

RESUMEN EJECUTIVO

El presente estudio consiste en evaluar la alternativa de modificar el actual sistema de facturación de la empresa distribuidora de gas por cañerías Metrogas S.A., mediante un análisis de los consumos de los clientes, de los niveles de reclamos estimados, del costo financiero y obviamente de los costos de los sub-procesos involucrados los cuales son, la lectura, el cálculo, la impresión, el reparto y la recaudación de los pagos de cada uno de los clientes de la empresa.

Al momento de construir las alternativas a evaluar, se consideró la normativa actual vigente, la cual regula los tiempos de los ciclos de lectura, como también los de facturación.

Para la evaluación se construyó un modelo de simulación y otro de optimización, los cuales entregarán los niveles de los costos producidos al variar en 1 m^3 de gas el límite de consumo entre la actual facturación (mensual) y la facturación propuesta (bimensual).

La conclusión del presente estudio, interpreta y unifica todas las variables en cuestión, determinando el punto más adecuado de operación con un límite de consumo dado y bajo un sistema de facturación en el cual se tendrán dos grupos de clientes, el primero estará formado por aquellos clientes para los cuales su consumo mensual sea superior al límite de consumo sugerido y a los cuales se les seguirá facturando mensualmente; el segundo grupo estará compuesto por todos aquellos clientes que posean un consumo inferior al límite y a los que se les facturará de manera bimensual.