



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

Procesos administrativos y su incidencia en el nivel de recaudación de una
unidad de suministro eléctricos, Ecuador 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios – MBA

AUTOR:

Moran Moran, Mitchell Jhossimar (<https://orcid.org/0000-0002-2639-260X>)

ASESOR:

Dr. Mendivez Espinoza, Yván Alexander (<https://orcid.org/0000-0002-7848-7002>)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y herramientas gerenciales

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

PIURA – PERÚ
2023

Dedicatoria

El presente trabajo lo dedico a mi compañera de vida por ser mi apoyo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por que nos da la sabiduría para avanzar, a mi compañera de vida por ser mi apoyo.

Índice de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos	17
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	44

Índice de tablas

Tabla 1	Población de funcionarios administrativos encuestados.....	22
Tabla 2	Niveles de los procesos administrativos y nivel de recaudación...	26
Tabla 3	Niveles de la planificación y nivel de recaudación.....	27
Tabla 4	Niveles de la organización y nivel de recaudación.....	28
Tabla 5	Niveles del control y nivel de recaudación.....	29
Tabla 6	Niveles de la dirección y nivel de recaudación.....	30
Tabla 7	Prueba de normalidad.....	31
Tabla 8	Comprobación de hipótesis general	32
Tabla 9	Comprobación de hipótesis específica 1.....	33
Tabla 10	Comprobación de hipótesis específica 2.....	34
Tabla 11	Comprobación de hipótesis específica 3.....	35
Tabla 12	Comprobación de hipótesis específica 4.....	36

Índice de gráficos y figuras

Figura 1	Esquema del diseño de investigación.....	20
Figura 2	Gráfico procesos administrativos y nivel de recaudación.....	20
Figura 3	Gráfico dimensión planificación y nivel de recaudación.....	21
Figura 4	Gráfico dimensión organización y nivel de recaudación.....	22
Figura 5	Gráfico dimensión control y nivel de recaudación.....	23
Figura 6	Gráfico dimensión dirección y nivel de recaudación.....	24

Resumen

Toda organización debe poseer una adecuada gestión de procesos que sea eficaz y eficiente, enfocada a mejorar sus niveles de recaudación. El presente estudio se propuso determinar la incidencia del proceso administrativo en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022. La investigación fue de tipo básica, correlacional causal, diseño no experimental, de corte transversal, la investigación tuvo como población a 40 colaboradores administrativos de la unidad de suministro eléctrico ecuatoriana. Se aplicó como técnica de investigación la encuesta, y como instrumentos dos cuestionarios tipos Likert con coeficientes de fiabilidad alfas de Cronbach de 0,809 y 0,832 respectivamente, los resultados fueron procesados en el software SPSS v.25. Se concluyó que, si existe incidencia significativa considerable entre las variables del estudio, misma que se infirió a partir de un análisis de regresión lineal que arrojó un coeficiente R cuadrado de 0,510, encontrándose además un valor rho de Spearman de 0,624* y con una significancia bilateral de 0,004. Ante estos resultados significativos se procedió a rechazar la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis general de investigación.

Palabras clave: Procesos administrativos, recaudación, ingresos empresariales.

Abstract

Every organization must have adequate process management that is effective and efficient, focused on improving its collection levels. The present study set out to determine the incidence of the administrative process in the level of collection of an Electric Supply Unit of Ecuador, 2022. The investigation was of a basic type, causal correlation, non-experimental design, cross-sectional, the investigation had as a population 40 administrative collaborators of the Ecuadorian electricity supply unit. The survey was applied as a research technique, and as instruments two Likert-type questionnaires with Cronbach's alpha reliability coefficients of 0.809 and 0.832 respectively, the results were processed in the SPSS v.25 software. It was concluded that, if there is a considerable significant incidence between the study variables, it was inferred from a linear regression analysis that yielded a square R coefficient of 0.510, also finding a Spearman's rho value of 0.624* and with a significance two-sided of 0.004. Given these significant results, the null hypothesis was rejected and the general research hypothesis was accepted.

Keywords: Administrative processes, collection, business income.

I. INTRODUCCIÓN

Los sistemas para medir la eficacia de las empresas se van transformando y cada vez se hace necesario indicar el logro que alcanzar, pero que se basa en el rendimiento del personal y cuya responsabilidad cae claramente en la administración de la organización, por lo tanto, es fundamental adoptar un proceso administrativo (PA) acorde a la realidad de la empresa y un sistema óptimo para que el departamento de recaudación no sufra al momento de recolectar valores dado por los ciudadanos (Arguelles, 2018).

Según Heras y Caldas (2017) señalan que toda organización debe poseer un procedimiento adecuado para el buen funcionamiento y que sea de carácter eficaz y eficiente reduciendo costos a través de tiempo y financiero; es decir, que se detecte la deficiencia en uno de los PA que está ocasionando retrasos en la recaudación y que debe ser reestructurado para el cumplimiento de los objetivos. Para Franco (2020) la recaudación que se dan en las empresas es fundamental para el crecimiento de esta, pero debe seguir una secuencia de pasos que se da en un periodo determinado y esta función hace referencia a un pago emitido por factura a través de una prestación de servicio o venta de producto; como tal, el propósito es recaudar el dinero en un plazo límite y determinar el cumplimiento de otras obligaciones (Arriaga y Alejandro, 2022).

En Ucrania a raíz de la guerra que está ocasionando Rusia, se han modificado decretos basado al suministro eléctrico y las medidas adoptadas pretenden garantizar la competitividad; en el Art. 1 del Real Decreto-Ley 6/2022 expresa que, la reducción de la energía eléctrica consiste en un 80% a la población que está enfocado a los peajes de transporte y distribución eléctrica; asimismo, su recaudación estará basado en una igualdad entre consumidor y distribuidor y dicho descuento se recogerá por separado, ante esto proceso la parte administrativa de la empresa es la competencia directa para gestionar y controlar cualquier trámite o aplicación del mismo (Órgano Jefatura del Estado, 2022). Por otra parte, en República Dominicana el confinamiento obligatorio hizo que el gobierno tomara medidas drástica, como el aumento del valor eléctrico en un 5% promedio por los dos últimos meses del periodo 2021, pero dicha resolución no tuvo la aceptación

de la Fundación Justicia y Transparencia (FJT) debido a la violación en los procesos administrativos y que existe el derecho a la participación de los ciudadanos en actos relacionados a la administración y el cual obligó a dejar sin efecto el cobro indebido de más de 500 millones (Proceso, 2022). Por otra parte, el usar adecuadamente los presupuestos y generar un PA eficiente se puede aumentar el nivel de recaudación (NR) empresarial Arenaza et, al (2019).

A nivel nacional, la Corporación Nacional de Electricidad (CNEL EP) posee diferentes métodos de recaudación para la comodidad del usuario; sin embargo, el sistema de reclamo de dicha empresa posee un alto índice de frecuencia pues este se alarmó con la pandemia Covid-19, el valor factura durante los años 2020 – 2021 era más del 150% en las planillas para el ciudadano y la administración se vio obligada a plantear nuevas medidas administrativas para la devolución de dichos cobros en exceso, el proceso de planificación y control fueron claves luego del conflicto ocasionado con todos los usuarios (Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, 2022). Del mismo modo Avilés (2020) señala que, hace tres años CNEL EP evidencia un 10% de pérdida en el sistema de distribución de este suministro, afectando al presupuesto general que maneja el gobierno, y que los factores que se determinaron depende de errores de facturación o lectura de mediciones de consumo; a consecuencia de los conflictos, el Estado ha intervenido en los PA de esta entidad, para reducir los índices de energía que es representada por el 6,5% anualmente y que obedece a un pésimo cumplimiento presupuestaria.

En la ciudad de Guayaquil, el sistema eléctrico tomó medidas drásticas con el valor facturado, obteniendo altos costos durante el confinamiento y que la solución no fue para todos los ciudadanos. La Corporación justificó una rebaja en cuatro meses del año 2020 con una rebaja del 50% acogándose a la Ley de Apoyo Humanitaria, pero todo el PA tuvo que ser reestructurado por los inconvenientes que se suscitaron con los usuarios y que las respuestas tardaban meses. Actualmente la gerencia observa que posee un déficit en la planificación de toma de medidas, carece de organización con el personal y desconocimiento en los procesos; como tal, surge la pregunta basada en la problemática del estudio ¿De qué manera incide el PA en el NR de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador (USE), 2022?

Esta investigación se justificará a nivel práctico, porque pretende promover directrices para la toma de decisiones ante los conflictos generados por el mal manejo de los PA y que puedan incidir en el NR que realiza la empresa, contribuyendo a la organización. En lo social, se promueve mecanismos que incentiven al ciudadano a cumplir con sus obligaciones de pago e impulsen la calidad del servicio, optimización de recursos y eficaz recaudación en los plazos establecidos. Por conveniencia, porque los PA deben ser fundamentales y aplicables para toda entidad, además que, el NR no debe existir una variación alta y que dicho proceso también es medible. El valor teórico, porque los PA aplicados en una organización buscan descubrir que factores están afectando al organigrama empresarial y el procedimiento de recaudo no se afecte por una secuencia mal empleada y finalmente por la utilidad metodológica, porque la creación de instrumentos va a permitir descubrir las falencias que existe en la empresa y la incidencia que ocasiona en la recaudación de pagos por un servicio básico.

El objetivo general: Determinar la incidencia del PA en el NR de una USE, 2022. Sus objetivos específicos se establecen en: Determinar la incidencia de la planificación en el NR de una USE, 2022. Determinar la incidencia de la organización en el NR de una USE. Ecuador, 2022. Determinar la incidencia de la dirección en el NR de una USE, 2022. Determinar la incidencia del control en el NR de una USE, 2022.

La hipótesis alterna es H_1 : El PA incide en el NR de una USE, 2022. La nula es H_0 : El PA no incide con el NR de una USE, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel local, Mendoza y Moreira (2021), en su artículo académico enfatizan que los PA han ido emergiendo desde inicios de la humanidad, aun así, se han venido dando múltiples conceptualizaciones conforme a cada autor desde mediados del siglo pasado. Con este fin el presente estudio busca comprender a los PA desde el enfoque de las escuelas teóricas y del pensamiento administrativo a lo largo de la historia, identificando las contribuciones de cada una. El método de investigación utilizado se basa en el análisis bibliográfico, lógico inductivo, permitiendo obtener información veraz para defender el análisis del presente artículo de investigación.

En esta línea, Calderón y Granja (2021), en su trabajo de investigación enfocado al sector eléctrico ecuatoriano, que tuvo como propósito, evaluar la gerencia de los procedimientos en los proyectos de inversión y su vinculación con la planeación estratégica (PE) del área de suministro eléctrico de Ecuador (SEE). Con este fin, se efectuó un estudio descriptivo, de enfoque mixto, aplicando instrumentos de medición como la serie de datos y los índices de desempeño vinculados a los proyectos, siendo las variables de estudio el Plan de gerencia de proyectos y la PE. Encontrándose como resultados la no existencia de una buena PE que permita apoyar una planificación de gestión de proyectos, desde que la idea sea concebida, para posteriormente aprobarla, considerando la ejecución del proyecto en general, además lo que involucra como factores críticos tales como el presupuesto, indicaciones o factores propios, grupos de interesados metodologías propias, tiempos entre otros. Tomando en cuenta además que cuando se implementan, la comunicación entre los interesados y las políticas determinadas en cada una de las áreas. Involucradas en la implementación, a veces son diferentes impactando negativamente en los tiempos establecidos en los plazos programados para su ejecución y finalización.

A nivel internacional, Macaver et, al (2020), en su estudio desarrollado en Nigeria, examinaron la economía del consumo de electricidad, la facturación y los sistemas de recaudación en un área de desarrollo del estado de Ogun, utilizando datos primarios y secundarios, respectivamente. Los objetivos del estudio se centraron en evaluar la relación entre el consumo de electricidad y las tarifas cobradas por

las empresas de distribución de energía (DisCos) y la efectividad en la recaudación de ingresos y remesas por parte de las empresas en estudio. Los datos fueron analizados mediante el análisis del coeficiente de correlación de Pearson (RP). Los resultados confirmaron las H_0 , del estudio, ya que la RP calculada (0,024) fue inferior al valor de la tabla crítica (0,217) y los métodos de recaudación de ingresos y remesas de DisCos se consideraron subóptimos. El documento identificó la escasez artificial de medidores prepagos y la búsqueda de rentas por parte del personal de campo, como los principales desafíos del suministro y consumo de energía en LCDA. Para superar estos desafíos, el documento recomienda que todos los usuarios de electricidad en la LCDA sean identificados y registrados para evitar la fuga de ingresos; se deben proporcionar medidores prepagos a los clientes para detener la búsqueda de rentas por parte de los funcionarios de marketing y se deben organizar capacitaciones periódicas sobre gestión de relaciones con los clientes para todo el personal de DisCos que interactúe con los clientes y el público.

