contable			
Cargos	Remuneración Mensual	Remuneración Anual	Remuneración Anual con Reingeniería
Jefa de Presupuesto	\$ 800.00	\$ 9,600.00	\$ 9,600.00
Ayudante 1	\$ 550.00	\$ 6,600.00	\$ 6,600.00
Ayudante 2	\$ 550.00	-	\$ 13,200.00
Tesorera	\$ 850.00	\$ 10,200.00	\$ 10,200.00
Ayudante de Tesorería	\$ 500.00	\$ 6,000.00	\$ 6,000.00
Total		\$ 32,400.00	\$ 45,600.00

Incremento de Desembolso anual
\$ 13,200.00

Fuente: Elaborado por las Autoras

**ANEXO 4.4 CONSOLIDACIÓN DE AHORRO DE APTITUD
AL PERSONAL NUEVO**

Consolidado de CNEL	
Descripción	Valor
Prueba de Aptitud	\$300
Cantidad Promedio de Contratación al año	12
Ahorro Anual	\$3,600

Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.5 RESUMEN DE GASTOS PARA LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL DE CNEL

DEPARTAMENTO	NUMERO DE PERSONAS ESCOGIDAS	NUMERO DE CAPACITACIONES EN EL AÑO	COSTO PROMEDIO POR CAPACITACIÓN	TOTAL DE EGRESO ANUAL
Administrativa	4	1	\$ 250.00	\$ 1,000.00
Facturación	2	1	\$ 350.00	\$ 700.00
Contable	3	1	\$ 300.00	\$ 900.00
Financiera	3	1	\$ 200.00	\$ 600.00
Compras	2	1	\$ 345.00	\$ 690.00
Sistemas	3	1	\$ 450.00	\$ 1,350.00
Total				\$ 5,240.00

Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.6 Depreciación de los materiales de la Corporación Nacional de Electricidad

DEPRECIACIÓN

Elementos	%	Vida Útil	Valor	Periodos	Depreciación Anual	Valor de depreciación	Depreciación acumulada	Valor de Desecho
Equipos Computación	33%	3	\$14,700.00	0				
				1	\$4,900.00	\$9,800.00	\$4,900.00	\$0.00
				2	\$4,900.00	\$4,900.00	\$9,800.00	\$0.00
Muebles y enseres	10%	10	\$17,590.00	0				
				1	\$1,759.00	\$15,831.00	\$1,759.00	\$0.00
				2	\$1,759.00	\$14,072.00	\$3,518.00	\$0.00
				3	\$1,759.00	\$12,313.00	\$5,277.00	\$0.00
				4	\$1,759.00	\$10,554.00	\$7,036.00	\$0.00
				5	\$1,759.00	\$8,795.00	\$8,795.00	\$0.00
				6	\$1,759.00	\$7,036.00	\$10,554.00	\$0.00
				7	\$1,759.00	\$5,277.00	\$12,313.00	\$0.00
				8	\$1,759.00	\$3,518.00	\$14,072.00	\$0.00
				9	\$1,759.00	\$1,759.00	\$15,831.00	\$0.00
10	\$1,759.00	\$0.00	\$17,590.00	\$0.00				
Equipo de oficina	20%	5	\$180.00	0				
				1	\$36.00	\$144.00	\$36.00	\$0.00
				2	\$36.00	\$108.00	\$72.00	\$0.00
				3	\$36.00	\$72.00	\$36.00	\$0.00
				4	\$36.00	\$36.00	\$36.00	\$0.00
5	\$36.00	\$0.00	\$180.00	\$0.00				

Fuente: Elaborado por las Autoras

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	
Computadoras	\$ 9,900.00
Impresoras Multifuncional	\$ 4,800.00
MUEBLES Y ENSERES	
Escritorios	\$ 2,700.00
Panetes Divisores de Oficina	\$ 4,500.00
Vidrios anti-ruídos	\$ 9,600.00
Sillas	\$ 790.00
EQUIPOS DE OFICINA	
Telefono	\$ 180.00
	\$ 180.00

