



DOI: <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i2.445>

Situación actual de la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicación del Ecuador. Un Análisis documental

Current situation of the administration of the National Telecommunication Corporation of Ecuador. A documentary análisis

Situação atual da administração da Corporação Nacional de Telecomunicações do Equador. Uma análise documental

Galo Eduardo Maldonado-Ibarra ¹
gemi_sistelec@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-5309-5053>

Jesenia Marlene Mora-Vargas ²
jessy_moravar@hotmail.com
<https://orcid.org/0000-0002-6554-3474>

José David Olmedo-Ponce ³
davidolmedoponce@yahoo.es
<https://orcid.org/0000-0002-8433-2533>

Correspondencia: gemi_sistelec@hotmail.com

* **Recepción:** 30/ 06/ 2021 * **Aceptación:** 30/07/ 2021 * **Publicación:** 23/08/ 2021

1. Magister en Sistemas de Control y Automatización Industrial, Ingeniero en Electrónica Control y Redes Industriales, Docente Investigador de la Facultad de Ingenierías Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.
2. Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, Docente de Admisión y Nivelación en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.
3. Magíster en Gestión Ambiental, Ingeniero Forestal, Docente Investigador de la Facultad de Ingenierías en la Universidad Técnica “Luis Vargas Torres” de Esmeraldas, Ecuador.



Resumen

Este trabajo tiene como objetivo La gestión empresarial es de extensa aplicación en las empresas tanto privadas como gubernamentales y se encuentra dentro del campo de la Administración y forma parte fundamental como medio de control y cambio, persigue controlar y conferir el estado actual de la empresa y que tan lejos está de lo que quiere ser; qué medidas adoptar para lograr sus metas o que cambios pertinentes deben hacerse para acceder a un mejor nivel de desempeño. Las dificultades en la administración en la CNT están presentes en varias sucursales de esta institución a nivel nacional, centrándose en las falencias para la recaudación de los ingresos y con ello las limitaciones para la inversión; además de la necesidad modelo de medición de la gestión empresarial administrativa, lo cual favorece la evaluación y la toma de decisiones.

Palabras claves: Corporación de turismo; administración; comunicaciones.

Abstract

This work has as its objective Corporate management with extensive application in both private and government companies and is within the field of Administration and forms a fundamental part as a measure of control and exchange, it seeks to control and check the current status of the company and that tan lejos is of what he wants to be; what measures to adopt to achieve its goals and what relevant changes must be made to reach a better level of performance. Difficulties in administration at the CNT are present in several branches of this institution at national level, focusing on bankruptcy for the recovery of admissions and with the limitations for investment; in addition to the need for the measurement model of administrative business management, which favors evaluation and decision-making.

Keywords: Tourism corporation; administration; communications.

Resumo

Este trabalho tem como objetivo a gestão empresarial es de extensa empresa aplicación en las empresas tanto privadas como gubernamentales y se encuentra dentro do campo de la Administración y forma parte fundamental como medio de control y cambio, persigue y conferir el estado real de la que tan lejos está de lo que quiere ser; qué medidas adoptar para lograr sus

metas o que cambios relevantes deben hacerse para acceder a un nivel de desempeño único. Las dificultades en la administración en la CNT están present en varias sucursales de esta institución a nivel nacional, centrándose en las falencias to la recaudación de los ingresos y con ello las limitaciones to la inversión; además de la necesidad modelo de medicina de gestão empresarial administrativa, local favorece a avaliação e a tomada de decisões.

Palabras claves: Corporación de turismo; administración; comunicaciones.

Introducción

América Latina está viviendo un buen momento económico en lo que a telefonía móvil se refiere, y estas empresas de telecomunicación están convencidas que el desarrollo va a ir incrementándose cada día hasta alcanzar un promedio regional de penetración o densidad de telefonía móvil en un 85%, por lo que este posicionamiento vaha ir variando sustancialmente. (Ortiz, 2012)

Contextualizando se tiene que, en el Ecuador, los medios de comunicaciones en los últimos años han tenido grandes transformaciones políticas estatales que han tenido censura, por lo que ha sido prioritario revisar los sistemas de contacto para lograr definir la satisfacción en los procesos.