Por otra parte, Mupwaya (2020), señala en su documento de investigación que muchos investigadores han establecido una relación directa entre el consumo de electricidad y el crecimiento de GDO. Un factor importante son las bajas tasas de recaudación de ingresos por la electricidad suministrada, especialmente en las zonas rurales. La subcontratación de procesos comerciales es una estrategia popular utilizada por las empresas para mejorar el rendimiento comercial. El objetivo de la investigación es probar la relación entre la tasa de ingresos recaudados y el consumo de electricidad con la función de recaudación de ingresos subcontratada a las comunidades anfitrionas rurales. Usando el diseño secuencial explicativo del método mixto, las ventas longitudinales y los datos de consumo se han utilizado para comparar la tasa de media de la tasa de recaudación de ingresos para 12 pares de comunidades subcontratadas y no subcontratadas. Los datos se analizaron mediante la prueba t facilitada por el paquete SPSS, después de confirmar la normalidad de los datos. Los resultados obtenidos han indicado mejoras significativas en las tasas de recaudación de ingresos como resultado de la subcontratación. Las diferencias en las medias de la tasa de recaudación de ingresos para las comunidades subcontratadas oscilaron entre la diferencia máxima de subcontratados ($M = 25.512$; $SD = 0.00289$) a la diferencia mínima de

subcontratados ($M = 12.7558$; $SD = 13.3203$) y no subcontratados ($M = 6,3325$; $DE=7,898$). Las condiciones para las diferencias máximas y mínimas fueron $t(11) = 28.570$; $p=0,005$; $y=0,00$ y $t(11)=1,986$; $p=0.005$ $y=0.073$ respectivamente. La encuesta recogió opciones sobre las experiencias de los consumidores expuestos al esquema de tercerización.

Así mismo, Almendariz y Proaño (2020), en su trabajo de investigación realizado en un gobierno autónomo descentralizado municipal (GDMA) en Ecuador, se plantearon diseñar una estrategia de auditoría en los PA, logrando este cometido aplicando una auditoría de control interno que permitió diagnosticar la situación actual en la que se encontraba el departamento de planificación, permitiendo además verificar el nivel de desempeño del personal que labora en el mismo. Para alcanzar el objetivo propuesto se evaluó mediante el sistema de control interno las etapas del PA, considerados como elementales y de influencia en la gestión de los procesos, concluyendo que el control interno es de significativa responsabilidad dentro del GDMA, puesto que por medio de su aplicación se logran detectar falencias y permite emitir recomendaciones que coadyuvan al fortalecimiento organizacional de la institución.

Por otra parte, Briones, et al (2019), quienes se plantearon como objetivo en su trabajo de investigación analizar la gestión de los PA en dos extractoras de aceite de palma, localizadas al norte de la Provincia de Los Ríos en Ecuador, de acuerdo a las dimensiones planeación, organización, dirección y control. Es así como se tomó como población al personal y como muestra a 104 extractores de palma distribuidos en las dos empresas objeto del estudio, identificando objetivos, muestros, estrategias, políticas, planes y procesos de desempeño en las empresas extractoras, constituyéndose en un estudio diagnóstico de la realidad del PA lo que permitió encontrar conclusiones significativas lográndose analizar el nivel de incidencia de los PA en las extractoras de aceite de palma, lo que contribuye a la generación de novedosas propuestas de investigación. Se encontró además que los productores se ven indiferentes frente a que la empresa en estudio cambie su planificación en base a los resultados de control interno. A partir del presente estudio se consideró incorporar el control de mando integral en la GA, participar

todos de manera conjunta, con el propósito de lograr alcanzar los objetivos empresariales.

Basado en la conceptualización del PA, se entiende por administración toda acción que cumpla como finalidad el mando de otro y busca alcanzar los objetivos de la organización mediante una secuencia de pasos que ayudarán a la transformación empresarial por las vías de planeación, organización, dirección y control de todas las tareas que maneje las áreas y conseguir la meta con eficiencia y eficacia según lo determina (Lauces, 2018). Por otra parte, Heurtel (2015) señala que, la administración es una actividad del ser humano que debe estar enfocada a una realidad objetiva, mediante la utilización de individuos y recursos de diversa índole y que toda entidad modifica las técnicas de trabajo acorde a la necesidad y debe ser partícipe a los trabajadores. Es decir, la administración es guiada por el principal de la compañía, del que se va transformando estrategias que sean validadas y confiables; además que, la productividad y eficiencia de cualquier empresa está en relación directa con la parte administrativa.

Bajo este esquema, se hace presente los 14 principios de la administración de Taylor F. del que se mencionan a: autoridad, unidad de mando, jerarquía, centralización, equidad, subordinación de intereses, ordenamiento, disciplina, unidad de dirección, individual al grupal, remuneración estabilidad (Chiavenato I. , 2019).

División del trabajo. - Posee responsabilidades acordes al área, ganando tiempo y eficacia. Autoridad. - Se enfoca en el puesto que está a cargo y posee el don de mando dentro de la entidad. Disciplina. - Se debe al cumplimiento de las normas internas de la organización sin importar el cargo. Unidad de mando. - Los trabajadores reciben órdenes de su jefe inmediato superior. Unidad de dirección. - Las áreas poseen un objetivo y debe ser guiada por una persona. Subordinación del interés individual al grupal. - Las decisiones o beneficios deben ser del grupo de trabajo más no individual. Remuneración. - Es un derecho del trabajador y puede darse de forma monetaria o incentivo, es un pago por el esfuerzo realizado a su cargo. Centralización. - Se realiza todo proceso de manera transparente sin caer en la burocracia. Jerarquía. - Corresponde desde el cargo de mayor nivel hasta el menor, con responsabilidades definidas y es dado a través de un organigrama

empresarial. Ordenamiento. - Se cuenta los recursos tangibles como intangibles y deben estar en el tiempo y lugar que se requiera. Equidad. - Igualdad y justifica para todo el recurso humano de la empresa. Estabilidad. - Principio clave para alcanzar la meta y mayor rendimiento, la rotación de personal obstaculiza el crecimiento de la empresa. Iniciativa. - Proactividad de cada ser humano e incentivando con nuevas ideas. Conciencia de equipo. - La necesidad de trabajar en equipo, fomentando la colaboración y el buen clima laboral.

Según Santiago y Silvia (2017), la administración es importante porque el éxito depende directa e indirectamente de una gestión social de los altos líderes, que se debe dar a través de recursos materiales, humanos y tecnológicos para competir con otras dentro del mercado, pero que también se debe considerar la mano de obra calificada, maquinarias en buen estado, productividad, sostenibilidad para el desarrollo eficiente de todo esfuerzo humano y que en pleno siglo XXI la innovación debe ser parte fundamental en todos los procesos empleados promoviendo la responsabilidad social a los diferentes organismos gubernamentales. Como tal, es el órgano particularmente representado por el avance financiero organizado y que permite observar su relevancia, no solo para fines de lucro sino para la sociedad en conjunto.

Es fundamental expresar que los administradores poseen responsabilidad y la necesidad de enfrentar la disciplina como parte del desempeño laboral, contribución a la sociedad y desarrollo integral Bernal y Sierra (2018); como tal, deben atender a los siguientes retos:

Asumir una actitud reflexiva frente a la teoría administrativa existente, realizando adaptaciones de aquella teoría a la necesidad empresarial y bajo las condiciones que posee la organización.

Desarrollar cultura investigativa en los colaboradores, con la finalidad de conocer los procesos que se implementan en una compañía.

Generar compromiso con el objetivo de aportar saberes administrativos y que sea pertinente con la realidad organizacional.

Tener bases sólidas en procesos internacionales y nacionales.

Dominio en diferentes idiomas para poder relacionarse con los países desarrollados.

Formación adecuada a las ciencias sociales para interactuar en temas de culturas.

Dominio en las TIC, con la finalidad de enfrentar a las demás organizaciones.

Marcó et al, (2019) manifiesta que un PA debe desarrollarse a través de la comunicación, comprendiéndose como un flujo constante en la organización; del cual, los altos mandos reciben información de los mandos bajos para la toma de decisiones y poder llevarlo a la práctica. Esta técnica es clave para liderar y motivar a los colaboradores en el logro de los objetivos empresariales.

El PA está sustentado con la Teoría de la Administración por Fayol H. (1911), donde expresa que la administración está basada en un conjunto de doctrinas y principios administrativos que permite poseer una visión competitiva, económica y organizacional para enfrentar los desafíos, cambios sociales, avances tecnológicos, economía global, entre otros y que no solo se basen a los negocios sino a una serie procesos que implica todo esfuerzo humano. Toda organización tiene como propósito la administración y por lo tanto requiere de un grado de principios para la toma de decisiones, coordinación en múltiples actividades evaluación de desempeño, asignación de recursos, direccionamiento del personal y esto a su vez, requiere responsabilidades acordes a la realidad, entorno y enfoque que deben conducir a nuevos rumbos. Una buena GA debe estar identificada y analizada en un patrón específico donde se determinan cuatro elementos: planificación, organización, dirección y control (Torres, 2017). Planificación. - En esta primera dimensión se enfoca en alcanzar la misión, visión y objetivos de la organización, que permita obtener un sentido de pertenencia y que para su desarrollo se debe realizar un plan de acción donde se implemente estrategias con miras al futuro. Organización. - Es el conjunto de áreas relacionadas que trabajan por un bien en común, donde se establecen actividades divididas y responsabilidades diferentes; es decir, que debe estar adaptada a la realidad para la toma de decisiones y conseguir los logros trazados. Dirección. - Proceso fundamental para el logro efectivo de lo planeado, es una etapa complicada y de alta responsabilidad, en esta dimensión se busca la toma de decisiones sensatas y

estrategias adecuadas para determinar la meta. Control. - Está relacionada con la medición y ejecución económica y eficaz de los planes de acción con el propósito de detectar errores y tomar los correctivos necesarios; dicho control es un proceso regulatorio en la organización.

Con respecto a la conceptualización de la variable recaudación, Pérez y Titelmam (2018) expresa que, es toda acción activa o pasiva de juntar recursos para una organización o un intermediario y que busca satisfacer las necesidades o solventar obligaciones; por lo tanto, todo recaudo es equivalente a valores monetarios que permite analizar y optimizar la economía real de una compañía. De la misma forma, Casablanca (2016) indica que es un conjunto de tareas que realiza la administración destinada al pago o cobro de valores con la finalidad de culminar un proceso; la función de recaudación es parte fundamental de toda administración que busca que el ciudadano o contribuyente pague de forma voluntaria y puntual

Según Mera (2017) la recaudación es la recuperación de valores por un bien o servicio dado, regularmente se da en empresas comerciales, financieras, industriales o prestadoras de servicio mediante el desarrollo de alguna actividad; además, toda empresa posee un área de gestión de recaudación o de cobranza para el ingreso de dinero que sustente su funcionamiento y que pueda permitir un proceso ordenado.

Los beneficios que se establecen para la recaudación de valores que se determinan en la mejora de la empresa según Rombiola (2013) los siguientes: Evitar problemas financieros, solicitar devolución si amerita el caso, se aporta a la sociedad, evitar recargos, buen prestigio.

Para Campos et al (2018) señala que una gestión correcta de recaudación es fundamental para toda compañía; aunque esta tarea es complicada para muchas de ellas, donde se debe lidiar con usuarios o clientes que se niegan a cancelar el valor o valores en mora; ocasionando conflictos financieros para la empresa. Esta problemática afecta al crecimiento de la empresa y en peor de los casos puede llegar a quebrar por falta de liquidez. Por lo cual, el área de gestión de recaudación o de cobro es uno de los más importantes dentro de una organización donde se

gestiona los inconvenientes bajo un equipo profesional formado y experimentado en solucionar de forma eficaz los problemas.

Castillo (2021) las ventajas de un sistema de recaudación permiten estabilidad en la empresa y se muestran las siguientes: otorga liquidez empresarial, financiamiento flexible, personal calificado, reducción de costos, planeación óptima, viabilidad de recuperación de valores y sistematización de deudores.

Las desventajas de dicho sistema constan de: plazos de pago cortos, déficit seguimiento a las carteras de clientes, escasos métodos de pago, empresas en crisis financieras, aumento de costos administrativos y altos intereses.

Dentro de una organización el sistema que maneje la recaudación debe enfocarse al cobro de valores y de las deudas existentes; es decir, la compañía debe poseer liquidez y brindar la oportunidad de desarrollar proyectos, mejorando el flujo de caja con una planificación eficiente. Además, las cuentas por cobrar representan un alto nivel de riesgo; como tal, surge el control interno de la organización donde el departamento de auditoría es fundamental para verificar y evaluar cada proceso relacionado con el ingreso de valores que están direccionado bajo la cuenta por cobrar, este proceso es: control administrativo, control físico, rotación de cargo, asignación de funciones y rotación de personal (Ruíz, 2021).

Desde esta arista, la recaudación se sustenta con la Teoría de Valor por Smith A; donde se explica que es un componente principal para la observación de la comunidad comercial basado en los excedentes de la productividad que requiere aplicando un lenguaje básico; es decir, la sociedad vive de un intercambio, en cada etapa se van considerando como comerciante y bajo la experiencia del valor. El principal determinante de la recaudación es el progreso económico que constituye la productividad de la organización, enfocándose en el valor del uso y el valor del cambio que como respuesta determina el costo de lo que un individuo necesita para cubrir sus necesidades básicas (Sierra F. , 2019).

