



**INSTITUTO SUPERIOS TECNOLÓGICO BOLIVARIANO  
DE TECNOLOGÍA  
UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACION COMERCIAL  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN  
DEL TITULO DE: TECNOLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE  
EMPRESAS**

**TEMA:**

**Plan de acción para los procesos administrativo  
por el nuevo Sistema comercial en el área de  
Medidores empresa CNEL EP  
Guayaquil.**

**Autor: Tolosa Nazareno Diego Nelson**

**Tutor: Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

Guayaquil – Ecuador

**2018**

## **DEDICATORIA**

Este logro se lo dedico a Dios por darme salud y vida, a mi esposa por su apoyo incondicional y a mis hijos, porque ellos se convirtieron en mi más grande inspiración para alcanzar este nuevo logro en mi vida y de seguro servirá de ejemplo para ellos.

A mi madre por ser tan especial, por sus consejos, por ser incondicional siempre conmigo y guiarme por el buen camino y para llegar hacer una persona de bien.

**Tolosa Nazareno Diego Nelson**

## **AGRADECIMIENTO**

A este Instituto tecnológico y ciencias (ITB) por abrirnos sus puertas a sus honorables docentes que con su paciencia y conocimientos nos han podido inculcar buenos valores, para qué antes de ser profesionales seamos personas de bien, gracias por su esfuerzo y dedicación Ing. Magdalena Castro, Eco. Héctor Lértora, Ing. Lorena Rodríguez, grandes personas inolvidables docentes, que aportaron con su granito de arena para que este servidor pueda incrementar su nivel intelectual.

**Tolosa Nazareno Diego Nelson**

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL EP. Guayaquil.**

Y problema de investigación: presentado por, Tolosa Nazareno Diego Nelson, como requisito previo para optar por el título de:

### **TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

**Tolosa Nazareno Diego Nelson**

Tutor:

**PhD. Simón Alberto Illescas Prieto**

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, **Tolosa Nazareno Diego Nelson** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de acción para los procesos administrativos por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL EP. Guayaquil**, de la modalidad **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas** de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Diego Nelson Tolosa Nazareno

\_\_\_\_\_  
**Firma**

**No. De cédula:** 0925010167

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.

---

**Nombres y Apellidos del colaborador**  
**CEGESCIT**

---

**Firma**



TEMA:

**Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo  
Sistema comercial en el área de  
Medidores empresa CNEL,  
Guayaquil.**

Autor: **Tolosa Nazareno Diego Nelson**

Tutor: **Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**RESUMEN:**

En este proyecto de tesis se realizó un trabajo de investigación, con la finalidad de identificar y analizar las carencias en los procesos administrativos en el área del laboratorio de medidores, debido a la implementación de un nuevo sistema comercial, Planificación de Recursos Empresariales SAP, en toda la empresa CNEL EP. Del cantón Guayaquil. Los objetivos son elaborar un plan de acción donde los componentes internos de éxito en este proyecto de investigación, recaen en mejorar los planes de acción en los procesos administrativos, aumentar la capacitación del personal del área, para tecnificar y perfeccionar el desarrollo del tema planteado, se utilizarán métodos y técnicas de exploración como el método histórico, el método de la observación, entre otros que son los más aplicables en este tipo de investigación. Lo que se busca con este trabajo es dar un gran aporte a la evolución de los procesos administrativos, desarrollado por el personal del área del laboratorio de medidores. Resolver y responder de forma inmediata los trámites del nuevo sistema comercial SAP, evitando así los famosos cuellos de botella, los mismos que durante mucho tiempo han impedido la eficiencia y la eficacia del personal, con este nuevo plan de acción lo que se busca es crear una mejor organización en la distribución del trabajo y del tiempo y así lograr la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos.

Plan

Analizar

Tecnificar

Eficiencia



TEMA:

**Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo  
Sistema comercial en el área de  
Medidores empresa CNEL,  
Guayaquil.**

Autor: **Tolosa Nazareno Diego Nelson**

Tutor: **Dr. Simón Alberto Illescas Prieto**

**ABSTRACT**

In this thesis project, a research work was carried out with the purpose of identifying and analyzing the deficiencies in the administrative process in the area of the meter laboratory, due to the implementation of a new SAP commercial system, throughout the company CNEL EP. of the Guayaquil canton. The internal components of success in this research project lies in improving the action plans in the administrative processes, increasing the training of the personnel of the area, to technify and perfect the development of the proposed subject, exploration methods and techniques such as historical method, the method of observation among others that are the most applicable in this type of work. What is sought with this research work is to give a great contribution to the evolution and development of administrative processes developed by the staff of the area of the meter laboratory, resolve and respond immediately to the procedures of the new SAP commercial system, thus avoiding the famous bottlenecks, the same ones that for a long time have impeded the efficiency and effectiveness of the staff, with this new action plan what is sought is to create a better organization in the distribution of work and time and thus achieve satisfaction of our clients both internal and external.

Plan

Analyze

Technify

Efficiency



## ÍNDICE GENERAL

Contenidos	Páginas
Portada.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización para la publicación de trabajos De titulación.....	v
Certificación de aceptación del CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice General.....	ix
Índice de Tablas.....	xii
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>El Problema</b>	
Planteamiento del problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	3
Situación conflicto.....	4
Delimitación del problema.....	6

Formulación del problema.....	6
Evaluación del problema.....	7
Variable de la investigación.....	8
Variable independiente.....	8
Variable dependiente.....	8
Objetivos de la investigación.....	8
Objetivo general.....	8
Objetivos específicos.....	9
Justificación e importancia.....	10
Variabilidad.....	11

## **CAPÍTULO II**

### **Marco Teórico**

Antecedentes históricos.....	12
Antecedentes referenciales.....	17
Fundamentación legal.....	22
Variables conceptuales de la investigación.....	30
Variable dependiente.....	30
Variable independiente.....	30
Definiciones conceptuales.....	31

## **CAPÍTULO III**

### **Metodología**

Datos de la empresa.....	33
Diseño de la investigación.....	14
Tipos de investigación.....	38
Población y muestra.....	39
Tipo de muestra.....	42
Métodos y técnicas de investigación.....	44
Técnicas e instrumentos.....	45
Procedimientos.....	45

## **CAPÍTULO IV**

### **Análisis e interpretación de resultados**

Aplicación de las técnicas e instrumentos.....	47
Propuestas.....	67
Conclusiones.....	72
Recomendaciones.....	73
Bibliografía.....	80
ANEXOS.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Determinación: .....	6
Tabla 2 Modelos: .....	38
Tabla 3 Demografía.....	41
Tabla 4 Procesos .....	45
Tabla 5 Responsabilidad: .....	47
Tabla 6 Habilidad:.....	48
Tabla 7 Empatía: .....	49
Tabla 8 Eficiencia:.....	50
Tabla 9 Compromiso: .....	51
Tabla 10 Cuidado e Interés: .....	52
Tabla 11 Unión y esfuerzo:.....	53
Tabla 12 Práctica: .....	54
Tabla 13 Dinamismo: .....	55
Tabla 14 Instrucciones:.....	56
Tabla 15 Género: .....	58
Tabla 16 Intuición y aprendizaje: .....	59
Tabla 17 Herramientas:.....	60
Tabla 18 Ambiente y confort: .....	61
Tabla 19 Prioridades: .....	62
Tabla 20 Documentación y registro: .....	63
Tabla 21 Seguimiento y Cuidado:.....	64
Tabla 22 Nuevos métodos:.....	65
Tabla 23 Optimismo: .....	66
Tabla 24 Relaciones interpersonales: .....	67
Tabla 25 Planeación: .....	68
Tabla 26 Cronograma: .....	72

## ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Logotipo: .....	34
Gráfico 2 Organigrama:.....	35
Gráfico 3 Responsabilidad: .....	47
Gráfico 4 Habilidad: .....	48
Gráfico 5 Empatía:.....	49
Gráfico 6 Eficiencia: .....	50
Gráfico 7 Compromiso: .....	51
Gráfico 8 Cuidado e Interés: .....	52
Gráfico 9 Unión y esfuerzo: .....	53
Gráfico 10 Práctica:.....	54
Gráfico 11 Dinamismo: .....	55
Gráfico 12 Instrucciones .....	56
Gráfico 13 Género:.....	58
Gráfico 14 Intuición y aprendizaje:.....	59
Gráfico 15 Herramientas: .....	60
Gráfico 16 Ambiente y confort: .....	61
Gráfico 17 Prioridades:.....	62
Gráfico 18 Documentación y registro: .....	63
Gráfico 19 Seguimiento y Cuidado: .....	64
Gráfico 20 Nuevos métodos:.....	65
Gráfico 21 Optimismo: .....	66
Gráfico 22 Relaciones interpersonales:.....	67

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### **Planteamiento del Problema:**

Los procesos administrativos en Europa desde años muy remotos han sido de mucha importancia, para los manejos y organización de funcionamientos empresariales, laborales, familiares, entre otras actividades de carácter administrativos. Mientras que en los Estados Unidos, Taylor y otros ingenieros estadounidenses fomentaban la denominada administración científica, en 1916 emerge en Francia la llamada teoría clásica de la administración, que se expandió con rapidez por toda Europa. (Anaid, 2017)

La administración del entorno Europeo se lleva a cabo mediante una suerte de unión en relación con la información, la toma de decisiones y el control, de esta forma se han cargo de procedimientos administrativos y la toma de decisiones o citado de otro modo, el papel convergente que desempeña el procedimiento en el proceso decisorio conjunto. (Caballería, 2016)

Los procedimientos administrativos para la creación de planes o programas en el contexto de la administración compuesta responde también a este tipo de relación verticales entre la Unión Europea y los Estados miembros, presumiblemente porque no es adecuados transferir decisiones compartidas al pleno administrativo. De esta forma la transformación de los procedimientos por la Unión Europea no es sino una elocuente modificación de la fuerza innovadora de los derechos europeos, que aspiran a servir de fundamento para el alumbramiento de un nuevo sistema jurídico con personalidad propia. (Anaid, 2017)

En las fuentes escritas del Derecho de la Unión Europea sólo se recogen algunas partes del Derecho administrativo europeo, en el sentido de un Derecho administrativo para la Unión Europea. Incluso hoy en día, más de medio siglo después de la entrada en vigor del primer Tratado de la Comunidad, la Unión Europea carece de un conjunto coherente y exhaustivo de normas codificadas de Derecho administrativo. (PAPADOPOULOU, 2011, pág. 7)

En vista del carácter fragmentario del Derecho escrito, la jurisprudencia reviste una especial importancia en la Unión, en particular en el ámbito del Derecho administrativo. El mayor número de principios legales que rigen la actividad administrativa de la legislación de la Unión Europea tienen su origen en el creativo proceso legislativo del Tribunal de Justicia de la Unión Europea. De este modo, el Derecho administrativo europeo se ha conformado y desarrollado sobre la base de principios generales de Derecho no escritos que son comunes a las tradiciones constitucionales de los Estados miembros. (PAPADOPOULOU, 2011, pág. 8)

Si bien al principio el Derecho francés ejerció la influencia más decisiva en la formulación de los principales conceptos del Derecho administrativo comunitario, posteriormente otros ordenamientos jurídico-administrativos comenzaron a influir cada vez más en el Derecho comunitario.

El Derecho británico, por ejemplo, tuvo un efecto decisivo en el desarrollo de las garantías procesales, mientras que el Derecho alemán hizo una importante contribución al consiguiente reconocimiento del principio de proporcionalidad en el Derecho comunitario. Una evolución similar puede observarse en el caso de los principios de transparencia y acceso a los documentos desde que algunos países escandinavos se adhirieron a la Unión Europea. (PAPADOPOULOU, 2011, pág. 8)

En primer lugar, cabe señalar que, a diferencia de lo sucedido al principio del proceso de integración europea con el Tratado de Roma, en las últimas décadas ha surgido una nueva disciplina de normas y razonamientos legales denominado «Derecho administrativo europeo», que actualmente es más o menos aceptado en la práctica política y administrativa, así como en la bibliografía jurídica (PAPADOPOULOU, 2011, pág. 9)

### **Ubicación del problema en un contexto:**

En Latinoamérica se han realizado análisis, diagnósticos y propuesta de mejora en los procesos administrativos, tomando como prueba varias empresas del continente americano, donde no funcionaban de forma correcta la organización en la gestión administrativa, motivo por el cual se creaban grandes cuellos de botellas, retrasos en las respuestas de trámites, perdidas de documentación, desfalcos financieros e insatisfacción del cliente en la mayoría de los casos. Esta investigación inició con un problema encontrado en los procesos administrativos de la empresa mexicana de seguridad IPS donde muchas veces se han recibido quejas por parte de los colaboradores. (DUQUE, 2005)

De otro lado, los principios administrativos fijan el procedimiento, forma o modo entre la administración pública y el administrador, en este sentido, una definición del procedimiento administrativo en Latinoamérica la encontramos en México, siendo la asamblea legislativa del distrito federal, en su IV Legislatura del 19 de diciembre de 1995 publicando en la gaceta oficial del distrito Federal el 21 de diciembre de 1995 y en el diario oficial de la federación el 19 de diciembre de 1995- Ciudad de México. La cual señala en su artículo N° 30. EL procedimiento administrativo servirá para asegurar el mejor cumplimiento de los fines de la administración pública del Distrito Federal así como para garantizar los derechos e intereses legitimase los gobernados de conformidad con lo propuesto. (DUQUE, 2005)

En el país de Colombia, existen varias empresas que han adaptado el sistema SAP (Planificación de Recursos Empresariales) para mejorar sus procesos y actividades administrativas, teniendo como resultados interesantes porcentaje de eficiencia y eficacia de su personal en las labores cotidianas, cabe recalcar que con este sistema SAP el crecimiento de las compañías ha sido tan acelerado y han tenido tal desarrollo que se ha convertido en la quinta compañía más grande y líder de software IBM. Lo cual indica que se puede llegar a tener una mejor administración del tiempo y trabajo. (Bernal, 2006)



### **Situación Conflicto:**

CNEL EP. (Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad) es la distribuidora más grande de electricidad en Ecuador siendo una de las empresas referentes del sector eléctrico del país. En busca de la mejora institucional y la calidad de su servicio CNEL EP ha realizado inversiones significativas a nivel técnico, operativo y administrativo en los últimos 10 años en la capacitación de su personal técnico y administrativo lo cual le ha permitido visionar una empresa sostenible. (CNEL, 2017)

Esta empresa tiene como objeto brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica, dentro del área asignada, bajo el régimen de exclusividad regulado por el Estado, a efectos de satisfacer la demanda de energía eléctrica, en las condiciones establecidas en la normativa aplicable al sector eléctrico y suministrar electricidad a los consumidores. (CNEL, 2017)

En CNEL EP. A nivel nacional se ha implementado un nuevo sistema comercial, Planificación de Recursos Empresariales, SAP La lista de industrias a las que SAP sirve es muy amplia y desde su creación ha ido creciendo desmesuradamente.

Al ser tan amplia tanto en sector privado como público, necesitaríamos más de un post para explicar las diferentes áreas en las que se aplica. En busca de mejorar los procesos administrativos y la satisfacción de los clientes, se ha optado por ir a la par de la tecnología y estar a la vanguardia con las altas exigencias de los consumidores. (CNEL, 2017)

En el área del Medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil durante mucho tiempo atrás han existido diversos inconvenientes en el manejo de las funciones administrativa, debido a que esta es una área de suma importancia para la empresa, porque en este departamento es donde se realizan varias actividades de carácter técnicas y administrativas, desde la recepción y despacho de los equipos de medición hasta el ingreso de

ordenes en el sistema comercial SAP, la cual requiere de un plan de acción para mejorar los procesos administrativos del área. (CNEL, 2017)

En la empresa CNEL. EP. Guayaquil, consta con miles de clientes en toda la ciudad, lo que conlleva a realizar un trabajo gigantesco en conjunto con cada una de las áreas de la empresa, para mantener la conformidad de cada uno de los clientes, que diariamente requiere de una atención por diversos casos de reclamo, entre esos casos más frecuentes es la instalación del equipo de medición (el Medidor) que es aquí donde entra el departamento de Medidores de la empresa CNEL EP. Porque es el departamento encargado del despacho, recepción de los equipos de medición, generar la orden de instalación y de ingresar en el sistema comercial SAP. El informe técnico de la prueba del medidor receptado.

Todo este proceso lleva su requerido tiempo debido a que se maneja una cantidad de 700 a 1000 equipos de medición (Medidores – transformadores de corriente – transformadores potenciales- bases socket- y sellos tv) diariamente entre los despachados y los receptados, el personal administrativo del área es el responsable de llevar un estricto control y registro de cada uno de estos movimientos.

De esta forma se generan los cuellos de botellas, en creación, actualización de equipos, generación de órdenes, creación de bases o archivos, asignación de equipos a las respectivas unidades de CNEL EP, y compañías contratistas, en el sistema comercial SAP (Planificación de Recursos Empresariales)

Impidiendo a los otros departamentos que puedan continuar con el procesos de cobro y facturación, lo que ha causado varios llamaos de atención por parte de la Gerencia General y el Gerente Comercial al Gerente de Área de “Medidores” por los retrasos en la respuesta de las ordenes acumuladas en la bandeja de tramite (Trapendi) del departamento. (CNEL, 2017)

Tabla 1  
Determinación:

Causas	Efectos
Pérdida de tiempo en los procesos administrativos	Creación de cuellos de botella en la respuesta de tramites
Mal uso del manual de funciones	Carencia de autorización para gestionar tramites
Pésima organización de la documentación	Confusión en la base de los archivos

Elaborado por: Tolosa, D. 2018

**Delimitación del Problema:**

**Campo** : Administración

**Área** : Procesos

**Aspectos:** Procesos sistema comercial

**Tema** : Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL, Guayaquil.

**Formulación del Problema:**

¿Cómo incide el cambio en el proceso administrativo por el nuevo sistema comercial en el área de medidores de la empresa CNEL en el cantón Guayaquil, periodo 2018?

## **Evaluación de Problema:**

**Factible:** Porque existen elementos que facilitan su proyección, se puede contar con posibles soluciones en casos de que se presenten inconvenientes, se pueda contar con varios planes de contingencia.

Procedente del vocablo latino factibiles, el término factible alude aquello que es posible hacer. Este objetivo, por lo tanto, califica a lo que se puede realizar. (Pérez., 2017)

Los proyectos factibles pueden proponer protocolo de acción muy diversos para reponer adecuadamente a las necesidades de comunidad o grupos particulares, son muy útiles e innovadores, pues conjugan la investigación teórica y práctica, es decir que busca ser propuesta de acción que cause un impacto beneficioso en el contexto para el cual fue creada.

Por consiguiente para desarrollar una tesis un proyecto factible es indispensable probar que el proyecto es realizable y que solucionara efectivamente el problema de investigación, esto es porque desde el punto de vista práctico, este tipo de proyecto son inversiones que se deben justificar. (de Moya, Renie, 2002)

**Claro:** Los objetivos a seguir, deben ser transparente tener en cuenta que es lo que se quiere llegar a obtener con este trabajo de investigación y cuáles son sus metas a alcanzar.

Una forma sencilla para clarificarlos es comenzar haciéndose la pregunta “¿Para qué hace esa actividad o tarea?”. Para responder a esta pregunta tendríamos que diferenciar lo esencial de lo accesorio, distinguir los fines de los medios, explicitar la relaciones de causa a efecto que uno tienen en su cabeza entre fines y medios, lo cual es un ejercicio que solamente se puede llevar a cabo mediante el enfoque de la mayéutica. (G.Lúquez, 2015)

**Concreto:** Hay que ser lo más específico posible, al momento de comunicar la propuesta del proyecto, para que no existan dudas de lo que se quiere llegar hacer con este trabajo de investigación.

**Relevante:** tratar de que este tema de investigación tenga la destacada aceptación e importancia para la empresa donde se la va a implementar este plan de acción para mejorar los procesos administrativos.

**Evidente:** Este plan de acción para los procesos administrativos es incuestionable porque existen objetivos bien claros y bien diseñados para alcanzar las metas propuestas.

**Original:** Este proyecto de investigación es interesante debido a que este proceso de creación es amigable y conveniente para su ejecución en la empresa CNEL EP, departamento de medidores, debido a que ayudara a resolver grandes problemas de la mano de la tecnología.

#### **Variables de la Investigación:**

**Variable Independiente:** procesos administrativos.

**Variable Dependiente** : Nuevo sistema comercial SAP.

#### **Objetivos de la Investigación.**

##### **Objetivo General:**

Determinar los procesos administrativos para el mejoramiento del uso del nuevo sistema comercial, Planificación de Recursos Empresariales, SAP, en el área del laboratorio de medidores de la empresa CNEL. Guayaquil,

### **Objetivos Específicos:**

- Fundamentar teóricamente los cambios en los procesos administrativos por el nuevo sistema comercial SAP.
- Desarrollar métodos y técnicas de investigación para mejorar los procesos administrativos.
- Elaborar un plan de mejora en los procesos administrativos del área de Medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil.

### **Justificación e Importancia:**

La justificación e importancia de este trabajo de investigación, se debe a que es un proyecto viable, y de bajo presupuesto, se consta con la colaboración del personal involucrado, en esta nueva fase de implementar un plan de acción para los procesos administrativos de una área de la empresa CNEL EP, Guayaquil.

La importancia y justificación de este trabajo de investigación es porque dentro de este departamento existen varias causas que están impidiendo el desarrollo administrativo, lo cual es considerable realizar un nuevo planteamiento en los trabajos diarios y la organización de ellos, para obtener mejores resultados.

La empresa en la actualidad está implementando nuevos planes de capacitación, con lo que se busca es que los servidores y servidoras públicas, despejen todas sus dudas e incrementen conocimientos sobre el manejo y uso del nuevo sistema comercial SAP, de esta forma los beneficios que se obtendrán serán beneficiosos, se alcanzara la eficiencia en un óptimo rendimiento de productividad y la satisfacción del personal y de nuestros clientes.

### **Aspectos que Justifican la Investigación:**

Los siguientes aspectos son elementos de suma importancia para esta investigación, que sustentaran la importancia de la creación del tema, donde se podrá obtener un análisis profundo sobre si es o no factible la realización de este trabajo de indagación.

Sin duda alguna quienes se beneficiarán este plan de acción en los procesos administrativos serán los colaboradores del área administrativa del departamento debido a que habrá un reparto de trabajo más equilibrado, el flujo de trámite será más manejable y la organización de la documentación será más útil para la resolución de problemas.

La investigación es muy conveniente, porque se emplearan varias técnicas de manejo de procesos administrativos que servirán para agilizar el trabajo diario del área, debido a que es la primera vez que se implementa un plan de acción bien documentada y estructurada, en este departamento, está comprobado que el tema de estudio es viable y se puede alcanzar su realización.

Lo que se espera es tener un alto alcance no solamente social sino también intelectual, de modo que este tipo de proyecto sirva de ayuda a generaciones futuras, en un marco de estudio y aprendizaje para creaciones de nuevos trabajos que busquen al igual que este un beneficio social dentro o fuera del país.

Con la creación de este trabajo de exploración se resolverán varios inconvenientes del área administrativa del departamento de medidores, debido a que mejoraran los procesos, habrá una distinta optimización del tiempo y de los recursos de la institución, y lo que es mejor tendremos la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos.

**Viabilidad de la investigación:**

Viabilidad de un proyecto es más importante que planificar y para poder concluirlo resulta imprescindible llevar a cabo una investigación completa, que conduzca al conocimiento de si realmente el proyecto aportará los beneficios que se esperan de él. No es una simple formalidad burocrática, sino que es una herramienta necesaria para la toma de decisiones estratégica. (Business, 2006)

**Viabilidad Técnica:**

La viabilidad técnica es estudiada ante un determinado requerimiento o idea para definir si es posible llevarlo a cabo satisfactoriamente y en condiciones de seguridad con la tecnología disponible, verificando factores diversos como resistencia estructural, durabilidad, operatividad, implicaciones energéticas, mecanismos de control, de órganos para que no te afecte a la salud mental o física.

**Viabilidad Económica:**

La viabilidad económica de este proyecto, es determinar la diferencia entre el costo y beneficio del mismo, se pretende determinar la racionalidad de las transferencias desde este punto de vista. Para ello es necesario definir el coste de la solución óptima, entendiendo por tal la que minimiza el coste de satisfacción de todas las demandas a partir de las fuentes identificadas en los análisis anteriores, comprobar que ese coste es compatible con la racionalidad económica de la solución mediante el correspondiente análisis.

**Viabilidad Legal:**

Desde este punto de vista, para conocer la viabilidad legal de una opción determinada es muy importante consultar el asesoramiento de un abogado con el objetivo de comprender las especificaciones de la ley y hacer un trámite concreto atendiendo a la legalidad. Las leyes ofrecen normas que regulan el derecho. Mientras que el punto de vista personal es totalmente individual y subjetiva, por el contrario, la ley es igual para todos y su cumplimiento es un deber universal.



## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **Antecedentes Históricos:**

Se piensa que el pensamiento administrativo nace con el hombre, ya que en cualquier época de la historia ha existido la necesidad de tomar decisiones, coordinar y ejecutar. Desde tiempos remotos las civilizaciones han mostrado tendencias administrativas en la forma de organizarse como sociedad. (Velásquez, 2012)

Fue hasta el siglo XX cuando se le dio gran importancia a la administración y se pudieron ver periodos de desarrollo e innovación. En México la administración también ha tomado papel desde la época precolombina añadiendo varios cambios a lo largo de la historia hasta la actualidad.

La palabra administración tiene su origen del latín, y se divide en ad, dirección o tendencia, y minister, obediencia o subordinación. Significa aquel que realiza una función bajo el mando de otro.

Para poder entender la definición de la administración se debe conocer la perspectiva de los antecedentes de su disciplina, por eso su origen la importancia de conocer la historia y origen de los procesos administrativos, ya que cada civilización ha contribuido a mejorar y realizar aportes muy importantes a esta disciplina que en la actualidad se encuentra en nuestras sociedades en sus diferentes organizaciones. (Velásquez, 2012)

Desde el surgimiento del hombre como lo conocemos en la actualidad, siempre ha luchado por subsistir en un mundo tan cambiante, el hombre desde sus principios a tratado de hacer sus actividades con mayor

eficiencia y para lograrlo a tenido que aplicar la administración en sus actividades cotidianas para poder subsistir en armonía con sus semejantes.

(Reyes ponce , 2003) “El enfoque de la administración formulado por Frederick w. Taylor y otros entre 1890 y 1930 pretendía determinar en forma científica, los mejores métodos para realizar cualquier tarea así como para seleccionar, capacitar y motivar a los trabajadores”.

Antes de las propuestas de Taylor, los trabajadores eran responsables de planear y ejecutar sus labores. A ellos se les encomendaba la producción y se les daba la "libertad" de realizar sus tareas de la forma que ellos creían era la correcta sin tener conocimientos técnicos. (Baraja Medina , 2002)

El autor lo describe de esta manera: “encargados y jefes de taller saben mejor que nadie que sus propios conocimientos y destreza personal están muy por debajo de los conocimientos y destreza combinados de todos los hombres que están bajo su mando. Frederick Winston Taylor. (20 de marzo de 1856-21 de marzo de 1915).

La administración se estudia bajo diferentes teorías, enfoques o escuelas, estos son válidos y han surgido debido a las necesidades cambiantes de los individuos, de la sociedad y las nuevas tendencias para adecuarse a los nuevos modelos que han surgido con el paso del tiempo. Es decir, existen diferentes teorías y escuelas de la administración y cada una – dependiendo de sus postulados – examina las variables y la orientación teórica de sus estudios.

Por consiguiente, cada teoría administrativa surgió como respuesta a los problemas en las organizaciones más importantes de su tiempo y su momento, las teorías que prevalecen tuvieron éxito al presentar soluciones específicas para tales problemas. Entonces, las teorías administrativas son aplicables a las actuales situaciones y se necesita conocerlas bien para disponer de un amplio margen de alternativas adecuadas para soluciones particulares a las que se puede enfrentar los administradores.

## **Principios de la Administración Frederick W. Taylor.**

(Reyes ponce , 2003, pág. 27) “La historia de la administración es reciente, a partir del siglo XX es que esta se desarrolló notablemente, esto es debido a diferentes factores como la industrialización y los requerimientos de gente educada para dirigir las organizaciones”.

Esta escuela fue iniciada por Taylor y continuada por sus seguidores, está innovación provocó una revolución en el pensamiento administrativo y en el mundo empresarial del siglo XX.

Los objetivos de esta teoría son asegurar la máxima utilidad para el patrón y al empleado al existir intereses compartidos, tiene una administración funcional que consisten en dividir el trabajo de manera que cada empleado la ejecute con la menor cantidad de funciones.

(Reyes ponce , 2003, pág. 27) “También la administración científica implantó el concepto de homo economicus (hombre económico) donde se tiene la creencia que toda persona está motivada únicamente por las recompensas salariales”.

El método es una intensificación del trabajo que una racionalización del proceso de trabajo porque, busca el rendimiento máximo y no el rendimiento óptimo al ser la velocidad el criterio de medición de la eficiencia. Por otra parte, la suposición que el empleado es motivado por lo económico (concepto homo economicus) es una técnica mecanicista que representa la deshumanización del trabajo industrial.

El método es una intensificación del trabajo que una racionalización del proceso de trabajo porque, busca el rendimiento máximo y no el rendimiento óptimo al ser la velocidad el criterio de medición de la eficiencia. Por otra parte, la suposición que el empleado es motivado por lo económico (concepto homo economicus) es una técnica mecanicista que representa la deshumanización del trabajo industrial.

Simplificando podemos decir que la etimología nos brinda la idea que la administración se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro, de un servicio que se presta a favor de otro, sin embargo se debe acotar que en los procesos administrativos pueden definirse de diversas formas tal como sucede en otras áreas del conocimiento humano, pero es posible conceptualizar para efecto de una fácil comprensión incluyendo los aspectos que se puede considerar como más importante a través del análisis y la síntesis de la opinión de distintos especialistas en esta materia

- Brook Adams (1838-1918) “Menciona que la administración es la capacidad de coordinar hábilmente muchas energía sociales con frecuencia conflictiva, en un solo organismo, para que pueda operar como una sola unidad”.
- George Terry (1909- 1984) “Expresa que es la dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”.
- Henry Fayol (1841-1925) “opina que la administrar implica prever organizar mandar coordinar y controlar. Analiza y sintetiza los flujos de trabajo su principal objetivo es mejorar la eficiencia económica, especialmente la productividad laboral, fue uno de los primero intentos de aplicar a la ciencia a la ingeniería de procesos a la administración”.
- Elton Mayo (1880-1949) “Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y las técnicas encargadas de la planeación, organización, dirección y control de los recursos de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible”.

Estos conceptos, se relacionan entre si y definen que los procesos administrativos, de gran importancia en todas las instituciones empresariales, donde los objetivos principales son optimizar los recursos y la eficiencia del personal.

Son los mismos conceptos y propósitos analizados para la estructuración de una definición sobre la administración los que nos dan la pauta para determinar su importancia, debemos tomar en cuenta las condiciones que imperan en esta época de crisis, así como la necesidad de convivencia y labor de grupo, que requiere de una eficiente aplicación de esta disciplina, para ver reflejada en la productividad y eficiencia de la institución o empresa que la requiera. (Baraja Medina , 2002)

Para establecer lo anterior se fijar los siguientes hechos.

Los procesos administrativos pueden darse donde exista un organismo social, y de acuerdo con su complejidad, esta será más necesaria, en las grandes empresas puede apreciar más claramente la función administrativa, debido a su magnitud y complejidad la administración técnica o científica es esencial, ya que sin ella no podría actuar.

El enfoque del sistema revoluciona los enfoques administrativos existentes, este enfoque cosibe a las empresas como sistema sociales inmersos en sistemas que se relacionan y afectan mutuamente. (Baraja Medina , 2002)

Los orígenes de este enfoque se remonta a la concepciones aristocráticas clásicas de causa y efecto, y que establece que todo entorno forma parte de otro mayor, la teoría moderna de sistema se desarrolló por los aportes realizados por Ludwing Von Bertalanffy, quien planteo que no existe elemento físico o químico independiente ya que todos los elementos están integrados en unidades relativamente interdependientes. (Alejandra, 2003)

Cuando empieza a debilitarse éste sistema de “siervo trabajador”, aparece un nuevo sistema donde a través de la realización de algunos oficios, aparecen aquellos que ejecutaban los oficios y otros que entregaban el conocimiento de cómo hacer ese oficio y aquí tenemos “los artesanos y los patrones”. Los patrones eran los que mantenían el capital, los artesanos los que ejecutaban los oficios; también estaban los aprendices que eran a quienes los artesanos entregaban su oficio al verse en la imposibilidad

física y material de poder satisfacer todos los pedidos. Este era también un proceso de delegación y de alguna manera se daba pie a entender que en ésta aplicación de esfuerzos y de ésta transferencia de conocimiento, se estaba haciendo la aplicación de la Administración. (Alejandra, 2003)

#### **Antecedentes Referenciales:**

Existen varios trabajos de investigación, relacionados con este tema pero sus autores expresan varias características con un punto de vista propio dando realce a cada uno de los puntos esenciales de sus temas de tesis planteando soluciones viables que permitieron alcanzando los objetivos y las metas planteadas en los procesos de indagación.

(Xiomara Cecibel Obregón Delvalle y Ginger Lisbeth Ponce Alvarado 2018)  
“Propuesta de Mejora de Procesos Administrativos Aplicados a CNEL EP. Matriz Guayaquil” realizado en la ciudad de Guayaquil en el año 2018. (p.4)

Plantea que las empresas que brindan servicios constantemente tienen problemas de quejas y reclamos que provienen de parte de los clientes, afectando directamente a la imagen corporativa. Esta investigación se la realiza en la Empresa Eléctrica de Guayaquil, lo que se va a investigar es porque se da un incremento de quejas y reclamos en el área de servicio al cliente de esta empresa.

En el trabajo investigativo se planteó como objetivo general: Elaborar un diagnóstico del grado de satisfacción que poseen los clientes especiales con el servicio de atención al cliente para mejorar procesos de la empresa eléctrica unidad de negocio Santa Elena lo cual permitió desencadenar sus objetivos específicos los cuales fueron: Identificar los niveles actuales de satisfacción de clientes especiales, Diseñar instrumentos para medir la satisfacción actual de los clientes y Determinar los lineamientos que se deben seguir para la atención, seguimiento y control de los clientes especiales.

El trabajo de investigación se planteó como objetivo general: diseñar un plan de mejora en los procesos administrativos para reducir las quejas y reclamos del área de servicio al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP. Matriz Guayaquil 2018.

(Silvia Elena flores Orozco 2015) "Proceso Administrativos y Gestión Empresarial en Corproabas Jinotega 2010-2013"

Toda Empresa debe de asumir con su responsabilidad de establecer una dirección o coordinación lógica, sobre el uso correcto de estos procesos, ya que de estos realmente depende el avance de la empresa, en vista de llevar en cuenta las posibles metas futuras, establecido un buen plan de manejo sobre llevar en rieles los objetivos, su misión y visión, de tal manera en conformidad a los conceptos anteriormente expuestos, la Cooperativa de Productos de alimentos básicos COPROABAS, si cumpliera con los procesos de manera coherente y bien establecidos, no habría actualmente una situación que limita a tomar decisiones muy Con movedoras. (P.16)

La administración comprende diversos elementos para su ejecución es necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan generar soluciones claras a problemas determinados, dentro de todo proceso los patrones establecidos siguen una serie de normativas y controles que permiten regular sus acciones.

Las empresas están estructuradas bajo parámetros organizativos en donde se conjugan el recurso humano y la ejecución de las actividades por parte de las partes que la integran es necesario que dentro de una organización se deben establecer planes de acción estratégicos caracterizados por el manejo de políticas adecuadas para el control y la toma de decisiones dentro de una organización. (p.18)

Analizar los pasos de los procesos administrativos y su incidencia en la gestión empresarial aplicados en la cooperativa Corproabas Jinotega 2010-2013. (p.16)

La diferencia con este trabajo de tesis con el tema planteado radica en que este trabajo de investigación hace énfasis en la coordinación lógica sobre el uso correcto de los recursos de la institución, lo contrario del tema planteado en estudio radica en implementar un plan de acción para mejorar los procesos administrativos.

(Digna Beatriz López Vega, 2013) tema: “Análisis del Proceso Administrativo y su Incidencia en la Operatividad de la Empresa Mecredi S.A. ubicada en el Cantón el Triunfo, Provincia del Guayas”

Manifiesta que en este caso, la problemática existente se debe a que el proceso administrativo no se está ejecutando de manera adecuada y por lo tanto, afecta la operatividad de la empresa. Por ello, el presente estudio pretende dar a conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la empresa, analizando aspectos como incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico. (p.1)

El presente estudio pretende dar a conocer la importancia del proceso administrativo en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A, analizando aspectos como la incidencia de la planeación estratégica en el crecimiento económico, la influencia de la estructura organizacional en la segregación de funciones, el efecto de la motivación en el desempeño del personal y la incidencia del control en la evaluación del desempeño laboral.

Analizar cómo el proceso administrativo incide en la operatividad de la empresa MERCREDI S.A ubicada en el cantón El Triunfo, provincia del Guayas, a través de encuestas y entrevistas al personal, para conocer la situación actual del negocio y su posición en el mercado competitivo.(p.6)



Este tema plantea un estudio realizado donde se identifica que existen problemática debido en el funcionamiento de los procesos administrativos y se plantea un realizar un estudio para presentar la importancia de los procesos administrativos en la operatividad de la empresa, lo cual el presente trabajo radica en plantear un cambio en sus procesos por un nuevo sistema comercial. Planificación de Recursos Empresariales, SAP.

(Vanessa Xiomara Otacoma Asencio 2015) Tema: “Estudio de los Procesos Administrativos y Forma de Organización en la Empresa SOLAINT S.A. Ante las Necesidades de una Restauración Año 2015”

La empresa Solaint S.A puede incrementar sus ventas y a futuro convertirse en una de las mejores empresas nacionales más identificadas en el país, que pueden establecer excelentes fuentes de empleo contribuyendo al desarrollo de la nación. Por otra parte, los beneficiarios directos serían los clientes y los empleados, obviamente al tratarse de una empresa familiar, serían de forma adyacente, beneficiarios por el buen funcionamiento de su organización.

El problema no es la falta de planificación en un negocio o en una institución es la mala aplicación, lo que ha provocado problemas y es donde se manifiesta las dificultades en las empresas calificadas para llegar a la calidad total los mismos que se escuchaban en los años noventa en varios países desarrollados, aquí en nuestro país llego con demora en las empresas que tienen capacidad para pagar este servicio.

El primer avance fue la tentativa de elaborar una planeación a un plazo extenso con la finalidad de disminuir ingenuidad y la inseguridad. Otro punto de importancia del momento fue que al desenvolverse de la manera que se manifestaron las empresas se dio la obligación ineludible de mostrar más energía a los recursos y a las organizaciones perfeccionarlas para

evidenciar la disputa desmedida que con el pasar del tiempo se aumenta entre las empresas.

**Objetivo General:** Realizar un estudio de los procesos administrativos y forma de organización en la empresa Solaint S.A. ante la necesidad de una reestructuración año 2015.

Este trabajo de investigación busca mejorar los procesos administrativos y forma de organización para llegar hacer líderes en el mercado con sus productos, la diferencia con el tema en propuesta es que se realiza un estudio para obtener una mejor organización del trabajo diario y ser más eficientes.

(Susan De La Rosa & Anderson Arregoces 2015) Tema: Diseño de un Plan de Mejoramiento Administrativo para los Departamentos de Compra, Logística, y Recursos Humanos, de la empresa Buzca S.A., en la Ciudad de Cartagena.

La siguiente investigación fue realizada en la ciudad de Cartagena durante el año 2014, y tiene como propósito diseñar un plan de mejoramiento a nivel administrativo en los departamentos de compra, logística y recursos humanos de la empresa Buzca S.A., fueron evaluados los procesos de planeación, organización, dirección y control, y a partir de esa evaluación se proponen acciones correctivas para cada caso. (p.6)

Para iniciar con la investigación es necesario plantear y delimitar el alcance del proyecto. En el capítulo desarrollado a continuación, se define el problema, interés y oportunidad que llevo al grupo investigador a realizar el proyecto, los propósitos y la utilidad del mismo para los grupos de interés que giran en torno a la investigación. El capítulo incluye el planteamiento y formulación del problema, objetivos generales y específicos. (p.7)

En un mercado cada vez más competitivo y un mundo globalizado, las empresas están obligadas a cuidar y proteger los recursos que poseen, y emplearlos de tal manera que siempre obtengan una ventaja competitiva. Aun cuando una empresa se encuentre en una excelente posición en el mercado, es necesario que esta evalúe constantemente sus metas y objetivos, y los procedimientos llevados a cabo para cumplir estos. (p.10)

Objetivo general: Diseñar un plan de mejoramiento administrativo para los departamentos de compras, logística y recursos humanos, de la empresa Buzca S.A.

Susan De La Rosa & Anderson Arregoces en su trabajo de tesis diseñaron un plan de mejoramiento administrativo para varias arias de la empresa Buzcan S.A. Pero el tema planteado busca crear un plan de acción para el personal administrativo de un solo departamento de la empresa CNEL EP. Guayaquil.

### **Fundamentación Legal:**

En la Constitución de la República del Ecuador (2008) en el **Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 234.-** El Estado garantizará la formación y capacitación continua de las servidoras y servidores públicos a través de las escuelas, institutos, academias y programas de formación o capacitación del sector público; y la coordinación con instituciones nacionales e internacionales que operen bajo acuerdos con el Estado.

**Art. 325.-** El Estado garantizará el derecho al trabajo. Se reconocen todas las modalidades de trabajo, en relación de dependencia o autónomas, con

inclusión de labores de auto sustento y cuidado humano; y como actores sociales productivos, a todas las trabajadoras y trabajadores.

**Art. 326.-** El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios:

1. El Estado impulsará el pleno empleo y la eliminación del subempleo y del desempleo.
2. Los derechos laborales son irrenunciables e intangibles. Será nula toda estipulación en contrario.
3. En caso de duda sobre el alcance de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia laboral, estas se aplicarán en el sentido más favorable a las personas trabajadoras.
4. A trabajo de igual valor corresponderá igual remuneración.
5. Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.
6. Toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad, tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley.
7. Se garantizará el derecho y la libertad de organización de las personas trabajadoras, sin autorización previa. Este derecho comprende el de formar sindicatos, gremios, asociaciones y otras formas de organización, afiliarse a las de su elección y desafiliarse libremente. De igual forma, se garantizará la organización de los empleadores.
8. El Estado estimulará la creación de organizaciones de las trabajadoras y trabajadores, y empleadoras y empleadores, de acuerdo con la ley; y promoverá su funcionamiento democrático, participativo y transparente con alternabilidad en la dirección.

9. Para todos los efectos de la relación laboral en las instituciones del Estado, el sector laboral estará representado por una sola organización.

10. Se adoptará el diálogo social para la solución de conflictos de trabajo y formulación de acuerdos.

11. Será válida la transacción en materia laboral siempre que no implique renuncia de derechos y se celebre ante autoridad administrativa o juez competente.

12. Los conflictos colectivos de trabajo, en todas sus instancias, serán sometidos a tribunales de conciliación y arbitraje.

13. Se garantizará la contratación colectiva entre personas trabajadoras y empleadoras, con las excepciones que establezca la ley.

14. Se reconocerá el derecho de las personas trabajadoras y sus organizaciones sindicales a la huelga. Los representantes gremiales gozarán de las garantías necesarias en estos casos. Las personas empleadoras tendrán derecho al paro de acuerdo con la ley.

15. Se prohíbe la paralización de los servicios públicos de salud y saneamiento ambiental, educación, justicia, bomberos, seguridad social, energía eléctrica, agua potable y alcantarillado, producción hidrocarburífera, procesamiento, transporte y distribución de combustibles, transportación pública, correos y telecomunicaciones. La ley establecerá límites que aseguren el funcionamiento de dichos servicios.

16. En las instituciones del Estado y en las entidades de derecho privado en las que haya participación mayoritaria de recursos públicos, quienes cumplan actividades de representación, directivas, administrativas o profesionales, se sujetarán a las leyes que regulan la administración pública. Aquellos que no se incluyen en esta categorización estarán amparados por el Código del Trabajo.

## **Ley Orgánica de Empresas Públicas, LOEP. (2009)**

**- Art. 20.-** Principios que Orientan la Administración del Talento Humano de las Empresas Públicas.- Los sistemas de administración del talento humano que desarrollen las empresas públicas estarán basados en los siguientes principios:

1. Profesionalización y capacitación permanente del personal, mediante el manejo de un Plan de Capacitación y fomento de la investigación científica y tecnológica acorde a los requerimientos y consecución de objetivos de la empresa;
2. Definición de estructuras ocupacionales, que respondan a las características de especificidad por niveles de complejidad, riesgos ocupacionales, responsabilidad, especialización, etc.;
3. Equidad remunerativa, que permita el establecimiento de remuneraciones equitativas para el talento humano de la misma escala o tipo de trabajo, fijadas sobre la base de los siguientes parámetros: funciones, profesionalización, capacitación, responsabilidad y experiencia;
4. Sistemas de remuneración variable, que se orientan a bonificar económicamente el cumplimiento individual, grupal y colectivo de índices de eficiencia y eficacia, establecidos en los reglamentos pertinentes, cuyos incentivos económicos se reconocerán proporcionalmente al cumplimiento de tales índices, mientras éstos se conserven o mejoren, mantendrán su variabilidad de acuerdo al cumplimiento de las metas empresariales. El componente variable de la remuneración no podrá considerarse como inequidad remunerativa ni constituirá derecho adquirido. El pago de la remuneración variable se hará siempre y cuando las empresas generen ingresos propios a partir de la producción y comercialización de bienes y servicios;
5. Evaluación Periódica del desempeño de su personal, para garantizar que éste responda al cumplimiento de las metas de la empresa pública y las responsabilidades del evaluado en la misma y estructurar sistemas de

capacitación y profesionalización del talento humano de las empresas públicas;

6. Confidencialidad en la información comercial, empresarial y en general, aquella información, considerada por el Directorio de la empresa pública como estratégica y sensible a los intereses de ésta, desde el punto de vista tecnológico, comercial y de mercado, la misma que goza de la protección del régimen de propiedad intelectual e industrial de acuerdo a los instrumentos internacionales y la Ley de Propiedad Intelectual, con el fin de precautelar la posición de las empresas en el mercado; y,

7. Transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, para cuyo efecto se presentará la declaración juramentada de bienes, al inicio y finalización de la relación con la empresa pública, de conformidad con lo previsto en el Reglamento General de esta Ley.

**Art. 21.- SUBROGACION O ENCARGO.-** Cuando por disposición de la ley o por orden escrita de autoridad competente, un servidor deba subrogar a superiores jerárquicos o ejercer un encargo en los que perciban mayor remuneración mensual unificada, éste recibirá la diferencia de la remuneración mensual unificada, obtenida entre el valor que percibe al subrogante y el valor que perciba el subrogado, durante el tiempo que dure el reemplazo y a partir de la fecha en que se inicia tal encargo o subrogación, sin perjuicio del derecho del titular a recibir la remuneración que le corresponda.

## **Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

Metas del Objetivo 8

Trabajo Decente y Crecimiento Económico

8.1 Mantener el crecimiento económico per cápita de conformidad con las circunstancias nacionales y, en particular, un crecimiento del producto interno bruto de al menos el 7% anual en los países menos adelantados

8.2 Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación, entre otras cosas centrándose en los sectores con gran valor añadido y un uso intensivo de la mano de obra.

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.4 Mejorar progresivamente, de aquí a 2030, la producción y el consumo eficientes de los recursos mundiales y procurar desvincular el crecimiento económico de la degradación del medio ambiente, conforme al Marco Decenal de Programas sobre Modalidades de Consumo y Producción Sostenibles, empezando por los países desarrollados.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.6 De aquí a 2020, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.



8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

8.9 De aquí a 2030, elaborar y poner en práctica políticas encaminadas a promover un turismo sostenible que cree puestos de trabajo y promueva la cultura y los productos locales.

8.10 Fortalecer la capacidad de las instituciones financieras nacionales para fomentar y ampliar el acceso a los servicios bancarios, financieros y de seguros para todos.

8. a Aumentar el apoyo a la iniciativa de ayuda para el comercio en los países en desarrollo, en particular los países menos adelantados, incluso mediante el Marco Integrado Mejorado para la Asistencia Técnica a los Países Menos Adelantados en Materia de Comercio.

8. b De aquí a 2020, desarrollar y poner en marcha una estrategia mundial para el empleo de los jóvenes y aplicar el Pacto Mundial para el Empleo de la Organización Internacional del Trabajo.

## **Vida de Ecosistemas terrestres**

### **Metas del Objetivo 15**

15.6 Promover la participación justa y equitativa en los beneficios derivados de la utilización de los recursos genéticos y promover el acceso adecuado a esos recursos, según lo convenido internacionalmente.

15.9 De aquí a 2020, integrar los valores de los ecosistemas y la biodiversidad en la planificación, los procesos de desarrollo, las estrategias de reducción de la pobreza y la contabilidad nacionales y locales.

15. a Movilizar y aumentar significativamente los recursos financieros procedentes de todas las fuentes para conservar y utilizar de forma sostenible la biodiversidad y los ecosistemas.

### **CÓDIGO DEL TRABAJO DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR (2005)**

**Art. 8.-** Contrato individual.- Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre.

**Art. 31.-** Trabajo de grupo.- Si el empleador diere trabajo en común a un grupo de trabajadores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador. Si el empleador designare un jefe para el grupo, los trabajadores estarán sometidos a las órdenes de tal jefe para los efectos de la seguridad y eficacia del trabajo; pero éste no será representante de los trabajadores sino con el consentimiento de ellos. Si se fijare una remuneración única para el grupo, los individuos tendrán derecho a sus remuneraciones según lo pactado, a falta de convenio especial, según su participación en el trabajo.

**Art. 45.-** Obligaciones del trabajador.- Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos;
- b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;
- d) Observar buena conducta durante el trabajo;
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

- f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;
- g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

**Art. 47.-** De la jornada máxima.- La jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario. El tiempo máximo de trabajo efectivo en el subsuelo será de seis horas diarias y solamente por concepto de horas suplementarias, extraordinarias o de recuperación, podrá prolongarse por una hora más, con la remuneración y los recargos correspondientes.

#### **Variables Conceptuales de la Investigación:**

**Variable Independiente:** Procesos Administrativos.

Los procesos administrativos se caracterizan por ser una serie o una secuencia de actos regidos por un conjunto de reglas políticas y /o actividades establecidas en una empresa u organización, con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales. (Arias G., 2012, pág. 58)

**Variable Dependiente:** Nuevo Sistema Comercial SAP.

El nuevo sistema comercial SAP, servirá de mucha ayuda para agilizar los procesos administrativos en el área de medidores de la empresa CNELEP. Guayaquil, se implementará varios programas de capacitación, para despejar dudas e inquietudes de su funcionamiento y su uso. (Aneca, 2017)

#### **Definiciones Conceptuales:**

**Administración:** Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo

beneficio posible; este beneficio puede ser social, económico, dependiendo de los fines perseguidos por la organización.

**Procesos:** Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o hecho. (R.A.E, 2015)

**Sistema:** Conjunto ordenado de normas y procedimiento regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad. (R.A.E, 2015)

**Comercial:** Del comercio o que tiene relación con esta actividad. (R.A.E, 2015)

**Plan:** Idea del modo de llevar a cabo una acción. (R.A.E, 2015)

**Convergente:** Converger, o también en su forma correcta pero menos común convergir, viene del latín *convergĕre*, que significa 'encuentro entre dos líneas separadas que se juntan en un mismo punto. (Gardey., 2010)

**Transferir:** Pasar o llevar una cosa de un lugar a otro. (Gardey., 2010)

**Innovar:** Es un cambio que introduce novedades y que se refiere a modificar elementos ya existentes con el fin de mejorarlos o renovarlos. Este término proviene del latín "*innovatio*" que significa "Crear algo nuevo. (R.A.E, 2015)

**Diagnóstico:** Palabra que tiene su origen etimológico en el griego y más aún en la unión de tres vocablos de dicha lengua. En concreto, es un término que está formado por el prefijo *diag-* que significa "a través de"; la palabra *gnosis* que es un sinónimo de "conocimiento", y finalmente el sufijo *-tico* que se define como "relativo a. (Gardey., 2010)

**Desfalco:** Acto en el que uno o más individuos se apropian indebidamente de valores o fondos que les han sido confiados en razón de un cargo. Es un tipo de fraude financiero. Puede referirse tanto a caudales privados. (R.A.E, 2015)

**Adaptación:** proviene del latín. Dentro de la mencionada lengua su origen reside en la palabra *adaptare* que es un verbo compuesto por dos partes.

Así, en primer lugar está el prefijo *ad*, que significa “hacia”, y en segundo lugar nos encontramos con el verbo *aptare* que vendría a traducirse como “ajustar” o “equipa. (Gardey., 2010)

**Recursos:** Medio de cualquier clase que permite conseguir aquello que se pretende. Un material, por otra parte, es algo perteneciente o relativo a la materia (resulta opuesto, por lo tanto, a lo espiritual). (R.A.E, 2015)

**Exclusividad:** El término exclusividad alude a algo único o singular, que logra diferenciarse de otras opciones y hace restarle importancia a estas dado a que las excluye. (R.A.E, 2015)

**Planificación:** La planificación es una elaboración consciente y responsable de cualquier tipo de proyecto. En el ámbito de la investigación, construcción, administración y gestión, la planificación de un proyecto es un requisito fundamental para concretar dicho proyecto con éxito. (R.A.E, 2015)

**Vanguardia:** hace referencia a la parte de una fuerza armada que va delante del cuerpo principal. La vanguardia está constituida por las primeras líneas de la formación. (Gardey., 2010)

**Servicios:** La etimología de la palabra nos indica que proviene del latín “*Servitium*” haciendo referencia a la acción ejercida por el verbo “*Servir*“. Son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

**Principios:** es una ley o regla que se cumple o debe seguirse con cierto propósito, como consecuencia necesaria de algo o con el fin de lograr lo conseguido. (R.A.E, 2015)

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **Datos de la empresa:**

**Nombre de la empresa:** Empresa Eléctrica Pública Estratégica  
Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP.

**Dirección:** Av. Del Bombero km 6 1/2 Vía a la Costa Edif. Grace

**Ruc:** 0968599020001

**Teléfono:** (04)3727310

**Correo:** [centrodecontacto@cnel.gob.ec](mailto:centrodecontacto@cnel.gob.ec)

**Enlaces Gubernamentales:** MEER – ARCONEL- CENACE

**Objetivos Sociales:** La Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, se constituyó mediante Decreto Ejecutivo No. 1459, emitido el 13 de marzo de 2013 por el Presidente de la República, Rafael Correa Delgado, con el fin de prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica, actualmente tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio.

El 17 de septiembre de 2014, se integró la Unidad de Negocio Guayaquil, y el 5 de marzo de 2015 mediante Resolución se creó la Unidad de Eficiencia Energética sumado así 12 las Unidades de Negocio que conforman actualmente la Corporación, su equipo gerencial, así como sus técnicos planifican y ejecutan actividades con miras a convertirla en una empresa pública sostenible, alineada a la planificación nacional, intersectorial y sectorial, con énfasis en la calidad de los servicios técnicos y comerciales.

**Misión:**

Brindar el servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica para generar bienestar a nuestros consumidores y contribuir al desarrollo del país, con talento humano comprometido, tecnología de punta, innovación y respeto al ambiente.

**Visión:**

Al 2017 ser una Empresa líder en la prestación del servicio eléctrico en el Ecuador, reconocida por su calidad, cobertura y eficiencia.

Ministerio rector del sector eléctrico y en materia de energía atómica, que garantice la cobertura plena de un servicio de electricidad, el desarrollo de la energía renovable y el uso pacífico de la energía atómica, a través del cumplimiento de la política nacional, los planes y metas de expansión fijados; reconocido por la eficiencia, innovación y calidad en su gestión, procurando la soberanía energética, con responsabilidad social y ambiental y, el desarrollo de las competencias de su talento humano comprometido con el progreso del país.

**Valores:**

El Ministerio de Electricidad y Energía Renovable sustenta su gestión integral, bajo cuatro principios básicos, con los que se identifica y se caracteriza institucionalmente:

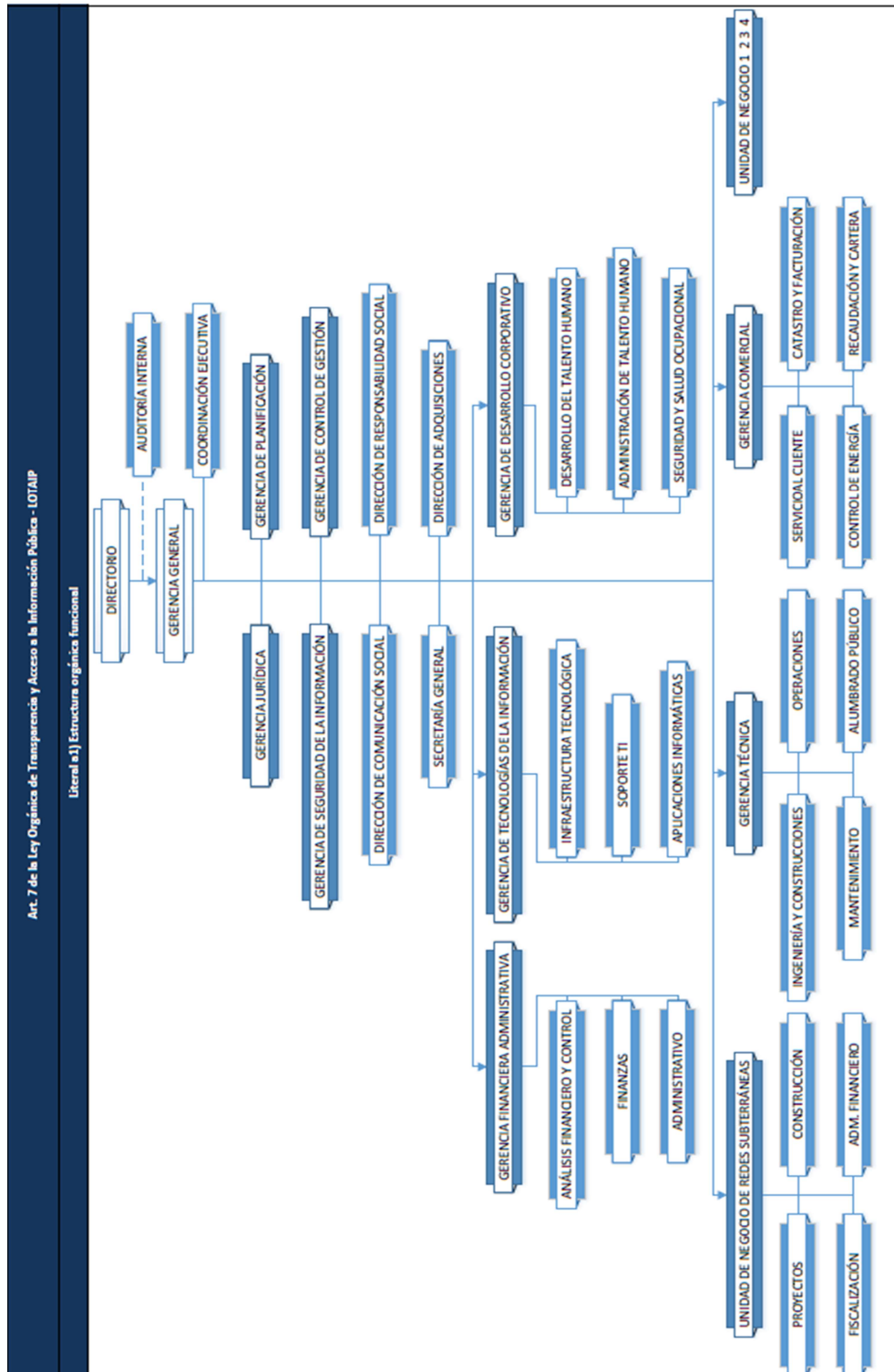
El equipo humano del Ministerio de Electricidad y Energía Renovable asume en su gestión diaria la búsqueda de la eficiencia y eficacia, en la realización de sus de procesos, productos y servicios; a fin de cumplir con las expectativas técnicas, económicas, sociales y ambientales de la sociedad ecuatoriana.

**Logo de la empresa:**

Gráfico 1 Logotipo:



Gráfico 2 Organigrama:





### **Descripción del área en estudio:**

El área de estudio de la empresa CNEL EP. Guayaquil, está ubicada en la planta norte, departamento de medidores cuenta con un total de 25 funcionarios, 3 jefes, 5 técnicos administrativos, 9 probadores de medidores y 6 auxiliares del taller.

Hay un gerente del área, un jefe del taller y un jefe encargado del personal administrativo, los técnicos administrativos están encargado de todo el proceso administrativo del departamento, los probadores se encargan de las pruebas técnicas de los equipos que ingresan al taller de medidores y los auxiliares del taller son los encargados de la entrega y recepción de equipos de medición.

### **Diseño de Investigación:**

Investigación es el concepto fundamental de esta obra y para apreciarlos se han elegido las siguientes definiciones:

Sierra Bravo (1991) "Genéricamente, la investigación es una actividad del hombre orientado a descubrir algo desconocido". (Arias G., 2012, pág. 21)

Sabino (2002) "Una investigación puede definirse como un esfuerzo que se emprende para resolver un problema, claro está un problema con conocimiento de causa". (Arias G., 2012, pág. 21).

Cervo y Bervian (1989) "se define la investigación como una actividad encaminada a la solución del problema. Su objetivo consiste en hallar respuestas a preguntar mediante el empleo de procesos científicos". (Arias G., 2012, pág. 21)

Estos autores hacen clara referencia al concepto de lo que realmente es la investigación donde se puede extraer distintas perspectiva y crear un propio concepto bien estructurado que sirvan de gran aporte a este trabajo, en las distintas definiciones, donde lo que se busca es plantear una posible solución a un problema determinado, utilizando distintas técnicas que

facilitan el proceso de indagación, para buscar varias opciones que permitan tener claridad del tema.

### **Investigación de Campo:**

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (Arias G., 2012, pág. 21)

Claro está, en una investigación de campo también se emplean datos secundarios, sobre todo los provenientes de fuentes bibliográficas, a partir de los cuales se elabora el marco teórico. No obstante, son los datos primarios obtenidos a través del diseño de campo, los esenciales para el logro de los objetivos y la solución del problema planteado. (Arias G., 2012)

En el experimento de campo se hace una manipulación real de las condiciones por parte del experimentador, para determinar relaciones funcionales. La manipulación de la variable independiente no se deja a la naturaleza; por el contrario, es ideada por el experimentador. Este debe planear el diseño por adelantado. El contexto de un experimento de campo es natural y se estudian fenómenos sociales concretos. Se puede decir que un experimento de campo es un proyecto de investigación con orientación teórica en el que el experimentador manipula una o más variables independientes en alguna situación social real, con la finalidad de probar hipótesis. En este caso, se trata de aplicar, hasta donde es posible, el control del laboratorio en situaciones reales.

### **Características de la investigación de campo:**

Mientras que una de las características de la investigación de campo es ser una de las técnicas más costosas de implementar, su valor radica en la cantidad de información que nos proporciona para poder trabajar en uno o varios proyectos que nos ayuden a resolver los problemas, por ejemplo el

diseño de algún producto o servicio e incluso nuevas ideas que podamos implementar con La certeza de que tendremos éxito después de hacer uso de los datos recabados.

Otra de las características de la investigación de campo es que se debe apoyarse de un equipo multidisciplinario invita a diversos especialistas a que acudan alguna sesión de análisis posterior que te sirva de apoyo.

### Tipo de Investigación:

Tabla 2  
Modelos:

Explorativo	Explicativo	Descriptivo	Correlacional
<p>La investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada. De dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimientos. En este orden de ideas, la exploración permitirá obtener nuevos datos y elementos que pueden conducir a formular con mayor precisión las preguntas de investigación.</p> <p>(p.23)</p>	<p>La investigación explicativa se encarga de buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto. En este sentido, los estudios explicativos pueden ocuparse tanto de la determinación de las causas (investigación post facto), como de los efectos (investigación experimental), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos.</p> <p>(p.26)</p>	<p>La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. Su misión es observar y cuantificar la modificación de una o más características en un grupo.</p> <p>(p.24)</p>	<p>Un estudio correlacional determina si dos variables están correlacionadas o no. Esto significa analizar si un aumento o disminución en una variable coincide con un aumento. La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.</p> <p>(p.25)</p>

Fuente: Fidias, G. (2012)

En este trabajo de indagación se utilizarán varios tipos de investigación que se ajusten a este proceso de análisis donde se implementará un plan de acción para mejorar los procesos administrativos en el área de medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil, el método explicativo permitirá buscar el porqué de los hechos mediante el establecimiento de relaciones causa-efecto, y el método correlacional que determina si dos variables están correlacionadas o no, esto significa analizar si existe un aumento o disminución en una variable y coincide en la otra.

Lo que se pretende implementando estos dos tipos de investigación en este proyecto de tesis, es que exista un análisis profundo del ambiente de trabajo, conocer cuáles son las causas y consecuencias de la pésima organización en los procesos administrativos, la acumulación de trabajo y el escaso conocimiento del nuevo sistema comercial SAP.

### **Población y Muestra:**

#### **Población:**

Es el conjunto total de individuos, objetos o medidas que poseen algunas características comunes observables en un lugar y en un momento determinado. Cuando se vaya a llevar a cabo alguna investigación debe de tenerse en cuenta algunas características esenciales al seleccionarse la población bajo estudio entre éstas tenemos: (Wigodski, 2010)

- Homogeneidad - que todos los miembros de la población tengan las mismas características según las variables que se vayan a considerar en el estudio o investigación.
- Tiempo - se refiere al período de tiempo donde se ubicaría la población de interés. Determinar si el estudio es del momento presente o si se va a estudiar a una población de cinco años atrás o si se van a entrevistar personas de diferentes generaciones.

- Espacio - se refiere al lugar donde se ubica la población de interés. Un estudio no puede ser muy abarcador y por falta de tiempo y recursos hay que limitarlo a un área o comunidad en específico.
- Cantidad - se refiere al tamaño de la población. El tamaño de la población es sumamente importante porque ello determina o afecta al tamaño de la muestra que se vaya a seleccionar, además que la falta de recursos y tiempo también nos limita la extensión de la población que se vaya a investigar. (Wigodski, 2010)

Es un conjunto de seres vivos de una especie que habita en un determinado lugar. Se utiliza también para referirse al conjunto de viviendas, de forma similar al término 'localidad'. . Fidias, G. Arias (2012).

Este autor da una clara definición de lo que es población y hacen referencia a las personas que habitan dentro del espacio físico de un Estado o territorio y lo clásica de distintas formas que permiten el fácil estudio de este concepto de población, con sus distintas características

En este caso del trabajo de investigación planteado cuenta con una población pequeña de habitantes involucradas en este proyecto, la cual cada uno forma parte esencial para cumplir con los objetivos planteados en esta tesis de implementación de un plan de acción para los procesos administrativos.

**Población Finita:** Es medible,

En todo estudio estadístico referimos a un conjunto o colección de personas o cosas como población y las personas o cosas que forman parte de la población se denominan elementos.

(Francisco, 2010)“En sentido estadístico un elemento puede ser algo con existencia real, como un automóvil o una casa, o algo más abstracto como la temperatura, un voto, o un intervalo de tiempo”. (p.105)

Agrupación en la que se conoce la cantidad de unidades que la integran. Además, existe un registro documental de dichas unidades. Desde el punto de vista estadístico, una población finita es la constituida por un número inferior a cien mil unidades

**Población Infinita:** Imposible de medir.

(Arias G., 2012) “Es aquella en la que se desconoce el total de elementos que la conforman, por cuanto no existe un registro documental de éstos debido a que su elaboración sería prácticamente imposible”. (p.81)

De esta manera, las Poblaciones Finitas serán aquellos grupos o conjuntos de seres, que comparten atributos comunes, pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o miembros, permitiendo su fácil identificación y contabilización. Algunos ejemplos de este tipo de poblaciones lo constituyen por ejemplo el número de estudiantes de una institución o el total de obreros de una industria.

Tabla 3  
Demografía

<b>Población</b>	<b>Cantidad</b>
Técnicos. Administrativos	5
Gerentes	3
Probadores de Medidores	9
Auxiliares del Taller	6
Total	23

**Autor. Tolosa, D. (2018)**

En la presente tabla de este trabajo de investigación se da a conocer la cantidad de personas involucradas de este departamento de medidores de la empresa CNEL EP Guayaquil, donde se busca mejorar los procesos

administrativos de esta área, cabe recalcar que cada uno de los miembros de esta población cumplen una función importante en este proceso.

**Muestras:** La muestra es una técnica de recolección de datos que nos permite investigar a través de una fracción de la población todo el conglomerado, teniendo en cuenta que las partes son iguales al todo. Es una especie de subgrupo de la población, sujeta a crítica y verificación; los rasgos y características de la parte deben ser igual al todo. La muestra se utiliza cuando el universo o población es muy grande. (Francisco, 2010, pág. 90)

**Cuando por diversas razones** resulta imposible abarcar la totalidad de los elementos que conforman la población accesible, se recurre a la selección de una muestra, en este sentido una muestra representativa es aquella que por su tamaño y características similares a las del conjunto, permite hacer inferencia o generalizar los resultados al resto de la población con un margen de error conocido. (Arias G., 2012, pág. 83)

Para seleccionar la muestra se utiliza una técnica o procedimiento denominado muestreo. Existen dos tipos básicos de muestreo, probabilístico o aleatorio y no probabilístico. (Arias G., 2012, pág. 83)

#### **Muestreo aleatorio Simple:**

En un muestreo aleatorio simple todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. La selección de la muestra puede realizarse a través de cualquier mecanismo probabilístico en el que todos los elementos tengan las mismas opciones de salir. (Fidias, G. Arias 2012)

Es un proceso en el que se conoce la probabilidad que tiene cada elemento de integrar la muestra. Este procedimiento se clasifica en:

- **Muestreo al azar simple:** procedimiento en el cual todos los elementos tienen la misma probabilidad de ser seleccionados. Dicha probabilidad, conocida previamente, es distinta de cero y de uno.

- **Muestreo al azar sistemático:** se basa en la selección de un elemento en función de una constante K. De esta manera se escoge un elemento cada k veces.
- **Muestreo estratificado:** consiste en dividir la población en subconjuntos cuyos elementos posean características comunes, es decir, estratos homogéneos en su interior. Posteriormente se hace la escogencia al azar en cada estrato.
- **Muestreo por conglomerados:** parte de la división del universo en unidades menores denominadas conglomerados. Más tarde se determinan los que serán objeto de investigación o donde se realizará la selección.

#### **Muestreo no probabilístico:**

Es un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tienen los elementos de la población para integrar la muestra. Éste se clasifica en:

- **Muestreo casual o accidental:** es un procedimiento que permite elegir arbitrariamente los elementos sin un juicio o criterio preestablecido.
- **Muestreo intencional u opinático:** en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios preestablecidos por el investigador. (Arias G., 2012, pág. 85)
- **Muestreo por cuotas:** se basa en la elección de los elementos en función de ciertas características de la población, de modo tal que se conformen grupos o cuotas correspondientes con cada característica, procurando respetar las proporciones en que se encuentran en la población. (Arias G., 2012, pág. 86)

Según estos autores este tipos de muestreos son muy utilizados en estos trabajos de investigación porque permite realizar un análisis de determinadas poblaciones o sectores que son muy amplios, y se selecciona una pequeña muestra o fracción del todo en estudio, luego los resultados



obtenidos involucran o relacionan entre si las características, ideología, costumbres, etc. Según el tema en investigación de esa población.

### **Métodos Teóricos:**

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo perceptual. Por ello se apoya básicamente en los procesos de abstracción, análisis y síntesis.

**El Método Histórico Lógico.-** Caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo reproduce en el plano teórico la esencia del objeto de estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo. (Fidias, G. Arias 2012)

**Método Analítico:** El método analítico da cuenta del objeto de estudio del grupo de investigación que en este trabajo se ocupa, con una rigurosa investigación documental, del método mismo que orienta su quehacer. Este método, empleado particularmente en las ciencias sociales y humanas, se define en el libro como un método científico aplicado al análisis de los discursos que pueden tener diversas formas de expresión, tales como las costumbres, el arte, los juegos lingüísticos y, de manera fundamental, la palabra hablada o escrita. (Lopera, 2010)

El análisis, entendido como la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos, ha sido uno de los procedimientos más utilizados a lo largo de la vida humana para acceder al conocimiento de las diversas facetas de la realidad. (Lopera, 2010, pág. 17)

El método es entonces un camino, una manera de proceder, que puede constituirse en un modo de ser al incorporarse como un estilo de vida, lo que expresa su dimensión ética. Ahora bien, el método analítico es un camino para llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. (Lopera, 2010, pág. 17)

## Técnicas e Instrumentos:

Tabla 4  
Procesos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuestas	Cuestionario

**Autor. Tolosa, D. (2018)**

Para este trabajo de investigación se recurrirá a la técnica de la observación y las encuestas que son las herramientas que más se ajustan al tema y a este proceso de investigación de mejora de procesos administrativos en la empresa CNEL, EP. Guayaquil área de laboratorio de medidores.

### Procedimientos:

**La Observación – Guía:** se procedió a realizar un cuestionario de preguntas objetivas dirigidas a observadores o supervisores del área para conocer el desempeño y la responsabilidad laboral de cada uno de los funcionarios que colaboran dentro del departamento realizando distintas actividades técnicas o administrativas, que aportan con su trabajo y experiencia al desarrollo de la empresa. (Francisco, 2010, pág. 87)

Esta guía de observación contiene diez preguntas cerradas las cuales se la realizara a cinco funcionarios del departamento, con distintos cargos administrativos y técnicos donde el fin es determinar sus grados de conocimiento y compromiso con la institución.

**Encuesta – Cuestionario:** son método de investigación y recopilación de datos utilizados para obtener información de personas sobre diversos temas, las encuestas tiene una variedad de propósitos y se puede llevar acabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y de los objetivos planteados a alcanzar. (Arias G., 2012, pág. 72)

Los datos deben obtenerse mediante el uso de procedimientos establecidos esto con la finalidad de que cada persona encuestada responda las preguntas en una igualdad de condiciones para evitar opiniones sesgadas que pudieran influir en los resultados de la investigación o estudio, una encuesta significa solicitar a las personas información a través de un cuestionario. (Arias G., 2012, pág. 72)

Se crea un cuestionario con diez preguntas objetivas destinado a encuestar a la mayoría del personal del área, con la finalidad de analizar el estado de conocimiento y confort individual de cada uno de los colaboradores dentro del departamento, según los resultados que se obtengan de esta encuesta se tomarán los correctivos necesarios para que el trabajador se sienta a gusto, estable, y cuente con todas las herramientas indispensables para que puedan cumplir con su trabajo diario.

## CAPÍTULO IV

### Análisis e interpretación de resultados

#### Aplicación de las técnicas e instrumentos.

#### Guía de Observación

1. Llega puntual según el horario establecido en el trabajo

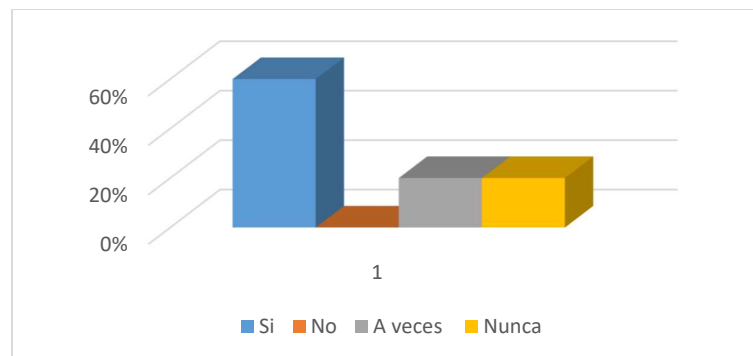
Tabla 5 Responsabilidad:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	3	60%
No	0	0%
A veces	1	20%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 3

Responsabilidad:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

**Análisis de los resultados:** según el gráfico estadístico en su mayoría los colaboradores respetan su horario de trabajo tanto de entrada como de salida, lo cual se puede evidenciar el compromiso laboral de los funcionarios.

## 2. Realiza sus actividades a tiempo y forma correcta

Tabla 6

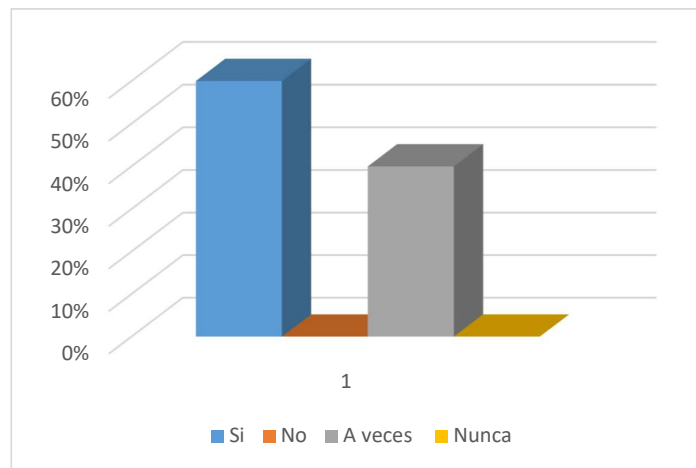
Habilidad:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	3	60%
No	0	0%
A veces	2	40%
Nunca	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 4

Habilidad:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Según los datos obtenidos en esta pregunta de la guía de observación, los trabajadores tienen distintos métodos de ejecutar su trabajo diario lo que causa que existan inconsistencias en la entrega del trabajo al finalizar la jornada del día en el departamento.

### 3. Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo

Tabla 7

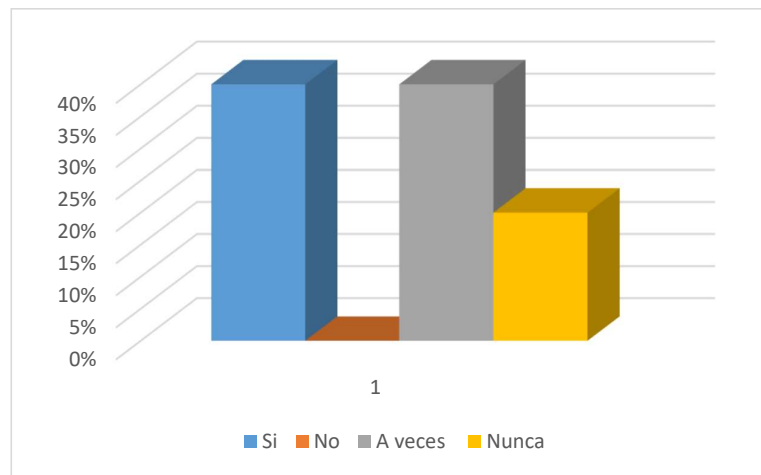
Empatía:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	2	40%
No	0	0%
A veces	2	40%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 5

Empatía:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

Se puede observar en este gráfico que existe un bajo nivel de empatía lo que no es muy bueno en este tipo de casos, porque lo que se busca es la unidad absoluta de todos los colaboradores, y que aporten con nuevas ideas, para que en este proyecto se puedan cumplir todos los objetivos y metas planteadas.

#### 4. Realiza su trabajo con responsabilidad

Tabla 8

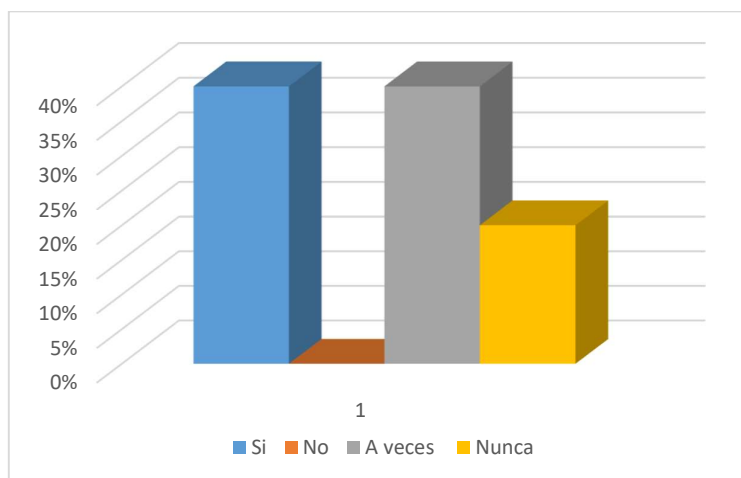
Eficiencia:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	2	40%
No	0	0%
A veces	2	40%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 6

Eficiencia:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

Claramente se puede ver en esta pregunta de la guía de observación que los funcionarios observados alegan realizar sus actividades de forma clara y eficiente, lo cual habrá que estudiar los motivos del porque existen falencias en los procesos administrativos.

## 5. Cumple con las tareas asignadas en el trabajo

Tabla 9

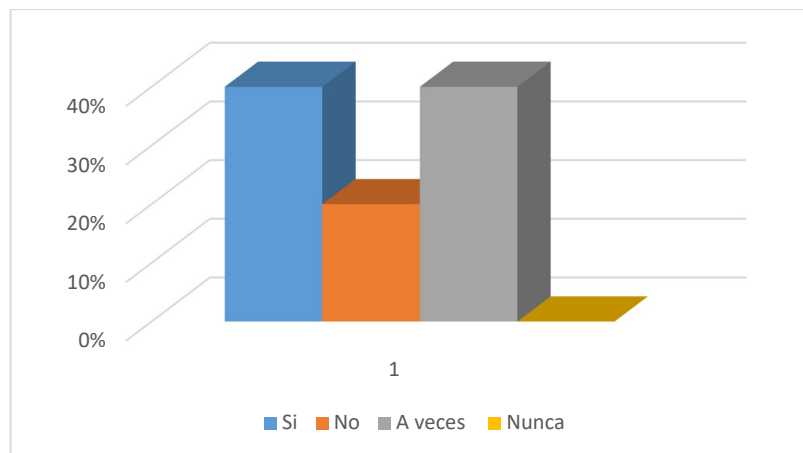
Compromiso:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	2	40%
No	1	20%
A veces	2	40%
Nunca	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 7

Compromiso:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Lo que los resultados reflejan de esta quinta pregunta de la guía de observación, en un 67% los trabajadores tiene un alto grado de responsabilidad y compromiso con la empresa principalmente y luego con su área de trabajo, existe también un 33% que no se ajusta al sistema de trabajo el cual hay que analizar las causas debidas.



## 6. Atiende con amabilidad y respeto a los clientes internos y externos

Tabla 10

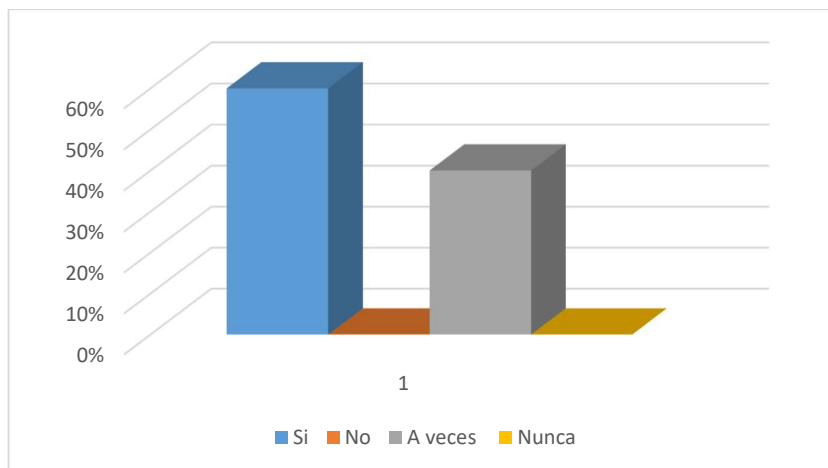
Cuidado e Interés:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	3	60%
No	0	0%
A veces	2	40%
Nunca	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 8

Cuidado e Interés:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Como todo saben los clientes son la parte primordial de toda empresa por lo cual se requiere de un extenso cuidado y buen trato ya sean clientes internos o externos, se puede ver en el gráfico los resultados tienen una inclinación con mayor porcentaje a que si se da una buena atención a los usuarios.

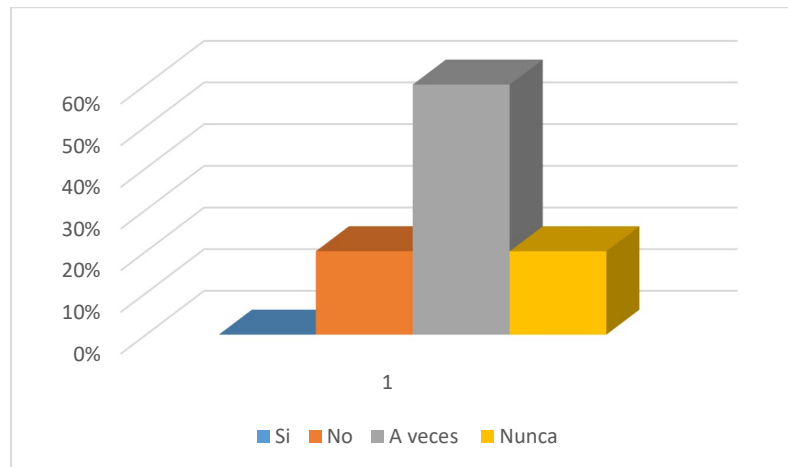
## 7. La comunicación en el equipo de trabajo es fluida

Tabla 11  
Unión y esfuerzo:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	0	0%
No	1	20%
A veces	3	60%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 9  
Unión y esfuerzo:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Claramente se puede observar en el gráfico estadístico que la mayoría de los trabajadores coinciden en que la comunicación interna es deplorable en el departamento, lo cual conlleva a realizar un análisis para saber dónde se distorsiona la información.

8. Tiene la facilidad para desenvolverse en situaciones complicadas.

Tabla 12

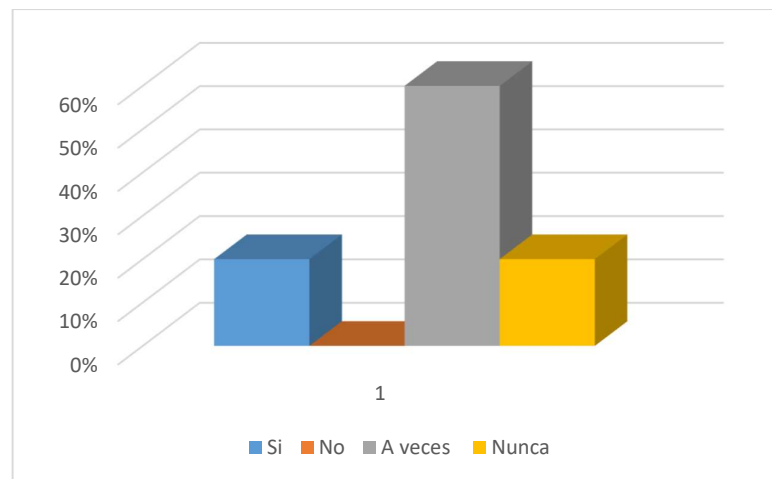
Práctica:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	1	20%
No	0	0%
A veces	3	60%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 10

Práctica:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Según los funcionarios que respondieron esta octava pregunta de la guía de observación en un gran porcentaje indica que la toma de decisiones es muy compleja en el departamento por motivos burocráticos.

9. Es entusiastas y aportas con nuevas ideas en el equipo de trabajo

Tabla 13

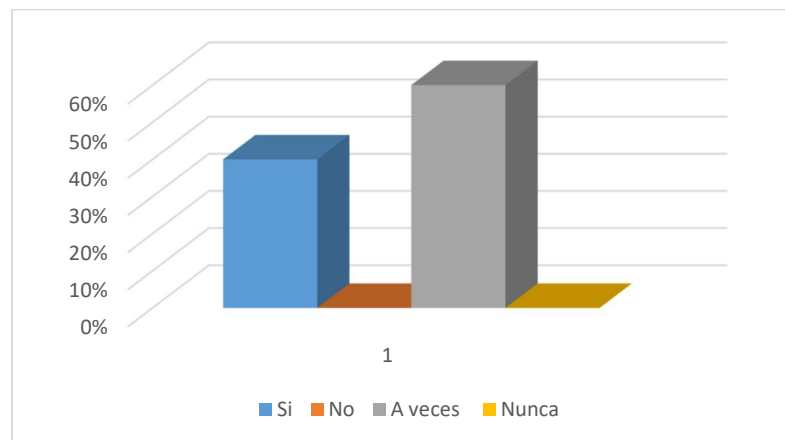
Dinamismo:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	2	40%
No	0	0%
A veces	3	60%
Nunca	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 11

Dinamismo:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

**Análisis de los resultados:**

Los resultados obtenidos de esta pregunta reflejan que los observados no tienen la iniciativa necesaria para aportar con ideas que ayuden a mejorar los procesos administrativos dentro del área, lo cual habrá que estudiar y analizar este punto para poder cambiar la mentalidad de los colaboradores y obtener mejores resultados laborales.

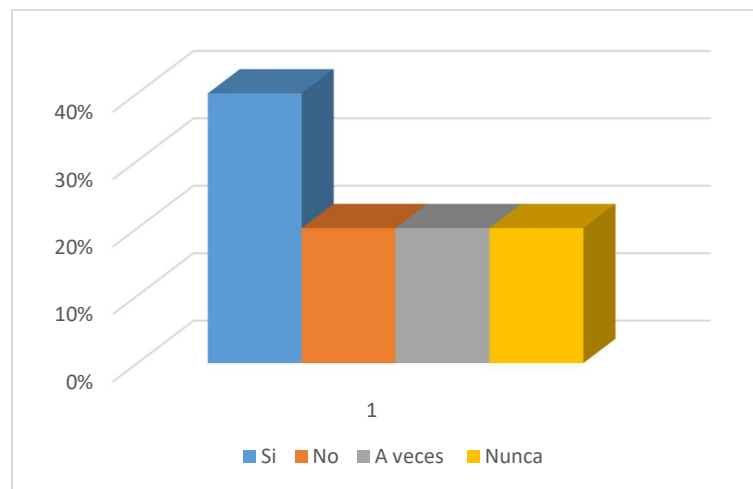
10. Da soluciones innovadoras para mejorar los problemas frecuentes en los procesos administrativos.

Tabla 14  
Instrucciones:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	2	40%
No	1	20%
A veces	1	20%
Nunca	1	20%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 12  
Instrucciones



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

Debido a los diversos inconvenientes que existen en el departamento con los procesos administrativos, parte de los observados no saben cómo darle soluciones precisas a los problemas que se presentan diariamente en el área de trabajo.

### **Análisis final de los resultados de la guía de observación:**

Esta guía está conformada por diez observaciones, con respuestas objetivas, donde el objetivo general es realizar un seguimiento al trabajador para estudiar su evolución, comportamiento y productividad en sus respectivos puestos de trabajo, realizando sus tareas cotidianas.

La guía de observación se aplicó de la siguiente forma en el departamento de medidores de la empresa CNEL EP, Guayaquil, se realizó un cronograma con un plazo establecido, donde estaba programado observar a cinco funcionarios del área, dos veces por mes, durante tres meses que fue el tiempo establecido, por el observador para poder sacar un verdadero análisis de la situación que está causando que los procesos administrativos en el departamento no fluyan con eficiencia y normalidad, sino que por el contrario estén causando graves inconvenientes en el desarrollo del mismo.

Los resultados obtenidos en las primeras cinco preguntas de la guía, indican claramente que los funcionarios del área cumplen con mediano porcentaje las normas y obligaciones que exige la empresa en sus reglamentos internos, como la puntualidad, el comportamiento con los demás, la responsabilidad laboral entre otras, es decir los observados no cumplen en su totalidad con estas observaciones.

Las siguientes y últimas cinco preguntas de esta guía están conformadas netamente para analizar el desenvolvimiento laboral del trabajador, donde los resultados obtenidos dicen que no cumple con las tareas diarias, no existe un alto porcentaje de ideas innovadoras, falencia en las capacidades para resolver problemas frecuentes y el nivel de comunicación e información es deplorable, existen muchas falencias en algunos trabajadores con cargos administrativos y técnicos, por lo cual se busca una solución a estos problemas con un plan de acción para mejorar los procesos administrativos del área de medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil,

## Encuesta dirigidas a las personas que conforman la Empresa CNEL EP. Guayaquil. “Área de medidores”

1. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación constante para todo el personal del área?

Tabla 15

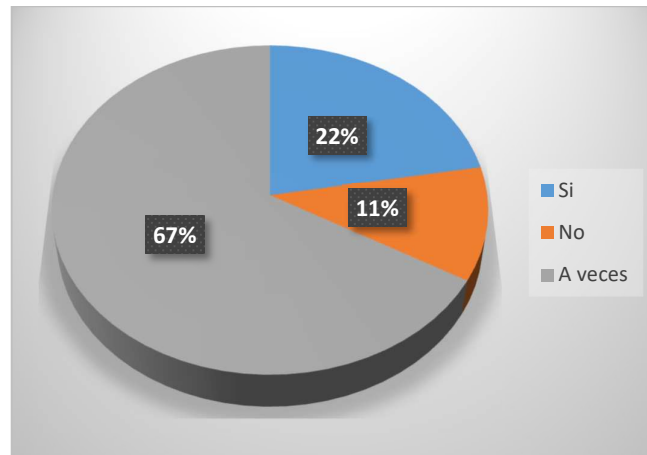
Género:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	4	22%
No	2	11%
A veces	12	67%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 13

Género:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

En este gráfico se puede observar y analizar mu claramente que la empresa no cuenta con un plan de capacitación constantes para los trabajadores del área de medidores, lo cual se podría hacer una solicitud al departamento de planificación para que incluya en las capacitaciones del presente año al personal administrativo y técnico de medidores.

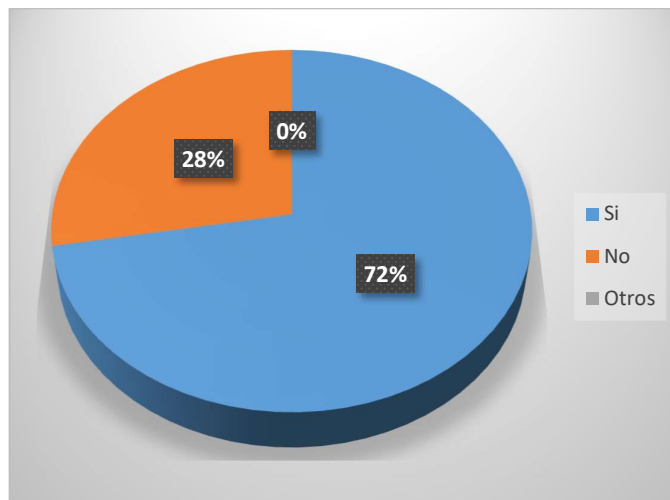
2. ¿Maneja o tiene algún conocimiento usted el sistema comercial Planificación de Recursos Empresariales, SAP?

Tabla 16  
Intuición y aprendizaje:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	13	72%
No	5	28%
Otros	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 14  
Intuición y aprendizaje:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

Según el análisis de esta pregunta la mayoría del personal tiene conocimiento del nuevo sistema comercial SAP, implementado recientemente a la empresa para mejorar los procesos administrativos.



3. ¿Utiliza Usted estos equipos tecnológicos para realizar su trabajo?

Tabla 17

Herramientas:

Opciones	Porcentajes
Escáner	10%
Impresora	10%
Sellos	5%
Computadora	75%

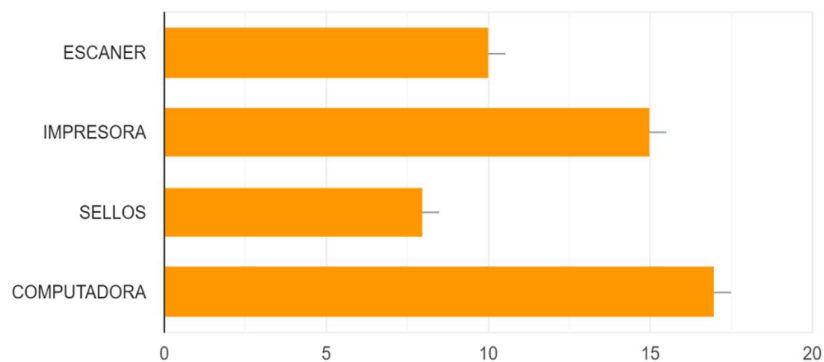
Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 15

Herramientas:

Utiliza Usted este tipo de Herramienta?

18 respuestas



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

**Análisis de los resultados:**

Como se observa en esta pregunta los resultados obtenidos sobre los equipos de oficina que más se utilizan en el departamento lo que se puede analizar que la mayoría de los trabajadores del área tiene conocimiento y manejo de computadoras y otros equipos tecnológicos que facilitan el trabajo diario.

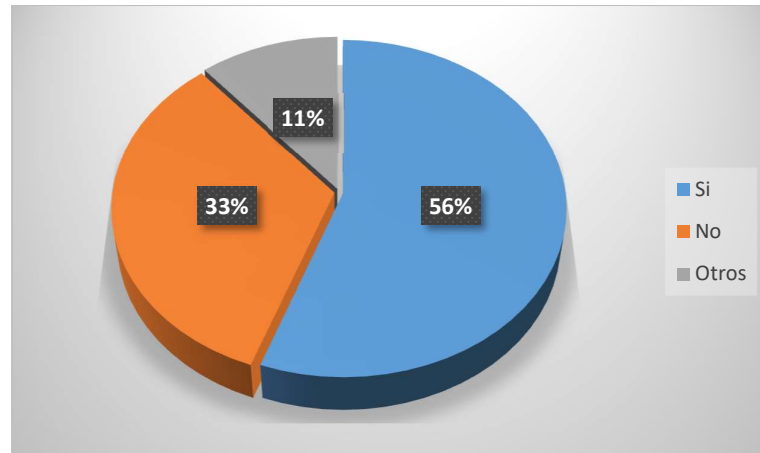
4. ¿Tiene la comodidad necesaria para realizar su trabajo dentro del área de la empresa?

Tabla 18  
Ambiente y confort:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	10	56%
No	6	33%
Otros	2	11%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 16  
Ambiente y confort:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

El habiente en el que se labora, debe ser acogedor tener la infraestructura adecuada para poder realizar los trabajos diarios, a gusto de esta forma se evitan posibles accidentes y enfermedades que perjudiquen a los colaboradores,

5 ¿Cuenta usted con toda la información necesaria para realizar su trabajo?

Tabla 19

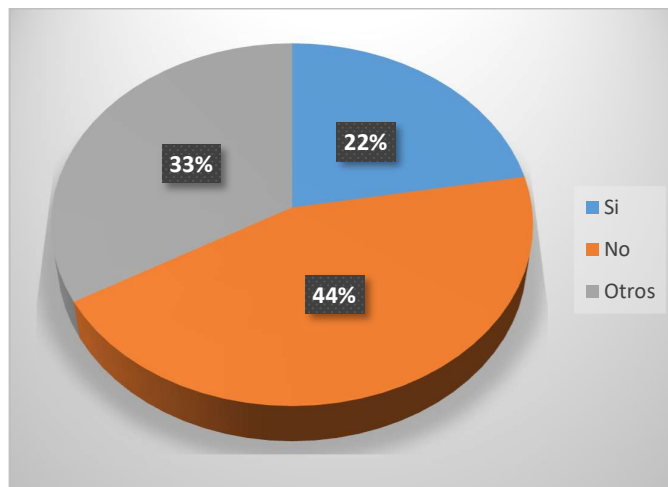
Prioridades:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	4	22%
No	8	44%
A veces	6	33%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 17

Prioridades:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### Análisis de los resultados:

Según se puede observar claramente en el gráfico este es un tema a tomar en cuenta y a buscarle posibles soluciones, debido a que el personal administrativo debe contar con toda la información adecuada para poder realizar sus labores con efectividad, porque la falta de información retrasa el trabajo y crea malestar en el departamento.

6. ¿En el área se lleva un buen registro de los archivos?

Tabla 20

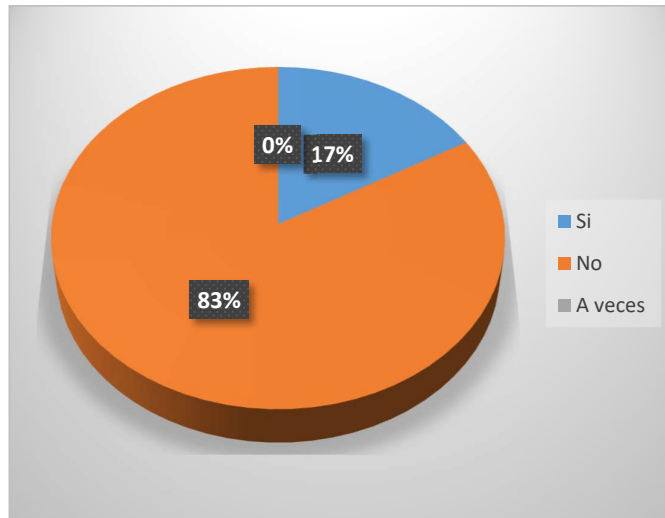
Documentación y registro:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	3	17%
No	15	83%
A veces	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 18

Documentación y registro:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

### **Análisis de los resultados:**

Son evidente los resultados obtenidos en esta pregunta de la encuesta debido a que el no llevar correctamente un registro de la documentación del departamento, puede ser la causa de muchos inconvenientes a futuro, perdidas económicas e incluso sanciones administrativas.

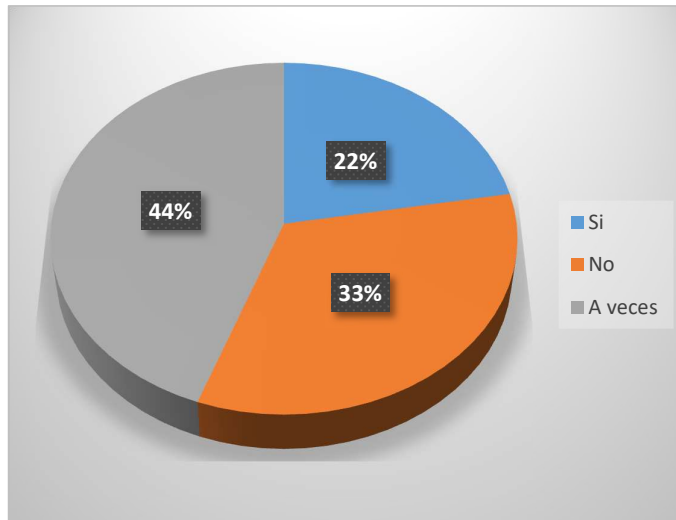
7. ¿Los procesos administrativos del área son bien administrados por el personal encargado?

Tabla 21  
Seguimiento y Cuidado:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	4	22%
No	6	33%
A veces	8	44%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 19  
Seguimiento y Cuidado:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### **Análisis de los resultados:**

Como se observa en el gráfico de la pregunta siete de la encuesta existen un gran porcentaje que alega que no existe una cultura ni técnica de administración en el departamento, debido a los resultados obtenidos la organización de los procesos no va acorde con los objetivos del área.

8. ¿cree usted que puede mejorar el sistema de trabajo del área?

Tabla 22

Nuevos métodos:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	17	94%
No	1	6%
A veces	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 20

Nuevos métodos:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### Análisis de los resultados:

Según los datos arrojados de esta pregunta de la encuesta podemos observar que existe un optimismo de 94 % de trabajadores que creen que el sistema de trabajo puede mejorar, por un plan de acción que mejore los procesos administrativos.

9. ¿está dispuesto usted a cambiar su forma de trabajo por uno más eficiente?

Tabla 23

Optimismo:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
Si	17	94%
No	1	6%
A veces	0	0%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 21

Optimismo:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

#### Análisis de los resultados:

El personal del área está dispuesta a afrontar nuevos métodos de trabajo, con la finalidad de ser más eficiente y productivos en sus puestos de trabajo, lo cual beneficia netamente al departamento.

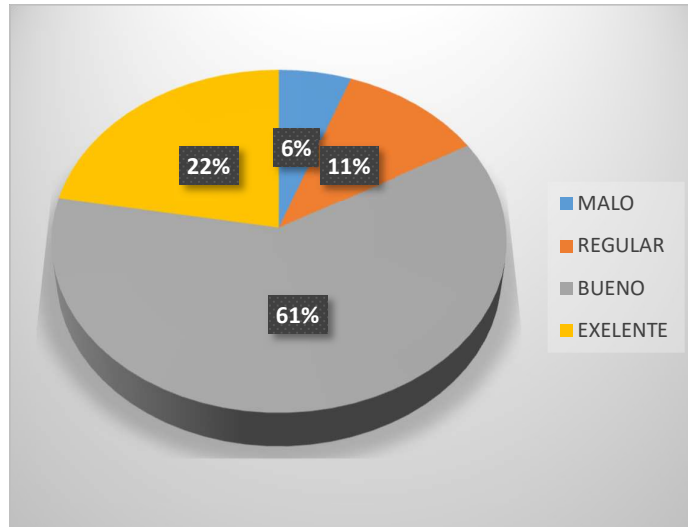
10. El nivel de empatía entre funcionarios dentro del área de medidores de la empresa es:

Tabla 24  
Relaciones interpersonales:

Opciones	Cantidad	Porcentajes
MALO	1	6%
REGULAR	2	11%
BUENO	11	61%
EXELENTE	4	22%

Autor. Tolosa, D. (2018)

Gráfico 22  
Relaciones interpersonales:



Fuentes: Datos de la Guía de Observación

Autor : Tolosa, D. (2018)

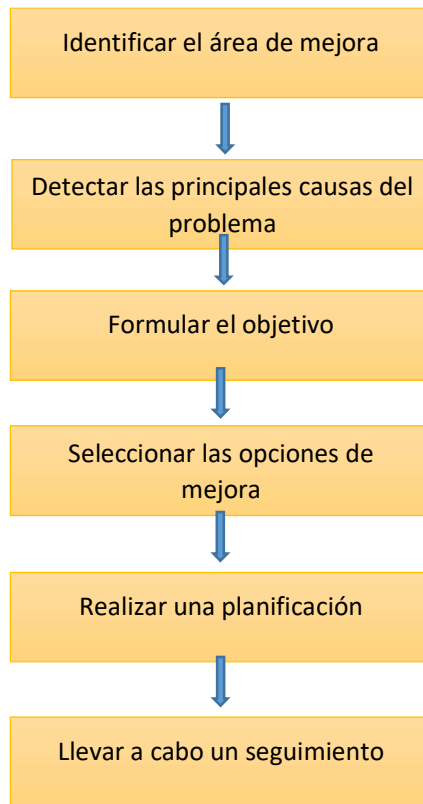
### Análisis de los resultados:

Este gráfico refleja el porcentaje de empatía que existe en el área de medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil.es bueno, que existan buenas relaciones interpersonales en el departamento, lo que es conveniente para la empresa por que donde hay unión hay fuerza y progreso.



## Plan de Mejora:

Tabla 25  
Planeación:



Para llevar a cabo las acciones de mejora, es necesario especificar las tareas concretas que deberán realizarse para la consecución de los objetivos para ello hay que determinar quién es el responsable de la puesta en marcha y de la ejecución de las acciones de mejora, las diferentes tareas a desarrollar, los recursos humanos y materiales necesarios, el periodo de consecución, la fecha de inicio, los indicadores de seguimientos y los responsable de realizar el control y el seguimiento de la misma. (Arias G., 2012, pág. 93)

Es muy posible que esta planificación conlleve a un pacto entre todos los responsables e implicados, a diferentes niveles, de la titulación evaluada.

Así mismo el hecho de dar al plan de mejora un carácter formal adecuado, según las características y el modo de hacer de cada institución favorece su éxito, y por tanto, la consecución del objetivo previamente fijado.

### **Identificación del área de Mejora:**

El área en estudio de este trabajo de investigación está ubicada en la provincia del Guayas, en la empresa CNEL EP. Guayaquil, planta norte departamento de medidores, esta área cuenta con veinte tres trabajadores, entre gerentes técnicos y administrativos,

En este departamento, se realizan varias actividades que van desde el despacho de equipos de medición, hasta la el ingreso de ordenes al sistema comercial (Planificación de Recursos Empresariales SAP). Trabajo que se realiza de forma diaria, donde existen falencias en la organización de los procesos administrativos, causando acumulación de trabajo y retraso en la respuesta de trámites comerciales.

### **Componentes del Plan de Mejora:**

Los componentes de un plan de mejora son los que estructuran o diseñan los objetivos planteados para llevar a efecto un procedimiento o método de trabajo, donde hay que elaborar un cronograma de trabajo, y un sistema de seguimiento para comprobar si se ha cumplido cada objetivo, es decir establecer indicadores que arrojen resultados de rendimiento y productividad. (Aneca, 2017, pág. 13)

- **Objetivo:** es aquello que se desea alcanzar en un plazo determinado, usualmente se refleja mediante un verbo infinitivo, las normas ISO 9000 y 2000 exigen que los objetivos se puedan medir.
- **Actuaciones:** Conjunto de acciones que se deben realizar para alcanzar el objetivo, cada objetivo puede concretarse en una o varias actuaciones.
- **Responsable:** Persona adecuada a la que se le encomienda la tarea de diseñar las actuaciones, encargarse de su seguimiento, vigilar el cumplimiento de los plazos.
- **Recursos:** Medios de financiamiento que se disponen para para desarrollar una actuación, puede tratarse de documentación, normativas, bibliográficas, esquema de trabajo, etc.

Procedimientos de trabajo: Es la forma en la que se va a realizar la actuación prevista, se debe especificar en qué momento se va a efectuar esta actuación, que metodología de trabajo se va a seguir.

- **Calendario:** Es donde se precisa cuanto tiempo se va dedicar cada actuación o cada fase de ella, puede incluir también momentos de seguimiento a las actuaciones.
- **Indicadores:** Son herramientas para comprobar de forma objetiva, si nos acercamos a los objetivos planteados y si las actuaciones se han desarrollado según lo previsto, existen indicadores de distintos tipos con los que se puede medir varios tipos de trabajos. (Aneca, 2017, págs. 6,7)

#### **Objetivo del plan de mejora:**

Diseñar procesos administrativos en el mejoramiento del uso del nuevo sistema comercial, Planificación de Recursos Empresariales SAP. En el laboratorio de medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil.

#### **Para que sea eficaz el plan de mejora se requiere ciertas condiciones previas:**

- La seguridad de que el plan de mejora es posible
- El proceso de comunicación e información debe ser prioritarios
- Concientizar al personal del área
- El liderazgo de los jefes
- El control de actitudes negativas
- La comprensión del sentido que tiene el plan de mejora
- La socialización del plan de mejora

## Plan de Mejoras

Problema	Objetivo	Meta	Acciones	Recursos	Plazo	Responsable
pésima organización en los procesos Administrativos	Mejorar el plan de trabajo del departamento en conjunto con los jefes y colaboradores	Alcanzar el 100% eficiencia máxima del personal administrativo	Cambio de los antiguos procedimientos por métodos más elementales	Personal administrativos del área Computadora, escáner y lector de códigos de barra	Una vez cada mes dentro del horario de trabajo del año 2019	Gerente Departamental
Limitado plan de capacitación para los trabajadores de rango bajo	Crear un plan de capacitación constante para todo el personal del departamento	Lograr 100 % de conocimiento adecuado en todo el personal del departamento para realizar su trabajo de forma eficiente	Elaboración de un cronograma con fecha y los tipos de capacitación que se darán a cada grupo de trabajo	Personal administrativos y técnico del área Computadora, proyector	una vez cada mes del año 2019	Gerente Departamental
Inconformidad por la falta de herramientas tecnológicas y materiales de Trabajo	Resolver los inconvenientes tecnológicos y la falta de material enviando una solicitud de recambio de equipos	Ahorra un 80 % de la cantidad de tiempo posible en los procesos administrativos	Optimización del uso de estos equipos para obtener su máximo rendimiento	Personal administrativos y técnico del área Herramientas de trabajo	Cada seis meses realizar mantenimientos a los equipos	Gerente Departamental

Tabla 26  
Cronograma:

Actividad \ Tiempo	2019								
	Marzo			Abril			Mayo		
	1	2	3	1	2	3	1	2	3
Capacitación de procesos	■								
Mantenimiento de equipos		■							
Capacitación de documentación A.			■						
Capacitación de procesos				■					
Mantenimiento de equipos					■				
Capacitación de documentación A.						■			
Capacitación de procesos							■		
Mantenimiento de equipos								■	
Capacitación de documentación A.									■

Autor. Tolosa, D. (2018)

Tabla 27  
Financiamiento

Presupuesto general del plan de mejora			
Actividad	Descripción	Valor c/u	Total
1	Tres cursos de plan de capacitación "organización de procesos y manejo del sistema SAP"	\$ 1.200	\$ 3.600
2	Tres capacitaciones a tres grupos de trabajo administrativos y técnicos "manejo de documentación y archivos"	\$ 1.300	\$ 3.900
3	Mantenimiento de 16 equipos tecnológicos del área	\$ 45	\$ 720
	Gastos varios	\$ 280	\$ 280
	<b>valor total</b>		<b>\$ 8.500</b>

Autor. Tolosa, D. (2018)

Esta tabla de presupuesto contiene los valores de cada una de las actividades del plan de mejora, que se realizara mediante este trabajo de investigación, el mismo que será financiado en su totalidad por la empresa CNEL EP. Guayaquil, y tiene un tiempo de duración de tres meses.

## **Conclusiones:**

Después de un arduo trabajo investigativo y de haber abordado diversos temas en este plan de acción para los procesos administrativos del área de Medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil se llega a las siguientes conclusiones:

- Fundamentado teóricamente los cambios en los procesos administrativos por el nuevo sistema comercial SAP.
- Desarrollado métodos y técnicas de investigación para mejorar los procesos administrativos.
- Elaborando un plan de acción para los procesos administrativos del área de Medidores de la empresa CNEL EP. Guayaquil.
- Escases de líderes, que aporten con su experiencia y conocimiento a las nuevas generaciones.
- Contar con una persona como asistente de gerencia departamental la comunicación es deficiente y distorsionada.
- No existe un buen manejo de los procesos administrativos del área.
- La empresa implementó un nuevo sistema comercial, Planificación de Recursos Empresariales SAP. Aún existen falencias en su manejo.
- El personal administrativo muchas veces hace mal uso de los recursos de la empresa.
- Existen equipos de oficina como computadoras escáner, copiadoras, que no están acorde con las exigencias propuestas.
- La desmotivación laborar son temas constantes en el departamento.
- El plan de capacitación en la empresa no siempre acoge a los cargos medidor y bajos.
- Deficiente manejo y uso de los archivos del departamento.

## **Recomendaciones:**

De acuerdo al estudio realizado con la elaboración de este trabajado de investigación en el área de medidores sobre la mejora de un plan de acción para los procesos administrativos hacemos las siguientes recomendaciones:

- Mejorar los canales de comunicación e información
- Promover las capacitaciones constantes a todo el personal
- Planificar un buen esquema de trabajo diario semanal o mensual
- Diseñar un plan para organizar de forma correcta los archivos del área
- Desarrollar métodos que ayuden a la organización continua de los trabajos diarios
- Brindar la comodidad suficiente para que el funcionario se sienta a gusto en su puesto de trabajo.
- Administrar de forma correcta los bienes de la empresa.
- Contribuir con ideas innovadoras en las reuniones de trabajos.
- Distribuir la misma carga de trabajo a todos los trabajadores por igual.
- Elegir de forma correcta a los verdaderos líderes dentro del área.
- Fomentar un plan de salud ocupacional.
- Proveer los equipos de oficina adecuados para realizar los trabajos de forma eficiente.

## Bibliografía:

- Alejandra, H. M. (12 de ABRIL de 2003). *GESTIOPOLIS* . Obtenido de Evolución del proceso administrativo. Recuperado de : <https://www.gestiopolis.com/evolucion-del-proceso-administrativo/>
- Anaid, C. V. (23 de MARZO de 2017). *Evolución de la administración y del pensamiento administrativo*. Obtenido de GESTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-administracion-pensamiento-administrativo/>
- Aneca. (2017). *Plan de Mejoras* . Obtenido de herramientas de trabajo: [http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion\\_docente/15\\_elaboracion\\_plan\\_de\\_mejoras.pdf](http://www.uantof.cl/public/docs/universidad/direccion_docente/15_elaboracion_plan_de_mejoras.pdf)
- Arias G., F. (2012). *El Proyecto de Investigacion* . venezuela: ESPISTEME, C.A.
- Baraja Medina , J. (2002). *Curso a la introduccion de Administracion* . VENEZUELA : Trillas .
- Bernal, J. A. (8 de AGOSTO de 2006). *La administración contemporánea en Colombia*. Obtenido de GESTIOPOLIS: <https://www.gestiopolis.com/la-administracion-contemporanea-en-colombia/>
- Business, O. (2006). *Estudio de viabilidad de un proyecto*. Obtenido de Project Management: <https://www.obs-edu.com/int/maestrias-y-posgrados-en-direccion-general>
- Caballería, M. V. (09 de JULIO de 2016). *INAP*. Obtenido de La codificación del procedimiento administrativo en España: <http://laadministracionaldia.inap.es/noticia.asp?id=1506243>
- CNEL, E. (7 de JUNIO de 2017). *CNEL EP CONTROLA HURTO DE ENERGIA EN GUAYAQUIL*. Obtenido de CORPORACION NACIONAL DE ELECTRICIDAD: <https://www.cnelep.gob.ec/noticias/page/91/?mode=list>
- de Moya, Renie, D. (2002). *El Proyecto Factible*. Caracas - Venezuela: Sapiens.
- DUQUE, G. A. (2005). *INVESTIGACIÓN EN ADMINISTRACIÓN EN AMÉRICA LATINA* . Obtenido de INVESTIGACIÓN EN



ADMINISTRACIÓN EN AMÉRICA LATINA :  
[http://bdigital.unal.edu.co/84777/5/9588041243\\_Parte1.pdf](http://bdigital.unal.edu.co/84777/5/9588041243_Parte1.pdf)

Francisco, M. M. (2010). *Metodología de la Investigación* . Guayaquil - Ecuador .

G.Lúquez. (2015 de julio de 2015). *La claridad en los objetivos del trabajo y su efectividad para la gestión del desempeño*. Obtenido de Instituto Madero.: <https://madero.org/la-claridad-en-los-objetivos-del-trabajo-y-su-efectividad-para-la-gestion-del-desempeno/>

Gardey., J. P. (2010). *Definición* . Obtenido de Definición de vanguardia: <https://definicion.de/vanguardia/>

Lopera, J. (2010). *El Metodo Analítico*. Medellin- Coombia .

PAPADOPOULOU, D. (11 de marzo de 2011). *El Derecho administrativo europeo*. Obtenido de El Derecho administrativo europeo: [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/note/join/2011/432777/IPOL-JURI\\_NT\(2011\)432777\\_ES.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/note/join/2011/432777/IPOL-JURI_NT(2011)432777_ES.pdf)

Pérez., J. (12 de JULIO de 2017). *Definición de factible*. Obtenido de DEFINICION: <https://definicion.de/factible/>

R.A.E, R. (2015). *DICCIONARIO ESPAÑOL*. ESPAÑA: SIGMA.

Reyes ponce , a. (2003). *Administracion de Empresas teoria y practica* . Mexico: Limusa .

Velásquez, J. A. (23 de MARZO de 2012). *Evolución de la administración y del pensamiento administrativo*. Obtenido de Evolución de la administración y del pensamiento administrativo: <https://www.gestiopolis.com/evolucion-administracion-pensamiento-administrativo/>

Wigodski, J. (2010). *Metodologia de la Investigacion*. Chile.

**Anexos:**

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

Guayaquil, 10 de Enero de 2019

Señores

Instituto Superior Tecnológico Bolivariano

Tecnología en Administración de empresas

Ciudad

Yo Mestanza Cedeño Eduardo Eduardo, identificado con CC de 0913695615, en mi calidad de representante legal del Área de Medidores de la empresa, CNEL EP Guayaquil autorizo a Tolosa Nazareno Diego Nelson, a utilizar información confidencial de la empresa y del área para el proyecto: Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores de la empresa CNEL EP Guayaquil. Área de Medidores

Como condiciones contractuales, el estudiante se obliga a (1) no divulgar ni usar para fines personales la información (documentos, expedientes, artículos, y demás materiales) que, con objeto de la relación de trabajo, le fue suministrada; (2) no proporcionar a terceras personas, verbalmente o por escrito, directa o indirectamente, información alguna de las actividades y/o procesos de cualquier clase que fuesen observadas en la empresa durante la duración del proyecto y (3) no utilizar completa o parcialmente ninguno de los productos (documentos, metodología, procesos y demás) relacionados con el proyecto. El estudiante asume que toda información y el resultado del proyecto serán de uso exclusivamente académico.

En caso de que alguna(s) de las condiciones anteriores sea(n) infringida(s), el estudiante queda sujeto a la responsabilidad civil por daños y perjuicios que cause a Nube, así como a las sanciones de carácter penal o legal a que se hiciere acreedor.

Atentamente,

---

## Fotos de la empresa



Personal administrativo generando ordenes de trabajo.



Realizando trabajos de archivos



Iván Melgar. Realizando. Informes de despacho de medidores.



Tecnólogo. Torres, C. Realizando pruebas de medidores

## Guía de Observación # 5

Objetivo: Evaluar el desempeño del personal Administrativo del área de medidores mientras realiza su trabajo cotidiano, en una rutina de dos veces por mes en un periodo de tres meses,

**Fecha de inicio:** 10-01-2019

**Fecha de finalización:** 10-01-2019

**Observador:** Tolosa Nazareno Diego

**Sujeto:** Empleado **Observado:** Rodríguez Días Iván

**Lugar de Observación:** CNEL EP. Guayaquil Planta Norte -Medidores-

N°	Indicadores	SI	NO	A VECES	Nun ca
1	Llega puntual según el horario establecido en el trabajo	<b>X</b>			
2	Realiza sus actividades a tiempo y forma correcta			<b>X</b>	
3	Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	<b>X</b>			
4	Realiza su trabajo con responsabilidad	<b>X</b>			
5	Cumple con las tareas asignadas en el trabajo			<b>X</b>	
6	Atiende con amabilidad y respeto a los clientes internos y externos	<b>X</b>			
7	La comunicación en el equipo de trabajo es fluida				<b>X</b>
8	Tiene la facilidad para desenvolverse en situaciones complicadas.			<b>X</b>	
9	Es entusiastas y aportas con nuevas ideas en el equipo de trabajo	<b>X</b>			
10	Da soluciones innovadoras para mejorar los problemas frecuentes en los procesos administrativos	<b>X</b>			



## **Encuesta dirigidas a las personas que conforman la empresa CNEL EP. Guayaquil. “Área de medidores”**

**Propósito:** Analizar la respuestas de los funcionarios sobre la implementación de un nuevo plan de mejora en los procesos administrativos del área de medidores de la empresa CNEL EP Guayaquil.

**Beneficios:** El presente cuestionario es de carácter anónimo por lo que usted, está en la libertad de responder en ningún inconveniente y sin ningún compromiso.

Se pide que responda de forma cordial, las siguientes preguntas que van a servir para el proyecto que se quiere ejecutar sobre un Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL, Guayaquil.

**Atentamente:**

Diego Nelson Tolosa Nazareno

Estudiante de la carrera de Administración de Empresa

Instituto Tecnológico Bolivariano

## CUESTIONARIO

Instrucciones:

- Lea detenidamente todas las preguntas
- Cualquier duda preguntar al consultor
- Utilice bolígrafo de color azul
- Tiene usted 10 minutos para responder las preguntas
- Escoja una sola alternativa por pregunta
- Marque con una (x) en el casillero correspondiente la que sea más opcionadas
- No se aceptan tachones

Inicio:

1. ¿La empresa cuenta con un plan de capacitación constante para todo el personal del área?

si	NO	A veces

2. ¿Maneja o tiene algún conocimiento usted el sistema comercial Planificación de Recursos Empresariales, SAP?

si	NO

3. ¿Utiliza Usted estos equipos tecnológicos para realizar su trabajo?

- Escáner
- Impresora
- Sellos
- Computadoras

4. ¿Tiene la comodidad necesaria para realizar su trabajo dentro del área de la empresa?

si	NO	A veces



5. ¿Cuenta usted con toda la información necesaria para realizar su trabajo?

si	NO	A veces

6. ¿En el área se lleva un buen registro de los archivos?

si	NO	A veces

7. ¿Los procesos administrativos del área son bien administrados por el personal encargado?

si	NO

Porque \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

8. ¿cree usted que puede mejorar el sistema de trabajo del área?

si	NO	A veces

9. ¿está dispuesto usted a cambiar su forma de trabajo por uno más eficiente?

si	NO	A veces

10. El nivel de empatía entre funcionarios dentro del área de medidores de la empresa es:

Malo	Regular	Bueno	excelente

\_\_\_\_\_  
FIRMA

## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

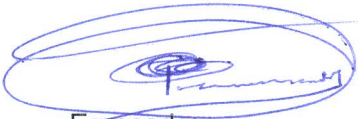
### CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **Plan de acción para los procesos administrativo por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL EP. Guayaquil.**

Y problema de investigación: presentado por, Tolosa Nazareno Diego Nelson, como requisito previo para optar por el título de:

### TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

Tolosa Nazareno Diego Nelson

Tutor:



PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



## CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Tolosa Nazareno Diego Nelson** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de acción para los procesos administrativos por el nuevo Sistema comercial en el área de Medidores empresa CNEL EP. Guayaquil**, de la modalidad **presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **Tecnología en Administración de Empresas** de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Diego Nelson Tolosa Nazareno

Nombres y Apellidos del Autor

Firma


No. De cédula: 0925010167





**DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20190901055D00614**

Ante mí, NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA , comparece(n) DIEGO NELSON TOLOSA NAZARENO portador(a) de CÉDULA 0925010167 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil CASADO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. - Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 20 DE FEBRERO DEL 2019, (15:41).



DIEGO NELSON TOLOSA NAZARENO  
CÉDULA: 0925010167



---

NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO  
NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL





REPUBLICA DEL ECUADOR  
DIRECCION GENERAL DE REGISTRO CIVIL  
IDENTIFICACION Y CREDENCIACION

Registro Civil

CIUDADANIA No. 092501016-7

CECULA DE TOLOSA NAZARENO DIEGO NELSON



GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR /SAGRARIO/

27 DE DICIEMBRE 1984

FECHA DE NACIMIENTOS REG. CIVIL 020 T 0018 05405 M

GUAYAS/ GUAYAQUIL ZONA

CARBO DE CONCEPCION/ 1986

ECUATORIANA\*\*\*\*\* V3333V3222

CASADO VICTORIA IRENE LARA MERCADO

SECUNDARIA ESTUDIANTE

NELSON SEGUNDO TOLOSA LEMOS PROFIPOUP



MARITZA NAZARENO NIEVE

GUAYAQUIL DE LA MADRE 17/05/2010

17/05/2022 EDICION

FECHA DE CADUCIDAD

FORMATO REN 2696148

PULGAR DERECHO

CERTIFICADO DE VOTACION  
4 DE FEBRERO 2018

CNE CONSEJO NACIONAL ELECTORAL

015 JUNTA No.

015 - 008 NUMERO

0925010167 CEDULA

TOLOSA NAZARENO DIEGO NELSON  
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA CIRCUNSCRIPCION:

GUAYAQUIL CANTON ZONA 16

TARQUI PARROQUIA



REFERENDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

CNE

Jonathan Tricino B.  
PRESIDENTA DE LA JURY

MP 10M 1


AB MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO NOTARIA 55 DEL CANTON GUAYAQUIL DE CONFORMIDAD CON EL NUMERAL 5to. DEL ART 18 DE LA LEY NOTARIAL VIGENTE DOY FE, QUE LA FOTOCOPIA PRECEDENTE COMPUESTA DE 1 FOJA ES IGUAL AL DOCUMENTO ORIGINAL QUE ME FUE EXHIBIDO

GUAYAQUIL, 20 FEB 2019

CONSEJO DE LA JUDICATURA

**NOTARIA 55**

Cantón Guayaquil Ab. Marco Angelo Ottati Salcedo




# CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

**Número único de identificación:** 0925010167

**Nombres del ciudadano:** TOLOSA NAZARENO DIEGO NELSON

**Condición del cedulao:** CIUDADANO

**Lugar de nacimiento:** ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR  
(SAGRARIO)

**Fecha de nacimiento:** 27 DE DICIEMBRE DE 1984

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Sexo:** HOMBRE

**Instrucción:** SECUNDARIA

**Profesión:** ESTUDIANTE

**Estado Civil:** CASADO

**Cónyuge:** VICTORIA IRENE LARA MERCADO

**Fecha de Matrimonio:** 25 DE AGOSTO DE 2008

**Nombres del padre:** NELSON SEGUNDO TOLOSA LEMOS

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Nombres de la madre:** MARITZA NAZARENO NIEVE

**Nacionalidad:** ECUATORIANA

**Fecha de expedición:** 17 DE MAYO DE 2010

**Condición de donante:** SI DONANTE POR LEY

Información certificada a la fecha: 20 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL

Nº de certificado: 193-200-17569



193-200-17569

Lcdo. Vicente Taiano G.

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





# INFORMACIÓN ADICIONAL DEL CIUDADANO

**NUI:** 0925010167

**Nombre:** TOLOSA NAZARENO DIEGO NELSON

## 1. Información referencial de discapacidad:

**Mensaje:** LA PERSONA NO REGISTRA DISCAPACIDAD

1.- La información del carné de discapacidad es consultada de manera directa al Ministerio de Salud Pública - CONADIS en caso de inconsistencias acudir a la fuente de información

Información certificada a la fecha: 20 DE FEBRERO DE 2019

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 190-200-17575



190-200-17575



## CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnología (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES DEL ITB.

*Luis Alberto Abate* *Luis Alberto Abate*

Nombres y Apellidos del colaborador

CEGESCIT



Firma