Cantidad	Descripción	Costes Unitario	Costes Total
	33% Honorarios Profesionales	\$ 39,250.00	\$ 39,250.00
8	Vidrios Anti-ruídos	\$ 1,200.00	\$ 9,600.00
10	Escritorios	\$ 270.00	\$ 2,700.00
10	Sillas	\$ 79.00	\$ 790.00
4	Impresoras multifuncional	\$ 1,200.00	\$ 4,800.00
3	Telefonos	\$ 60.00	\$ 180.00
9	Panetes Divisores de Oficina	\$ 500.00	\$ 4,500.00
1	Implementación del Software	\$ 25,000.00	\$ 25,000.00
11	computadoras	\$ 900.00	\$ 9,900.00
TOTAL DE VALOR INICIAL			\$ 90,730.00

EQUIPOS DE COMPUTACIÓN	
Computadoras	\$ 9,900.00
Impresoras Multifuncional	\$ 4,800.00
Total de Equipos de Computación	\$ 14,700.00
MUEBLES Y ENSERES	
Escritorios	\$ 2,700.00
Paneles Divisores de Oficina	\$ 4,500.00
Vidrios anti-ruídos	\$ 9,600.00
Sillas	\$ 790.00
Total de Muebles y enseres	\$ 17,590.00
EQUIPOS DE OFICINA	
Teléfono	\$ 180.00
Total de Equipos de Oficina	\$ 180.00

ANEXO 4.7 AMORTIZACIÓN

Amortización						
Elementos	%	Vida Útil	Valor	Periodos	Pagos	Amortización de capital
Software	33%	3	\$25,000.00	0		\$
				1	\$8,333.33	16,666.67
				2	\$8,333.33	\$ 8,333.33
				3	\$8,333.33	\$ -

Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.8 FLUJO DE CAJA INCREMENTAL

FLUJO DE CAJA INCREMENTAL

	0	1	2	3	4	5
Ingresos Operacionales						
Presupuesto de Ventas		90,642.92	92,818.35	95,045.99	97,327.09	99,662.94
Efectivo Proveniente de Clientes		87,343.17	89,459.40	91,585.95	93,784.01	96,034.83
Cuentas por Cobrar		3,299.75	3,378.94	3,460.04	3,543.08	3,628.11
Total de Ingresos Operacionales		90,642.92	92,818.35	95,045.99	97,327.09	99,662.94
Egresos Operacionales						
Aumento Gasto Departamento Financiero		\$ (13,200.00)	\$ (13,200.00)	\$ (13,200.00)	\$ (13,200.00)	\$ (13,200.00)
Aumento Gasto Departamento Sistema		\$ (12,000.00)	\$ (12,000.00)	\$ (12,000.00)	\$ (12,000.00)	\$ (12,000.00)
Aumento Gasto Departamento de Facturación		\$ (10,320.00)	\$ (10,320.00)	\$ (10,320.00)	\$ (10,320.00)	\$ (10,320.00)
Gasto de Capacitación						
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Financiero		\$ (600.00)	\$ (600.00)	\$ (600.00)	\$ (600.00)	\$ (600.00)
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Administrativa		\$ (1,000.00)	\$ (1,000.00)	\$ (1,000.00)	\$ (1,000.00)	\$ (1,000.00)
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Facturación		\$ (700.00)	\$ (700.00)	\$ (700.00)	\$ (700.00)	\$ (700.00)
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Contable		\$ (900.00)	\$ (900.00)	\$ (900.00)	\$ (900.00)	\$ (900.00)
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Compra		\$ (690.00)	\$ (690.00)	\$ (690.00)	\$ (690.00)	\$ (690.00)
Aumento/Gasto/Capacitación Personal/Sistemas		\$ (1,350.00)	\$ (1,350.00)	\$ (1,350.00)	\$ (1,350.00)	\$ (1,350.00)
Inversión Inicial						
Consultoría 35%	\$ 33,250.00					
Adecuacion de Oficina	\$ 32,470.00					
Implementación del Software	\$ 12,500.00					
Total de Aumento de Costes y Gastos	\$ (90,010.00)	\$ (4,000.00)	\$ (44,760.00)	\$ (44,760.00)	\$ (44,760.00)	\$ (44,760.00)
Ahorro en Costos y Gastos						
Reduccion de Gastos de Suministros Administrativos		\$ 2,310.00	\$ 2,310.00	\$ 2,310.00	\$ 2,310.00	\$ 2,310.00
Reduccion de Gasto Personal de RRHH		\$3,600	\$3,600	\$3,600	\$3,600	\$3,600
Reduccion Gastos Personal de Contabilidad		\$ 5,400.00	\$ 5,400.00	\$ 5,400.00	\$ 5,400.00	\$ 5,400.00
Total Ahorro en Costes y Gastos		\$ 11,310.00	\$ 11,310.00	\$ 11,310.00	\$ 11,310.00	\$ 11,310.00
Amortizacion						
Amortizacion del Software		\$8,333.33	\$8,333.33	\$8,333.33		
Total de Amortización		\$8,333.33	\$8,333.33	\$8,333.33		
Total de Egresos	\$ 78,220.00	\$ (70,366.67)	\$ (25,116.67)	\$ (25,116.67)	\$ (33,450.00)	\$ (33,450.00)
Flujo de Caja Incremental	\$ (78,220.00)	\$ 20,276.25	\$ 67,701.68	\$ 69,929.32	\$ 63,877.09	\$ 66,212.94

TMAR	37.31%
VAN	\$22,577.92
TIR	55%

ANEXO 4.8 PRECIOS HISTORICOS DOW

DOW									
PRICES									
Date	Open	High	Low	Close	Avg Vol	Adj Close*	Variación		
Apr-09	21.76	27.43	21.62	27.40	10,115,100	27.40	0.0027		
Mar-09	17.73	23.74	16.05	22.33	10,289,100	22.33	0.0022		
Feb-09	22.79	25.43	18.29	18.76	10,015,500	18.76	0.0019		
Jan-09	25.42	27.98	22.11	22.96	9,699,100	22.56	0.0023		
Dec-08	24.62	27.90	22.16	25.30	9,978,600	24.88	0.0025		
Nov-08	32.00	33.29	21.32	25.06	11,329,800	24.63	0.0022		
Oct-08	40.00	41.15	27.53	32.04	12,381,800	31.04	0.0025		
Sep-08	45.05	48.22	39.45	40.30	9,677,300	39.04	0.0040		
Aug-08	43.80	46.66	42.11	44.44	5,144,400	43.05	0.0084		
Jul-08	42.43	45.75	40.43	43.81	8,162,200	42.06	0.0052		
Jun-08	47.82	47.82	42.36	42.89	7,571,500	41.17	0.0054		
May-08	48.79	50.05	46.72	47.91	5,661,600	45.99	0.0081		
Apr-08	47.02	52.49	46.53	48.91	7,191,300	46.57	0.0065		
Mar-08	46.46	48.08	44.09	46.76	8,296,100	44.52	0.0054		
Feb-08	45.19	48.07	44.53	46.42	5,562,400	44.19	0.0067		
Jan-08	44.15	46.86	41.26	45.18	9,066,000	42.84	0.0047		
Dec-07	46.44	47.99	42.25	44.09	5,524,400	41.61	0.0075		
Nov-07	49.13	49.37	43.79	46.15	6,723,400	43.56	0.0065		
Oct-07	49.81	50.42	45.66	49.51	5,252,600	46.32	0.0088		
Sep-07	48.75	50.65	48.56	49.56	4,519,300	46.36	0.0103		
Aug-07	46.65	49.98	45.75	48.75	6,807,800	45.61	0.0067		
Jul-07	50.93	53.90	46.46	46.73	6,457,800	43.38	0.0067		
Jun-07	52.32	53.25	50.11	50.84	5,477,500	47.20	0.0086		
May-07	49.40	52.50	48.80	52.32	4,920,700	48.57	0.0099		
Apr-07	49.49	50.41	48.44	49.17	4,858,300	45.31	0.0093		

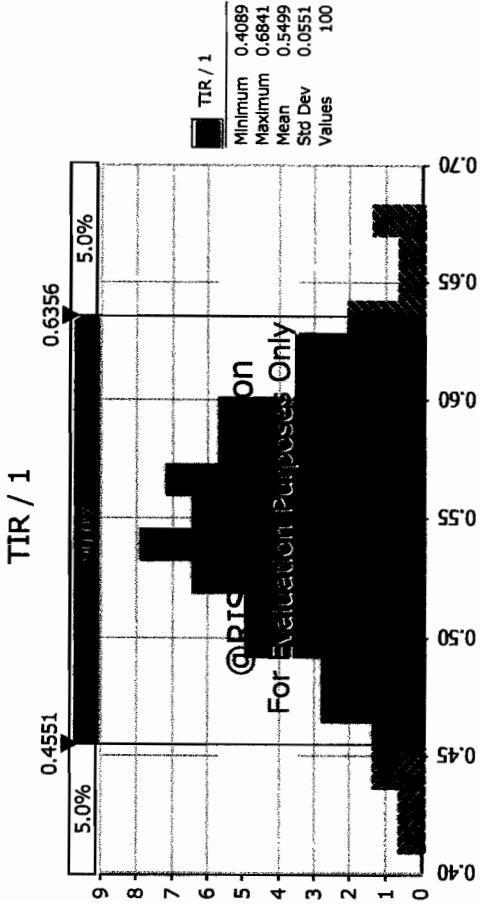
FUENTE: WWW.YAHOOFINANCE.COM

ANEXO 4.9 VARIABLES DEL PROYECTO

Name	Cell	Graph	Min	Mean	Max	5%	95%	Errors
Category: TIR								
TIR / 1	E66		0.4148302	0.5502251	0.6943877	0.456846	0.6397253	0
Category: TMMAR								
TMMAR / 1	E64		0.2764012	0.3732615	0.47078	0.3088517	0.4335623	0

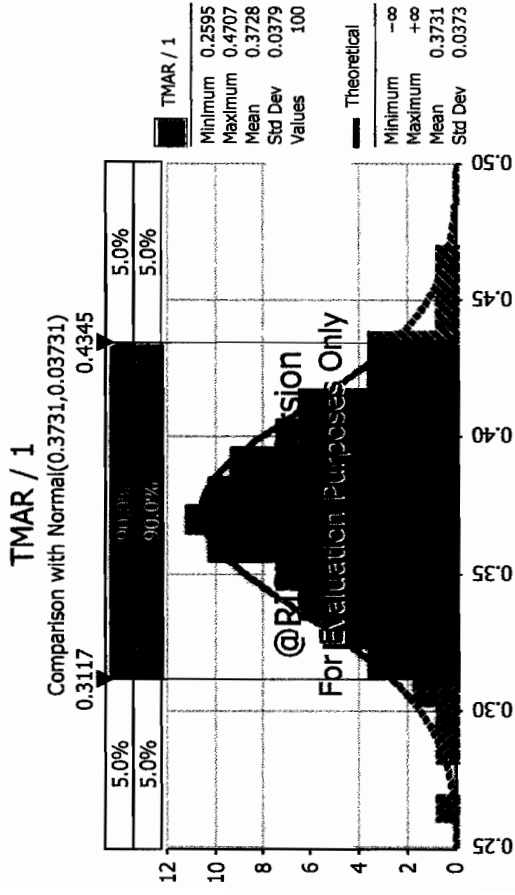
Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.10 TIR



Fuente: Elaborado por las Autoras

ANEXO 4.11 TMAR



Fuente: Elaborado por las Autoras

CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD PENINSULA DE SANTA ELENA (CNEL)
Balance General
AL 28 FEBRERO DEL 2009

Cuentas Contables		ACTIVO	
		SUB - PARCIALES	PARCIALES
ACTIVO CORRIENTE			
	RESPONSABLE		3,013,462.02
1.1.1.01	Caja General	3,656.09	
1.1.1.02	Bancos	2,016,450.56	
1.1.1.03	Fondos Rotativos	2,360.00	
1.1.1.04	Inversiones Temporales de Caja	990,996.38	
	EXIGIBLE		31,401,298.17
1.1.2.01	Cuentas por Cobrar Consumidores	29,136,223.98	
1.1.2.02	Prov. Acum. Para Ctas. Incobrables	-1,144,912.62	
1.1.2.03	Otras Cuentas por Cobrar	2,440,099.21	
1.1.2.04	Anticipos de Contratos	909,162.72	
1.1.2.05	Impuesto a las Compras por Recuperar	0.00	
1.1.2.06	Impuesto a La Renta por Recuperar	160,734.88	
	REALIZABLE		1,611,297.76
1.1.3.01	Bodegas	1,740,536.66	
1.1.3.02	Compras locales en Tránsito	1,694.88	
1.1.3.03	Comisariato	8,664.04	
1.1.3.04	Provisión x Obsolescencia de Inventario	-139,487.71	
	OTROS ACTIVOS CORRIENTES		167,354.32
1.1.4.01	Seguros Pagados Por Anticipado	70,160.90	
1.1.4.02	Beneficios Contratación Colectiva	97,203.42	
ACTIVO FIJO			17,289,634.66
	ACTIVO FIJO TANGIBLE		17,215,778.16
1.2.1.01	Bienes e Instalac. En Serv.	69,083,566.09	
1.2.1.02	Depreciaciones Acumul. De Bienes	-42,781,146.18	
1.2.1.03	Obras En Const. De Bienes e Inst.	866,208.83	
1.2.1.04	Obras En Const. Bienes FERUM	47,169.41	
	ACTIVO FIJO INTANGIBLE		73,856.51
1.2.2.01	Intangible	99,664.38	
1.2.2.02	Amortización Acumulada	-26,707.87	
OTROS ACTIVOS			143,670.44
	ESTUDIOS Y OBRAS		
1.3.1.01	Obras Por Ctas. De Consumidores	15,774.67	
1.3.1.02	Cuentas Por Liquidar	127,795.77	
1.3.1.03	Sueldos y Salarios Por Liquidar	0.00	
ACTIVO A LARGO PLAZO			95,372.00
	INVERSIONES A LARGO PLAZO		
1.4.1.01	Otras Inversiones	95,372.00	
TOTAL ACTIVO		53,721,989.37	53,721,989.37
7.1.1.01	Cuentas de orden deudoras	8,193,411.20	
TOTAL		61,915,400.57	

Cuentas Contables		PASIVO	
		SUB - PARCIALES	PARCIALES
PASIVO A CORTO PLAZO			66,461,150.61
2.1.1.01	Proveedores	0.00	
2.1.1.02	Cuentas por pagar	1,679,138.36	
2.1.1.03	Cuentas por pagar a Generadoras	62,359,171.83	
2.1.1.04	Cuentas Venc. por Oblig. A L/Plazo	285,569.83	
2.1.1.05	Int. Venc. por Oblig. A L/Plazo	1,104,009.15	
2.1.1.06	Intereses y Dividendos por Pagar	133,276.44	
OBLIGACIONES Y RETENC. FAVOR TERC.			490,919.43
2.1.2.01	I.V.A. Facturado por Pagar	16,273.01	
2.1.2.02	Impuesto a la Renta por Pagar	16,081.38	
2.1.2.03	Obligaciones con el IESS	46,062.76	
2.1.2.04	Obligaciones con los Empleados	397,146.04	
2.1.2.05	Obligaciones a Favor de Tercero	14,369.26	
OTROS PASIVOS CORRIENTES			1,019,848.98
2.1.3.01	Otros Pasivos Corrientes	1,019,848.98	
PASIVO A LARGO PLAZO			19,378,768.16
2.2.1.01	Reserva para Jubilación Patronal	1,678,579.18	
2.2.1.02	Otras Obligaciones a Largo Plazo	15,657,691.26	
2.2.1.03	Garantías de Consumidores	1,802,497.71	
PASIVO DIFERIDO			6,693,927.92
2.3.1.01	Creditos Diferidos por Imp. Facturación	4,870,930.01	
2.3.1.02	Notas de Créditos de Facturación	222,448.31	
2.3.1.03	Otros Créditos Diferidos	600,649.60	

		PATRIMONIO	
CAPITAL SOCIAL			11,967,257.20
3.1.1.01	Acciones Ordinarias	11,967,257.20	
APORTACIONES			2,669,667.84
3.1.2.01	Aportaciones Futura Capitalización	2,669,667.84	
RESERVAS			3,363,474.08
3.1.3.01	Reserva por Revalorizac. Patrimonio	95,172.00	
3.1.3.02	Reserva de Capital	69,987.32	
3.1.3.03	Otras Reservas por Donación	3,198,314.76	
DONACIONES			168,894.47
3.1.4.01	Donaciones Capital y Cont. Recibidos	168,894.47	
RESULTADOS			-66,391,919.31
Resultado del Ejercicio Corriente			
3.1.5.01	Utilidad o Pérdida año 2002	-6,271,533.99	
3.1.5.02	Utilidad o Pérdida año 2003	-7,623,739.27	
3.1.5.03	Utilidad o Pérdida año 2004	-11,382,621.84	
3.1.5.04	Utilidad o Pérdida año 2005	-13,235,841.78	
3.1.5.05	Utilidad o Pérdida año 2006	-11,809,687.70	
3.1.5.06	Utilidad o Pérdida año 2007	-6,068,496.03	
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO		53,721,989.37	53,721,989.37
8.1.1.01	Cuentas de orden acreedoras	8,193,411.20	
TOTAL		61,915,400.57	

CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD PENINSULA DE SANTA ELENA (CNEL)
Estado de Pérdidas y Ganancias
AL 28 DE FEBRERO DEL 2009

INGRESOS Y GASTOS DE OPERACIÓN			
INGRESOS POR VENTA DE ENERGIA			
4.1.1.01	VENTA DE ENERGIA	21.818.941,71	
4.1.2.01	PREAJE	175.443,38	
4.1.2.02	ING.DE OPERACION QUE NO SON POR VENTA DE ENERGIA	446.931,05	22.441.316,14
MEINOS:			
COSTOS DE DISTRIBUCION Y GASTOS OPERACIONALES			
5.1.1.01	COSTOS DIRECTOS	29.232.682,08	
	COMPRA DE ENERGIA	26.390.988,27	
	OTROS COSTOS DIRECTOS	2.841.693,81	
5.1.1.02	COSTOS INDIRECTOS	560.267,02	
	PORRFE	159.676,34	
6.1.1.04	OPERACIÓN DE ADMINISTRACION	2.221.635,40	
6.1.3.01	DEPRECIACION DE BIENES E INSTALACIONES EN SERVICIO	2.048.576,12	
6.1.3.02	AMORTIZACIONES	40.337,75	34.263.174,71
BENEFICIOS NETOS DE OPERACIÓN			-11.821.858,57
INGRESOS NO OPERACIONALES			
4.2.1.01	INGRESOS AJENOS A LA OPERACIÓN	195.296,90	
4.3.1.01	OTROS INGRESOS NO OPERACIONALES	1.495.907,26	
4.3.1.02	INGRESOS EXTRAORDINARIOS	4.087.306,36	
4.4.1.01	AJUSTES PERIODOS ANTERIORES	1.156.589,37	
4.5.1.01	AJUSTES POR CENTRALIZACION	2,89	
MEINOS:			
GASTOS AJENOS A LA OPERACIÓN			
6.1.2.01	AJUSTES POR CENTRALIZACION	1,35	
6.1.4.01	GASTOS AJENOS A LA OPERACIÓN	405.261,40	
6.1.4.02	PERDIDAS EXTRAORDINARIAS	8.277,78	
6.1.4.03	AJUSTES PERIODOS ANTERIORES	598.805,42	
6.1.4.04	GASTOS FINANCIEROS	169.313,29	1.181.659,24
BENEFICIOS NETOS A LA OPERACIÓN			5.753.363,54
SUPV.TOTAL DEL EJERCICIO (UTILIDAD O PERDIDA)			-6.068.495,03