Como tal, las dimensiones establecidas para Virto (2021) son las siguientes: recaudación voluntaria, administrativa y ejecutiva.

Por medio del NR voluntaria, tal como lo expresa su nombre es voluntario, el ciudadano o sujeto es libre de cancelar los valores pendientes o deudos a la empresa; es decir, que esta etapa corresponde a la voluntad que el ser humano posee para pagar el valor facturado mediante un plazo determinado o en un periodo voluntario.

La recaudación administrativa se basa en, actividades relacionadas con la ley o reglamentos que se deben acatar y adaptar según la necesidad de cada organización para luego proceder a fiscalización asegurando el cumplimiento de las medidas administrativas (Lauces, 2018). Esta recaudación busca como finalidad fiscalizar, vigilar y cumplir toda norma relacionada con las leyes tributarias y con el cobro al ciudadano; por lo tanto, maneja valores para cubrir las necesidades de la compañía o Estado

Y por otra parte, la recaudación ejecutiva, da paso a la ejecución de actividades que facilitan todo proceso a través de un sistema ágil y capaz de transformar una etapa voluntaria a ejecutiva, este procedimiento genera documentos precisos para que el órgano competente realice la aplicación en estricta normas legales y reglamentarias para que el individuo posea conocimiento por todas las vías ejecutivas de cada una de las etapas que le afecten (Zamarreño, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de estudio fue de tipo básica o teórica. Navarrete et al (2018) expresa que buscará desarrollar mayor conocimiento en el tema de los PA y se pretende que el NR permita tomar decisiones desde la aplicación correcta del procedimiento.

Su enfoque fue cuantitativo, porque midió la relación existente entre los PA con el NR en una USE. Cid et, al (2020), indica que aborda la medición o estimación estadística desde la necesidad del problema.

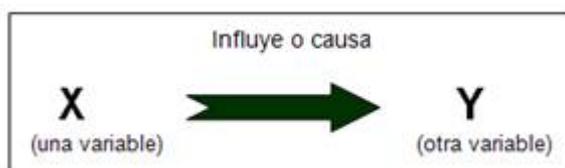
Diseño de investigación

El diseño fue No Experimental de correlación causal de corte transversal ya que; se dio a conocer la incidencia que ejerce una variable sobre la otra, y así fue posible señalar a la funcionalidad individual de cada una de ellas, determinando el nivel de significancia estadístico. El siguiente esquema permitió correlacionar dos o más variables en determinado momento. (Valderrama, Pasos para elaborar proyectos de investigación científica, 2017).

El diseño está representado por la siguiente gráfica:

Figura 1

Diseño de la investigación.



Donde:

X= Variable Independiente: PA.

Y= Variable dependiente: NR.

➡ = Efecto de los PA sobre el NR.

3.2 Variables y operacionalización

Variable Independiente: PA.

Definición conceptual: Se trata de toda acción que cumpla como finalidad el mando de otro y busca alcanzar los objetivos de la organización mediante una secuencia de pasos que ayudarán a la transformación empresarial por las vías de planeación, organización, dirección y control de todas las tareas que maneje las áreas y conseguir la meta con eficiencia y eficacia (Lauces, 2018).

Definición operacional: Se basa en un cuestionario, relacionado con el proceso administrativo de la empresa de suministro eléctrico. Señalando que las dimensiones establecidas son planeación, organización, dirección y control.

Indicadores: 4 ítems para planeación (diagnóstico, estrategias, metas, planes) 4 ítems de organización (tiempo, costo, calidad, rendimiento), 4 ítems a dirección (motivación, liderazgo, comunicación, comportamiento) y 4 ítems para control (normas, medidas, acciones, reglamento).

Escala de medición: Ordinal

Variable Dependiente: NR

Definición conceptual: Es toda acción activa o pasiva de juntar recursos para una organización o un intermediario y que busca satisfacer las necesidades o solventar obligaciones; por lo tanto, todo recaudo es equivalente a valores monetarios que permite analizar y optimizar la economía real de una compañía (Pérez y Titelman, 2018).

Definición operacional: Se basa en un cuestionario, relacionado con el nivel de recaudación. Con las dimensiones de recaudación voluntaria, recaudación administrativa y recaudación ejecutiva.

Indicadores: 4 ítems de Recaudación voluntaria (voluntad, compromiso, eficiencia, competitividad), 4 ítems de recaudación administrativa (cartera de cliente, forma de pago, personal calificado, sistema de control) y 4 ítems de recaudación ejecutiva (coactiva, marco legal, liquidez, rentabilidad).

Escala de medición: Ordinal

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio estuvo conformada por 40 funcionarios administrativos que laboran en la USE. Lerma (2016) señala que una serie finita o corta de objetos o rasgos característicos que alinean a la misma área de estudio.

Tabla 1.

Población

Nº funcionarios	Entidad
40	USE

Nota: USE.

Muestra

Una vez aplicados los criterios que incluyen y excluyen, la muestra para la presente investigación quedó conformada solo por 40 colaboradores, contando con el consentimiento informado de cada participante.

Muestreo

El muestreo que se aplicó en este estudio es el No Probabilístico por conveniencia o intencional, por lo que se selecciona la población para la investigación dada o cumple con las características para ser partícipe de este método, estos colaboradores serán estudiados con base a los problemas presentados sobre los PAs y el NR.

Unidad de análisis

40 trabajadores de una USE

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

La Técnica usada fue la encuesta, misma que verificó la realidad del problema de investigación evaluando las dos categorías de estudio, fundamentada en un

conjunto de reactivos (ítems) enfocados en la ausencia de conflictos para medir la incidencia de los PA sobre el NR con lo que se evidenciará la situación en la que se encuentra la USE. Gil (2016), expresa que la encuesta es el medio que se utiliza para recopilar información o facilitar el proceso que permita tener con claridad datos dentro del entorno.

Instrumento

Se basó en un cuestionario integrado por ítems donde cada indicador de las dimensiones de cada variable estudiada será evaluado, recopilando información de los datos a fin de que se entienda la correlación y la incidencia entre ambas variables. El cuestionario de la variable independiente PA lo conforman las 4 dimensiones en que se haya desagregada la variable que son : i) planificación; ii) organización; iii) control y iv) dirección, cuya percepción ser evaluada mediante una escala Likert, yendo desde , Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) hasta Nunca (1); mientras que, para el NR, se encuentra distribuido en 4 ítems de Recaudación voluntaria, 4 ítems de recaudación administrativa y 4 ítems de recaudación ejecutiva en una escala de Likert que está representada por Siempre (5), Casi siempre (4), Algunas veces (3), Casi nunca (2) y Nunca (1). Olea (2017), indica que un cuestionario está constituido por una serie de preguntas, que busca como finalidad adquirir información relevante sobre el comportamiento o fenómeno de un problema presentado.

Validez

La validez de contenido, de los instrumentos de medición se la realizó sometiendo a los cuestionarios al riguroso análisis de criterios de los expertos de investigación, determinando la idoneidad de estos y su validez correspondiente, considerándolo ideal para recopilar los datos. Estos pasaron por la evaluación de tres profesionales que se desempeñan en las siguientes áreas: Aguilar Peñaherrera Daniel Andrés, Magister en Gestión de proyecto; Maldonado López Jorge David, Magister en Administración de empresas con mención en Sostenibilidad en sectores y Vélez García Luis Fernando, Magister en Administración Pública.

Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se la determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (AC). Encontrándose una confiabilidad de los cuestionarios de $=0.809$ para el cuestionario de PA y $=0.832$ para el cuestionario de NR, mismos que fueron aplicados a la muestra de investigación.

3.5 Procedimientos

Se realizará un oficio de autorización a la USE, para la aplicación de los instrumentos a los 40 colaboradores que intervienen en este estudio, una vez recibido el consentimiento de la USE objeto de estudio, se procede a la explicación de los cuestionarios; del cual, se hace entrega a cada individuo para que pueda comprender el proceso que se llevará a cabo.

El cuestionario será realizado por cada trabajador y permitirá identificar la relación existente entre el PA y el NR. Una vez desarrollado el instrumento se procede a elaborar una base de datos en el software Excel para después ser procesada o tabulada.

3.6 Método de análisis de datos

Mediante una base de datos de Excel, se sintetizó toda la información recogida mediante los instrumentos de investigación, estos fueron luego ingresados al programa SPSS, valiéndose del coeficiente de correlación estadístico rho de Spearman (RS), usado para determinar la existencia de correlación entre las variables de estudio, para luego continuar con el análisis de regresión estadístico (ARE), para que mediante la determinación del factor de regresión lineal R cuadrado (RC) determinar el grado de influencia de la variable independiente (VI), sobre la dependiente (VD).

3.7 Aspectos éticos

Se consideran los siguientes aspectos éticos: Principio de integridad, Principio de transparencia y Principio de confidencialidad.

Integridad. - Compromiso elaborado con respeto al derecho de imagen de los trabajadores; así como, la recolección de información que proporcionan y está vinculada en este estudio para fines investigativos.

Transparencia. – Los datos obtenidos durante el proceso investigativo no serán manipulados para beneficiar al investigador, sino buscar solución a la problemática evidenciada en el estudio.

Confidencialidad. – Pretende guardar los resultados de cada uno de los participantes con la finalidad que se respete la opinión o criterio de los colaboradores.

Además, se utiliza el diseño de las normas APA (American Psychological Association), séptima edición y la guía de elaboración de trabajo de la Universidad César Vallejo.

IV. RESULTADOS

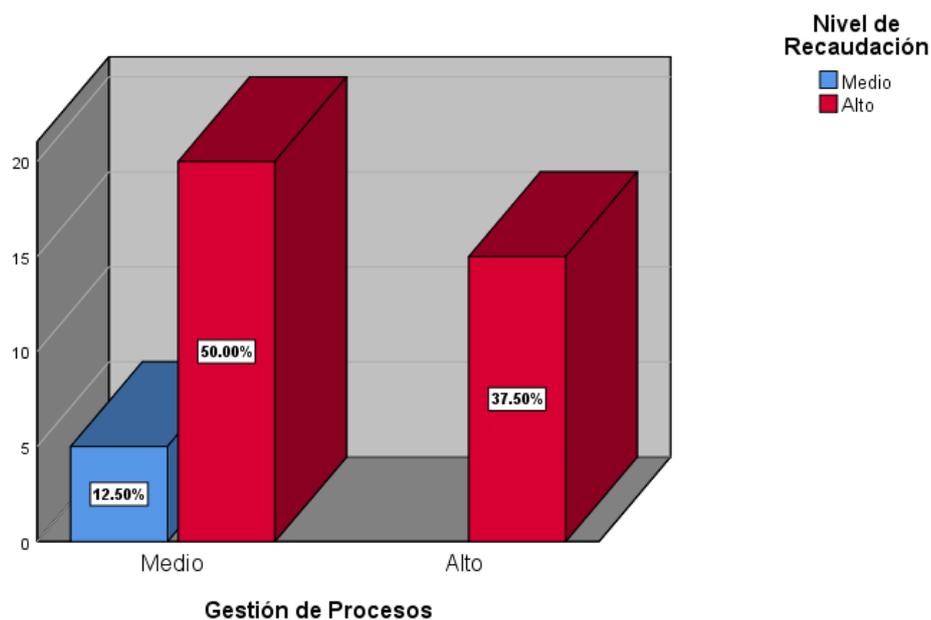
Objetivo General: Determinar la incidencia del PA en el NR de una USE, 2022.

Tabla 2.

		NR		Total
		Media	Alta	
PA	Media	5 12.5%	20 50.0%	25 62.5%
	Alta	0 0.0%	15 37.5%	15 37.5%
Total		5 12.5%	35 87.5%	40 100.0%

Figura 2.

Gráfico de barras los Procesos Administrativos y el Nivel de Recaudación.



Del 100% de los colaboradores encuestados se logró determinar que el 62,5% percibe un nivel medio a los PA, de los cuales el 50,0% considera alto al NR y sólo un 12,5% la considera a nivel medio. Sin embargo, un 37,5% tiene una percepción alto de los PA.

Objetivos Específico 1:

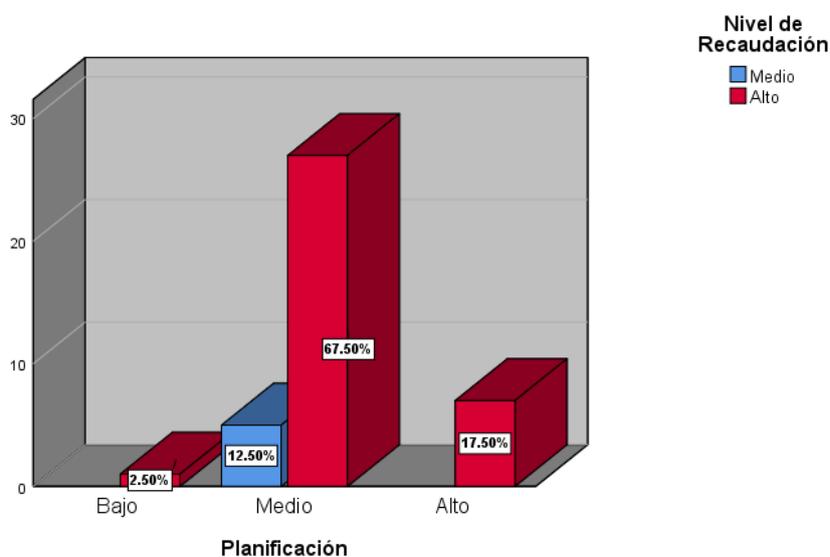
Determinar la incidencia de la planificación en el NR de una USE, 2022.

Tabla 3.

		NR		Total
		Media	Alta	
Planificación	Baja	0 0.0%	1 2.5%	1 2.5%
	Media	5 12.5%	27 67.5%	32 80.0%
	Alta	0 0.0%	7 17.5%	7 17.5%
Total		5 12.5%	35 87.5%	40 100.0%

Figura 3.

Gráfico de barras de frecuencias de Tabla cruzadas Planificación y Nivel de recaudación.



El 80% ve a la planificación en grado medio, de este grupo el 67,5% observa al NR y sólo un 12,5%, lo considera en nivel medio. Sin embargo, un 2,5% considera que está a un nivel bajo la planificación.

Objetivos Específico 2:

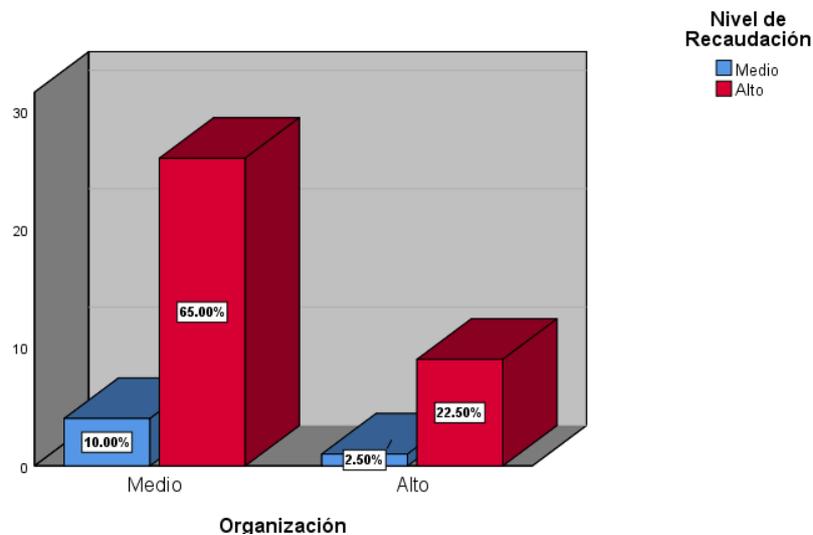
Determinar la incidencia de la organización en el NR de una USE, 2022.

Tabla 4

	NR		Total
	Media	Alta	
Organización	Media	26	30
	Alta	9	10
Total	4	35	40
	10.0%	87.5%	100.0%

Figura 4.

Gráfico de barras de Frecuencia Organización y Nivel de Recaudación.



EL 75% percibe a la organización en un nivel medio. El 65% considera que el NR se encuentra a un nivel alto y otro 10% lo considera está a nivel medio. Por otra parte, el 25% del total considera alta a la organización en la empresa de suministro eléctrico en estudio.

Objetivos Específico 3:

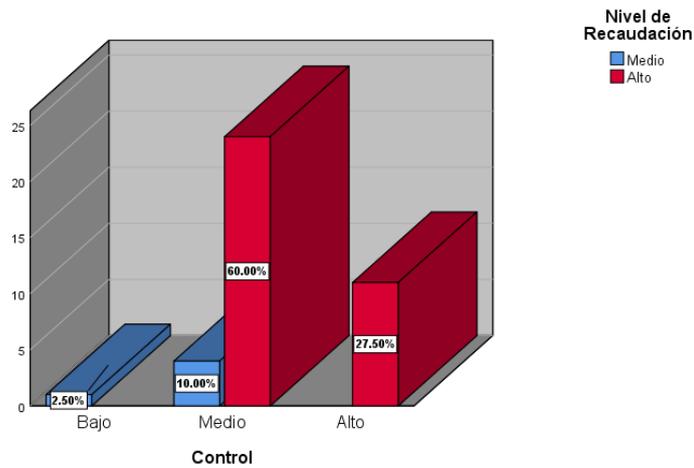
Determinar la incidencia del control en el NR de una USE, 2022.

Tabla 5.

		Nivel de Recaudación		Total
		Media	Alta	
Control	Baja	1 2.5%	0 0.0%	1 2.5%
	Media	4 10.0%	24 60.0%	28 70.0%
	Alta	0 0.0%	11 27.5%	11 27.5%
Total		5 12.5%	35 87.5%	40 100.0%

Figura 5.

Gráfico de barras de frecuencia Control y Nivel de Recaudación.



El 70%, percibe al control de los PA como medio, de estos un 60% al NR como alto, y tan solo el 10% de este grupo, considera que se encuentra a un nivel medio. Además, el 2,5% percibe al control como bajo.

Objetivo Específico 4:

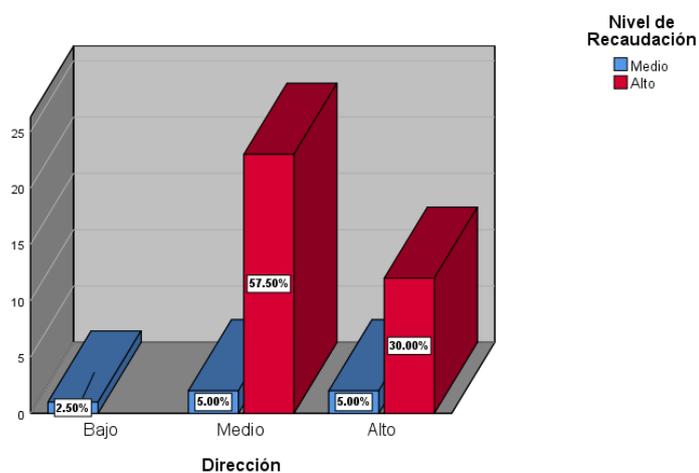
Determinar la incidencia de la Dirección en el NR de una USE, 2022.

Tabla 6.

		NR		Total
		Media	Alta	
Dirección	Baja	1	0	1
		2.5%	0.0%	2.5%
	Media	2	23	25
		5.0%	57.5%	62.5%
	Alta	2	12	14
		5.0%	30.0%	35.0%
Total		5	35	40
		12.5%	87.5%	100.0%

Figura 6.

*Gráfico de barras de frecuencias de la Dirección * Nivel de recaudación.*



El 62,5% Percibe a la dirección de los PA en un nivel medio, de este grupo el 57,7% percibe al NR como alto y un 5% como medio. El 2,5% del total percibe como bajo el nivel de la dirección en la USE.

4.2 Prueba de Normalidad

En esta sección de los resultados, se justifica la utilización del coeficiente de correlación de Spearman en el presente estudio, a partir de los dos supuestos estadísticos:

- Las variables no presenten comportamiento normal y
- Sean variables categóricas ordinales.

Con este fin se plantearon los siguientes supuestos:

Hi: Si la significancia estadística es mayor a 0.05, entonces las variables en análisis tienen un comportamiento normal.

Ho: Si la significancia estadística es inferior a 0.05, entonces las variables en análisis **no** tienen un comportamiento normal.

Tabla 7.

Prueba de Normalidad

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
PA	,524	40	,000
NR	,472	40	,000

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

Se aplicó la prueba estadística de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra tiene menos de 50 elementos. El análisis de los datos que se realizó en el software SPSS arrojó un p valor = **0.000**; para ambas variables, mismo que por tratarse de un valor menor a 0.05. Entonces, se rechaza la Ha y se acepta la Ho, que afirma que las variables en análisis **no** tienen un comportamiento normal.

Al demostrarse que no hay comportamiento normal en las dos variables y al cumplirse además que son categóricas ordinales (de escala Likert), se justifica la utilización del coeficiente de correlación de **Rho Spearman** para la demostración de hipótesis.

4.3 Prueba de hipótesis

Hipótesis General:

Hi. El PA incide en el NR de una USE, 2022.

Ho. El PA no incide en el NR de una USE, 2022.

Tabla 8.

		NR
PA	RS	,624*
	Sig.)	,004
	N	40
	R	,510

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

La sig. estadística = 0,004, y al ser menor a 0,05, si existe correlación entre las variables de estudio con un RS = 0,624*, tratándose de una correlación positiva media. La incidencia, se estimó mediante el ARL usando el software SPSS que el factor RC = 0,510, donde el 51% de la VD es predicha por la VI, por tanto, si existe incidencia entre las dos variables, aceptando la Hi y se rechazando la Ho.

Hipótesis específica 1

Hi. La planificación incide en el NR de una USE, 2022.

Ho. La planificación no incide en el NR de una USE, 2022.

Tabla 9.

		NR
Dimensión Planificación	RS	,710*
	p	,001
	N	40
	RC	,456

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

La sig. estadística = 0,001, y al ser menor a 0,05, si existe correlación entre las variables de estudio con un RS = 0,710*, tratándose de una correlación positiva media. La incidencia, se estimó mediante el ARL usando el software SPSS que el factor RC = 0,456, donde el 45,6% de la VD es predicha por la VI, por tanto, si existe incidencia entre las dos variables, aceptando la Hi y se rechazando la Ho.

Hipótesis específica 2

Hi. La organización incide en el NR de una USE, 2022.

Ho. La organización no incide en el NR de una USE, 2022.

Tabla 1.

		NR
	RS	,661*
Dimensión Organización	ρ	,003
	N	40
	RC	,813

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

La sig. estadística = 0,003, y al ser menor a 0,05, si existe correlación entre las variables de estudio con un RS = 0,661*, tratándose de una correlación positiva media. La incidencia, se estimó mediante el ARL usando el software SPSS que el factor RC = 0,813, donde el 81,3% de la VD es predicha por la VI, por tanto, si existe incidencia entre las dos variables, aceptando la Hi y se rechazando la Ho.

Hipótesis específica 3

Hi. El control incide en el NR de una USE, 2022.

Ho. El control no incide en el nivel de recaudación de una USE, 2022.

Tabla 11.

		NR
	RS	0,397*
Dimensión Control	p	,002
	N	40
	RC	.442

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

La sig. estadística = 0,002, y al ser menor a 0,05, si existe correlación entre las variables de estudio con un RS = 0,397*, tratándose de una correlación positiva media. La incidencia, se estimó mediante el ARL usando el software SPSS que el factor RC = 0,442, donde el 44,2% de la VD es predicha por la VI, por tanto, si existe incidencia entre las dos variables, aceptando la Hi y se rechazando la Ho.

Hipótesis específica 4

Hi. La dirección incide en el NR de una USE, 2022.

Ho. La dirección no incide en el NR de una USE, 2022.

Tabla 12.

		NR
	RS	,634*
Dimensión Dirección	Sig.	,008
	N	40
	RC	,428

Nota: Cuestionarios de Variable Independiente y dependiente procesados en SPSS

La sig. estadística = 0,008, y al ser menor a 0,05, si existe correlación entre las variables de estudio con un RS = 0,634*, tratándose de una correlación positiva media. La incidencia, se estimó mediante el ARL usando el software SPSS que el factor RC = 0,428, donde el 42,8% de la VD es predicha por la VI, por tanto, si existe incidencia entre las dos variables, aceptando la Hi y se rechazando la Ho.

V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general de la investigación: Determinar la incidencia del PA en el NR de una USE, 2022. La relación de los PA y NR se sitúan en una condición alta con un porcentaje de 37.5%; del que 15 colaboradores se encuentran en ese nivel. De la contrastación de HG se obtuvo el $RS = .624^*$ del que se expresa una incidencia de las variables, mediante el ARL dada por el factor R C de .510 y por último, el valor de significancia fue de .004 señalando la aceptación de la H_1 y rechazando la H_0 .

Los trabajos previos que se ha investigado para dar mayor relevancia a esta investigación han permitido coincidir con el estudio de Mendoza y Moreira (2021), del que se concluye que el PA permite contribuir a los saberes de cada colaborador; del cual, debe obtener información para la ejecución de cada tarea y donde se enfatiza mayormente en la parte conceptual para evitar errores, finalmente se refleja una relación significativa.

Pero estas variables se sustentan, primero bajo la teoría de Administración de Fayol, que señala una serie de principios enfocado a la visión competitiva, financiera y empresarial para enfrentar un conjunto de desafíos. Es fundamental que la gestión de guiar a elementos claves que puedan ser alcanzados y permite la toma de decisiones adecuadas. Marcó et al., (2019) que un procedimiento se da con la mejora de una comunicación del que debe fluir en toda la organización desde los directivos hasta el de menor rango.