Ahora bien, el 30 de octubre de 2008, se constituye la Corporación Nacional de Telecomunicaciones S.A, resultado de la fusión de las ex - empresas Andinatel S.A. y Pacifictel S.A; sin embargo, luego de alrededor de un año, el 14 de enero del 2010, la CNT S.A, se convierte en Empresa Pública, y pasa a ser, desde ese momento, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador. Según la Ley Orgánica de Empresas Públicas según el Registro Oficial 48 del 16 de diciembre de 2009, oficializó legalmente su participación como Empresa Pública, debiendo actuar con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social, y estar destinada a la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y en general al desarrollo de actividades económicas que corresponden al Estado.

En tal sentido, según investigación realizada por (Salinas, 2014) desde el punto de vista administrativo, la fusión de las ex-empresas en el área de las telecomunicaciones, ha provocado un problema persistente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones agencia Loja, respecto a la facturación de los servicios que viene brindando a partir de la fusión de Andinatel y Pacifictel,



provocando que en la institución se mantenga facturaciones cursadas no cobradas que han afectado directamente a los recursos disponibles de la agencia.

Otra investigación hecha fue la de (Salinas, 2014) donde encontró que las falencias encontradas en la empresa CNEL – Quevedo se pueden resumir por área, donde se destaca que en el área comercial existen constantes errores de lectura y las planillas no son entregadas a tiempo; en lo que respecta al área de atención al cliente predomina el mal servicio ya que la infraestructura no brinda las comodidades adecuadas para el usuario; en el área de acometidas y medidores la escasez de material y la no reinstalación del servicio es frecuente; en lo referente al área administrativa existe deficiente asignación presupuestaria y no hay un adecuado control del talento humano.

Estas limitaciones han sido el motor que ha impulsado esta investigación con el objeto de analizar la situación actual de la administración de la Corporación Nacional de Telecomunicación del Ecuador.

Desarrollo

En los actuales momentos, América Latina es la región con más tendencia al crecimiento en telecomunicaciones, las estrategias de las telecomunicaciones móviles en contenidos y aplicaciones sin lugar a duda, hace que América Latina esté llamada a ser la de mayor crecimiento en esta área, sustentada en la telefonía móvil e Internet banda ancha. (Andrade, 2011).

Se debe destacar que, las industrias de las telecomunicaciones en América Latina han sufrido importantes transformaciones a lo largo de los años 1999 al 2009, ya que se implementaron reformas favorables al mercado, lo que permitió que estas empresas se privatizen en la mayoría de los países de la región.

Ahora bien, las telecomunicaciones representan un negocio que se maneja a nivel internacional, tanto en la empresa pública como privada. A nivel de Latinoamérica existen compañías que ofertan estos servicios, sin embargo, según los clientes la calidad no es la misma, sobre todo en las entidades públicas no es del todo buena; la empresa privada realiza mayor campaña publicidad mucho más agresiva para llegar a los clientes. (Arellano, R., 2010)

En el caso de Ecuador, las primeras operaciones de Telecomunicaciones se dieron en el Ecuador en los años de 1884. Posteriormente hubo grandes avances entre los años de 1900 hasta 1950,

surgiendo en ese entonces las primeras empresas como la ETQ, Empresa de Teléfonos de Quito en año de 1949, posteriormente la empresa de Teléfonos de Guayaquil fundada en 1950, contando con nuevas tecnologías y técnicas en telefonía y telegrafía que se dieron a nivel nacional e internacional. Con el avance de la tecnología y el tiempo se da apertura a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones que apareció en la década de los sesenta. Paralelamente se crea la Dirección General de Telecomunicaciones la cual debería cumplir con tres funciones básicas que eran: planificación de los servicios públicos de telecomunicaciones, administración y control del espectro radioeléctrico y finalmente con el control de los mismos.. (Jones, 2000)

En la actualidad la Corporación Nacional de Telecomunicaciones “CNT”, es una empresa perteneciente al Estado, que presta sus servicios al Ecuador, a través del Ministerio de Telecomunicaciones. La empresa se encarga de ofrecer servicios de telefonía fija cubriendo el mercado nacional en un 85%. Así mismo la empresa está autorizada para la prestación de servicios de transmisión de datos, videos e internet.

Ahora bien en atención al gran desarrollo de las industrias de telecomunicaciones en Latinoamérica y particularmente en la República del Ecuador, la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo (SENPLADE, 2012) efectuó una evaluación a las empresas públicas en función a tres aspectos: el desarrollo organizacional, direccionamiento estratégico y la gestión financiera contable para el sector de telecomunicaciones, obteniendo como resultado diferentes escenarios de gestión dependiendo cada una de las áreas que se estudia, producto de este análisis se estableció que lo correcto es implantar un solo modelo de medición de la gestión empresarial administrativa.

