



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA
TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCCIÓN
TÉCNICA DEL PERSONAL CONSORCIO RM ELECTRIC,
SANTA ELENA.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN MODALIDAD DE INFORME DE
INVESTIGACIÓN
PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA:

ING. KARINA MONSERRATE TORRES PAZMIÑO

TUTOR:

PhD. CARLOS RAÚL CARPIO FREIRE

La Libertad - Ecuador

2023

INSTITUTO DE POSTGRADO

**Gestión administrativa y la producción técnica del personal
Consortio RM Electric, Santa Elena.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: Informe de Investigación

AUTORA

Ing. Karina Monserrate Torres Pazmiño

TUTOR

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

La Libertad - Ecuador

2023

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR



APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del trabajo de investigación *Gestión administrativa y la producción técnica del personal Consorcio RM Electric, Santa Elena*, bajo la modalidad de titulación Informe de Investigación elaborado por la maestrante Ing. Karina Monserrate Torres Pazmiño, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Cohorte IV**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de Magister **EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE IV**, me permito declarar que luego de haber orientado, dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

PROFESOR TUTOR

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

Mgtr. Herman Zúñiga Muñoz

COORDINADOR DEL PROGRAMA

Mgtr. Isauro Domo Mendoza

PROFESOR ESPECIALISTA 1

Mgtr. José Tomalá Uribe

PROFESOR ESPECIALISTA 2

PhD. Raúl Carpio Freire

PROFESOR TUTOR

Abg. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARÍA GENERAL

DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR

El presente trabajo de titulación titulado **“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL. CONSORCIO RM ELECTRIC, SANTA ELENA.”** Elaborado por **KARINA MONSERRATE TORRES PAZMIÑO**, declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la sociedad.

Transferencia de derechos autorales.

“El contenido del presente trabajo de titulación con modalidad Informe de Investigación es de mi responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena”.

Ing. Karina Monserrate Torres Pazmiño



UPSE

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
CERTIFICACIÓN DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Informe de Investigación titulado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL CONSORCIO RM ELECTRIC, SANTA ELENA.”, egresada del programa de maestría en Administración Pública de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del Título de Magíster en Administración Pública me permito declarar que una vez analizado Antiplagio Compilatio, luego de haber cumplido los requerimientos exigidos de valoración, el presente Informe de Investigación ejecutado, se encuentra con el 9% de la valoración permitida, por consiguiente se procede a emitir el presente informe. Adjunto reporte de similitud.

 CERTIFICADO DE ANÁLISIS <small>magister</small>		
Trabajo Karina Torres		<p>9% Similitudes</p> <p>12% Texto entre comillas 2% similitudes entre comillas</p> <p>< 1% Idioma no reconocido</p>
<p>Nombre del documento: Trabajo Karina Torres.docx ID del documento: e6c65db2f95815dfc19c1e862e7731dd714f28bc Tamaño del documento original: 3.35 MB</p>	<p>Depositante: Carlos Raul Carpio Freire Fecha de depósito: 20/7/2023 Tipo de carga: interface fecha de fin de análisis: 20/7/2023</p>	<p>Número de palabras: 12.082 Número de caracteres: 84.270</p>

TUTOR

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

ÍNDICE GENERAL

Título.....	I
CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	III
CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL.....	IV
DECLARACIÓN SOBRE DERECHOS DE AUTOR.....	V
ÍNDICE GENERAL.....	VII
Índice de Tablas.....	IX
Índice de Figuras.....	X
TEMA.....	XI
RESUMEN.....	XI
INTRODUCCIÓN.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
SITUACIÓN PROBLEMÁTICA.....	6
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	6
CAPÍTULO I.....	6
JUSTIFICACIÓN TEÓRICA.....	6
1. Antecedentes.....	6
1.1 Bases Teóricas.....	9
1.1.1 <i>Gestión Administrativa</i>	9
1.1.1.1 Planificación.....	12
1.1.1.2 Organización.....	12
1.1.1.3 Dirección.....	13
1.1.1.4 Control.....	13
1.1.2 Estrategias empresariales.....	14
1.1.3 Producción del personal.....	14
1.1.3.1 Eficacia, eficiencia, efectividad.....	15
1.1.3.2 Clima Laboral.....	17

1.1.3.3 Capacitación-Conocimiento.....	18
1.1.3.4 Motivación Laboral.....	18
CAPÍTULO II.....	19
JUSTIFICACIÓN PRACTICA	19
OBJETIVOS	20
OBJETIVO GENERAL.....	20
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
METODOLOGÍA.....	21
2. Diseño y Tipo de Investigación.....	21
HIPÓTESIS	24
PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO	24
CAPÍTULO III.....	25
RESULTADOS	25
3.1 Análisis Bases de datos	25
3.2 Análisis Encuesta	29
3.3 Análisis Entrevistas Estructuradas	33
3.4 Análisis Estadístico	33
3.4.1 Prueba de Confidencialidad – Coeficiente alfa de Cronbach	33
3.4.2 Análisis de Correlación de Pearson	45
PROPUESTA IV	46
4.1 Diagnostico	46
4.2 Estrategias	48
DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	53
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	54
Anexos	63

Índice de Tablas

Tabla 1	3
Tabla 2	8
Tabla 3	25
Tabla 4	25
Tabla 5	27
Tabla 6	29
Tabla 7	30
Tabla 8	31
Tabla 9	32
Tabla 10	33
Tabla 11	34
Tabla 12	35
Tabla 13	36
Tabla 14	37
Tabla 15	38
Tabla 16	39
Tabla 17	40
Tabla 18	41
Tabla 19	42
Tabla 20	43
Tabla 21	44
Tabla 22	45

Índice de Figuras

Figura 1	4
Figura 2	5
Figura 3	26
Figura 4	27
Figura 5	29
Figura 6	30
Figura 7	31
Figura 8	32
Figura 9	34
Figura 10	35
Figura 11	36
Figura 12	37
Figura 13	38
Figura 14	39
Figura 15	40
Figura 16	41
Figura 17	42
Figura 18	43
Figura 19	44
Figura 20	45
Figura 21	47

TEMA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA PRODUCCIÓN TÉCNICA DEL PERSONAL.
CONSORCIO RM ELECTRIC, SANTA ELENA.

AUTORA:

Ing. Karina Monserrate Torres Pazmiño

TUTOR:

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

RESUMEN

El presente Informe de Investigación se enfoca en evaluar en qué medida la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal en el Consorcio RM Electric, cabe mencionar que la gestión administrativa juega un papel fundamental para el desarrollo y crecimiento de las organizaciones en los tiempos actuales, lo cual se justifica mediante la presentación de las bases teóricas detalladas como; Gestión Administrativa, Procesos de la gestión administrativa, Estrategias empresariales, Producción. Cabe destacar que el tipo de investigación aplicado es descriptivo correlacional con un enfoque mixto, puesto que se recolectó información cualitativa y cuantitativa mismas que aportaron en gran medida en la investigación. Dentro de los resultados obtenidos se concluye que la gestión administrativa direccionará a obtener resultados positivos o negativos, de acuerdo al conocimiento y aplicación de los procedimientos los cuales se verán reflejados interna y externamente en las organizaciones, mediante ello se propone estrategias para incrementar la productividad.

Palabras Claves: Gestión administrativa, productividad, Procesos administrativos, Personal

TOPIC

ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND TECHNICAL PRODUCTION OF
PERSONNEL. RM ELECTRIC CONSORTIUM, SANTA ELENA.

Author:

Ing. Karina Monserrate Torres Pazmiño

Advisor:

PhD. Carlos Raúl Carpio Freire

ABSTRACT

This Research Report focuses on evaluating to what extent administrative management impacts the technical production of personnel in the RM Electric Consortium, it is worth mentioning that administrative management plays a fundamental role for the development and growth of organizations in current times, which is justified by presenting detailed theoretical bases such as; Administrative Management, Administrative Management Processes, Business Strategies, Production. It should be noted that the type of research applied is descriptive correlational with a mixed approach, since qualitative and quantitative information was collected, which contributed to a great extent in the investigation. Within the results obtained, it is concluded that the administrative management will direct to obtain positive or negative results, according to the knowledge and application of the procedures, which will be reflected internally and externally in the organizations, through which strategies are proposed to increase productivity.

Keywords: Administrative management, productivity, Administrative processes, Personnel

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es de suma importancia en todos los ámbitos, considerando constantemente la aplicación e innovación de herramientas y estrategias que lleven alcanzar altos estándares de gestión con el fin de obtener resultados deseados.

Autores señalan:

Las organizaciones desde épocas remotas han tenido la obligación de regular actividades, tomar decisiones y direccionar y ejecutar proyectos y acciones, centrados en fundamentos administrativos indicados dentro del código de Hammurabi, siendo la administración la ciencia que permite concretar la ejecución de estas funciones esenciales con efectividad y eficiencia. (Falconi Piedra, et al., 2019, pp 3-15)

Sobre todo a nivel empresarial con el pasar de los años se ha revolucionado los procedimientos y herramientas de la gestión administrativa, pese a todas las aplicaciones siempre se encuentran con falencias y situaciones a mejorar, puesto que el mercado no es estático y es necesaria la innovación e investigación para sobresalir y alcanzar objetivos.

Haro-Sarango (2021) señala que “Los procesos administrativos tienen mucho peso en el direccionamiento de una entidad, así como en proceso de transformación; el gobierno corporativo que nació de una problemática financiera-administrativa, la cual hizo que cientos de empresas quebrarán o perdieran valor económico en la bolsa de valores.” (p.119).

A nivel histórico se tiene diversidad de empresas que han quedado obsoletas y en pérdidas, puesto que no han innovado, investigado y desarrollado estrategias a nivel de gestión administrativa. Sin importar el tipo de empresa el conocimiento y el adecuado uso

de la gestión administrativa siempre debe estar presente, aquello por lo general se ve reflejado en el consumidor final y en los colaboradores de las instituciones.

Y el sector Eléctrico no queda aislado de este pensamiento, puesto que esta en constante acercamiento con la calidad del servicio y a la mejora de procesos.

Castanedo (2020) menciona que “es tan necesario rescatar la institucionalidad en cuanto a la transparencia de la gestión administrativa en el campo del consumo y los consumidores de servicios públicos administrativos y privados con destino al público en general.” (p.6).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial las Naciones Unidas (2018) dentro de su objetivo 7 menciona que “todos deben tener acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna”, además Casaravilla (2020) afirma que “Se observa el aumento de la demanda Residencial. Esto último ha ocurrido en la mayoría de los países mundo, en los que las medidas de confinamiento y teletrabajo han hecho que la demanda Residencial subiese.” (p.20).

Considerando las cifras a nivel nacional según “CNEL EP al cierre del año 2022 cuenta con 2’694.206 clientes a nivel nacional, lo que representa aproximadamente el 48% del total de clientes de las empresas distribuidoras a nivel nacional. Los clientes residenciales representan aproximadamente el 90,43% del total, los clientes comerciales e industriales el 8,24%.” (Corporación Nacional de Electricidad [CNEL], 2022, p.13).

Tabla 1

Clientes por Grupo de Consumo-CNEL EP a nivel nacional

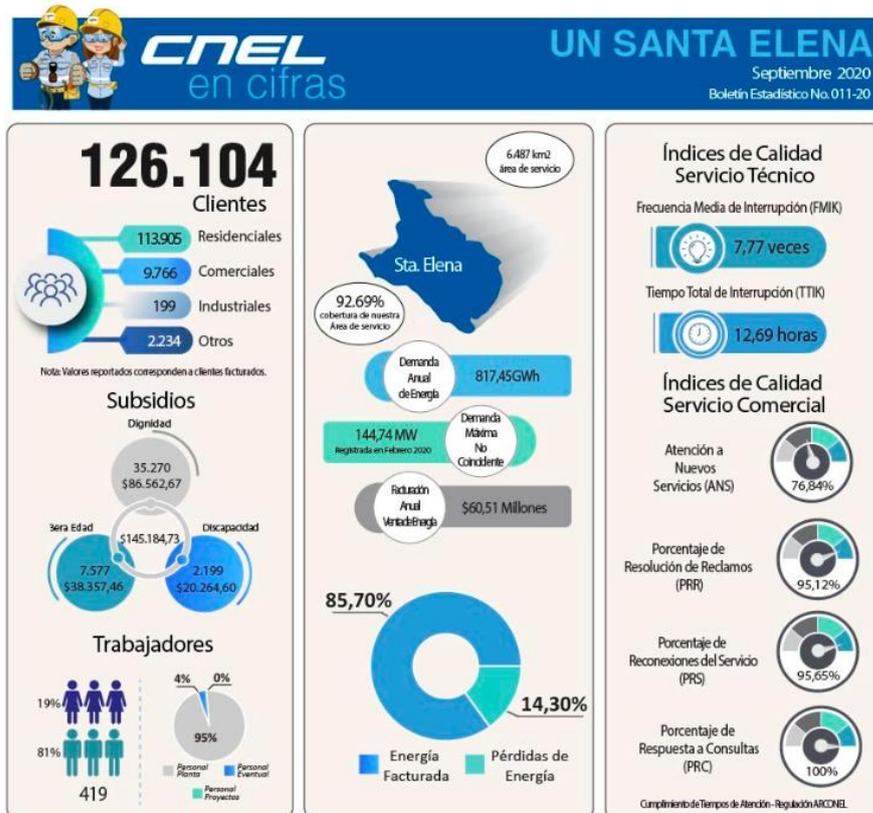
Grupo de Consumo	Clientes	%	MWH	%
Residenciales	2.436.366	90,43%	4.678.970,79	33,81%
Comerciales	215.029	7,98%	2.498.630,15	18,05%
Industriales	7.039	0,26%	3.826.107,58	27,65%
Otros	35.682	1,33%	2.024.676,00	14,63%
Alumbrado	0	0,00%	808.929.16	5,85%
Total	2.694.116	100%	13.837.313,68	100%

Nota. Adaptado de “ARCERNNR” Informe ejecutivo “Rendición de Cuentas 2022”.

En el transcurso del tiempo la energía eléctrica es y ha sido un servicio indispensable en nuestra sociedad, y así como la población incrementa; a la vez incrementan las solicitudes para acceder a dicho servicio. ([CNEL], 2020, Boletín Estadístico No.011-20) Indica la existencia de 126.104 clientes en Santa Elena; de los cuales 113.905 cuentan con tarifa residencial, para más detalle se muestra la Figura 1.

Mientras que en el último informe con fecha 2023 en la página oficial de CNEL EP informa que la Unidad de Negocio Santa Elena brinda el servicio eléctrico a más de 135.959 clientes en sus 6.487,26 Km², alcanzando una cobertura del 94,88 % para más detalle se muestra la Figura 2, evidenciando un incremento de clientes hasta la fecha.

Figura 1
Cifras clientes Unidad de Negocios Santa Elena 2020



Nota. Adaptado de página oficial de CNEL EP. <https://www.cnelep.gob.ec/cnel-en-cifras/>.

Figura 2

Cifras clientes Unidad de Negocios Santa Elena 2023



Nota. Adaptado de página oficial de CNEL EP. <https://www.cnelep.gob.ec/unidad-de-negocio-santa-elena/>

El Decreto Ejecutivo 856 (2019) del Reglamento A Ley Orgánica Del Servicio Público De Energía Eléctrica señala en el artículo 36 Derechos del consumidor, inciso f, “que los usuarios tienen que ser atendido por la distribuidora y obtener una resolución sobre sus reclamos, consultas o solicitudes.”

Debido a la problemática mencionada la Unidad de negocio Santa Elena CNEL EP para solventar esta necesidad, lanzo un proceso SIE-CNELSTE-013-2022 en el sistema oficial de Contratación Pública; misma que fue adjudicado al Consorcio RM Electric.

Es por ello que existe una gran necesidad de incrementar la eficiencia en la producción del personal operativo, con el fin de poder solventar las solicitudes de cada usuario de forma rápida y precisa, siendo también un indicador importante y significativo todos los procedimientos y acciones que realizan los inspectores en su jornada laboral, por lo tanto, se plantea las siguientes interrogantes:

¿La gestión administrativa impacta en la producción técnica del talento humano?

¿De qué manera la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena?

¿Qué estrategias se implementarían para mejorar la producción técnica del personal en la producción de inspecciones de medidores en Santa Elena?

SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena?

CAPÍTULO I.

JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

1. Antecedentes

Autores han afirmado lo siguiente:

El desarrollo organizacional como un proceso diseñado para encontrar una estrategia que puede cambiar la organización de la situación actual a un mejor nivel.

En este proceso, el conocimiento y la doctrina se desarrollaron en respuesta a este cambio, lo que eleva la eficiencia de la organización y el crecimiento personal de los miembros. (Garcias Solano, et al., 2019, pp 8-9)

Cabe mencionar que la gestión administrativa juega un papel necesario y fundamental en el desempeño del personal, por lo tanto, la presente investigación aportará

en gran medida a la entidad correspondiente mediante las propuestas de estrategias que contribuyan al desempeño del personal técnico, siendo esta una causalidad que va de la mano en la satisfacción del usuario final.

Autores señalan:

El desarrollo empresarial se refiere en concreto al progreso que experimenta la organización, como consecuencia de su evolución a lo largo del tiempo; ello conlleva a, alcanzar una imagen, consolidar una posición competitiva determinada, obtener un buen ambiente de trabajo, o cumplir satisfactoriamente los indicadores económicos- financieros. (González, et al., 2020, pp 34-37)

Revisando las fuentes, en la presente investigación se recoge 3 proyectos estudiados y desarrollados en el año 2020, 2021 y 2022 con resultados y planes estratégicos, que aportan en gran medida para el análisis y revisión.

Tabla 2

Fuentes Bibliográficas Antecedentes

AÑO	TEMA	CONTENIDO
2022	Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio	Los autores destacan el hecho que resulta imperiosa la necesidad de forjar bases sólidas en cuanto a la gestión administrativa y concluyen que para que un negocio tenga una buena administración se deben utilizar herramientas que ayuden a agilizar el proceso de trabajo. En este proceso, se consideró el método cualitativo, apoyándose en la técnica de entrevista, misma que se realizó a los encargados de la cooperativa, asimismo se empleó el método de la encuesta, siendo aplicada a socios y clientes. (Ponce, et al, 2022, pp 1-12).
2021	Mejoramiento de la gestión administrativa de producción para reducir costos operativos en la empresa Amir EIRL El Porvenir-2019	Con un enfoque cuantitativo siendo su objetivo determinar cómo el mejoramiento de la gestión administrativa de producción logra reducir los costos operativos en la empresa de calzados Amir EIRL El Porvenir (Barrueto Vigo, F. J., 2021, pp 1-101).
2020	Gestión administrativa y su efecto en la operatividad del departamento de producción de la empresa Agripalban SA, cantón Quevedo período 2020	Teniendo como objetivo Valorar la incidencia de la gestión administrativa en el departamento de producción de la Empresa Agripalban SA, cantón Quevedo período 2020. Utilizando el método de investigación deductivo e inductivo, determinando en la conclusión que la gestión administrativa incide en el cumplimiento de la operatividad del departamento de producción. (Martillo Loor, A. A., 2021, pp 1-120).

Nota. Elaborado por autora

1.1 Bases Teóricas

1.1.1 *Gestión Administrativa*

Según González et al. (2020) “La gestión administrativa como elemento fundamental dentro de la administración, y aspecto aglutinador y sistémico, han sido el soporte y sostén del desarrollo empresarial, económico, social y tecnológico del planeta en los últimos siglos y en especial las últimas décadas.” (p.33).

Por lo tanto, la gestión administrativa es y ha sido un pilar fundamental en todos los tiempos, puesto que se la denomina como la base para el desarrollo de la colectividad que sin duda alguna está en constante cambio y evolución.

Masaquiza Jerez et al. (2020) “La gestión administrativa constituye un marco en el que las personas vinculadas a una organización trabajan hacia la consecución de un objetivo específico donde se evidencia el estilo de trabajo conjunto para cumplir un fin institucional.” (p.54).

Meléndez et al. (2020) indica que “la gestión administrativa debe tener todos sus componentes, planificación, control, dirección y organización, para que se cumplan los objetivos de la entidad, de la mano con el factor humano.” (p.10).

Pineda et al. (2019) señala que “La profesión de administrador nace con la orientación práctica de optimizar la plusvalía e incrementar la utilidad del inversor a partir de hacer un uso eficiente de los recursos de producción y eficaz en su trabajo.” (p.140)

Evidentemente la gestión administrativa debe estar ligada a procesos asertivos que conlleven al alcance de las metas propuestas, y estos procedimientos deben ser claros y precisos, donde el personal encargado debe cumplir con cada uno de ellos para que así la gestión cumpla sus propósitos, puesto que si los encargados no aplican o incumplen dichos

componentes; al corto o largo plazo se verán reflejados en resultados negativos o no esperados.

Es de vital importancia para las organizaciones, en especial para las instituciones académicas, tener presente y alcanzar lo que se denomina compromiso con el desempeño de las funciones asignadas, ya que la relevancia que se puede ponderar, depende de las acciones que toma el personal dentro de la institución. (Mendoza, 2019, pp. 76-82)

La gestión administrativa realiza un conjunto de actividades con el propósito de dirigir las tareas y recursos de la organización y tiene la capacidad de controlar y coordinar los distintos roles dentro de una organización con la finalidad de prevenir y resolver problemas, así como alcanzar los objetivos planteados. (Mendoza-Fernandez, 2021, pp 11-13).

Parte del proceso de la gestión administrativa tenemos encontrar y detectar problemas, situaciones e incluso fenómenos, y resalto que ésta es parte de la misión del administrador en la actualidad, puesto que estamos en un mercado tan competitivo donde ser proactivo es una ventaja que permite a las organizaciones sobrevivir y ganar participación de mercado, donde solucionar o evitar los problemas son aportaciones invaluableles tal es el caso de la metodología scrum que está siendo implementada en muchas organizaciones.

Esta administración postpandemia, debe repensar y pensar a largo plazo, incrementar la innovación como gran aporte a la crisis, mejorar las estrategias en todos los niveles organizacionales y empresariales, que permitan la reactivación del aparato productivo, previendo y cuidando la salud de los colaboradores internos y

externos, propiciar la diversidad entre los trabajadores, rotación y cambios de turnos para una gestión de salud de protección aun contando con la vacunación. (Pirona, 2021,pp 3-3)

Guillermo (2021) indica “definimos la capacidad de gestión como la competencia de los gobiernos para manejar procesos de gestión tales como la organización, el desarrollo, la dirección y el control de sus recursos que permitan responder a las demandas y necesidades de la sociedad.” (p. 110)

Analizando lo mencionado Falconi et al. (2019) menciona que la administración “Se puede precisar que ésta representa un factor importante al momento de crear un negocio. Una buena o mala administración determinará el éxito o fracaso de una organización.” (p.4)

Bonilla et al. (2020) señala que los elementos esenciales dentro de las organizaciones se encuentran “la planeación, organización, implementación y el control, para el desarrollo de sus actividades” (p.8)

Una empresa sin control Interno no puede crecer. Las grandes empresas del mundo actual, un día fueron pequeñas, pero para crecer tuvieron que organizarse administrativamente e implementar el proceso administrativo, qué si bien no asegura el éxito, en el denominador común de las grandes empresas de hoy se ha visto que todas cuentan con: planeación, organización, dirección y control empresarial. (Palomo, 2019)

1.1.1.1 Planificación.

Masaquiza et al. (2020) “La función de planificación implica el establecimiento de metas y disponerlos en un orden lógico. Los administradores participan en la planificación a corto y largo plazo. ” (p. 55)

El elemento final de la gestión implica la comparación de las actividades del personal con el plan de acción, es el componente de evaluación de la gestión. Es la función de monitoreo que evalúa la calidad en todas las áreas y detecta desviaciones potenciales o reales del plan establecido, asegurando un desempeño de alta calidad y resultados satisfactorios mientras mantiene un ambiente ordenado y sin problemas. El control incluye la gestión de la información, la medición del desempeño y la institución de acciones correctivas. (Masaquiza et al., 2020,pp.55-56)

La planificación estratégica de la organización, como proceso donde se definen la misión, visión y otros elementos que esclarecen la dirección y avances que deberá tener la misma, en el corto, mediano y largo plazo, para lograr su alto desempeño en torno a la competitividad (Guerra,2021,pp.243.249)

1.1.1.2 Organización.

Una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. (Rodríguez et al., 2022, pp 283-294)

1.1.1.3 Dirección.

La capacitación es un proceso formativo, sistemático y continuo que permite al individuo crecer como profesional; en la medida que adquiere y transfiere conocimientos, desarrolla habilidades y competencias que posibilitan su desarrollo integral y se dirigen a elevar la efectividad de su trabajo, mientras responda a las necesidades de la organización. (Díaz, et al.2021, pp. 32-38)

1.1.1.4 Control.

La variable control es la que demanda mayor atención por parte de la gerencia, pues esta incide en los estados anímicos mostrados por los empleados y en consecuencia en las bajas del desempeño e inclusive en el compromiso de los mismo para con los objetivos y metas propuestas por la gerencia. (Brito, et al., 2020, pp174-148).

Las empresas, sean pymes o no, deben implementar un sistema de control interno eficiente que les permita hacer frente a los rápidos cambios del mundo de hoy. Es responsabilidad de la administración y directivos desarrollar un sistema a la medida, que garantice el cumplimiento de los objetivos y se integre a la cultura organizacional de la entidad. (Pozo Ceballos, et al. 2020, pp13,14-20)

Domínguez (2021) Señala que “El control, en todas las herramientas de gestión, tiene como finalidad el detectar desviaciones y tomar las medidas para rectificar lo que se hace en función de la Misión y los objetivos previamente fijados por una organización” (p.244)

El control no pretende ser solo una etapa que se aplica al final para explicarse el por qué las cosas funcionaron bien o no funcionaron. Se requiere que el control se haga en movimiento; es decir, no la aplicación de un control posterior sino el

desarrollo de una serie de actividades y la aplicación de herramientas que permitan monitorear permanentemente la acción empresarial con el fin de asegurar realmente que se alcancen los resultados, mediante la aplicación de procesos de realimentación permanente que permitan corregir el rumbo, si es el caso, o reforzarlo, si este es correcto. (Uribe et al.,2021,pp 45-53)

1.1.2 Estrategias empresariales

González, et. al (2020) “Hablar de las estrategias empresariales remite a las tácticas y acciones que establecen los empresarios para incidir en la productividad y competitividad de sus empresas.” (p.8)

Useche, et. al (2021) Afirma que “Las estrategias empresariales son acciones que se implementan organizacionalmente en procura de generar valor, beneficios socioeconómicos y capacidades distintivas para competir y crear ventajas competitivas en el mercado.” (p.9)

1.1.3 Producción del personal

Cajamarca (2020) Señala que “Para lograr los objetivos de incrementar la productividad, agregar valor, innovar y ser más competitivo, se requiere investigación e innovación para la producción.” (p.12).

Burgos et al. (2022) Menciona “la organización debe enfocar estrategias encaminadas a la mejora de la calidad de los productos y a la excelencia del servicio, para ser más competitiva en el mercado.” (p.5)

Autores señalan lo siguiente:

El rendimiento actual del empleado ceñido a un trabajo específico ha sido siempre la herramienta estándar que mide la productividad de un empleado. Sin embargo, la gestión del talento también busca enfocarse en el potencial del empleado, lo que implica su desempeño futuro si se fomenta el desarrollo apropiado de habilidades.

(Mendivel Gerónimo, et al., 2020, pp 264-268)

El mercado en general no es estático, mismo que obliga a las empresas que desean alcanzar el éxito a estar en constante investigación e innovación, puesto que cada vez los usuarios y consumidores son más exigentes con sus preferencia o servicios que reciben, por lo tanto la investigación es un aporte necesario para las entidades públicas y privadas puesto que mediante la información obtenida la productividad del personal estará encaminada a dar resultados positivos.

1.1.3.1 Eficacia, eficiencia, efectividad

Sánchez Medina (2021) afirma “el desempeño implica que la eficiencia, la eficacia y la efectividad, formen parte fundamental para el desarrollo de tareas, que se refleja en el tiempo que se puede medir y la importancia de dar cumplimiento a las metas programadas.” (P.12).

Las Administraciones Públicas, además de cumplir con su finalidad específica, deben adoptar medidas para alcanzar la mayor eficiencia posible en el desarrollo de su ciencia de la administración y hacer cada día más efectiva su representación estatal por el propio bienestar de la condición humana a escala mundial. Castanedo Abay, Armando. (Castanedo, 2020, pp 9-18)

Tal como indica el autor, el desempeño es un requerimiento e indicador indispensable para el personal; mismo que debe ser evaluado y valorado, puesto que de allí depende tanto la eficiencia como el alcance de los objetivos de las empresas.

Hinojo et al. (2020) Señala que “La otra dimensión con más competencias estrechamente vinculadas es “desarrollo de tareas” con tres (conocimientos técnicos profesionales, orientación a resultados y aprendizaje continuo).” (P.59)

La aplicación de un sistema basado en la identificación de competencias y su posterior desarrollo en los trabajadores mediante planes formativos puede colocar a la organización en una posición más competitiva al aumentar la productividad, a la vez que los trabajadores crecen personal y profesionalmente. (Hinojo et al., 2020, pp61-62).

El éxito se determinará por el personal con que se cuente, su capacidad de adaptación a los cambios y sus niveles de motivación. Así, la implementación o adecuación del proceso de selección debe estar ligado al cumplimiento de la estrategia organizacional, con el fin de obtener altos niveles de competitividad, eficiencia, eficacia y satisfacción. (Cerón, 2020, pp4-13)

En los planes operativos (mensuales o anuales), además de diagnosticar el estado de cumplimiento de estos, se requiere comprobar en qué medida las acciones realizadas tuvieron la eficiencia, eficacia y efectividad que se requería, así como las posibles enmiendas o adiciones a introducir en cuanto al proyecto, las actividades, las tareas; el cronograma de ejecución y el presupuesto asignado para lograr estos indicadores. (Domínguez et al., 2021, pp247-250).

1.1.3.2 Clima Laboral

Contreras et al. (2020) “Se hace necesario implementar estrategias empresariales que fortalezcan la gestión y administración de las Mipymes, con el cual logren consolidar su permanencia en los mercados.” (p.14)

A nivel mundial todas las empresas necesitan mantener una buena relación entre jefes y subordinados para lograr las metas de esta, debido que el Talento Humano es considerado el activo más valioso de la empresa puesto que con un personal satisfecho podremos mantener o mejorar la productividad (Bohórquez et al., 2020, pp386-390).

La Correlación entre las dimensiones del Clima organizacional con el Desempeño laboral presentaron una relación significativa, basados en el valor obtenido del coeficiente Rho Spearman de cada hipótesis y el nivel de significancia de 0,000 (bilateral) menor al p-valor de 0,05 corroborando lo detallado. (Paredes, et al., 2021, pp91-95)

Loayza (2021) “La retención del empleado y su productividad, las cuales dependen de su satisfacción en la empresa; para lograr esto, las empresas despliegan estrategias para mejorar el clima laboral” (p.54)

En la actualidad, el trabajador ha pasado de ser considerado un recurso a ser apreciado como un agente creativo, con capacidad de aprender y adaptarse a diferentes situaciones. Para ello, las organizaciones deben trabajar en estrategias para establecer un clima laboral propicio y lograr que los trabajadores estén satisfechos y puedan tener un desempeño productivo. (Rodríguez et al., 2021, pp3-26).

1.1.3.3 Capacitación-Conocimiento

Díaz (2021) “La gestión de estos recursos humanos juega un papel fundamental, sobre todo la gestión de la capacitación y desarrollo de este recurso que se verá reflejado en resultados de evaluación del desempeño individual, así como resultados organizacionales.” (p.35)

Matute, (2021) afirma que “El éxito de estas tareas depende de disponer de suficientes personas adecuadas con las habilidades adecuadas, desplegadas en los lugares apropiados en el momento adecuado, lo que se conoce como gestión del talento humano.” (p.42)

Para poder trabajar en equipo, se requiere integrar todo tipo de habilidades y responsabilidades que conlleven a la cooperación, al apoyo, a la comunicación entre el equipo y enfocar todas las habilidades en un objetivo común, dando como resultado un rendimiento mayor y siendo una empresa competitiva y exitosa en su campo económico. (Delgado et. al, 2021, pp.309-317)

1.1.3.4 Motivación Laboral

Existe una relación directa entre la motivación, la satisfacción y la productividad del personal; sin embargo lo más resaltante es que a pesar de que el personal no se encuentre en un nivel alto de motivación y la satisfacción sea regular, la relación entre eficacia, eficiencia y productividad presentan un porcentaje elevado 97.66% y 95.26% respectivamente. (Halanocca et. al, 2019, pp.131-154)

García, et. al (2021) afirman que “La motivación laboral es lo que impulsa por voluntad propia al trabajador a querer alcanzar objetivos y metas.” (p.563)

CAPÍTULO II.

JUSTIFICACIÓN PRACTICA

Es de suma importancia identificar en qué medida la gestión administrativa impacta en la producción del personal técnico en inspecciones de medidores en la provincia de Santa Elena, puesto que existe una gran demanda de usuarios que requieren revisión para mejoras en el servicio eléctrico.

Por lo tanto, con el transcurso del tiempo se presentan novedades e inconvenientes en los medidores por diversos factores que deben ser subsanados o mejorados para la calidad del servicio. Es por ello que en la actualidad se presentan diversas solicitudes de usuarios en la provincia de Santa Elena para inspección de los medidores, donde según la cláusula Quinta del contrato Nro. UNCNEL EP-STE-AJ-CP-037-2022 señala que se debe realizar 31.483 actividades al año, teniendo como objetivo mensual producir 2.624 actividades y dentro de los términos de referencia del proceso señala “Los inspectores contratados recibirán un promedio de 18 inspecciones por cuadrillas que le serán asignadas diariamente al final de cada día (17:00 pm), y ejecutarán el trabajo de la siguiente manera: inspección de campo 24 horas zona urbana, 48 horas zona rural.”

Es por lo mencionado es indispensable incrementar la eficiencia en la producción del personal técnico; siendo este personal operativo de suma importancia para el cumplimiento de los objetivos organizacionales, considerando que dicha producción debe

estar ligada a parámetros de calidad del servicio, respetando las directrices, procedimientos y reglamentos establecidos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Evaluar en qué medida la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar las bases teóricas de la gestión administrativa en la producción técnica del talento humano.
2. Determinar la producción técnica y calidad del servicio del personal técnico a través de la gestión administrativa del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena.
3. Proponer estrategias que contribuyan a la producción del personal técnico en inspecciones de medidores en la provincia de Santa Elena.

METODOLOGÍA

2. Diseño y Tipo de Investigación

El tipo de investigación en el presente informe de investigación fue mediante carácter mixto, descriptiva, correlacional en el cual se obtuvo información cualitativa y cuantitativa. Dentro de las metodologías aplicadas en la presente investigación se dio lugar al método Inductivo el cual permitió investigar las variables independiente e independiente mediante el contacto directo con el sujeto de estudio, además se aplicó el método deductivo puesto que es de suma importancia obtener información específica de las variables.

Urzola (2020) señala que “las diferencias existentes entre el método deductivo e inductivo radican en que el deductivo va desde la idea abstracta hacia la experiencia y el inductivo desde la experiencia hacia la idea abstracta” (p.38)

Mediante el método analítico se analizará el efecto y causas de la presente investigación.

Herszenbaun (2022). Indica que “El método analítico consiste, como se dijo, en la descomposición del objeto a indagar con la finalidad de poder exponer sus componentes más simples y más fáciles de concebir.” (p.94)

Se realizó entrevistas a profundidad al personal administrativo con la finalidad de obtener datos cualitativos y cuantitativos mediante la aplicación de entrevistas estructuradas.

Una alternativa para el uso y generalización del diseño de experimentos en el contexto empresarial se refiere al empleo de los datos históricos para explorar el

comportamiento de dichos procesos y su influencia en variables respuestas relacionadas con los factores a estudiar u objetivos establecidos (Delgado, 2020, pp 53-56)

Para el presente informe de investigación se revisó y analizó la base de datos de la productividad del personal técnico del Consorcio RM Electric correspondientes al mes de diciembre 2022 hasta marzo 2023, mismo que representa a la producción técnica del personal del Consorcio.

Se consideró la información levantada en campo por parte del personal de fiscalización en conjunto con personal del Consorcio RM Electric por parte de los supervisores de la organización, dicha información es tomada mediante el instrumento de encuestas misma que es relevante y de utilidad para medir calidad del servicio del personal técnico, toda la recolección de información mediante los instrumentos mencionados permitió conocer información que aportó para la presente investigación.

Las Entrevistas estructuradas o enfocadas según Freire (2019) son aquellas que “las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio.” (p.178)

Se realizó entrevistas estructuradas a todo el personal administrativo involucrado en las actividades que ejecuta el Consorcio RM Electric mismos que corresponden a una población de 20 personas, con el fin de tener información relevante para la presente investigación.

Las Entrevistas estructuradas ejecutadas se realizaron previo a una validación mediante una prueba piloto en la cual se realizó con una muestra de 10 personas, el cual se

validó el instrumento mediante el alfa de Cronbach, adicional, la prueba piloto permitió realizar corrección en el instrumento de investigación.

Cárdenas et al. (2012) “El alfa de Cronbach es un coeficiente que toma valores entre 0 y 1. Cuanto más se aproxime al número 1, mayor será la fiabilidad del instrumento subyacente.” (p.5). Descrito por autores este coeficiente es aceptable cuando su resultado es desde 0.7 a 0.9.

Toda la información cuantitativa recolectada en el presente informe de investigación se procesó mediante el software SPSS, posterior se analizó la información procesada con la finalidad de proponer estrategias viables que conlleven alcanzar los objetivos planteados en el Consorcio RM Electric.

HIPÓTESIS

PLANTEAMIENTO HIPOTÉTICO

Hipótesis general

La gestión administrativa impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena.

Hipótesis alternativa

La gestión administrativa si impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena.

Hipótesis Nula

La gestión administrativa no impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena.

CAPÍTULO III.

RESULTADOS

3.1 Análisis Bases de datos

En primera instancia se realizó un análisis y revisión exhaustiva dentro de la base de datos de la producción del Consorcio RM Electric.

La revisión de la producción estuvo dada desde diciembre 2022 hasta Mayo 2023 correspondiendo a 6 meses de producción por parte de 9 técnicos mismos que laboran dentro del Consorcio, dentro de la organización se ha planteado como Objetivo mensual una producción de 2.624 acciones en su totalidad.

Tabla 3

Escala de Productividad

PRODUCCION	MUY DEFICIENTE	MENORES 2500
	DEFICIENTE	2500-2599
	ACEPTABLE	2600 - 2700
	BUENO	2701-2800
	MUY BUENO	MAYORES 2800

Nota. Elaborado por autora

Tabla 4

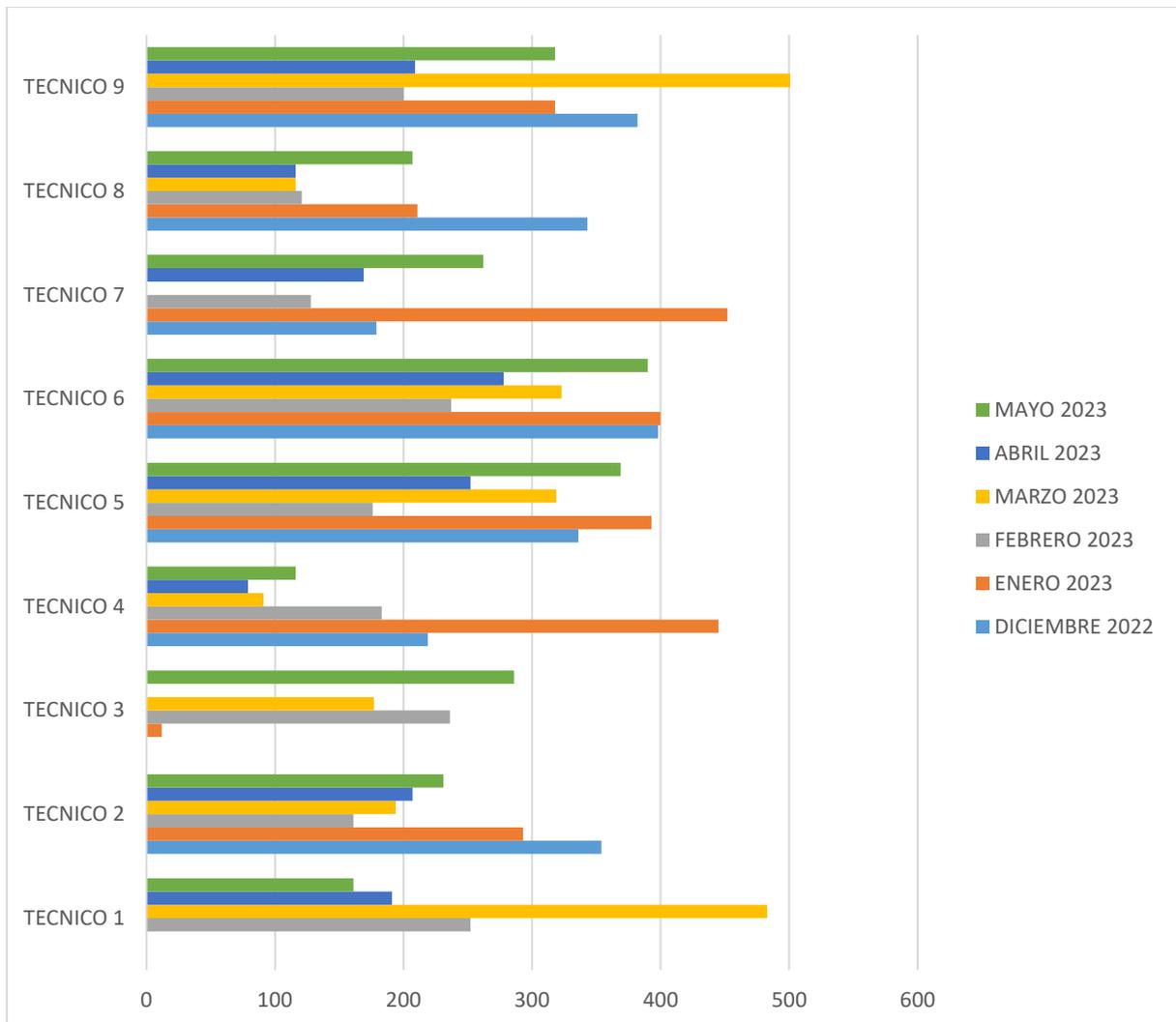
Producción Mensual R.M.

Usuarios atendidos RM	Producción Mensual						Total general
	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	
TECNICO 1			252	483	191	161	1087
TECNICO 2	354	293	161	194	207	231	1440
TECNICO 3		12	236	177		286	711
TECNICO 4	219	445	183	91	79	116	1133
TECNICO 5	336	393	176	319	252	369	1845
TECNICO 6	398	400	237	323	278	390	2026
TECNICO 7	179	452	128		169	262	1190
TECNICO 8	343	211	121	116	116	207	1114
TECNICO 9	382	318	200	501	209	318	1928
Total general	2211	2524	1694	2204	1501	2340	12474

Nota. Elaborado por autora

Figura 3

Producción R.M.



Se identificó que en Enero 2023 se obtuvo una producción superior con una totalidad de 2524 acciones, mientras que en Febrero 2023 una mínima producción de 1694 acciones.

A continuación, se detalla la producción en los seis meses en curso versus la producción esperada.

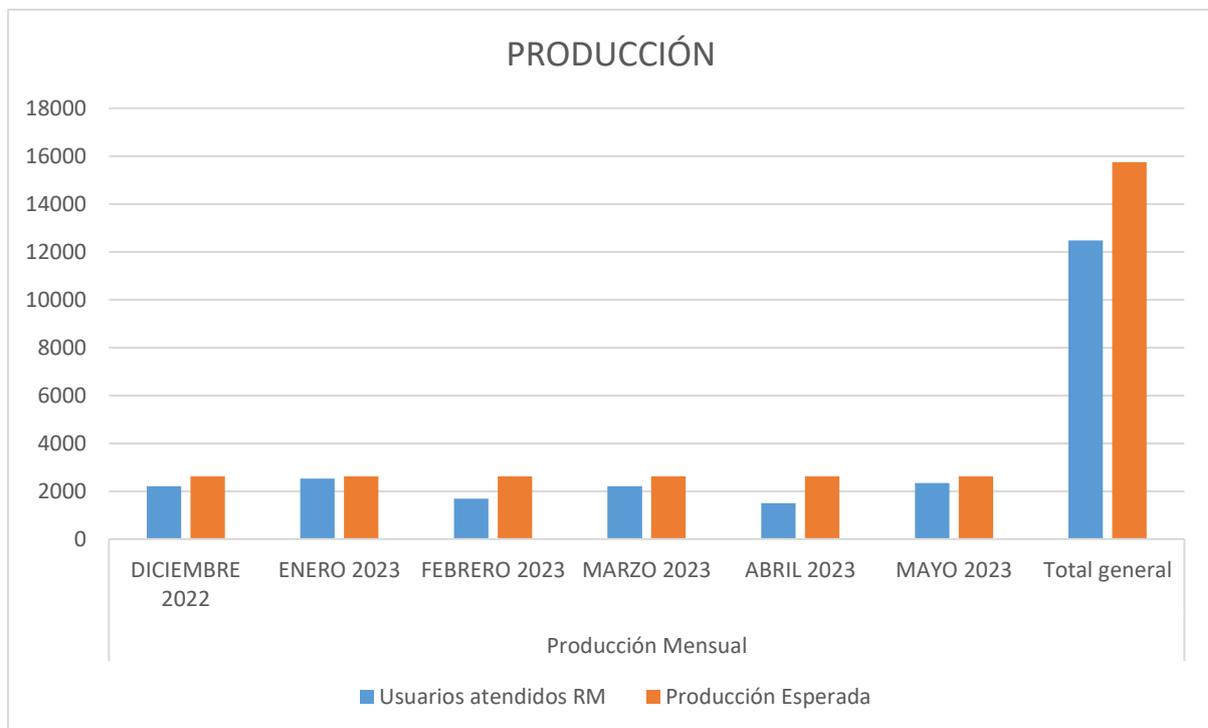
Tabla 5

Producción Vs. Producción esperada

	Producción Mensual						Total general
	DICIEMBRE 2022	ENERO 2023	FEBRERO 2023	MARZO 2023	ABRIL 2023	MAYO 2023	
Usuarios atendidos RM	2211	2524	1694	2204	1501	2340	12474
Producción Esperada	2.624	2.624	2.624	2.624	2.624	2.624	15.744

Nota. Elaborado por autora

Figura 4

Producción Vs Producción Esperada

Se evidencia que la producción en los meses mencionados en el Consorcio RM Electric se encuentra deficiente con una totalidad de acciones realizada de 12474 siendo la producción esperada de 15744 con un porcentaje de atraso del 20.8% de los objetivos establecidos.

En referencia a la calidad del servicio se realizó un seguimiento y análisis en conjunto con el personal de fiscalización en el cual se realiza un informe mensual donde se detalla los resultados de las encuestas hechas en campo con el objetivo de medir la satisfacción y calidad del servicio prestado por el Consorcio RM Electric a los usuarios.

Dentro de los meses mencionados fiscalización realizó un total de 296 encuestas de las acciones realizadas, cabe mencionar que las preguntas establecidas en dicho instrumento son establecidas por personal de CNEL EP.

3.2 Análisis Encuesta

Los resultados de las encuestas de satisfacción y calidad del servicio se detalla a continuación.

Tabla 6

Resultado Encuesta

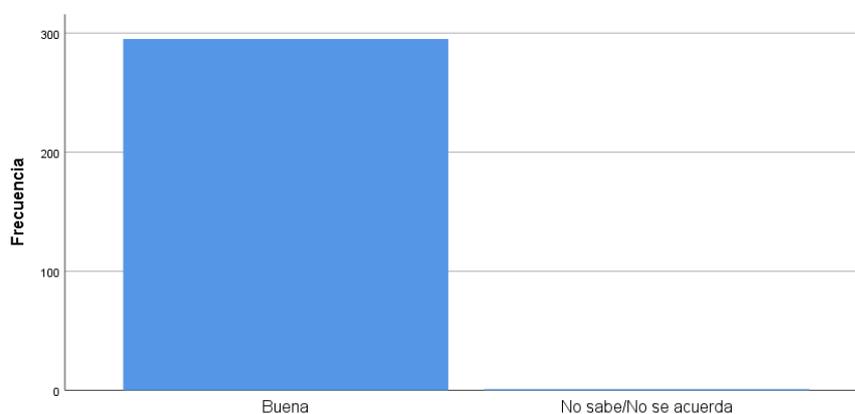
De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Buena	295	99,7	99,7	99,7
	No sabe/No se acuerda	1	,3	,3	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

Fuente – Información Brindada por la ciudadanía de Santa Elena

Figura 5

Resultado Encuesta



Los usuarios en su mayoría mencionan que el trato y la cordialidad de los trabajadores es buena lo cual representa confianza por parte del personal del consorcio RM Electric hacia los usuarios, aquello es representativo con respecto a la satisfacción y calidad del servicio puesto que los usuarios se sienten a gusto al momento de ser atendidos por la contratista, y son aquellos que le solucionen sus inconvenientes o dudas en referencia al servicio de energía eléctrica.

Tabla 7

Resultado de Encuesta

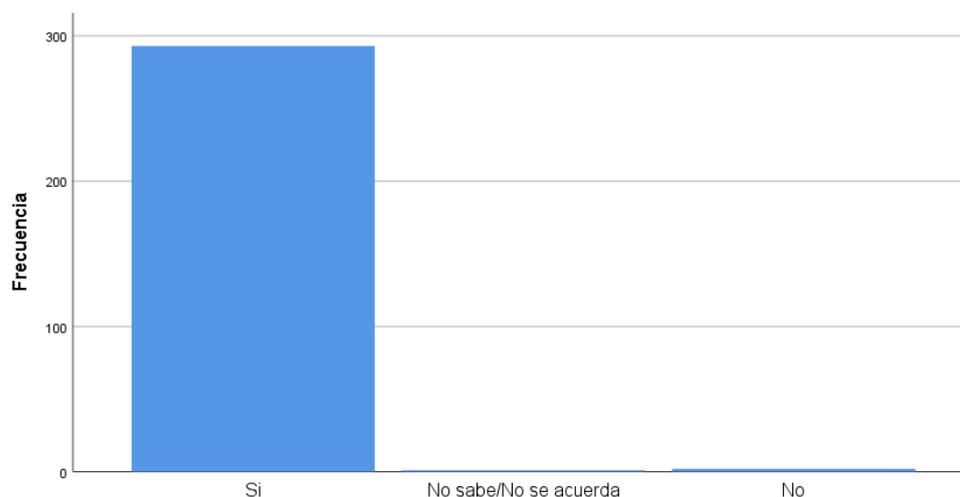
¿El personal operativo contestó sus dudas respecto al trabajo que realizó en su domicilio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	293	99,0	99,0	99,0
	No sabe/No se acuerda	1	,3	,3	99,3
	No	2	,7	,7	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

Fuente – Información Brindada por la ciudadanía de Santa Elena

Figura 6

Resultado Encuesta



Se visualiza que con un 99% los usuarios respondieron que el personal operativo si contestó sus dudas con respecto al trabajo que realizó en su domicilio, apenas 2 usuarios respondieron de forma negativo, demostrando que el personal técnico se encuentra capacitado y apto en responder todas las preguntas que los usuarios presenten en el momento de ser atendidos, además el personal operativo cuenta con la disposición de aclarar dudas en el momento que realizan las acciones.

Tabla 8

Resultado de Encuesta

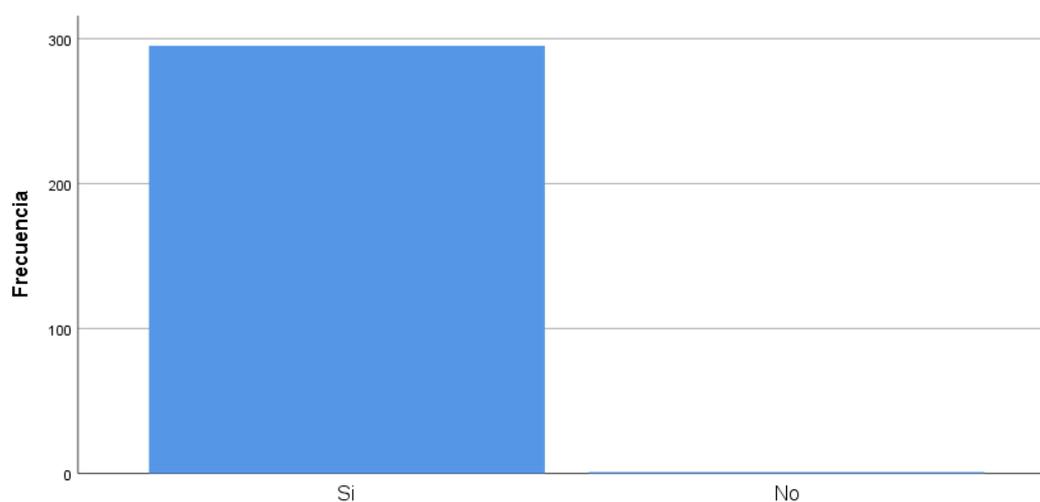
Considera usted que los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron fueron serios y responsables?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	295	99,7	99,7	99,7
	No	1	,3	,3	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

Fuente – Información Brindada por la ciudadanía de Santa Elena

Figura 7

Resultado Encuesta



Los usuarios siendo 295 personas respondieron que si consideran que los trabajadores que lo atendieron fueron serios y responsables, el personal al momento de atender las inspecciones conocen que deben presentarse y realizar el debido procedimiento de una forma seria y formal, donde al llegar al domicilio mostrar su credencial e identificarse para que así el usuario se sienta seguro y cómodo, y conozca la actividad que se realizará en el medidor.

Tabla 9

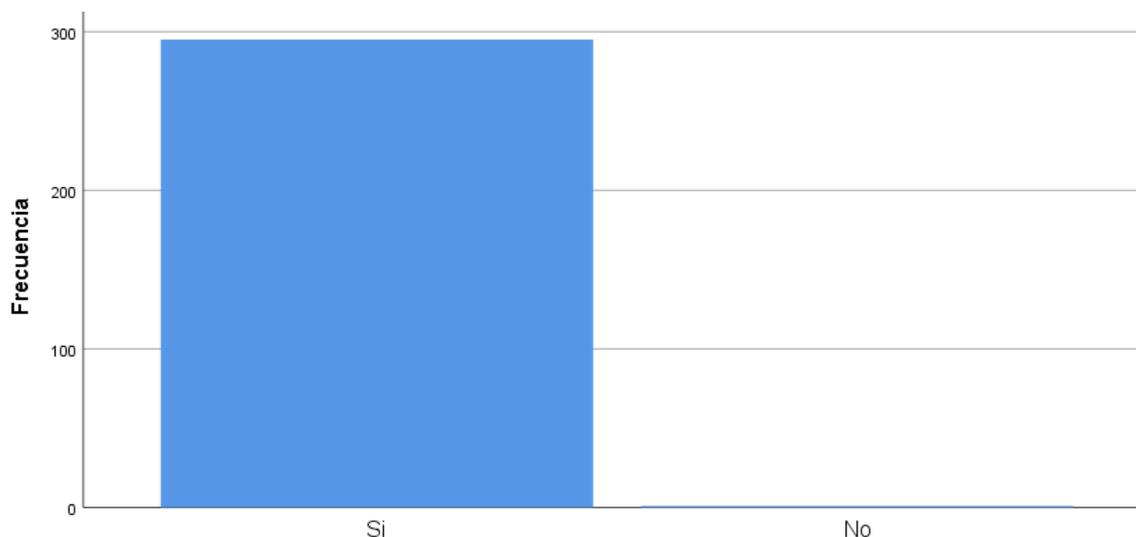
Resultado Encuesta

Los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron se encontraban uniformados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	295	99,7	99,7	99,7
	No sabe/ No se acuerda	1	,3	,3	100,0
	Total	296	100,0	100,0	

Fuente – Información Brindada por la ciudadanía de Santa Elena

Figura 8 Resultado Encuesta



Uno de los requerimientos indispensable y obligatorios del personal del consorcio RM Electric es que por seguridad y reglamento interno del Consorcio se encuentre correspondientemente uniformados, que cuenten y porten las herramientas adecuadas para cumplir sus funciones. Donde esto se visualiza que es acatado puesto que los usuarios con un 99.7% mencionan que los trabajadores si se encontraban uniformados al momento de la atención.

3.3 Análisis Entrevistas Estructuradas

Se realizó entrevistas estructuradas a todo el personal administrativo y Operativo involucrado en las actividades que ejecuta el Consorcio RM Electric, el instrumento se validó con el alfa de Cronbach el cual se muestra a continuación:

3.4 Análisis Estadístico

3.4.1 Prueba de Confidencialidad – Coeficiente alfa de Cronbach

Tabla 10

Prueba Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,773	12

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

EL alfa de Cronbach nos dio un resultado de 0.773 el cual indica que el instrumento es confiable y puede ser aplicado para la investigación.

La entrevista se realizó a 20 personas correspondiente al personal administrativo y personal técnico que labora en el Consorcio RM Electric, el cual esta distribuido en Técnicos, Digitadoras, supervisores, y representante técnico, los cuales facilitaron toda la información de forma asertiva.

A continuación se detalla el resultados de las preguntas hechas al personal.

Tabla 11

Resultado Entrevista

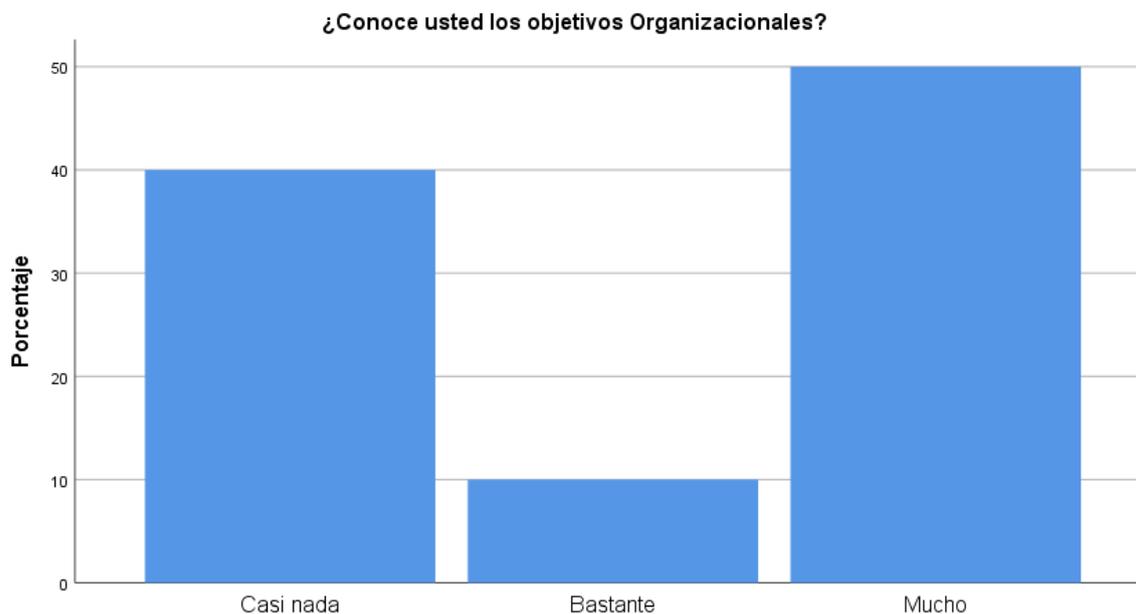
¿Conoce usted los objetivos Organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nada	8	40,0	40,0	40,0
	Bastante	2	10,0	10,0	50,0
	Mucho	10	50,0	50,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 9

Resultado Entrevista



El personal menciona en un 50% conoce mucho los objetivos organizacionales, un 10% bastante y un 40% casi nada, un indicador importante para la presente investigación.

Tabla 12

Resultado Entrevista

¿Qué tan importante considera el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Algo importante	5	25,0	25,0	25,0
	Muy importante	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 10

Resultado Entrevista



Con un 75% el personal considera que es muy importante el cumplimiento de los objetivos organizacionales, y sobre todo en su mayoría el personal técnico señala que para ellos es indispensable cumplir sus objetivos mensuales puesto que su remuneración es superior con mayor producción y rendimiento, sin embargo hay varios factores que les impiden producir como el factor tiempo, mencionan que hay días que el clima les va en

contra, como los días lluviosos puesto que no pueden sacar los equipos por miedo a daño por el agua y las vías se vuelven de difícil acceso.

Tabla 13

Resultado Entrevistas

¿Cuánto tiempo tardas en realizar tareas asignadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	13	65,0	65,0	65,0
	Bastante	6	30,0	30,0	95,0
	Mucho	1	5,0	5,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 11

Resultado Entrevista



Dentro de la escala el personal menciona que se tarda Poco en realizar las actividades asignadas con un 65% indicando que las actividades realizadas dentro del proceso administrativo y operativo son realizadas de manera rápida.

Tabla 14

Resultado Entrevista

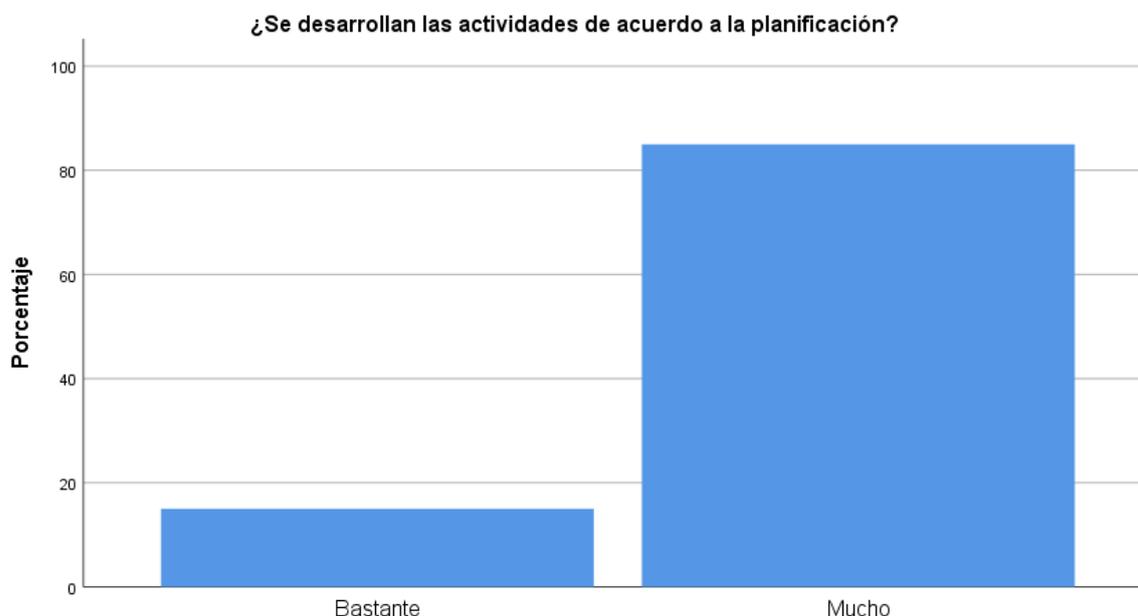
¿Se desarrollan las actividades de acuerdo a la planificación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	3	15,0	15,0	15,0
	Mucho	17	85,0	85,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 12

Resultado Entrevista



Con un 85% En su mayoría indican que desarrollan las actividades de acuerdo a la planificación, puesto que las acciones esta distribuidas según su proceso de gestión, dentro de los procedimientos mencionaban que el personal técnico recibe las rutas atender de acuerdo a una planificación previa, evitando la intersección o cruces entre inspectores en una misma zona, por los general el personal operativo es distribuido en diferentes parroquias.

Tabla 15

Resultado Entrevista

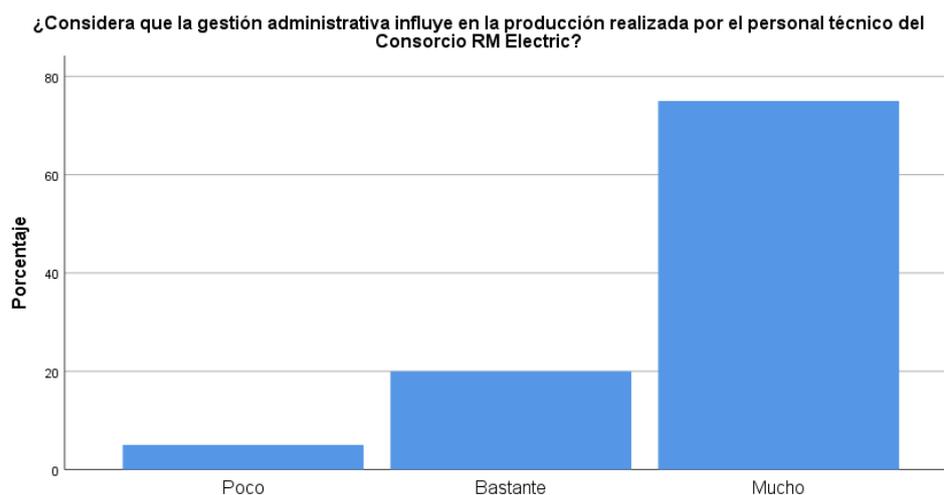
¿Considera que la gestión administrativa influye en la producción realizada por el personal técnico del Consorcio RM Electric?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	1	5,0	5,0	5,0
	Bastante	4	20,0	20,0	25,0
	Mucho	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 13

Resultado Entrevista



Se obtuvo que el personal del Consorcio RM Electric con un 75% considera que la gestión administrativa influye mucho en la producción realizada por el personal técnico, puesto que en su mayoría mencionaban que el personal técnico previo a realizar sus actividades en campo, pasan a recibir las ordenes/trámites por el personal administrativo, mismo que se encarga de rutear y demás acciones, sin esta gestión ellos no pueden salir a laborar puesto que es necesario presentar las ordenes/trámites de acción a los usuarios en caso de preguntas, y es de obligación respetar las políticas tanto de CNEL como del Consorcio.

Tabla 16

Resultado Entrevista

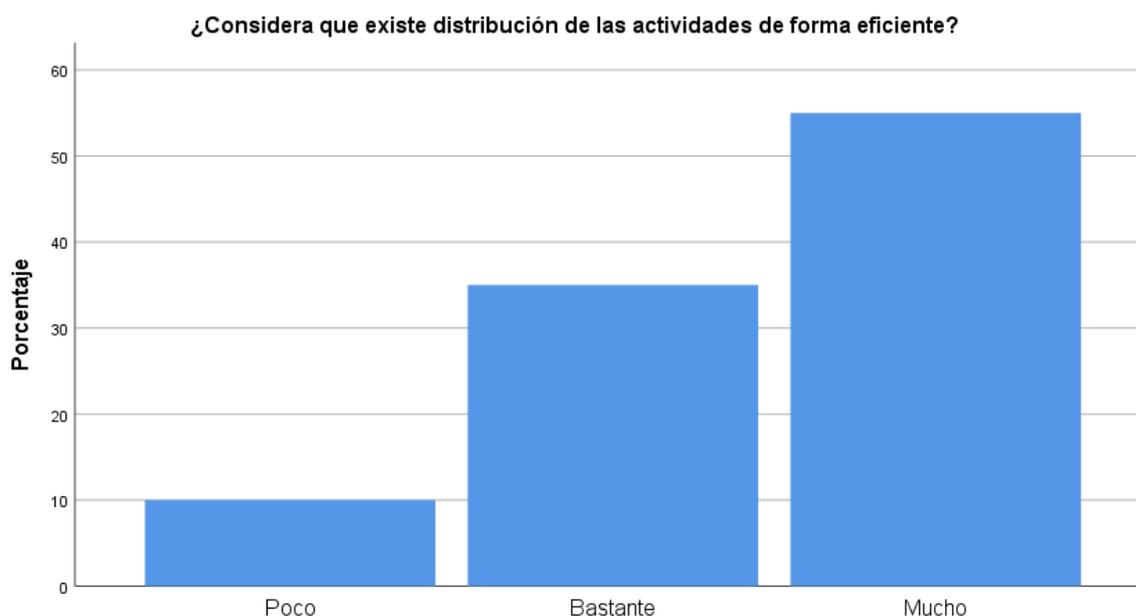
¿Considera que existe distribución de las actividades de forma eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	2	10,0	10,0	10,0
	Bastante	7	35,0	35,0	45,0
	Mucho	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 14

Resultado Entrevista



Con un 55% menciona que considera que existe distribución de las actividades de forma eficiente sin embargo un 10% menciona que poco, la distribución de las actividades es uno de los procedimientos de mayor responsabilidad e importancia, puesto que si estas no están distribuidas de la mejor manera, se verá reflejado en la producción.

El personal menciona que por lo general depende de la zona, puesto que hay usuarios que solicitan el requerimiento y estos están ubicados en zonas rurales muy lejanas y es allí donde la planificación y distribución es direccionada de forma estratégica.

Tabla 17

Resultado Entrevista

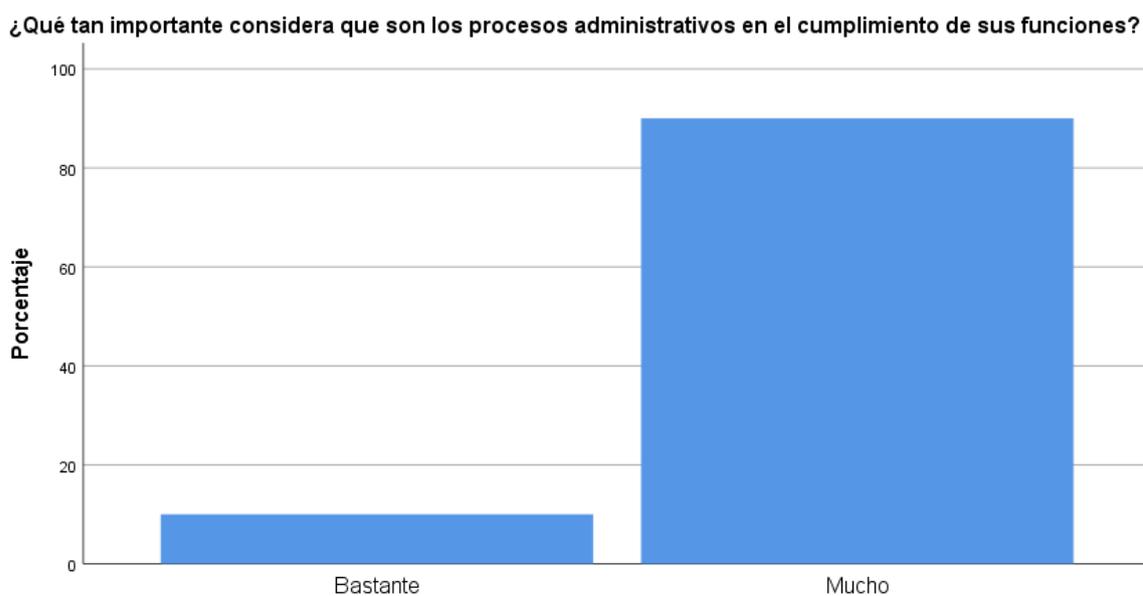
¿Qué tan importante considera que son los procesos administrativos en el cumplimiento de sus funciones?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	2	10,0	10,0	10,0
	Mucho	18	90,0	90,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 15

Resultado Entrevista



La mayoría del personal del Consorcio RM Electric menciona en un 90% considera que los procesos administrativos son de mucha importancia en el cumplimiento de las funciones, puesto que sin los procedimientos administrativos las actividades operativas serían nulas, las inspecciones en los usuarios dependen del 100% de los procedimientos administrativos.

“Son muy importante porque del buen uso de estos procesos depende el alcance de los objetivos de la empresa” mencionó el representante técnico del Consorcio.

Tabla 18

Resultado Entrevista

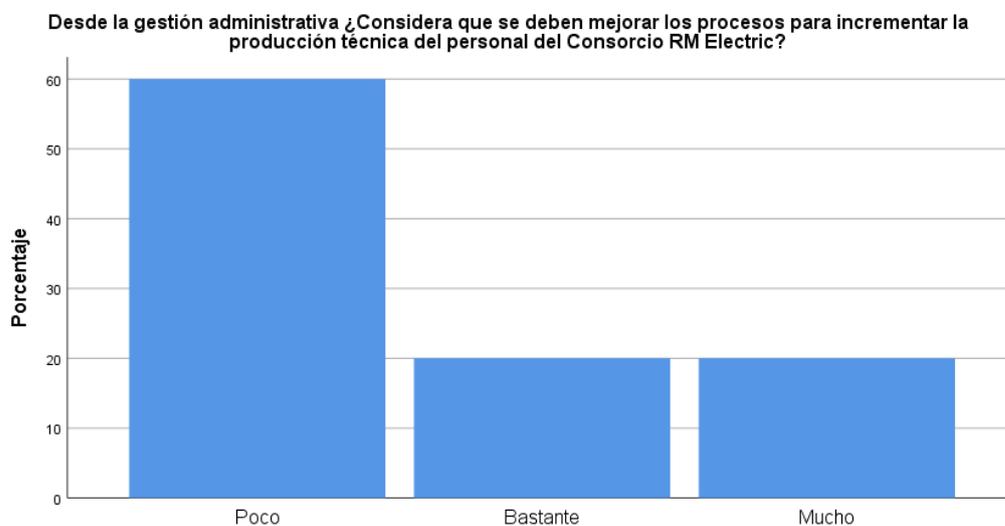
Desde la gestión administrativa ¿Considera que se deben mejorar los procesos para incrementar la producción técnica del personal del Consorcio RM Electric?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Poco	12	60,0	60,0	60,0
	Bastante	4	20,0	20,0	80,0
	Mucho	4	20,0	20,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 16

Resultado Entrevista



Con un 60% el personal menciona que se debe mejorar poco los procesos para incrementar la producción técnica del personal del Consorcio RM Electric, mencionan que siempre estar en la constante búsqueda de mejorar procesos es parte de la excelencia.

Tabla 19

Resultado Entrevista

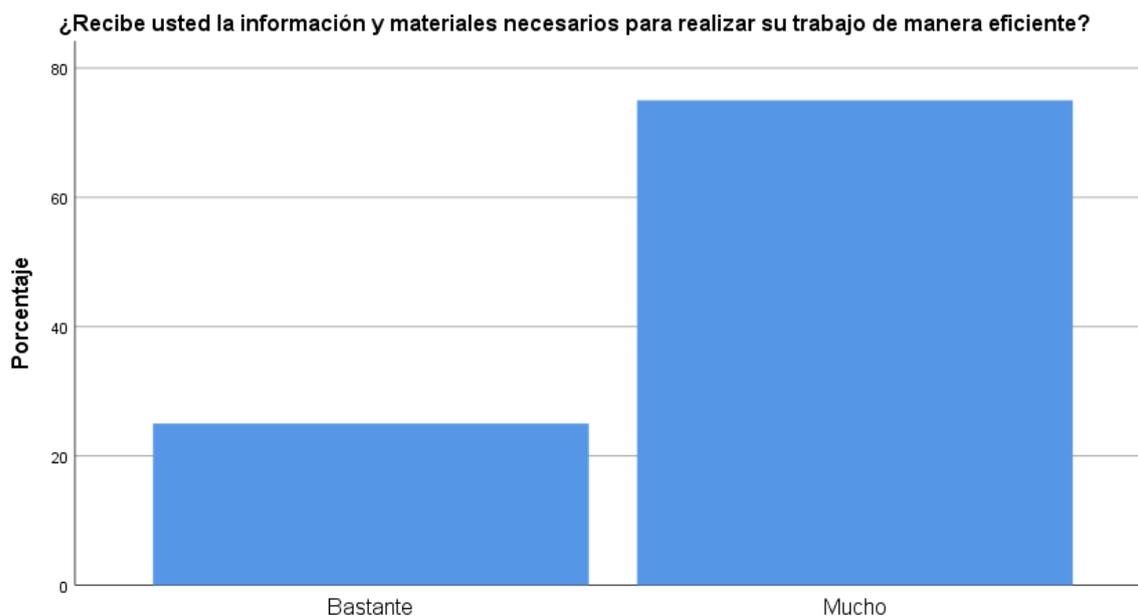
¿Recibe usted la información y materiales necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	5	25,0	25,0	25,0
	Mucho	15	75,0	75,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 17

Resultado Entrevista



En el resultado en su mayoría el personal señala con un 75% siendo Mucho y un 25% siendo bastante que el Consorcio RM Electric proporciona a sus trabajadores toda la información y materiales necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente, lo cual le permite cumplir sus funciones de forma establecida según los reglamentos y directrices proporcionados.

Tabla 20

Resultado Entrevista

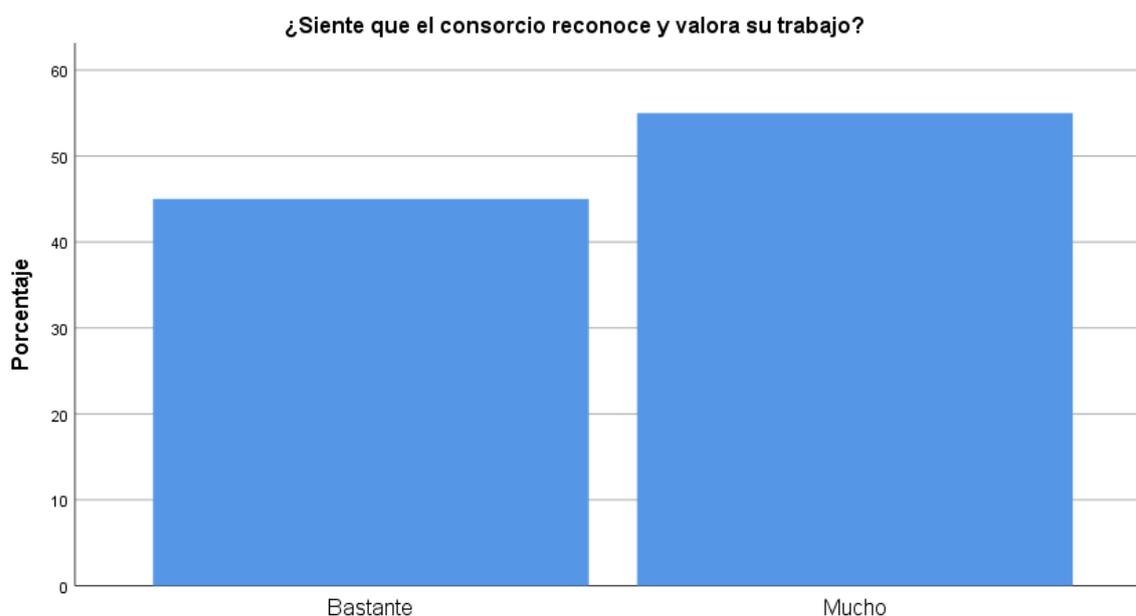
¿Siente que el consorcio reconoce y valora su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bastante	9	45,0	45,0	45,0
	Mucho	11	55,0	55,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0	

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 18

Resultado Entrevista



El personal respondió en un 55% siendo Mucho y 45% siendo bastante indicado un resultado favorable en cuanto al reconocimiento y valoración del consorcio RM Electric hacia su personal, el personal dentro de las entrevista mencionaba que el consorcio no solo consideraba el ámbito laboral si no que también se preocupa por el bienestar de sus colaboradores.

Tabla 21

Resultado Entrevista

¿Con que frecuencia te gustaría recibir actualización del cumplimiento de los objetivos organizacionales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Diaria	6	30,0	30,0
	Mensual	14	70,0	100,0
	Total	20	100,0	100,0

Fuente – Información otorgada por Personal Consorcio R.M.

Figura 19

Resultado Entrevista



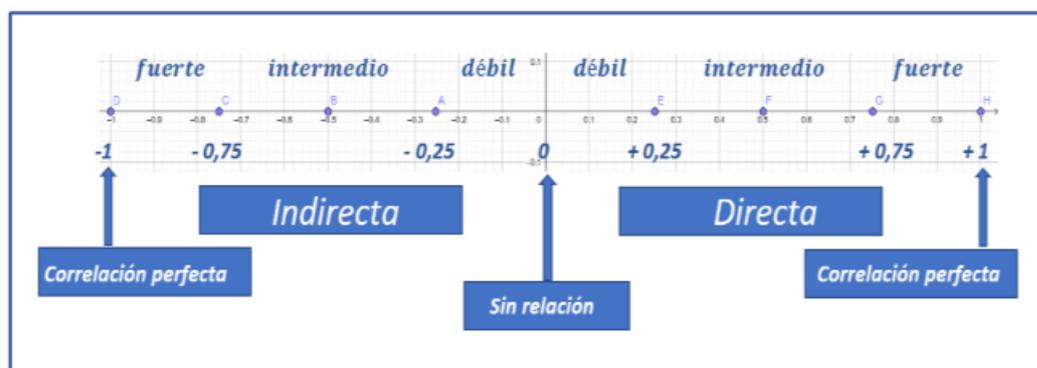
El personal en un 70% mencionó que le gustaría recibir actualización del cumplimiento de los objetivos organizacionales de forma mensual, y un 30% menciona que de forma diaria, indicaban que el consorcio RM Electric lo hace de forma mensual y es lo más favorable.

3.4.2 Análisis de Correlación de Pearson

Fiallos (2021) indica que “El coeficiente de Pearson (también llamado coeficiente de correlación del Producto momento), se representa con el símbolo r y proporciona una medida numérica de la correlación entre dos variables cuantitativas.” (p.5)

Figura 20

Correlación de Pearson



Nota. Adaptado de “La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados” (p.6) Por Fiallos, G., 2021, Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(3)

Tabla 22

Resultado Correlaciones

		Correlaciones	
		V.INDEPENDIENTE NTE	V.DEPENDIENTE E
V.INDEPENDIENTE	Correlación de Pearson	1	,374
	Sig. (bilateral)		,104
	N	20	20
V.DEPENDIENTE	Correlación de Pearson	,374	1
	Sig. (bilateral)	,104	
	N	20	20

El valor estadístico obtenido es .374 representando una correlación muy significativa o una correlación directa perfecta, siendo la variable independiente Gestión

administrativa y como variable dependiente Producción técnica del personal obteniendo una correlación positiva alta entre las variables mencionadas.

Se obtiene dentro de los resultados que la significancia bilateral es .104 siendo superior a 0.05 lo cual indica la aceptación de la Hipótesis Nula.

PROPUESTA IV

De acuerdo al objetivo específico #3 de la presente investigación: Proponer estrategias que contribuyan a la producción del personal técnico en inspecciones de medidores en la provincia de Santa Elena.

Se detalla en este apartado la presentación de la propuesta, cuya finalidad es proporcionar una solución que aporte al incremento de la producción del personal técnico en inspecciones de medidores en la provincia de Santa Elena.

4.1 Diagnostico

El análisis de la propuesta se la obtuvo mediante una revisión exhaustiva de las Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas (FODA).

Ramírez (2017) “El diagnóstico situacional FODA es una herramienta que posibilita conocer y evaluar las condiciones de operación reales de una organización, a partir del análisis de esas cuatro variables principales, con el fin de proponer acciones y estrategias para su beneficio.” (p.55)

Figura 21

FODA

F**FORTALEZAS (INTERNAS)**

- Experiencia por parte de todo el personal
- Formación alta del personal
- Estándares altos de Servicio y satisfacción al cliente

O**OPORTUNIDADES (EXTERNAS)**

- Segmento amplio de mercado
- Apoyo de la Institución Correspondiente (CNEL EP)
- Tendencia alta de requerimientos

D**DEBILIDADES (INTERNAS)**

- Desconocimiento de objetivos
- Escases de Compromiso por parte del personal.
- Falta de eficiencia en requerimientos

A**AMENAZAS (EXTERNAS)**

- Accesibilidad por parte de los usuarios
- Escases de equipos a nivel local
- Altos estándares de delincuencia

4.2 Estrategias

Mediante el análisis FODA se detallan las estrategias Propuestas:

DEBILIDADES (INTERNAS)

Desconocimiento de objetivos

Establecer reuniones que estén dirigidas a todo el personal con el fin de dar a conocer los objetivos organizacionales y el avance de ellos.

Proporcionar material visible dentro de las oficinas indicando los objetivos establecidos y resaltando la importancia de ellos.

Escases de Compromiso por parte del personal.

Resaltar la importancia y las consecuencias de la ausencia del compromiso en la jornada laboral mediante capacitaciones ofrecidas, éstas pueden ser impartidas de forma mensual.

Falta de eficiencia en requerimientos

Realizar análisis mensuales por parte de la dirección para detectar las falencias y estas sean atendidas de forma oportuna.

AMENAZAS (EXTERNAS)

Accesibilidad por parte de los usuarios

Transmitir confianza y transparencia en las acciones realizadas, proporcionando la presentación adecuada y credenciales de forma visible, para ello ofrecer capacitación mensual al personal operativo en temas correspondientes a la atención del cliente.

Escases de equipos a nivel local

Realizar alianzas estratégicas a nivel internacional.

Altos estándares de delincuencia

Solicitar resguardo con las entidades correspondientes en rutas peligrosas.

Estrategias adicionales.

Dentro de las estrategias que se propone es implementar las horas activas dentro de la organización, con el fin de priorizar el bienestar de los colaboradores, puesto que la actividad de producción involucra fatiga tanto al personal operativo como administrativo resultando ineficiencia en los resultados y fatiga mental conllevando a quemar al personal.

Los síntomas más notables del síndrome de burnout son el agotamiento emocional, la despersonalización, el colapso de la capacidad de comunicarse con los compañeros de labor y demás personas a su alrededor, y la pérdida de sentido del trabajo e incluso de la vida (crisis existencial). Por estos motivos, al síndrome de burnout, o «quemado» en español, se le conoce mayormente por la denominación «quemado por el trabajo». (Cadillo, 2021, pp. 63-71)

La implementación de las horas activas corresponde a establecer un horario donde el personal administrativo pueda dejar la computadora y establecer otra actividad dinámica, donde exista la convivencia entre el personal dentro de la jornada laboral, dentro de un tiempo pertinente.

Adicional se propone insertar la metodología Agiles, como ejemplo se tiene la metodología Scrum, puesto que será aquella que permitirá a los equipos de trabajo mediante metodología agiles, lograr la capacidad de responder al cambio, mediante la planificación

predictivo y la adaptabilidad enfocada al trabajo en equipo, mediante un entorno colaborativo, promoviendo la motivación y el compromiso en los equipos de trabajo.

Mediante la metodología ágil se logrará conseguir entrega de valor desde el inicio del proyecto y se disminuye el riesgo puesto que hay correcciones en el proceso.

DISCUSIÓN

La evaluación del desempeño del trabajador, hace evidente la brecha cualitativa para el desempeño exitoso de la misión del cargo, determinando la diferencia que existe entre las competencias laborales requeridas para el cargo y las que posee realmente, es decir, entre el estado real de las competencias que han sido desarrolladas por el trabajador en relación a las requeridas o diseñadas. (Guerra,2021,pp.243-249)

Dentro de la investigación se realizó un estudio y análisis exhaustivo de toda la información recolectada, misma que sirvió de gran aporte al presente informe, donde la entidad participó y fue muy colaborativa con el fin de alcanzar mejoras dentro de la empresa.

Las implicaciones dentro de los resultados obtenidos en primer instancia es la ausencia del conocimiento de los objetivos organizacionales en un porcentaje del 40% del personal, puesto que en gran o en media medida se verá el resultado con indicadores negativos. Cabe mencionar que la gestión administrativa debe tener como primer instancia el alcance de dichos objetivos organizacionales, y si estos no son conocidos ni entendidos se tendrá resultados no esperados, que es el caso de los resultados obtenidos en la presente investigación.

Adicional es indispensable que la cantidad de personal que esta a cargo de la productividad sea suficiente según los requerimientos; en este caso el personal operativo, debe estar ligada a las cantidades numéricas que se desea alcanzar realizando un análisis situacional de acuerdo a los objetivos, pudimos notar que 9 técnicos en el tiempo estudiando imposibilito alcanzar las metas establecidas.

CONCLUSIONES

Con relación al objetivo #1

Rodríguez et al (2022) “Una correcta gestión empresarial permitirá obtener más y mejores beneficios, tanto a los empresarios como a la sociedad. Pero si se realiza una gestión errónea, lo más seguro es que la empresa no actúen adecuadamente y ocurra todo lo contrario. (p.292). Tal como señalan diversos autores la gestión administrativa es una de las variables con mayor relevancia dentro de una organización sea esta pequeña o grande, puesto que los resultados se verán reflejados al corto, mediano o largo plazo. Si dicha gestión no está enfocada en cumplir los estándares de la organización y de los consumidores la productividad estará inclinada a pérdidas significativas.

Con relación al objetivo #2

La producción técnica del Personal se encontró en un rango deficiente en base a la producción mensual de los 6 meses transcurridos con un porcentaje de atraso del 20.8% de los Objetivos organizacionales, sin embargo la calidad del servicio del personal técnico se encuentra dentro de un rango favorable dado a los resultados obtenidos en campo por medio de las encuestas, donde los usuarios indicaron que la calidad del servicio del personal técnico es aceptable.

Con relación al objetivo #3

Las estrategias propuestas tienen un fin positivo para el Consorcio RM puesto que las empresas siempre deben estar sujetas a revisión y a propuestas de mejoras tanto de entes internos como externos, por lo general las empresas sobreviven y resaltan dentro de un mercado tan competitivo por la innovación y mejoras constante.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al consorcio RM que contrate personal operativo que cumpla con los objetivos organizacionales, puesto que la cantidad que actualmente tienen en la nómina no es suficiente para alcanzar los requerimientos en cuanto a producción.

El personal administrativo debe proporcionar constantemente capacitaciones al personal para empapar y dar a conocer los objetivos organizacionales, además del avance de aquellos, proporcionando motivación e involucramiento al personal en cuanto a los objetivos establecidos.

Se recomienda a las diversas organizaciones que den prioridad, énfasis y enfoque a los procedimientos con respecto a la gestión administrativa, puesto que son el pilar de la organización y la productividad, donde los colaboradores estén a gustos con los procesos establecidos y se vea reflejado en el alcance de los objetivos.

Las empresas deben estar en constante crecimiento en aprendizaje e investigación puesto que el mercado a nivel global es muy cambiante, y los procesos de gestión de los años anteriores no son 100% eficaces en la actualidad, y es por ello que las empresas se ven envueltas en pérdidas y gastos no considerados, lo que conlleva a una pérdida de productividad y nichos de mercado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Burgos-Cañas, Dairo, Lozano-Suarez, Fabio Eleazar, & Fonseca-Pinto, Dora Esther. (2022). Fortalecimiento empresarial en asociaciones apícolas: estudio de caso Asociación “Panaldemiel” del municipio de Fortul-Arauca. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 25(1), e2203. Epub 16 de marzo de 2022. <https://doi.org/10.31910/rudca.v25.n1.2022.2203>
- Mendoza Mercado, Adam. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la universidad autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82. Recuperado en 16 de abril de 2023, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372019000100008&lng=es&tlng=es.
- Hinojo Lucena, Francisco Javier, Aznar Díaz, Inmaculada, & Romero Rodríguez, José María. (2020). Factor humano en la productividad empresarial: un enfoque desde el análisis de las competencias transversales. *Innovar*, 30(76), 51-62. Epub 28 de mayo de 2020. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85194>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M., & Verdezoto Cordova, G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37
- Meléndez, J. S., & Bardales, J. M. D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.
- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento*

de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables). ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.

Piróna, J. A. (2021). La gestión administrativa postpandemia covid-19. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 6(1), 3-3.

Cajamarca, N. E. (2020). *Modelo de gestión administrativa para la heladería Frozen Fruits dedicada a la producción y venta de helados, ubicada en la ciudad de Ibarra* (Bachelor's thesis, Otavalo). *repositorio.uotavalo.edu.ec*

Sánchez Medina, D. R. (2021). Gestión administrativa y la productividad laboral, en la secretaria general del Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, 2021. *repositorio.ucv.edu.pe*

Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W., & Benavides Rodríguez, A. (2020). La motivación y el desempeño laboral: el capital humano como factor clave en una organización. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(3), 385-390.

Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. (2008). Estadística para administración y economía. Cengage Learning Editores

Urzola, A. M. P. (2020). Métodos Inductivo, Deductivo y teoría de la pedagogía crítica. *Petroglifos. Revista Crítica Transdisciplinaria*, 36-42.

Girao, Augusto Guillermo. (2020). Capacidad de Gestión Administrativa de los Municipios Peruanos: Estudio Comparado de Seis Municipios de la Región Ica.. Political Observer - Revista Portuguesa de Ciência Política, 13, 107-120. Epub 18 de mayo de 2021. <https://doi.org/10.33167/2184-2078.rpcp2020.13/pp.107-120>

González Rodríguez, Sergio Sixto, Viteri Intriago, Danilo Augusto, Izquierdo Morán, Aída Margarita, & Verdezoto Cordova, Guillermo Omar. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. Epub 02 de agosto de 2020. Recuperado en 16 de abril de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=es.

Naciones Unidas (2018), *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe (LC/G.2681-P/Rev.3)*, Santiago.

Corporación Nacional de Electricidad (2022), *Informe de Rendición de cuentas* <https://www.cnelep.gob.ec/>

Haro-Sarango, Alexander. (2021). Estructura de Gobierno Corporativo: un aplicativo para la transparencia y mejora empresarial en Ecuador. *Revista científica en ciencias sociales*, 3(2), 111-121. Epub December 00, 2021. <https://doi.org/10.53732/rccsociales/03.02.2021.111>

Masaquiza Jerez, Tupac Amaru, Palacios Ocaña, Adrián Marcelo, & Moreno Gavilánes, Klever Armando. (2020). Gestión Administrativa y ejecución presupuestaria de la Coordinación Zonal de Educación - Zona 3. *Revista Científica UISRAEL*, 7(3), 51-65. <https://doi.org/10.35290/rcui.v7n3.2020.305>

- Bonilla Jurado, D., Delgado Salcedo, N., & Fajardo Aguilar, G. (2020). Branding, un elemento necesario del marketing estratégico en la Cámara de Comercio de Ambato. *Revista Eruditus*, 1(2), 9–26. <https://doi.org/10.35290/re.v1n2.2020.278>
- Falconi Piedra, J. F., Luna Altamirano, K. A., Sarmiento Espinoza, W. H., & Andrade Cordero, C. F. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Castanedo Abay, Armando. (2020). Transparencia administrativa en el ámbito del consumo y los consumidores. Un paso adelante en la gestión de conflictos. *Alcance*, 9(23), 23-40. Epub 20 de noviembre de 2020. Recuperado en 26 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200023&lng=es&tlng=es.
- Álvarez Contreras, Diana Esther, & Jiménez Lyons, Karina Andrea. (2020). LA CONSULTORÍA Y ASESORÍA: ALIADA ESTRATÉGICA PARA EL FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL DE LAS MIPYMES EN COLOMBIA. *Tendencias*, 21(1), 252-271. <https://doi.org/10.22267/rtend.202101.136>
- Mendivel Gerónimo, Ruth Katherine, Lavado Puente, Carmen Soledad, & Sánchez Castro, Angélica. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado*, 16(72), 262-268. Epub 02 de febrero de 2020. Recuperado en 26 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100262&lng=es&tlng=es.

- Arias-Pineda, Andrés Alberto, & Ramirez-Martinez, Leonardo. (2019). La organización-empresa: ¿un sistema vivo? Aportes de la teoría de la complejidad y la filosofía ambiental a la teoría administrativa y organizacional. *Revista EAN*, (86), 133-150. <https://doi.org/10.21158/01208160.n86.2019.2298>
- Delgado Fernández, M. (2020). Uso del diseño de experimentos para la innovación empresarial. *Revista de Métodos Cuantitativos para la Economía y la Empresa*, 29, 38-56. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2450>
- Brito, C., Pitre, R., y Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Paredes, P., y Quiroz, J. (2021). Correlación entre clima organizacional y desempeño laboral en las principales cadenas ecuatorianas de supermercados. *Revista San Gregorio*, (46), 83-95. <http://dx.doi.org/10.36097/rsan.v1i46.1746>
- Espinoza Freire, E. E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. *Conrado*, 15(69), 171-180.
- Soler Cárdenas, S. F., & Soler Pons, L. (2012). Usos del coeficiente alfa de Cronbach en el análisis de instrumentos escritos. *Revista Médica Electrónica*, 34(1), 01-06.
- Peralta Loayza, Héctor. (2021). Diseño e implementación del cuadro de mando integral (CMI) para mejorar la gestión empresarial en una empresa de fabricación de tintas para el sector gráfico ubicada en la ciudad de Lima. *Industrial Data*, 24(2), 53-78. Epub 31 de diciembre de 2021. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.18942>

Domínguez Menéndez, Jorge J.. (2021). El control estratégico: factor para el logro de los objetivos de una organización. *Conrado*, 17(81), 243-250. Epub 02 de agosto de 2021. Recuperado en 28 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400243&lng=es&tlng=es.

Rodríguez Aguilar, Rosa María, Niño Membrillo, Yedid Erandini, & Razo Sánchez, Rocío Selene. (2021). Sistema coaching tutorial: caso de uso en un seminario de titulación. *Apertura* (Guadalajara, Jal.), 13(1), 86-100. Epub 02 de julio de 2021. <https://doi.org/10.32870/ap.v13n1.1934>

Díaz Leyva, Claudia de los Angeles, & Marrero Fornaris, Clara Elena. (2021). La evaluación del impacto de la capacitación: retos y beneficios para las organizaciones actuales. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 28-38. Epub 10 de diciembre de 2021. Recuperado en 28 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600028&lng=es&tlng=es.

Guerra Castillo, Sandra. (2021). Metodología para evaluar el impacto de la capacitación en las empresas cubanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(6), 237-249. Epub 10 de diciembre de 2021. Recuperado en 28 de junio de 2023, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202021000600237&lng=es&tlng=es.

- Matute-Pinos, Karina, & Bojorque-Chasi, Rodolfo. (2021). Apoyo a los subsistemas de talento humano, selección y reclutamiento a partir de un sistema experto. Caso de estudio. *Ingenius. Revista de Ciencia y Tecnología*, (26), 41-48.
<https://doi.org/10.17163/ings.n26.2021.04>
- Uribe Macias, Mario Enrique. (2021). Propuesta del proceso de aplicación de administración estratégica para las pymes. *Pensamiento & Gestión*, (51), 15-53. Epub November 08, 2022. Retrieved June 28, 2023, from http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762021000200015&lng=en&tlng=es.
- Fiallos, G. (2021). La Correlación de Pearson y el proceso de regresión por el Método de Mínimos Cuadrados. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(3), 2491-2509.
- Ramírez Rojas, J. L. (2017). Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas.
- Rodríguez, X. E. S., Choez, J. M. P., & González, M. C. S. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 280-294.
- Cerón, Á. D. B. (2020). Eficacia y eficiencia en los procesos de reclutamiento y selección de personal. *Revista Biumar*, 4(1), 134-146.
- Palomo, C. A. P. (2019). Control interno en las empresas: Su aplicación y efectividad (Vol. 1). IMCP.

- Delgado, B. M., Alvarado, W. P., & Ortega, M. V. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317.
- Halanocca Moreno, S. E., Palomino Huertas, L. A., & Rupay Hospinal, K. E. (2019). La motivación y satisfacción laboral en relación con la productividad en una institución prestadora de servicios de salud.
- García, E. K. M., & Arvelo, M. G. V. (2021). Clima organizacional y motivación laboral como insumos para planes de mejora institucional. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 26(94), 548-567.
- González, J. A. R., Zamora, D. T., & Márquez, G. G. (2020). Estrategias empresariales ante la COVID-19: el caso de la industria curtidora de León, Guanajuato. *Entreciencias: Diálogos en la sociedad del conocimiento*, 8(22).
- Useche-Aguirre, María Cristina, Vásquez-Lacres, Lourdes Maribel, Salazar-Vázquez, Flor Isabel, & Ordóñez-Gavilanes, Magdalena. (2021). Fórmula estratégica empresarial para pymes en Ecuador ante la COVID-19. *Revista Universidad y Empresa*, 23(40), 167-188. Epub September 11, 2021. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.9309>
- Cadillo, R. I. T. (2021). Estrés laboral. A propósito del síndrome del trabajador quemado (síndrome de burnout) durante la pandemia. *Revista de derecho procesal del trabajo*, 4(4), 55-71.
- Casaravilla, G. (2020). Impacto del COVID19 en la demanda de energía eléctrica de Uruguay–Parte 2. Informe elaborado por el Grupo Energía Eléctrica del Departamento de Potencia-IIE-FIng-UdelaR, Oct. 2020., pp. 1-21.

Herszenbaun, M. (2022). Método analítico y la carencia de síntesis en “El conocer analítico” de la Ciencia de la lógica de Hegel. *Nuevo Itinerario*, 18(2), 92-102.

Anexos

Anexo 1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
ASPECTOS PRELIMINARES					
INTRODUCCIÓN					
CUERPO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN					
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO					
CAPÍTULO II: MARCO METODOLÓGICO					
CAPÍTULO III: RESULTADOS Y DISCUSIÓN					
CONCLUSIONES					
RECOMENDACIONES					
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS					
ANEXOS					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
Gestión administrativa y la producción técnica del personal “ Consorcio RM Electric”, Santa Elena	PROBLEMA GENERAL ¿En qué medida la gestión administrativa impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena?	Objetivo General Identificar en qué medida la gestión administrativa impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena	HIPÓTESIS Hipótesis general La gestión administrativa impacta en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena	Variable Independiente (X) Gestión Administrativa	X1 Productividad	X1.1 Número de acciones X2.2 Tiempo de atención	Tipo: Descriptiva, correlacional
	PROBLEMAS ESPECÍFICOS ¿La gestión administrativa impacta en la producción técnica del talento humano? ¿De que forma la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena?? ¿Qué estrategias se implementarían para mejorar la producción del personal técnico en la producción de inspecciones de medidores en Santa Elena?	Objetivos Específicos Objetivos Específicos 1. Analizar las bases teóricas de la gestión administrativa en la producción técnica del talento humano. 2. Determinar la producción técnica y calidad del servicio del personal a través de los gestión administrativa del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena. 3. Proponer estrategias que contribuyan a la producción del personal técnico en inspecciones de medidores en la provincia de Santa Elena.	Hipótesis específica Tiene impacto la gestión administrativa en la producción técnica del talento humano. Los procedimientos administrativos impactan en la producción del personal técnico del Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena. Las estrategias a implementar mejorarán la producción del personal técnico en la producción de inspecciones de medidores en Santa Elena.		X2.1 Organización X2.2 Planificación X2.3 Dirección X3.4 Control	X2.1 Distribución del tiempo X2.2 Metas establecidas X2.3 Grado de resolución X3.4 nivel de supervisión	Enfoque: Mixto Técnicas: Encuestas Entrevistas
					X3 Estrategias	X3.1 Uso de medios y herramientas X3.2 Coaching	Instrumento: Cuestionario Guion de Entrevistas
				Variable dependiente (Y) Producción del personal	Y1 Conocimiento	Y1.1 Inducción y Capacitación Y1.1 Satisfacción de clientes	
					Y2 Motivación	Y2.1 Cumplimiento de metas Y2.2 Recursos económicos Y.2.3 Estado de Salud	
					Y3 Asertividad	Y.3.1 Accesibilidad	

Anexo 3: Instrumentos de Recolección de información

	ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL CLIENTE	
NOMBRE DEL CONSUMIDOR: CÓDIGO DE SUMINISTRO: FECHA:		
<p>Estimado usuario: Buenos días/tardes, la presente encuesta se realiza para conocer su percepción respecto de la atención brindada por el personal operativo de campo, favor su ayuda contestando a las siguientes preguntas:</p>		
<p>1. De manera general ¿cómo califica el trato y la cordialidad de los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron?</p>		
BUENA	<input type="checkbox"/>	MALA <input type="checkbox"/> NO SABE/NO RECUERDA <input type="checkbox"/>
<p>2. ¿El personal operativo contestó sus dudas respecto al trabajo que realizó en su domicilio?</p>		
SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NO SABE/NO RECUERDA <input type="checkbox"/>
<p>3. Considera usted que los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron fueron serios y responsables?</p>		
SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NO SABE/NO RECUERDA <input type="checkbox"/>
<p>4. Los funcionarios y/o trabajadores de CNEL EP que lo atendieron se encontraban uniformados?</p>		
SI	<input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/> NO SABE/NO RECUERDA <input type="checkbox"/>
_____	_____	
FUNCIONARIO	CIUDADANO ENTREVISTADO	
<p>MENSAJE : GRACIAS POR SU VALIOSA COLABORACIÓN. ESTA ENCUESTA SERÁ CONSIDERADA PARA MEJORAR NUESTRO SERVICIO.</p>		
<p>NOTA: Esta encuesta debe ser realizada a ciudadanos mayores de edad. No aplica para actividad de corte del servicio por falta de pago.</p>		



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENINSULA
DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
INSTITUTO DE POSTGRADO
ENTREVISTA ESTRUCTURADA DIRIGIDA A PERSONAL
CONSORCIO RM ELECTRIC**



Buenos Días / Tardes / Noches

Me encuentro desarrollando una investigación con el objetivo de Identificar en qué medida la gestión administrativa impacta en la producción técnica del personal Consorcio RM Electric en la provincia de Santa Elena..

La información recopilada será tratada con entera confidencialidad y se utilizará estrictamente para fines académicos.

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Fecha: / /2023

1. Responda los indicadores según considere

Indicadores	Mucho	Bastante	Poco	Casi nada	Nada
	5	4	3	2	1
¿Conoce usted los objetivos Organizacionales?					
¿Cuánto tardas en realizar tareas asignadas?					
¿Se desarrollan las actividades de acuerdo a la planificación?					
¿Considera que la gestión administrativa influye en la producción realizada por el personal técnico del Consorcio RM Electric?					
¿Considera que existe distribución de las actividades de forma eficiente?					
Desde la gestión administrativa ¿Considera que se deben mejorar los procesos para incrementar la producción técnica del personal del Consorcio RM Electric?					
¿Recibe usted la información y materiales necesarios para realizar su trabajo de manera eficiente?					
¿Siente que el consorcio reconoce y valora su trabajo?					

2. ¿Qué tan importante considera el cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Muy Importante	Algo Importante	Neutral	Algo Importante	Nada importante
5	4	3	2	1

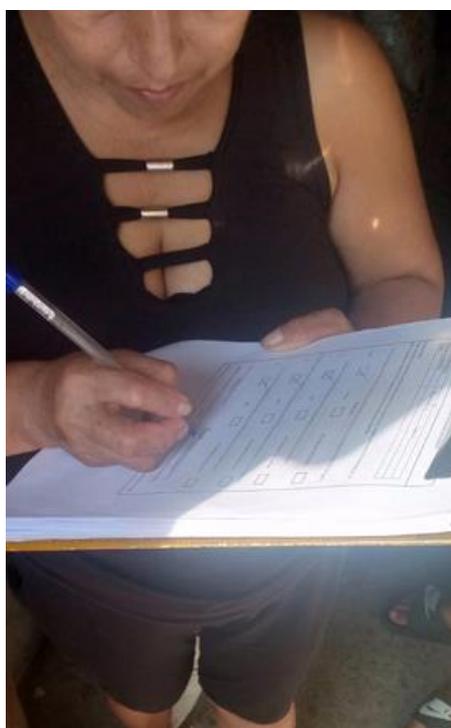
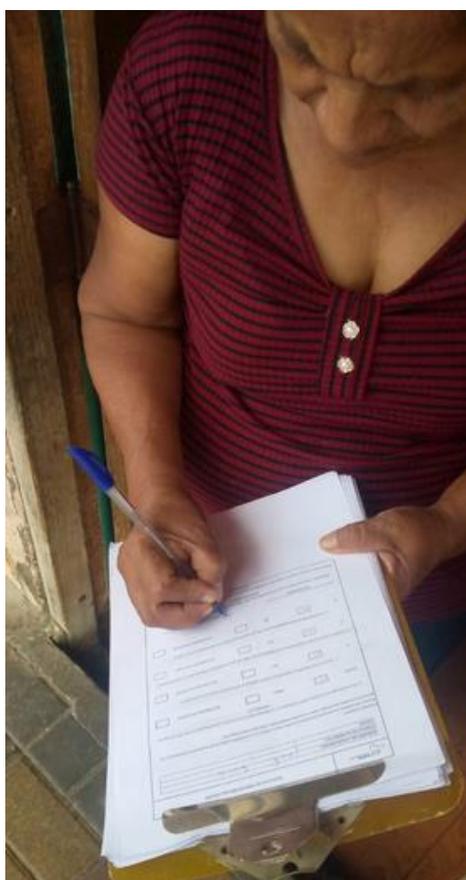
3. ¿Qué tan importante considera que son los procesos administrativos en el cumplimiento de sus funciones?

Muy Importante	Algo Importante	Neutral	Algo Importante	Nada importante
5	4	3	2	1

4. ¿Con que frecuencia te gustaría recibir actualización del cumplimiento de los objetivos organizacionales?

Mensual	
Semanal	
Diario	

Anexo 4: Fotos de usuarios encuestados



Anexo 5: Fotos entrevista del personal