Por otra parte, el NR se sustenta con la teoría de valor por Smith; es decir, se determina un progreso principalmente económico del que se construye una productividad beneficiando a la compañía, pero que también existe el interés del sujeto para cubrir las necesidades básica. Ruiz (2021) manifiesta que el manejo de recaudación de valores y las deudas acumuladas no permite avanzar a la empresa y las oportunidades para mejorar cada vez son escasas; por lo que, el control interno por parte de auditoría debe ser detallado y un trabajo minucioso para obtener resultados con las carteras vencidas.

En síntesis, el PA es válido cuando el conjunto que lo conforma se obtiene resultados idóneos y dentro del mismo, la recaudación es efectiva que no solo beneficia a la organización sino también de quien está conformada.

Objetivo específico 1: Determinar la incidencia de la planificación en el NR de una USE, 2022. Un nivel alto relacionado con la dimensión planificación y NR de un 67.5%; La comprobación de hipótesis específica 1 alcanza un $RS = .710^*$ correlación positiva media, la significancia de esta investigación fue de .001 expresando la aceptación de la H_i y rechazando la H_o y por último, el factor RC fue de .456 indicando la influencia que tuvo la planificación con el NR en la USE.

La investigación de Mupwaya (2020) coincide con este estudio; donde se determina una relación directa y significativa entre la planificación y la ejecución de recaudar de mejor manera los valores, señalan que las estrategias empleadas por la empresa han determinado que se reduzca las tasas de valores acumuladas y que además el consumo del suministro es adecuado para cada usuario. Para planear cada método se involucra a todos los colaboradores para que puedan ejecutar correctamente los procesos.

Para Torres (2017), planificar se sustenta desde el enfoque de la misión, visión y objetivos de la empresa y esto le da sentido para poder desarrollar un plan de acción para la adecuada implementación de técnicas y alcanzar en un futuro lo planeado por la organización; además Bernal y Sierra establecen que los retos para los colaboradores deben manifestar una cultura investigativa, que descubran como se implementa cada proceso y que dentro de todo este procedimiento, se pueda visualizar el dominio de las TIC para enfrentar la realidad empresarial.

Mientras que recaudar según Pérez y Titelmam (2018) manifiesta que es un conjunto de recursos que busca satisfacer las necesidades de la empresa y solventarla para poder cumplir con las obligaciones que mayormente es monetario. Por otra parte, Mera (2017) que para recuperar los valores de un bien o servicio brindado se debe plasmar una correcta planificación que permita el proceso idóneo correspondiente a valores y que uno de los grandes beneficios es evitar problemas financieros.

En el objetivo específico 2: Determinar la incidencia de la organización en el NR de una USE, 2022. La relación a la recaudación establecida por la empresa de suministro eléctrico y que se encuentra representado por un 22.5%; se identifica que en la Tabla 10 para la contratación de hipótesis el RS fue de .661* correspondiente a una relación positiva media; la significancia de .003 del que se determina una H_1 aceptada y el rechazo de una H_0 , sobre el factor RC se obtuvo el .813 significando que influye la dimensión con la variable según el ARL.

Este estudio contradice con el Macaver et al., (2020) donde se concluye que la organización establecida entre el consumo y las tarifas de los consumidores están presentando errores con la efectividad del sistema; además que, la recaudación está se tornó un proceso lento, lo que se evidencia ingresos y remesas con atrasos. Se identificó que los procesos dentro de la organización atrasan a las áreas y esto perjudica al objetivo de la empresa. Por lo que no existe una relación entre la organización y el NR.

Esta dimensión se sustenta con Torres (2017), del que expresa que organizar se trabaja en un bien común, estableciendo tareas y responsabilidades según el cargo para que la toma de decisiones sea coherente; del mismo modo Chiavenato (2019) en uno de los catorce principios denominados disciplina indica que, se debe cumplir con las normas internas de la empresa para beneficio de todos. La centralización debe ser un proceso transparente sin beneficiarse a nadie. En síntesis, se debe organizar los plazos pagos, métodos eficientes de cancelación y seguimiento de las carteras vencidas.

Como tal, el nivel de recaudación para Virto (2021) por parte de los consumidores o clientes debe ser voluntaria o libre para cancelar los valores, sin que la empresa le dé un seguimiento. La empresa invierte en sistemas y capacitaciones para brindarle lo mejor al cliente; por lo que se busca que la recaudación no se llegue con procesos legales.

Con referencia al objetivo específico 3: Determinar la incidencia del control en el NR de una USE, 2022. Se ubica en un alto grado con relación a la recaudación en la USE y que se encuentra con 275%; es decir, 11 trabajadores se sitúan en ese grado. Para la comprobación de hipótesis un RS por .397* donde se indica que

existe una relación positiva débil. la significancia fue de .002 que se manifiesta con la aceptación de la H_1 y el rechazo de la H_0 , para el factor RC el resultado .442 existiendo una incidencia.

El estudio de Calderón y Granja (2021) está enfocado en la contradicción de esta investigación; puesto que, se indica que debe existir un control adecuado donde se evalúe el procedimiento de cada proyecto por lo que no se refleja una relación. Al momento de controlar se involucra diferentes factores que son críticos para la empresa y bajo este método el presupuesto es el de mayor impacto. La implementación de la comunicación y políticas deben ser implementadas en la organización y que funcione bajo el control de los jefes departamentales.

El control está sustentado por Torres (2017) se basa en medir y ejecutar la parte financiera y eficiente de los planes de acciones con la finalidad de evidenciar errores y corregirlos a tiempo, el control es un procedimiento que se aplica en la empresa como forma regulatoria. Chiavenato (2019) indica que el ordenamiento dentro de los principios de la administración debe ser tomado en cuenta los recursos tangibles e intangibles para controlar el tiempo y espacio que pueda requerir el proceso y que sin un control la división del trabajo no estaría direccionada a responsabilidades.

Por otra parte, Casablanca (2016) señala que la recaudación es un conjunto de actividades que realiza el área de administración con la finalidad de destinar el valor a pagos o cobros y permite que el ciudadano pueda contribuir con el servicio dado por la organización. los beneficios que conllevan a un control en los valores recaudados es evitar conflictos financieros, aportar a los trabajadores y a la sociedad, evitar recargos a los clientes, prestigio de la empresa. Para Castillo (2021) una empresa que posee un control de toda su gestión es una organización estable y evidencia liquidez, economía flexible, personal excelentemente calificado, reduce los costos, su planeación es eficaz, recupera valores vencidos y su sistema determinado para los deudores es flexible.

Como tal, el control que debe poseer la compañía en relación con los procesos debe permitir darle el seguimiento adecuado para que la estabilidad de los trabajadores, usuarios y personal administrativo no se vea afectado por el mal

manejo de un procedimiento, recordando que recaudar los valores de una compañía es importante para la empresa y sociedad.

Con referente al objetivo específico 4: La Dirección en el NR de una USE, 2022. La dirección y el NR un alto grado para la empresa de suministro eléctrico, representado por un 30.0%. por otro lado, la comprobación de hipótesis los resultados obtenidos para el RS fue de .634* alcanzando una relación positiva considerable, su significancia de .008 señalando que se acepta la H_1 y se rechaza la H_0 ; además que el factor RC estableció que incide la dirección de una empresa en el NR su valor fue de .428.

El trabajo de Briones et al., (2019) permitir coincidir con esta investigación; donde se establece que la dirección debe analizar los procesos implementados por la organización y que permitió la existencia de una relación con la recaudación. El direccionamiento de los altos mandos contribuye a que los colaboradores puedan concluir satisfactoriamente la actividad; cuando existen novedades los mismos gerentes cambian la toma de decisiones para mejorar, pero que todo debe llevar a alcanzar las metas empresariales.

La dimensión dirección está sustentada por Torres (2017), indica que este paso es fundamental para lograr lo planificado, pero que también se considera una etapa complicada y con mayor responsabilidad; como tal, las decisiones que se tomen deben beneficiar a la organización y que lleve a la meta. Este direccionamiento busca colaboradores proactivos que busquen incentivar a los demás y que se proponga nuevas ideas para mejorar; además que, se busca que el trabajador posea conciencia en equipo, puesto que la fomentación de trabajo en equipo permite resolver de mejor manera los problemas, obteniendo guía desde los trabajadores con mayor experiencia hacia las que no lo poseen.

Sin embargo, para el NR frente al direccionamiento en los PA, debe ser enfocado según Mera (2017) al desarrollo sostenible de las funciones de cada cargo y que sus perfiles puedan estar ordenado a la necesidad de la empresa. La recaudación busca como propósito fiscalizar, vigilar y cumplir toda norma relacionada con las leyes tributarias y con el cobro al ciudadano; por lo tanto, maneja valores para cubrir las necesidades de la compañía o Estado.

En síntesis, el PA conlleva a que la organización esté bien estructurada para cumplir con el proceso; implicando que el NR por parte de esta se ajuste a lo planificado y al momento de presentarse una problemática se resuelva de la mejor manera.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe incidencia entre los PA y el NR, en USE de Ecuador, 2022, se determinó por medio del MRL con un factor RC = 0,510. Una RS de 0,624*, y una sig. de 0,004, tratándose de una correlación positiva media. Así, se acepta la Hi y se rechaza la Ho.

2. Existe incidencia entre la dimensión planificación y el NR en USE, 2022, se determinó por medio del MRL un factor RC = 0,456. Una RS de 0,710*, y sig. de 0,001, tratándose de una correlación positiva media. Así, se acepta la Hi y se rechaza la Ho.

3. Existe incidencia entre la dimensión organización y el NR en USE, 2022, se determinó por medio del MRL un factor RC = 0,813. Una RS de 0,661*, y una sig. de 0,003, tratándose de una correlación positiva media. Así, se acepta la Hi 2 y se rechaza la Ho.

4. Existe incidencia entre el control y el NR en USE, 2022, se determinó por medio del MRL un factor RC = 0,442. Una RS de 0,397*, y una sig. de 0,002, tratándose de una correlación positiva media. Así, se acepta la Hi y se rechaza la Ho.

5. Existe incidencia entre la dirección y el NR en USE, 2022, se determinó por medio del MRL un factor RC = 0,428. Una RS de 0,634*, y una sig. de 0,008, tratándose de una correlación positiva media. Así, se acepta la Hi y se rechaza la Ho.

VII. RECOMENDACIONES

A los miembros de la alta dirección y sus asesores de la Unidad de Suministro Eléctrico, considerar a los PA como un conjunto de tareas encaminadas a establecer y definir las grandes orientaciones de la empresa y mantener siempre una visión prospectiva que se nutra de información del entorno empresarial a fin de que oriente las actividades por venir de la empresa.

A los directivos de nivel medio, tomar decisiones adecuadas sustentadas en hechos y data que genere información real, con respecto al nivel de recaudación y a los resultados de los procesos, a fin de mejorar la ejecución de las actividades que direccionan los procesos.

A los responsables de la planeación, definir de manera clara las competencias y responsabilidades dentro del flujo de proceso, siempre potenciando el capital humano en favor de las metas de recaudación, área de trabajo y organización, así como influenciar en el crecimiento profesional del trabajador.

A los responsables de la dirección, elaborar manuales de procesos que permitan con mucha facilidad la adaptación a cada elemento de la empresa, estableciendo objetivos, definiendo, guías, procedimientos y normas; instituyendo mecanismos de control y evaluación de la gestión, simplificando actividades, generando eficacia y eficiencia; actuando con celeridad enfocándose en esfuerzos que conduzcan a incrementar la cultura de calidad y servicio al cliente.

Y, por último, para todos los colaboradores, siempre recordar que el éxito de toda empresa pública se mide en función principalmente de satisfacer las necesidades de los ciudadanos, es decir, en función del valor público generado, por tanto, se debe tener claro, qué es lo que se hace, qué gusta hacer, en qué se es diferente y qué es lo que genera rentabilidad, generando confianza en los clientes y que se refleje en los excelentes niveles de recaudación de la empresa.

REFERENCIAS

- Almendariz, & Proaño. (2020). Procesos administrativos y su incidencia en el Departamento de Planificación y Territorio del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Jipijapa. *UNESUM-Ciencia: Revista Científica Multidisciplinaria*, 4(4), 15-28. doi:<https://doi.org/10.47230/unesum-ciencias.v4.n4.2020.344>
- Arenaza, Álvarez, Estela, & Calderón. (2019). Influencia de la gestión administrativa en la formalización empresarial (Conference Paper). *Revista Internacional de Investigación Científica y Tecnológica*, 1529 - 1531. doi:s/doi
- Arguelles. (2018). *Proyectos seis sigma: El camino a la excelencia operacional*. México: Reverté.
- Arriaga, & Alejandro. (2022). *Empresas fantasmas y la recaudación tributaria en la provincia de Santa Elena, año 2021*. Obtenido de Visionario Digital, 6(3): <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v6i3.2180>
- Avilés, M. (2020). Las pérdidas negras de energía en CNEL crecen año tras año. *Expreso ec*.
- Bachenheimer. (2016). *Definición de términos: Administración de empresas*. McGrawHill. doi:s/doi
- Baena, G. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Grupo Editorial Patria.
- Berghe, E. V. (2016). *Gestión gerencial y empresarial*.
- Briones, Guanín, Morales, & Bajaña. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Ciencias Holguín*, 25(2), 1-9. doi:s/doi
- Cabrera. (2020). *Control en la empresa. Qué es importancia, principios, proceso básico, ámbitos, técnicas*. s/e. doi:s/doi
- Calderón, & Granja. (2021). La gestión de procesos en los proyectos de inversión y su relación con la planificación estratégica en el sector eléctrico ecuatoriano. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 8(1), 1-19. doi:<https://doi.org/10.21855/ecociencia.80.636>
- Camacho, C., Hurtado, K., Navarro, E., & Nieves, J. H. (2017). *Factores que inciden en el recaudo del Impuesto Predial Unificado en el distrito de Barranquilla*. Obtenido de Revista Prospect. Vol. 15 N° 1: <http://dx.doi.org/10.15665/rp.v15i1.591>

- Campos, A., Castañeda, R., & López, F. H. (2018). *Auditoría de estados financieros y su documentación*.
- Casablanca, C. (2016). *Manual de procedimientos de gestión y recaudación tributaria*.
- Castillo, G. (2021). *Créditos y cobranzas*. Libro Digital.
- Chen. (2012). The informal economy. Definitions, theories and policies. *WIEGO working Paper*, 1(26), 90141 - 90144. Obtenido de <https://bit.ly/3bHzZ7d>
- Chiavenato. (2006). *Introducción a la teoría general de la Administración*. Elsevier Editora Ltda. doi:s/doi
- Chiavenato, I. (2019). *ntroducción a la teoría general de la administración: una visión integral de la moderna administración de las organizaciones*. McGraw Hill Interamericana.
- Cid, C. d., Callejo, J., & Gutiérrez, & J. (2020). *Introducción a las técnicas de investigación*. Madrid: Editorial ARECES S.A.
- Cisneros, Guevara, Urdánigo, & Garcés. (2022). Técnicas e instrumentos para la recolección de datos que apoyan a la investigación científica en Tiempo de pandemia. *Dominio de las ciencias*, 8(1), 1165 - 1185. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i41.2546>
- Cook, T. (2005). *Métodos cualitativos y cuantitativos en investigación evaluativas*. Madrid: Editorial Morata.
- Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. (2022). *Gestión de recaudación*. Obtenido de <https://www.cnelep.gob.ec/gestion-de-recaudacion/>
- Díaz, V. (2009). *Metodología de la investigación científica y bioestadística*. Santiago de Chile: RIL Editores.
- Fleishman, Warwick, & Stephen. (2013). *Critical Histories of Accounting. Sinister Inscriptions in the Modern Era*. Taylor and Francis Group. doi:S/DOI
- Franco. (2020). Las Teorías del Control y evaluación Organizacional Independiente. *Revista Criterio Libre*, 18(32), 71 - 107. doi:<https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n32.7112>
- Gil, J. (2016). *Técnicas e instrumentos para la recogida de información*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a distancia.
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. México: Red Tercer Milenio.

- Gosnik, & Kavcic. (2021). Analysis of selected aspects of an organisation: The organisation as an instrument an interest Group and as a Process. . *Managing Global Transitions: International Research Journal*, 19(2), 167 - 181. doi:<https://doi.org/10.26493/1854-6935.19.167-181>
- Hamui - Sutton, A. (2013). Un acercamiento a los métodos mixtos de investigación en educación médica. *Issue 8*, 211-216.
- Heras, & Caldas. (2017). *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. doi:S/doi
- Hernández, & Ramírez. (2010). El control administrativo de F.W. Taylor cien años después. *Gestión y Estrategia*, 3(38), 61-73. doi:S/DOI
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2018). *Metodología de la Investigación*. . McGraw - Hill. doi:S/D
- Hernández, H. (2021). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Obtenido de Escenarios • Vol. 9, No. 1: <file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-LaGestionEmpresarialUnEnfoqueDelSigloXXDesdeLasTeo-3875234.pdf>
- Hernández, R., Fernandez, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Heurtel, O. (2015). *Administración*. Edition ENI.
- Hurtado, D. (2008). *Principio de la administración*.
- Kanigel. (1997). *The One Best Way: Frederick Winslow Taylor and The Enigma of Efficiency*. Penguin Books. doi:S/DOI
- Lauces, A. (2018). *La prueba pericial en el proceso administrativo*. Editorial Centro de Estudios.
- Lerma, H. (2016). *Metodología de la investigación*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Lundberg. (2004). *Técnica de la investigación social*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Macaver, Idoko, & Ojo. (2020). Economics of Electricity Consumption, Billing and Payment Systems in Igbesa-Agbara Development Area of Ogun State, Nigeria. *Confluence Journal of Economics and Allied Sciences (CJEAS)*, 3(3), 46-61. doi:s/doi

- Maletta, H. (2009). *Epistemología aplicada: Metodología y técnica de la producción científica*. Lima: CIES: Consorcio de Investigación, Económica y Social.
- Marcó, F., & Leonel, H. L. (2019). *Introducción a la gestión y administración en las organizaciones*. Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez. (2018). Diseño de investigación. Principios teóricos metodológicos y prácticos para su concreción. *Escuela de Archivología*, 15(2), 156-176. doi:s/doi
- Medina. (2021). Los procesos administrativos y su importancia en el sector de la salud. *Revista Científica: Caminos de Investigación*, 3(1), 39-49. doi:s/doi
- Mendoza, & Ávila. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico de las Ciencias Económico Administrativas del ICEA*, 9(17), 51 - 53. doi:https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019
- Mendoza, & Moreira. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC: Revista Científica de ciencias económicas y empresariales*, 6(3), 608-620. doi:https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414
- Mera, J. (2017). *Carta de créditos y cobranzas y su impacto en la liquidez y rentabilidad de la empresa*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Montes, A., Ochoa, J., Juárez, B., Vazquez, M., & Diaz, C. (2021). Aplicación del coeficiente de correlación de Spearman en un estudio de fisioterapia. *Cuerpo Académico de Probabilidad y Estadística*, 14(3), 1-4. doi:s/doi
- Mupwaya, E. (2020). Developing a Revenue Collection Outsourcing Approach for Rural Electricity Customers through a Mixed - Method Explanatory Sequential Design. *ProQuest California Intercontinental University*, 3(5), 7-24. doi:s/doi
- Navarrete, Gómez, Idrovo, Lara, & Holguín. (2018). *Manual de Metodología. Cómo realizar proyectos de investigación?* Guayaquil: Compas.
- Navas, M. (2001). *Métodos, diseños y técnicas de investigación*. Editorial UNED.
- Nonaka, & Takeuchi. (2000). *The Knowledge-Creating Company. How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford United Press. doi:s/doi
- Olea, J. (2017). *Test adaptados*. Madrid: Ediciones Uned.

- Órgano Jefatura del Estado. (2022). *Real Decreto-ley 6/2022, de 29 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes en el marco del Plan Nacional de respuesta a las consecuencias económicas y sociales de la guerra en Ucrania*. Obtenido de BOE núm. 76:
https://noticias.juridicas.com/base_datos/Fiscal/723404-rd-ley-6-2022-de-29-mar-medidas-urgentes-en-el-marco-del-plan-nacional-de.html#t1
- Perez. (2007). *Curso de indicadores de gestión. 2da edición*. S/C Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Pérez, & Titelman. (2018). *La inclusión financiera para la inserción productiva*.
- Proceso. (2022). EDES tendrán que devolver a usuarios casi 800 millones pesos; TSA anula resolución de aumento de 2 meses de tarifa eléctrica.
- Rombiola, N. (2013). *7 beneficios para la recaudación*. Obtenido de <https://losimpuestos.com.mx/7-beneficios-de-pagar-impuestos/>
- Ruíz, F. (2021). *Derechos tributarios peruanos*. Editorial Palestra.
- Sierra, C. B. (2018). *Proceso administrativo para las organizaciones dle siglo XXI*. P: Péarson Educacion de México.
- Sierra, F. (2019). *Theory of value*. Siglo XXI de España Editores.
- Silva, A. S. (2017). *El papel de la administración en la evolución humana*. Obtenido de Perspectivas docentes 62:
<file:///C:/Users/Hp/Downloads/Dialnet-EIPapelDeLaAdministracionEnLaEvolucionHumana-6349279.pdf>
- Smith. (1982). *Investigación sobre la naturaleza y causa de la riqueza de as naciones*. FCE - México. doi:s/doi
- Solíz, D. (2019). *Cómo Hacer Un Perfil Proyecto De Investigación Científica*.
- Taylor. (1972). *Scientific Management; Shop Management; Taylors Testimony before the Special House Commite*. Greenwood Press. doi:S/DOI
- Taylor. (1981). *Principios de la administración científica* . Herrero - México. doi:s/doi
- Taylor, F. (1911). *Principios de la administración científica*.
- Thompson. (2001). Scientific Management. A collection of the More Significant Articles Describing the Taylor System of Management. *The Engineering Magazine*, 7(61), 145 - 185. doi:s/doi
- Torres, Z. (2017). *Teoría General de la Administración*. Grupo Editorial Patria.

- Valderrama. (2017). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Editorial San Marcos. Obtenido de http://www.editorialsanmarcos.com/index.php?id_product=211&controller=product
- Valderrama. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica cuantitativa, cualitativa y mixta*. Lima-San Marcos. doi:s/doi
- Vara. (2012). *Desde la idea inicial hasta la sustentación. Siete pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Vargas, C., & Moreno, C. S. (2012). La gestión empresarial ¿Por qué es importante la gestión empresarial en las organizaciones modernas? . *Revista Ensayos. Año 5, N° 5*.
- Vergara, N. B. (2002). *Diseños de investigación experimental*. Madrid: Pearson Educación.
- Virto, A. (2021). *La asistencia internacional en la recaudación tributari*. Editorial Reus.
- Zamarreño, G. (2017). *Procedimiento de recaudación e inspección de los tributos*. Editorial Elearning.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES - DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>GENERAL</p> <p>¿De qué manera incide el proceso administrativo en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022?</p>	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la incidencia del proceso administrativo en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>GENERAL:</p> <p>El proceso administrativo incide en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.</p>	<p>Variable 1: Proceso administrativo</p> <p>Dimensiones: Planificación Organización Control Dirección</p>	<p>Este estudio tiene los siguientes tipos de investigación: Por su finalidad es básica o pura Por su carácter es de tipo descriptivo correlacional Por su alcance temporal es transversal Por su naturaleza es de enfoque cuantitativo.</p>
	<p>ESPECÍFICOS:</p> <p>Determinar la incidencia de la planificación en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico. Ecuador, 2022. Determinar la incidencia de la organización en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico. Ecuador, 2022.</p>	<p>ESPECÍFICAS:</p> <p>La planificación incide en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022. La organización incide en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro</p>	<p>Variable 2: Recaudación</p> <p>Dimensiones: Recaudación voluntaria Recaudación administrativa Recaudación ejecutiva</p>	<p>El diseño de la investigación es No Experimental</p> <p>Población: 40 trabajadores</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

	<p>Determinar la incidencia de la dirección en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico. Ecuador, 2022.</p> <p>Determinar la incidencia del control en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico. Ecuador, 2022.</p>	<p>Eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>La dirección incide en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.</p> <p>El control incide en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.</p>		
--	---	--	--	--

Anexo 2. Matriz de Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ecala de medición
Procesos administrativos	Se trata de toda acción que cumpla como finalidad el mando de otro y busca alcanzar los objetivos de la organización mediante una secuencia de pasos que ayudarán a la transformación empresarial (Lauces, 2018).	Cuestionario de 16 ítems	Planificación Organización Dirección Control	Diagnóstico Estrategias Metas planes Tiempo Costo Calidad Rendimiento Motivación Liderazgo Comunicación Comportamiento Normas Medidas Acciones Reglamento	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
Recaudación	Es toda acción activa o pasiva de juntar recursos para una organización o un intermediario y que busca satisfacer las necesidades o solventar	Cuestionario constituido por 12 ítems.	Recaudación voluntaria	Voluntad Compromiso Eficiencia Competitividad	Escala Ordinal Siempre (5) Casi siempre (4)

Anexo 1. Instrumento de la variable Procesos administrativos

Fecha: ___/___/___

INSTRUCCIONES

Este es un instrumento de la variable Procesos administrativos, que le permitirá a usted conocer los procedimientos organizacionales y de esa manera aislar aquellos procesos que pueden estar perjudicando la administración de la empresa. Para ello solo tiene que situar una "X" en el cuadro que mejor describa su caso particular; procure contestar no según lo que debería hacer o hacen sus compañeros sino de la forma como usted aplica los procesos. Es anónimo.

I. Dimensión Planificación

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que la empresa realiza un diagnóstico organizacional?					
¿Cree usted que las estrategias que implementa la empresa son idóneas para el proceso administrativo?					
¿Cree usted que las metas puestas por la empresa son alcanzables para los procesos administrativos?					
¿Cree usted que los planes dispuestos por la empresa son coherentes con los procesos?					

II. Dimensión Organización

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que el tiempo de ejecución de cada proceso administrativo es favorable para la empresa?					
¿Cree usted que los costos de inversión de la empresa favorecen los procesos administrativos?					
¿Cree usted que la calidad de los procesos administrativos está acorde a la estructura de la empresa?					
¿Cree usted que el rendimiento del personal es idóneo según los procesos administrativos de la organización?					

III. Dimensión Control

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que la empresa motiva al personal para el cumplimiento de los procesos administrativos?					
¿Cree usted que los altos mandos poseen liderazgo correcto para su personal?					
¿Cree usted que existe comunicación efectiva entre trabajador y altos mandos?					
¿Cree usted que los trabajadores poseen un comportamiento correcto en la empresa?					

IV. Dimensión Dirección

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que se implementa correctamente las normas de la empresa?					
¿Cree usted que se toman las medidas correctas para corregir a tiempo los procesos administrativos?					
¿Cree usted que las acciones tomadas por los altos directivos son idóneas para los procesos administrativos?					
¿Cree usted que se aplica adecuadamente el reglamento de la empresa a los trabajadores?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 4. Instrumento de la variable nivel de recaudación

Fecha: ___/___/___

INSTRUCCIONES

Este es un instrumento de la variable nivel de recaudación, que le permitirá a usted conocer los niveles recaudados y de esa manera aislar aquellos procesos que pueden estar perjudicando la administración de la empresa. Para ello solo tiene que situar una "X" en el cuadro que mejor describa su caso particular; procure contestar no según lo que debería hacer o hacen sus compañeros sino de la forma como usted aplica los procesos. Es anónimo.

Recaudación voluntaria

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que existe en la empresa recaudación voluntaria?					
¿Cree usted que existe ciudadanos comprometidos para cancelar de manera voluntaria?					
¿Cree usted que se recauda de manera eficiente los valores de la empresa?					
¿Cree usted que la empresa es competitiva con la demás empresa sobre recaudación voluntaria?					

II. Recaudación administrativa

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que la empresa posee cartera de cliente actualizada para los cobros debidos?					
¿Cree usted que las formas de pago que posee la empresa benefician al ciudadano?					
¿Cree usted que la empresa posee personal calificado para recaudar valores vencidos?					
¿Cree usted que el sistema de control aplicado por la empresa es adecuado?					

III. Recaudación ejecutiva

Preguntas	Siempre (5)	Casi siempre (4)	A veces (3)	Casi nunca (2)	Nunca (1)
¿Cree usted que los procesos de coactiva ayudan a recuperar los valores vencidos de la empresa?					
¿Cree usted que la empresa aplica adecuadamente el marco legal para los cobros a los clientes?					
¿Cree usted que la empresa posee liquidez al tener carteras vencidas?					
¿Cree usted que la empresa posee rentabilidad al finalizar el año fiscal?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Anexo 5. Carta de autorización

Guayaquil, 17 de octubre del 2022

Mgs. Victor Olegario Acosta Villacis
ADMINISTRADOR UN CNEL EP - GLR
CORPORACIÓN NACIONAL DE ELECTRICIDAD.
Ciudad. –

Asunto: PRUEBA PILOTO DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

Es muy grato para mí dirigirme a usted para extenderle un cordial saludo, y así mismo ponerle en conocimiento de que como estudiante de posgrados de la Universidad César Vallejo campus Piura promoción 2022, requiero de su ayuda para poder realizar una prueba piloto a 12 de los funcionarios del área Administrativa con el cual voy a recolectar la información que necesito para poder elaborar mi investigación y optar por el título profesional de Master en Administración de Negocios – MBA.

El título de mi tesis es: “Procesos administrativos y su incidencia en el nivel de recaudación de una unidad de suministro eléctricos, Ecuador 2022” y es de suma importancia contar con la realización de la prueba piloto por parte de los funcionarios por eso se ha estimado conveniente solicitar a usted, como representante de la Unidad de Negocio Guayas – Los Ríos.

Agradezco la atención prestada.

Atentamente



Moran Moran Mitchell Jhossimar
C.I.: 1205599945



Mgs. Víctor Olegario Acosta Villacis
C.I.: 0918302328

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento procesos administrativos

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.809	16

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33.61	20.089	.566	.788
VAR00002	33.76	20.454	.468	.795
VAR00003	33.79	20.402	.441	.797
VAR00004	33.80	21.624	.331	.804
VAR00005	33.79	20.721	.394	.800
VAR00006	33.77	21.352	.325	.804
VAR00007	33.82	20.874	.376	.801
VAR00008	33.46	20.570	.491	.794
VAR00009	33.76	21.916	.211	.812
VAR00010	33.61	20.459	.507	.793
VAR00011	33.84	20.756	.398	.800
VAR00012	33.76	20.907	.393	.800
VAR00013	33.84	21.143	.400	.800
VAR00014	33.84	20.773	.394	.800
VAR00015	33.73	20.315	.471	.795
VAR00016	33.82	20.823	.397	.800

Anexo 7. Confiabilidad del instrumento Nivel de recaudación

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.832	12

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	33.97	21.932	.551	.817
VAR00002	33.95	21.745	.594	.814
VAR00003	33.70	21.808	.569	.816
VAR00004	33.89	24.988	.011	.844
VAR00005	33.77	23.222	.311	.831
VAR00006	33.78	22.983	.325	.830
VAR00007	33.94	21.871	.518	.819
VAR00008	33.94	23.501	.287	.832
VAR00009	33.97	22.520	.401	.826
VAR00010	33.95	22.434	.460	.822
VAR00011	33.95	21.964	.519	.819
VAR00012	33.76	21.983	.530	.818

Anexo 8. Validación por juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRES

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestro en Administración de Negocios.

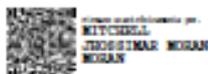
El título de mi proyecto de investigación es: "Procesos administrativos y su incidencia en el nivel de recaudación de una unidad de suministro eléctricos, Ecuador 2022" y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moran Moran Mitchell Jhossimar
C.I: 1205599045

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Procesos administrativos mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planificación	¿Cree usted que la empresa realiza un diagnóstico organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las estrategias que implementa la empresa son idóneas para el proceso administrativo?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las metas puestas por la empresa son alcanzables para los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los planes dispuesto por la empresa son coherentes con los procesos?						X		X		X		X		
	Organización	¿Cree usted que el tiempo de ejecución de cada proceso administrativo es favorables para la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los costos de inversión de la empresa favorecen los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la calidad de los procesos administrativos está acorde a la estructura de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el rendimiento del personal es idóneo según los procesos administrativos de la organización?						X		X		X		X		

Dirección	¿Cree usted que la empresa motiva al personal para el cumplimiento de los proceso administrativos?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que los altos mandos poseen liderazgo correcto para su personal?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que existe comunicación efectiva entre trabajador y altos mandos?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que los trabajadores poseen un comportamiento correcto en la empresa?					X		X		X		X		
Control	¿Cree usted que se implementa correctamente las normas de la empresa?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que se toman las medidas correctas para corregir a tiempo los procesos administrativos?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que las acciones tomadas por los altos directivos son idóneas para los procesos administrativos?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que se aplica adecuadamente el reglamento de la empresa a los trabajadores?					X		X		X		X		



Daniel Andrés Aguilar Peñaherrera

AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRÉS
 Magister en Gestión de Proyectos
 Registro SENECSYT No 1021-2017-1888163

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Nivel de Recaudación mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Recaudación voluntaria	¿Cree usted que existe en la empresa recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que existe ciudadanos comprometidos para cancelar de manera voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que se recauda de manera eficiente los valores de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa es competitiva con las demás empresa sobre recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
	Recaudación administrativa	¿Cree usted que la empresa posee cartera de cliente actualizada para los cobros debidos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las formas de pago que posee la empresa benefician al ciudadano?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa posee personal calificado para recaudar valores vencidos ?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el sistema de control aplicado por la empresa es adecuado?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los procesos de coactiva ayudan a recuperar los valores vencidos de la empresa?						X		X		X		X		

Recaudación ejecutiva	¿Cree usted que la empresa aplica adecuadamente el marco legal para los cobros a los clientes?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee liquidez al tener carteras vendidas?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee rentabilidad al finalizar el año fiscal?					X		X		X		X		



© 2017 por el autor
**DANIEL ANDRÉS
AGUILAR
PEÑAHERRERA**

AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRÉS
Magister en Gestión de Proyecto
Registro SENESCYT No 1021-2017-1888163

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



firmado electrónicamente por:
DANIEL ANDRES
AGUILAR
PEÑAHERRERA

AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRES
Magister en Gestión de Proyecto
Registro SENESECYT No 1021-2017-1888163

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DEL NIVEL DE RECAUDACIÓN

DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Escaneo con el código QR
DANIEL ANDRES
AGUILAR
PEÑAHERRERA

AGUILAR PEÑAHERRERA DANIEL ANDRES
Magister en Gestión de Proyecto
Registro SENEBCYT No 1021-2017-1888163

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestro en Administración de Negocios.

El título de mi proyecto de investigación es: "Procesos administrativos y su incidencia en el nivel de recaudación de una unidad de suministro eléctricos, Ecuador 2022" y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moran Moran Mitchell Jhossimar
C.I: 1205500945

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Procesos administrativos mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planificación	¿Cree usted que la empresa realiza un diagnóstico organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las estrategias que implementa la empresa son idóneas para el proceso administrativo?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las metas puestas por la empresa son alcanzables para los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los planes dispuestos por la empresa son coherentes con los procesos?						X		X		X		X		
	Organización	¿Cree usted que el tiempo de ejecución de cada proceso administrativo es favorable para la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los costos de inversión de la empresa favorecen los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la calidad de los procesos administrativos está acorde a la estructura de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el rendimiento del personal es idóneo según los procesos administrativos de la organización?						X		X		X		X		

Dirección	¿Cree usted que la empresa motiva al personal para el cumplimiento de los procesos administrativos?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que los altos mandos poseen liderazgo correcto para su personal?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que existe comunicación efectiva entre trabajador y altos mandos?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que los trabajadores poseen un comportamiento correcto en la empresa?						X		X		X		X		
Control	¿Cree usted que se implementa correctamente las normas de la empresa?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que se toman las medidas correctas para corregir a tiempo los procesos administrativos?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que las acciones tomadas por los altos directivos son idóneas para los procesos administrativos?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que se aplica adecuadamente el reglamento de la empresa a los trabajadores?						X		X		X		X		



MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID
Magister en Administración de Empresas Menclón
En Sostenibilidad en Sectores
Registro SENE&CYT No 1077-2020-2204064

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Nivel de Recaudación mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Recaudación voluntaria	¿Cree usted que existe en la empresa recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que existe ciudadanos comprometidos para cancelar de manera voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que se recauda de manera eficiente los valores de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa es competitiva con las demás empresa sobre recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
	Recaudación administrativa	¿Cree usted que la empresa posee cartera de cliente actualizada para los cobros debidos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las formas de pago que posee la empresa benefician al ciudadano?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa posee personal calificado para recaudar valores vencidos ?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el sistema de control aplicado por la empresa es adecuado?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los procesos de coactiva ayudan a recuperar los valores vencidos de la empresa?						X		X		X		X		

Recaudación ejecutiva	¿Cree usted que la empresa aplica adecuadamente el marco legal para los cobros a los clientes?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee liquidez al tener carteras vencidas?					X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee rentabilidad al finalizar el año fiscal?					X		X		X		X		



Empresa constituida en:
 JORGE DAVID
 MALDONADO
 LOPEZ

MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID
 Magister en Administración de Empresas Menón
 En Sostenibilidad en Sectores
 Registro SENE&CYT No 1077-2020-2204084

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Código verificación por:
JORGE DAVID
MALDONADO
LOPEZ

MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID
Magister en Administración de Empresas Menolón
En Sostenibilidad en Sectores
Registro SENE&CYT No 1077-2020-2204084

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DEL NIVEL DE RECAUDACIÓN

DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



MALDONADO LOPEZ JORGE DAVID
Magíster en Administración de Empresas Menolón
En Sostenibilidad en Sectores
Registro SENE&CYT No 1077-2020-2204084

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO

Presente. -

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo cordial; así mismo, hacer de su conocimiento que, en calidad de estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad "Cesar Vallejo", en la filial de Piura, promoción 2022, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y optar el título profesional de Maestro en Administración de Negocios.

El título de mi proyecto de investigación es: "Procesos administrativos y su incidencia en el nivel de recaudación de una unidad de suministro eléctricos, Ecuador 2022" y es imprescindible contar con la aprobación de los instrumentos por parte de docentes especializados a fin de aplicarlos posteriormente; por ello, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas relacionados a la línea de investigación, evaluación y aprendizaje.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Instrumentos.
- Certificado de validez de contenido del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Moran Moran Mitchell Jhossimar
C.I: 1205599945

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Procesos administrativos mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Planificación	¿Cree usted que la empresa realiza un diagnóstico organizacional?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las estrategias que implementa la empresa son idóneas para el proceso administrativo?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las metas puestas por la empresa son alcanzables para los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los planes dispuestos por la empresa son coherentes con los procesos?						X		X		X		X		
	Organización	¿Cree usted que el tiempo de ejecución de cada proceso administrativo es favorable para la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los costos de inversión de la empresa favorecen los procesos administrativos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la calidad de los procesos administrativos está acorde a la estructura de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el rendimiento del personal es idóneo según los procesos administrativos de la organización?						X		X		X		X		

Dirección	¿ Cree usted que la empresa motiva al personal para el cumplimiento de los proceso administrativos?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que los altos mandos poseen liderazgo correcto para su personal?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que existe comunicación efectiva entre trabajador y altos mandos?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que los trabajadores poseen un comportamiento correcto en la empresa?					X		X		X		X		
Control	¿ Cree usted que se implementa correctamente las normas de la empresa?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que se toman las medidas correctas para corregir a tiempo los procesos administrativos?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que las acciones tomadas por los altos directivos son idóneas para los procesos administrativos?					X		X		X		X		
	¿ Cree usted que se aplica adecuadamente el reglamento de la empresa a los trabajadores?					X		X		X		X		



firmado electrónicamente por:
LUIS FERNANDO VELEZ GARCIA

VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO
Magister en Administración Pública
Registro SENEBCYT No 1037-2021-2307896

Matriz de validación de instrumento

Validación de cuestionario de Nivel de Recaudación mediante criterio de experto

VARIABLE	DIMENSIÓN	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y recomendaciones
			Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
RECAUDACIÓN	Recaudación voluntaria	¿Cree usted que existe en la empresa recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que existe ciudadanos comprometidos para cancelar de manera voluntaria?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que se recauda de manera eficiente los valores de la empresa?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa es competitiva con las demás empresa sobre recaudación voluntaria?						X		X		X		X		
	Recaudación administrativa	¿Cree usted que la empresa posee cartera de cliente actualizada para los cobros debidos?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que las formas de pago que posee la empresa benefician al ciudadano?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que la empresa posee personal calificado para recaudar valores vencidos ?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que el sistema de control aplicado por la empresa es adecuado?						X		X		X		X		
		¿Cree usted que los procesos de coactiva ayudan a recuperar los valores vencidos de la empresa?						X		X		X		X		

Recaudación ejecutiva	¿Cree usted que la empresa aplica adecuadamente el marco legal para los cobros a los clientes?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee liquidez al tener carteras vencidas?						X		X		X		X		
	¿Cree usted que la empresa posee rentabilidad al finalizar el año fiscal?						X		X		X		X		



Escaneo con el código QR
 LUIS FERNANDO
 VELEZ GARCIA

VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO
 Magister en Administración Pública
 Registro SENEBCYT No 1037-2021-2307896

Matriz de validación de instrumento

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACIÓN DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



Identificación por:
LUIS FERNANDO
VELEZ GARCIA

VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO
Magister en Administración Pública
Registro SENEBCYT No 1037-2021-2307886

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: FICHA DE EVALUACION DEL NIVEL DE RECAUDACIÓN

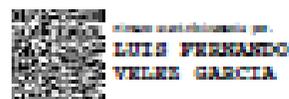
DIRIGIDO A: Trabajador de una unidad de suministro eléctrico

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Cuarto nivel

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	------	-------	------	----------



VELEZ GARCIA LUIS FERNANDO
Magister en Administración Pública
Registro SENE&CYT No 1037-2021-2307888

Anexo 9. Ficha técnica de la variable procesos administrativos

FICHA TÉCNICA SOBRE PROCESOS ADMINISTRATIVOS

1. **Nombre:** Cuestionario de procesos administrativos.
2. **Autor:** Mitchell Jhossimar Morán Morán.
3. **Fecha:** octubre 2022.
4. **Objetivo:** Determinar la incidencia del proceso administrativo en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.
5. **Aplicación:** funcionarios de una empresa de suministro eléctrico.
6. **Administración:** individual
7. **Duración:** 35 minutos
8. **Tipo de ítems:** Enunciados
9. **N. de ítems:** 16
10. **Distribución:** dimensiones e indicadores
 1. **Planificación:** 4 ítems
 2. **Organización:** 4 ítems
 3. **Dirección:** 4 ítems
 4. **Control:** 4 ítems

Total de ítems: 16

11.EVALUACIÓN

Escala cuantitativa	Escala cualitativa
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- Evaluación por Dimensión

Escala cualitativa	Escala cuantitativa							
	Planificación		Organización		Dirección		Control	
Niveles	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo(1)	4	9	4	9	4	9	4	9
Medio(2)	10	15	10	15	10	15	10	15
Alto(3)	16	20	16	20	16	20	16	20

- Evaluación de la variable

Niveles	Procesos administrativos	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	16	37
Medio	38	58
Alto	59	80

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El funcionario en esta categoría muestra desinterés por los procesos administrativos, déficit conocimiento en la gestión, conflictos en la planificación, desorganización en las actividades e incumplimiento en los objetivos trazados. Por lo que se solicita implementar estrategias adecuadas según el perfil de cada cargo, instruir en los procesos administrativos, incentivar al personal en su praxis laboral.</p> <p>Su puntuación oscila entre 16 a 37.</p>	<p>El funcionario la categoría medio, evidencia escaso conocimiento en los procesos administrativos, mejora progresivamente en los saberes de la gestión, planifica acorde a su día, agenda sus actividades desde la prioridad hasta la de menos importancia para alcanzar los objetivos de la empresa. Se requiere de trabajo colaborativo para lograr las metas y que los incentivos sean para todos los mandos, resolver los problemas en el momento para ejecutar la toma de decisiones por parte de gerencia.</p> <p>Su puntuación oscila entre 38 a 58.</p>	<p>El funcionario en esta categoría, evidencia los procesos administrativos claros para la correcta ejecución, considerando el control de los altos mandos y direccionándolos al logro de los objetivos, las actividades las desarrolla en forma eficaz y es coherente en cada proceso. Se manifiesta que las capacitaciones son fundamentales para los trabajadores, saber los indicadores de la empresa y considerar si se mejora o se cambia de estrategia.</p> <p>Su puntuación oscila entre 59 a 80.</p>

12. VALIDACIÓN:

El instrumento presenta una validez de contenido, evaluado por el juicio de los expertos en el tema; considerando la relación, conveniencia y exactitud teórica del instrumento en relación al estudio.

13. CONFIABILIDAD:

Por medio de la prueba piloto el valor del Alfa de Cronbach es de ,809. Con respecto a la prueba de ítem total los valores oscilan entre ,812 y ,788.

Anexo 10. Ficha técnica sobre la variable nivel de recaudación

FICHA TÉCNICA SOBRE NIVEL DE RECAUDACIÓN

1. **Nombre:** Cuestionario de recaudación.
2. **Autor:** Mitchell Jhossimar Morán Morán.
3. **Fecha:** octubre 2022.
4. **Objetivo:** Determinar la incidencia del proceso administrativo en el nivel de recaudación de una Unidad de Suministro Eléctrico de Ecuador, 2022.
5. **Aplicación:** funcionarios de una empresa de suministro eléctrico.
6. **Administración:** individual
7. **Duración:** 35 minutos
8. **Tipo de ítems:** Enunciados
9. **N. de ítems:** 12
10. **Distribución:** dimensiones e indicadores
 1. **Recaudación voluntaria:** 4 ítems
 2. **Recaudación administrativa:** 4 ítems
 3. **Recaudación ejecutiva:** 4 ítems

Total de ítems: 12

14. EVALUACIÓN

Esca la cuantitativa	Esca la cualitativa
1	Nunca
2	Casi nunca
3	Algunas veces
4	Casi siempre
5	Siempre

- Evaluación por Dimensión

Esca la cualitativa	Esca la cuantitativa					
	Recaudación voluntaria		Recaudación administrativa		Recaudación ejecutiva	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Niveles						
Bajo(1)	4	9	4	9	4	9
Medio(2)	10	15	10	15	10	15
Alto(3)	16	20	16	20	16	20

- Evaluación de la variable

Niveles	Nivel de Recaudación	
	Puntaje mínimo	Puntaje máximo
Bajo	12	28
Medio	29	45
Alto	46	60

NIVEL BAJO	NIVEL MEDIO	NIVEL ALTO
<p>El funcionario en este nivel desconoce las obligaciones de los ciudadanos para el cumplimiento de los pagos a tiempo, déficit en los procesos de la organización, problemas en la ejecución de cobros al usuario, mal manejo de las carteras de cobro y altos intereses. Por lo que se solicita la ejecución de un control de cobro en las carteras de los clientes, capacitación al personal de recaudación y organización en los tiempos de cobro a los usuarios.</p> <p>Su puntuación oscila entre 12 a 28.</p>	<p>El funcionario en este nivel, conoce el plazo de cobro para los usuarios, realiza procesos adecuados para la gestión de recaudación, se organiza de mejor manera la cartera de clientes, se resuelve según los casos los cobros al ciudadano, a través de campañas se promueve el pago del servicio. Se establece realizar reuniones constantes para el área de recaudación con la finalidad de conocer los avances, se direccionan los cobros a diferentes áreas según el tiempo de mora, el personal de recaudación debe realizar un mapa estratégico.</p> <p>Su puntuación oscila entre 29 a 45.</p>	<p>El funcionario en este nivel, conoce el proceso de obligaciones del usuario, desarrolla el proceso administrativo para el cobro adecuado, resuelve los problemas presentados y destina al área correspondiente, las carteras vencidas se van solucionando de acuerdo a las formas de pago que se negocie. Se manifiesta que los cobros vencidos están disminuyendo, el ciudadano conoce sus obligaciones, el área de recaudación posee diferentes métodos de cobro</p> <p>Su puntuación oscila entre 46 a 60.</p>

11. VALIDACIÓN:

El instrumento presenta una validez de contenido, evaluado por el juicio de los expertos en el tema; considerando la relación, conveniencia y exactitud teórica del instrumento en relación al estudio.

12. CONFIABILIDAD:

Por medio de la prueba piloto el valor del Alfa de Cronbach es de ,832. Con respecto a la prueba de ítem total los valores oscilan entre ,844 y ,811.

Anexo 11. Bases de datos.

Base de datos sobre Procesos administrativos

Muestra	Dimensión: Planificación				Dimensión: Organización				Dimensión: Control				Dimensión: Dirección			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Sujeto 1	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3
Sujeto 2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4
Sujeto 3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
Sujeto 4	3	3	3	2	3	4	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3
Sujeto 5	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
Sujeto 6	2	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
Sujeto 7	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Sujeto 8	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Sujeto 9	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3
Sujeto 10	2	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
Sujeto 11	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3
Sujeto 12	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Sujeto 13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Sujeto 14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4
Sujeto 15	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
Sujeto 16	2	4	4	3	2	2	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3
Sujeto 17	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4
Sujeto 18	4	1	4	1	3	3	2	2	2	3	1	3	2	1	3	3
Sujeto 19	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
Sujeto 20	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
Sujeto 21	4	5	4	3	4	3	3	3	5	5	3	5	4	4	3	4
Sujeto 22	4	5	4	3	4	3	3	4	5	5	3	5	4	4	3	4
Sujeto 23	4	2	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	5	4	4	3
Sujeto 24	4	2	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	5	4	3
Sujeto 25	5	4	4	5	5	5	3	3	4	5	4	4	3	3	3	4
Sujeto 26	5	4	4	5	5	3	4	5	4	4	3	3	3	3	3	3
Sujeto 27	3	3	3	3	3	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	4
Sujeto 28	3	3	3	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	5	4
Sujeto 29	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5
Sujeto 31	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
Sujeto 32	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 33	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4
Sujeto 34	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 35	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4
Sujeto 36	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
Sujeto 37	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Sujeto 40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

Codificación:	
Nunca:	1
Casi nunca	2
A veces:	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Anexo 12. Interpretación del coeficiente de correlación rho de Spearman.

-1.00 = Correlación negativa perfecta
-0,90 = Correlación negativa muy fuerte
-0.75 = Correlación negativa considerable
-0.50 = Correlación negativa media
-0.25 = Correlación negativa débil
0,00 = No existe correlación alguna entre las variables
+0.10 = Correlación positiva muy débil
+0.25 = Correlación positiva débil
+0.50 = Correlación positiva media
+0.75 = Correlación positiva considerable
+0.90 = Correlación positiva muy fuerte
+1.00 = Correlación positiva perfecta

Fuente. (Valderrama, 2019, p. 172).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y SU INCIDENCIA EN EL NIVEL DE RECAUDACIÓN DE UNA UNIDAD DE SUMINISTRO ELÉCTRICOS, ECUADOR 2022", cuyo autor es MORAN MORAN MITCHELL JHOSSIMAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 06 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MENDIVEZ ESPINOZA YVAN ALEXANDER DNI: 19188655 ORCID: 0000-0002-7848-7002	Firmado electrónicamente por: MENDIVEZ el 10-01- 2023 07:40:28

Código documento Trilce: TRI - 0510829