Desde el punto de vista normativo, tanto la Constitución de la República, así como la Ley Especial de Telecomunicaciones y su Reglamento promueven el desarrollo social favoreciendo el Plan Nacional del Buen Vivir que reconoce, el derecho al acceso universal a las tecnologías de información y comunicación, por lo cual las políticas nacionales en el Sector de Telecomunicaciones deben convertirse en una herramienta estratégica de desarrollo integral solidario y equitativo, focalizándose en las necesidades de todos los ecuatorianos y garantizando la provisión de los servicios públicos como telecomunicaciones, y que respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad a la sociedad de la información y el conocimiento.



Un caso que puede evidenciar la situación de la Administración de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones es la realidad presente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones EP Loja, la cual, según la investigación realizada por (Salinas, 2014) ha evidenciado que la falta de gestión en la recuperación de la facturación cursada no cobrada aproximadamente desde el año de 2002 ha ocasionado que la entidad no cuente con los recursos disponibles para la ejecución y contratación de más obra pública así como también el mejoramiento del servicio y crecimiento de la planta externa. Además, el deficiente software en el proceso de fusión entre Andinatel y Pacifictel, ocasionó que no se cuente con una información oportuna y actualizada de la cartera vencida; sin embargo, un 90% de los servidores públicos encuestados considera que la fusión entre Andinatel y Pacifictel es una decisión acertada tomada por el gobierno, a diferencia que 10% considera ha sido una decisión incorrecta. Además, la empresa no cuenta con un profesional especialista en el manejo de cartera vencida. Lo expuesto demuestra, que la facturación cursada no cobrada afecta la gestión administrativa para

Otra investigación realizada fue (Vargas, 2015) encontró que la problemática que presenta la Corporación Nacional Telecomunicaciones e.p Cantón Babahoyo en el área administrativa-comercial y de servicio, radica en la inadecuada gestión de los productos ofertados, se determinó que los nudos críticos son las reparaciones que no son atendidas a tiempo por los técnicos integrales; al igual que se evidencia que no hay una programación eficaz para dar solución a los problemas comercial y técnica.

Sumado a lo anterior, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones-Sucursal Babahoyo es una empresa relativamente pequeña dada la amplitud de la ciudad, existen problemas en el momento que los clientes reportan algún problema técnico que resolver porque se demoran en atender la solicitud, lo que ocasiona que el cliente acumule insatisfacción, provocando una situación negativa para la empresa. (DATF, 2007)

Conclusiones

En el año 2012, la República del Ecuador ha tenido un extraordinario crecimiento de las telecomunicaciones y las tecnologías de la información y comunicación, (TIC), por los proyectos

realizados por el Ministerio de Telecomunicaciones (MINTEL) y las empresa privadas, el mercado de las telecomunicaciones ha crecido desde el año 2009 al 2012 de manera acelerada nivel nacional. Las dificultades en la administración en la CNT están presentes en varias sucursales de esta institución a nivel nacional, centrándose en las falencias para la recaudación de los ingresos y con ello las limitaciones para la inversión; además de la necesidad modelo de medición de la gestión empresarial administrativa, lo cual favorece la evaluación y la toma de decisiones .

Referencias

1. Andrade, C. (2011). Las empresas públicas ecuatorianas. El Ciudadado.
2. Arellano, R. (2010). Marketing Enfoque America Latina. Mexico.
3. DATF, R. (2007). Gestión Administrativa, Thompson 2.
4. Jones, G. (2008). Teoría Organizacional Diseño y Cambio en las Organizaciones 5ta Edición.
5. Ortiz, R. (2012). America Latina y la Telefonía Movil. Revista Global.
6. Salinas, B. (2014). FACTURACIÓN CURSADA NO COBRADA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP LOJA”. MAESTRÍA EN TRIBUTACIÓN Y DERECHO EMPRESARIAL.
7. SENPLADE. (2012). Plan Nacional de Desarrollo. Plan Nacional para el Buen Vivir 2017-2021. Quito.
8. Vargas, S. (2015). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL AREA COMERCIAL Y DE SERVICIO DE LA EMPRESA PÚBLICA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES DEL CANTÓN BABAHOYO, PERÍODO 2013-2014. PLAN DE MARKETING. UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO.