



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**JUNIO - OCTUBRE 2023**

**EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**“INGENIERO COMERCIAL”**

**TEMA:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “CORTE GLOBAL  
ENERGY” PERIODO 2022**

**EGRESADA:**

**CASTRO MERO KATIUSCA KATHERINE**

**TUTOR:**

**ING. ELSY CARLOTA SANDOYA VALERO**

**AÑO 2023**

## RESUMEN

Este estudio se centra en la gestión administrativa de la empresa "Corte Global Energy" durante el año 2022, una compañía destacada en el sector energético conocida por su enfoque en la innovación y la excelencia operativa. El objetivo principal de la investigación es analizar en detalle el proceso de toma de decisiones en la organización para identificar deficiencias y comprender su impacto en el rendimiento general.

Se han enfrentado desafíos en el proceso de toma de decisiones, la subutilización del talento humano y la falta de optimización de los recursos disponibles durante el año 2022. Esta investigación utiliza un enfoque descriptivo y analítico, junto con métodos exploratorios y aplicados. Se recopiló información a través de entrevistas y cuestionarios dirigidos al personal de "Corte Global Energy" involucrado en la toma de decisiones y la gestión de recursos humanos durante ese período.

La gestión administrativa es crucial para el funcionamiento eficiente de cualquier empresa, y esta investigación busca mejorar la comprensión de cómo la gestión afecta el desempeño financiero y la rentabilidad de la empresa. Se propone la aplicación de conceptos administrativos más avanzados para optimizar los recursos humanos y mejorar la productividad.

Se observa que la falta de conocimiento en administración y el análisis de tiempos y movimientos ha llevado a ineficiencias en el proceso operativo de la empresa. Es fundamental aplicar un enfoque más científico en la gestión administrativa para lograr eficiencia y eficacia en el logro de metas.

Se señala la importancia de actualizar los procedimientos administrativos y considerar elementos como el tiempo de espera del servicio, la amabilidad del personal y la imagen empresarial. También se destaca la necesidad de una capacitación continua para el personal operativo.

**PALA BRAS CLAVE:** Gestión Empresarial, Servicio al Cliente, Procesos Administrativos, Eficiencia.

## **ABSTRACT**

This study focuses on the administrative management of the company "Corte Global Energy" during the year 2022, a prominent company in the energy sector known for its focus on innovation and operational excellence. The primary objective of this research is to conduct a detailed analysis of the decision-making process within the organization in order to identify deficiencies and comprehend their impact on overall performance.

Challenges were faced in the decision-making process, the underutilization of human talent, and the lack of optimization of available resources during the year 2022. This research utilizes a descriptive and analytical approach, along with exploratory and applied research methods. Information was gathered through interviews and questionnaires directed at the personnel of "Corte Global Energy" involved in decision-making and human resources management during that period.

Administrative management is crucial for the efficient operation of any company, and this research aims to enhance the understanding of how management affects financial performance and profitability. The proposal advocates for the application of more advanced administrative concepts to optimize human resources and improve productivity.

It is observed that the lack of knowledge in management and the analysis of time and motion have led to inefficiencies in the company's operational processes. It is essential to apply a more scientific approach to administrative management to achieve efficiency and effectiveness in goal attainment.

The importance of updating administrative procedures is highlighted, with a focus on elements such as service waiting times, staff courtesy, and corporate image. The need for continuous training for operational personnel is also emphasized.

**KEYWORDS:** Business Management, Customer Service, Administrative Processes, Efficiency.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se lleva a cabo en la empresa “Corte Global Energy” es una destacada compañía en el sector energético, conocida por su enfoque en la innovación y la excelencia operativa, misma que fue fundada en el cantón Daule, Provincia de Guayas, Parroquia La Aurora el 08 de diciembre del 2020 su propietario y representante legal el Ing. Edwin Alegría Macías.

La gestión administrativa es un aspecto esencial para el funcionamiento eficiente y la prosperidad de cualquier empresa. En este caso de estudio, se abordará detalladamente la gestión administrativa de la empresa “Corte Global Energy”; durante el periodo 2022.

El propósito principal de esta investigación es analizar de manera exhaustiva el proceso de toma de decisiones en la organización, con el objetivo de identificar las deficiencias presentes y comprender cómo estas afectaron el rendimiento general de la empresa.

Sin embargo, durante el año 2022, la empresa enfrentó diversos desafíos relacionados con su proceso de toma de decisiones, así como con la subutilización del talento humano y la falta de optimización de los recursos humanos disponibles. A través de estudio, se buscará determinar si estas deficiencias impactan en el rendimiento financiero y la rentabilidad de la empresa.

En esta investigación, se utilizó la modalidad descriptivo y analítico, junto al tipo exploratoria y aplicada, como métodos de investigación la entrevista el instrumento utilizado fue un cuestionario a todo el personal de “Corte Global Energy” involucrado en el proceso de toma de decisiones y la gestión de recursos humanos durante el periodo 2022.

La integración de los conocimientos adquiridos en la investigación será fundamental para desarrollar una visión clara y objetiva de la situación de la empresa. Se buscará vincular los hallazgos obtenidos en las líneas de investigación de gestión financiera,

administrativa, tributaria, auditoría y control para establecer conexiones significativas y obtener una comprensión integral de los factores que influyen en el desempeño de “Corte Global Energy”.

El enfoque de la investigación se centra en la gestión administrativa de la empresa durante el año 2022. Se reconoce la importancia crucial de una sólida gestión administrativa para el éxito de cualquier empresa. El objetivo primordial es analizar a fondo el proceso de toma de decisiones dentro de la organización, con el fin de identificar deficiencias y comprender su impacto en el rendimiento general de la empresa.

Se presentarán las principales conclusiones y recomendaciones derivadas del análisis de las deficiencias en el proceso de toma de decisiones y la subutilización del talento humano, así como las acciones para optimizar los recursos humanos. Estas conclusiones estarán respaldadas por la investigación detallada realizada en las diferentes líneas de estudio, permitiendo una visión holística de los desafíos y oportunidades que enfrenta la empresa.

## **DESARROLLO**

El presente trabajo titulado GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “CORTE GLOBAL ENERGY” PERIODO 2022, tiene ‘por finalidad “Proponer mejoras en la gestión administrativa de la empresa Corte Global Energy durante el período 2022”. La investigación es importante porque permite relacionar la teoría de la formación académica con la practica en el campo laboral, así como identificar las deficiencias que pueden estar originándose en la gestión administrativa de esta unidad económica, que se constituye en el objeto del presente estudio.

La organización empresarial Consorcio Corte Global Energy, se crea el 8 de diciembre de 2020, su RUC es 099329754200, el representante legal es el Ing. Edwin Alegria Macias, tiene un contrato con CNEL EP, se dedica al corte y Reconexión del suministro de Energía en el sector de La Aurora perteneciente al cantón Daule.

“La organización de empresas es muy compleja y deben responder a muchas tareas distintas, para alcanzar las metas que se propongan es necesario establecer una estructura para sistematizar los trabajos y los recursos de la organización. Esto se consigue a través de grupos de tareas que responden a una jerarquización que facilita la coordinación entre departamentos y la vuelve lo más sencilla y eficaz posible” (School, 2023).

El Consorcio que es objeto de estudio tiene su estructura organizacional como una empresa para prestar servicios de tipo técnico, sistematizan su trabajo en base a las zonas que deben realizar las tareas de corte y reconexión, para lo cual debe realizarse una distribución de acuerdo a tiempos, siendo necesario que la gestión administrativa y en especial del talento humano sea manejada técnicamente.

Las tareas programadas día a día, es en base a metas ha alcanzar, pero las mismas de acuerdo a los accionistas de la empresa, no se alcanzan en muchas ocasiones, presentando algunas falencias en cuanto a la planificación, organización, dirección y control. Es decir los elementos del proceso administrativo, esta es una de las problemáticas detectadas por medio de la observación y verificadas en el trabajo desarrollado en campo, sobre todo analizando el trabajo de la línea de supervisión donde se verifica que existe desperdicio de tiempo, lo que conlleva a no lograr las metas establecidas cada día y además a crear una imagen de ineficiencia de la Empresa Eléctrica, cuando se deja de un día a otro sin energía al usuario, sobre todo cuando ha cancelado su deuda y espera la reconexión del servicio.

Al hablar de la gestión, necesariamente debemos considerar la aplicación en la práctica de la administración, recordando que esta “es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz” (Koontz, Weihrich, Cannice, 2020).

Esta organización empresarial esta organizada y gestionada por profesionales del área eléctrica, con conocimientos muy limitados de administración como ciencia, así: Procurador común, Ingenieros Edwin Alegría y Miguel Campuzano; Representante técnico Ing. Geovanny Jiménez; Técnico de Seguridad, Ing. Isidoro Merino; Supervisor 1, Ing. Danilo Riera; Supervisor 2, Ing. Eduardo Campusano; Planificador 1, Lady Delgado; Planificador 2, Harry Lucin.

Al no tener una formación a nivel superior en Administración la gestión se la realiza sin considerar aspectos de tipo científico, importantes para optimizar recursos humanos, técnicos y financieros, y cumplir con las metas propuestas por la organización. No se realiza un análisis de tiempos que permita mejorar la productiva en la actividad de corte y reconexión de energía eléctrica.

Recordemos que administrar es una actividad humana de suma importancia para lograr las metas, lo que no está sucediendo en el Consorcio Corte Global Energy, las concepciones administrativas son básicas que permiten coordinar los esfuerzos individuales, es decir de cada uno de los que dirigen esta unidad económica prestadora de servicios en el área eléctrica.

Recordando el concepto dado anteriormente sobre administración, tenemos que considerar que los que dirigen una organización, sea esta de cualquier tamaño se deben planear, organizar, integrar al personal, dirigirlo y desarrollar un control de las actividades asignadas, pero esto considerando tiempos que permitan lograr las metas planteadas por los directivos, para lo cual es básico laborar con eficiencia y eficacia. Recordando que “Ser eficiente significa alcanzar las metas con el menor desperdicio de recursos, es decir, emplear de la mejor manera el dinero, el tiempo, los materiales y la gente”. “ser eficaz significa alcanzar las metas organizacionales”, (Gallardo, 2020). Este proceso administrativo no se está aplicando en la empresa objeto de la presente investigación, tampoco se ve que se esté trabajando con eficiencia y eficacia.

Los resultados de la gestión son buenos, a pesar de no llegar a las metas propuestas diariamente, pero podrían ser mejores, esto se debe a la falta de conocimientos administrativos científicos, ya que no se logra optimizar los recursos del talento humano, no se ha realizado un estudio de movimientos y tiempos.

“Estudio de tiempos y movimientos. - Una de las estrategias más comúnmente empleadas para remediar deficiencias y aumentar la productividad de los empleados es el análisis del trabajo. Este proceso se define como la evaluación metódica de los procedimientos utilizados en la ejecución de tareas, con el propósito de mejorar la



utilización eficiente de los recursos y establecer estándares de desempeño para las actividades en curso.

Este enfoque implica la práctica de establecer un límite de tiempo aceptable para la realización de una tarea específica, basándose en la medición del contenido laboral del método prescrito, teniendo en cuenta adecuadamente la fatiga y las demoras personales, así como los retrasos inevitables.” (Bello, Murrieta, Cortes, 2020).

Dentro de los problemas detectados en esta organización productiva encontramos la falta de personal capacitado, muchos de los elementos eléctricos están en malas condiciones, las rutas de reconexión del servicio son poca optimas, dificultades operativas para acceder a las viviendas, manipulación fraudulenta de los sistemas de medición, por lo anterior indicado es de suma importancia realizar un verdadero estudio de tiempos y movimientos, lo cual lo puede realizar un administrador profesional, que tenga un conocimiento para gestionar con eficiencia y eficacia.

Por medio del estudio se determina que en esta organización existen dos áreas bien definidas, la una la administrativa y la otra la operativa; el estudio se centra en el área administrativa, pero está vinculado de manera directa con la operativa, esto es el elemento humano que labora en el campo con los cortes y reconexiones del servicio eléctrico en el sector de Samborondón, perteneciente al cantón Daule.

Se determina también que es necesario que destinen un tiempo diariamente para dictar charlas de 30 minutos al personal operativo antes de iniciar sus actividades, sobre el uso de elementos básicos para optimizar tiempo en las labores y que se les facilite instrumentos y herramientas de apoyo en buenas condiciones.

Actualmente el proceso operativo funciona de la siguiente manera: Generación de parte de CNEL EP de una base de datos de los clientes a quienes debe cortarse el

servicio. CNEL EP genera un aviso para ser entregado a los clientes informando que deben cancelar los valores vencidos.

Luego de cumplido el plazo de cancelar la deuda, CNEL EP emite una nueva base de datos con la orden de corte, lo cual se realiza en horas de la mañana. Con la orden de corte se estructura el trabajo para la cuadrilla, la empresa labora con 11 cuadrillas las cuales tienen un sector específico.

La meta para cada cuadrilla es de 50 cortes diario. Desde las 8 de la mañana hasta las 2 de la tarde, es decir cada cuadrilla realiza entre 550 y 600 cortes diario. A partir de las 2 de la tarde se comienza con la tarea de la reconexión de acuerdo a la información de CNEL EP. Todo este proceso debe estar bajo la responsabilidad del área administrativa de la empresa, para lo cual es necesario conocimientos de administración y en especial de lo ya indicado anteriormente de análisis de tiempos y movimientos.

Cualquier actividad empresarial requiere una cuidadosa planificación, organización, dirección y supervisión, lo que implica la aplicación de los elementos esenciales del proceso de gestión. Este proceso se define como un flujo constante e interconectado de actividades que se llevan a cabo en una organización. Estas actividades son cruciales para la toma de decisiones y están enfocadas en alcanzar objetivos comunes y aprovechar los recursos disponibles, incluyendo recursos humanos, tecnológicos, materiales, entre otros. De esta manera, la organización se vuelve eficaz tanto para sus partes interesadas como para la sociedad en general.

Este conjunto de etapas también se utiliza para abordar desafíos administrativos, y consta de las fases de planificación, organización, dirección y control. Cada uno de estos componentes tiene la misma importancia y debe funcionar de manera coordinada y sistemática para lograr los objetivos.” (Universidad Continental, 2020).

Este proceso administrativo no se está desarrollando de manera adecuada, esto por falta de conocimiento de concepciones administrativas avanzadas; no se está considerando desarrollar de manera efectiva los elementos de este proceso que permita manejar correctamente al recurso humano que labora en esta empresa y por ende mejorar la productividad, que se verá reflejada en los resultados económicos de la organización. Aumentando sus utilidades.

Es importante recalcar que el proceso administrativo se sustenta en dos áreas definidas, una que es el de procesos administrativos y el otro que son los procesos productivos de prestación de servicios, la parte administrativa la dispone las leyes y reglamentos de la parte contratante, por ser una empresa pública, especialmente manuales donde se indican las fases, tiempos y tramitología documentaria, considerando los criterios o variables históricas, los cuales se generan de acuerdo al tiempo y los espacios o distancias donde debe prestarse el servicio de corte y reconexión.

Por prestar servicio para una empresa pública, es necesario que cada cierto tiempo se actualicen procedimientos administrativos, esto no está ocurrido en la empresa objeto de estudio. La actualización de procedimientos va a permitir racionalizar los procesos administrativos, diagramando de manera visual las rutas, tiempos y unidades operadoras de las labores.

Para realizar una verdadera gestión administrativa es necesario que la planeación, organización, dirección y control sean valoradas periódicamente, donde se analice el tiempo de espera del servicio, la amabilidad del personal humano, la imagen empresarial en todas las áreas.

El SERCOP (Servicio Nacional de Contratación Pública), tiene la capacidad de elaborar fichas técnicas de acuerdo a lo dispuesto “en el numeral 1 del artículo 18 de la

Resolucion No. RE-SERCOP-2015-000025 de fecha 6 de febrero de 2015, el cual textualmente señala: Elaboracion de la ficha técnica de productos contratados por ferias inclusivas.- utilizando la información de productos que han sido contratados por feria inckusiva, el Sercop elaborara las respectivas fichas técnicas”.

Adentro de la parte legal se estilupa que:

“DESCRIPCION DEL SERVICIO.- Servicio de corte y reconexión de electricidad en zona urbana.

METODOLOGIA.-

La ejecución del trabajo se organiza según las áreas geográficas, sectores y rutas, de acuerdo con la distribución determinada por la entidad contratante. Los cortes se llevan a cabo en función de su viabilidad durante la gestión, por lo tanto, la entidad decidirá el tipo de servicio que el proveedor debe realizar.

PROCEDIMIENTOS TÉCNICOS A SEGUIR.- Siguiendo el plan de actividades establecido en el cronograma, la entidad contratante proporciona el archivo de Cortes correspondiente al plan y lo carga en el sitio web de la empresa. El proveedor accede al sitio web de la entidad a las 7:00 a. m., descarga el archivo y organiza los equipos de trabajo con sus respectivas asignaciones para que los cortes se realicen en un solo día. El personal designado por el proveedor se traslada al lugar indicado en la orden de trabajo, notifica al cliente sobre la acción que llevará a cabo, efectúa el corte, registra la lectura correspondiente, coloca la etiqueta de corte, toma una fotografía del trabajo realizado y entrega la notificación correspondiente.

La información de los cortes realizados se remite al empleado administrativo del proveedor, quien recopila los datos y envía el primer archivo de órdenes completadas a las 11:00 a. m. a través del sitio web de la empresa. El proceso continúa, y el proveedor

envía un segundo archivo a las 2:00 p. m., y un tercer archivo a las 5:00 p. m. a la entidad contratante. Las órdenes de corte restantes y cualquier novedad se cargan en el sitio web de la entidad contratante antes de las 7:00 p. m.

#### CORTE AL DISYUNTOR:

La interrupción se efectúa en el o los disyuntores del panel o caja de medidor. Se procederá al lugar con los equipos, herramientas, vehículos y dispositivos de seguridad necesarios. Se informará al cliente sobre la suspensión del servicio debido a la falta de pago y se le entregará la notificación correspondiente. Luego, se desconectarán los disyuntores y se colocará una etiqueta en la parte lateral de la caja, que contendrá la fecha, hora, persona que lo realizó y tipo de corte. Inmediatamente después, se comunicará el corte a través del medio de comunicación utilizado por el proveedor (ya sea teléfono, dispositivo móvil o radio). Además, se tomará una fotografía digital del servicio suspendido, la cual se almacenará en la nube con el número de suministro y fecha de ejecución.

#### CORTE AL POSTE / ACOMETIDA SUBTERRÁNEA:

Este corte implica la desconexión de la acometida del medidor que se conecta a la red de baja tensión. Se llegarán al lugar con los equipos, herramientas, vehículos y dispositivos de seguridad adecuados. Se comunicará al cliente la suspensión del servicio debido a la falta de pago. A continuación, se desconectarán los conductores de fase de la acometida, y se colocará una señalización en la acometida para indicar que está suspendida por falta de pago. Se informará de inmediato al supervisor sobre el corte a través del medio de comunicación utilizado por el proveedor, ya sea teléfono o radio. También se tomará una fotografía digital del servicio suspendido y se enviará la información al sistema proporcionado por la entidad contratante.

### CORTE AL MEDIDOR O CAJA DE DISTRIBUCIÓN:

En este caso, se llegarán al lugar con los equipos, herramientas, vehículos y dispositivos de seguridad necesarios. Se informará al cliente sobre la suspensión del servicio debido a la falta de pago. Luego, se desconectarán los conductores de la bornera del medidor (fases) que van hacia los disyuntores o la caja de distribución. Se colocará un sticker o sello siguiendo la metodología establecida por la entidad contratante, en el lugar indicado por la misma. Esta etiqueta contendrá la fecha, hora, persona que realizó el corte y tipo de corte. Inmediatamente después, se informará al administrador del contrato de la entidad contratante sobre el corte a través del medio de comunicación utilizado por el proveedor, ya sea teléfono o radio. Finalmente, se tomará una fotografía digital del servicio suspendido y se enviará la información al sistema proporcionado por la entidad contratante..” (SERCOP, 2020).

Como se observa existe el aspecto normativo para este tipo de empresas, pero nuestro caso es la GESTION ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA “CORTE GLOBAL ENERGY” PERIODO 2022, por lo cual el análisis se realiza considerando como se esta operando desde el punto de vista administrativo.

Se ratifica el hecho de que existen procesos y que los mismos deben ser planificados por los responsables de la gestión administrativa de la empresa objeto del estudio, esta es una falencia que se determina en esta organización empresarial, también es importante indicar que como son cuadrillas de trabajo y que laboran en el área rural, el control lo hacen los Jefes de cuadrilla, denominado supervisor, a pesar de esto no se cumplen las metas, esto conlleva a crea una imagen de CNEL EP como una empresa ineficiente, porque creen los usuarios que el personal de corte y reconexión es personal de la empresa pública, mas no una prestadora de servicios.

Se menciona constantemente a las cuadrillas, el numero de personas que trabajan en las cuadrillas es un total de treinta personas, las cuales se dividen en 11 grupos y que laboral desde las ocho de la mañana hasta aproximadamente seis de la tarde, tiempo en el que muchas veces no cumplen las metas ya señaladas anteriormente.

El servicio de la empresa eléctrica en el área de corte y reconexión de energía eléctrica debw ser de calidad, este servicio debe ver visto por la ciudadnia con eficiencia y eficacia, considerar que juega un papel muy importante los tiempos, esto es un plus adicional al servicio.

“Cómo se logra la calidad del servicio

Efectividad.

- El profesional está formado.
- Los materiales y máquinas son adecuados.
- Se hacen las operaciones que son correctas.
- Los procedimientos son los idóneos.

Eficacia Científico - Técnica.

- Es satisfactorio para el cliente.
- La aceptación por parte del público es buena
- El cliente lo percibe como adecuado.
- El cliente se encuentra satisfecho con los logros obtenidos.

Efectividad.

Engloba los siguientes aspectos:

- Nivel de satisfacción del experto:

Remuneraciones y reconocimiento.

El trabajador es clave en la calidad.

Los profesionales contentos participan.

- Satisfacción para el cliente.

Tiene un precio adecuado.

Proporciona beneficios a la empresa.

Los profesionales utilizan el tiempo bien.

La relación costes - beneficios es buena.

- La consistencia:

Cada miembro del equipo debe desempeñar eficazmente su función en beneficio tanto de sus colegas como del cliente externo. Todos los empleados, a su vez, son beneficiarios de los servicios prestados por sus compañeros, lo que se conoce como Atención al Cliente Interno.

- Disponibilidad:

En términos geográficos, un producto debe estar convenientemente al alcance del cliente en un lugar accesible. Tiempo. En el tiempo.

Cultural. En cuestión de comprensión cultural. ultados.” (Bermeo & Valero, 2014)

El problema mas visible de esta empresa es la calidad, esto es que los tiempos de reconexión deben ser agiles y no se debe dejar un dia a otro cuando el usuario ha cancelado su factura adeudada, para superar estas falencias ya se indico que es importante motivas al empleado antes del inicio de sus actividades en un lugar adecuado en la empresa.

El servicio de calidad necesario en esta organización no es fácil conseguirlo, esto depende del talento humano, sobre todo de los directivos de la unidad económica, en este caso una empresa de servicios.



Es importante aplicar un proceso administrativo adecuados, porque nos va a permitir mejorar el servicio, sobre todo; Tener un marco conceptual que permita orientar el proceso laboral de manera correcta en beneficio de la organización. Determinar concepciones administrativas teóricas que se puedan aplicar en la práctica para la consecución de metas y objetivos organizacionales.

Contribuir con flexibilidad en la toma de decisiones, para mejorar el rendimiento del talento humano. Permitir a las personas encargadas de la toma de decisiones identificar los problemas y tomar las acciones correctivas necesarias.

En base a estas variables y la gestión adecuada de la organización se van a tener una serie de ventajas, entre las cuales tendremos: Estandarización en las acciones que realizan el personal que integran las cuadrillas de trabajo de campo. Identificar cada uno de las personas que integran las cuadrillas conozcan de las tareas o trabajo de cada uno de ellos.

Optimizar el recurso humano, eliminando los tiempos no productivos por falta de lineamientos definidos, por medio de secuencias en las tareas encargadas a cada uno de ellos. Estar en capacidad de identificar momentos críticos y cuellos de botella, superando los mismos con toma de decisiones individuales.

El personal estar en capacidad de contribuir con su trabajo, a aumentar la productividad y adaptarse a los cambios. En dos procesos indicados, es decir el administrativo y el de gestión, va a permitir a esta organización segmentarse internamente que permita superar los problemas de operación existentes, actuando de manera directa o en ciclos las operaciones de corte y reconexión de energía eléctrica.

El no cumplir con las metas de reconexión, repercute en la imagen de CNEL EP, muchos usuarios consideran que este servicio no es eficiente, sobre todo cuando la

reconexión no se realiza en el mismo día que ha cancelado su factura, por eso se indica que el accionar de los empleados de la EMPRESA “CORTE GLOBAL ENERGY” es muy importante en la calidad del servicio.

La atención al cliente en la relación usuarios e integrantes de las cuadrillas es buena, el inconveniente es que la gestión administrativa de esta unidad económica no es la más correcta, a pesar de esto la rentabilidad es buena para los accionistas de esta empresa, “Cómo se logra una buena atención a los clientes.

La buena atención al cliente se logra implementando estos 7 puntos que se detallan a continuación:

1. Para una empresa lo primordial e importante para ella son sus clientes, y darle a cada cliente la satisfacción total, ya que en una entidad todo puede esperar menos un cliente.
2. El personal de servicio al cliente no tiene que dejar que sus problemas afecten cuando se trata de atender a los usuarios, por este motivo la vida personal de cada uno se tiene que dejar en casa.
3. Es de vital importancia saludar a cada cliente; ya sea que la empresa tenga un movimiento de clientela abundante o escasos, hay que tener la amabilidad de saludar a cada cliente por 2 puntos importantes, el primer punto es que su cliente se sienta atendido y que tiene a alguien para que lo asista en sus requerimientos y que se siente feliz por acudir a la empresa y el segundo punto es que se crea un efecto colateral y evita el robo de mercancía o una mala acción.
4. Nunca califique a sus clientes por su apariencia; Es un error aplicar aquí el dicho de “Como te veo, te trato” Simplemente porque una persona no parezca un buen comprador no le va a negar la atención que él requiere ya que podría ser ese su mejor cliente a futuro.

5. Dejar que el cliente tenga su espacio; Algunos clientes van a ser muy amigables y abiertos desde un principio, mientras que otros se sentirán incómodos si tratamos de acercarnos demasiado. Es mejor esperar y no hacerlos sentir presionados.
6. No interrumpir cuando habla el cliente; Muchas veces vamos a querer interrumpir al cliente cuando habla para dar nuestro punto de vista sin embargo no debe de ser de esta manera, hay que dejar que el cliente termine de hablar para luego dar nuestro punto de vista, recuerda el dicho "cuando el cliente está hablando, el cliente está comprando".
7. Actuar en cuanto a la forma de ser del cliente; Con algunos clientes podrás comportarte relajado y sencillo pero con otros de una manera más formal, un buen vendedor no tiene solo un estilo, sino que sabe actuar según las circunstancias.

Si tenemos en cuenta estos 7 puntos que acabamos de ver lograremos dar una buena atención al cliente, también hay que tener en cuenta otros puntos importantes no mencionados como que no hay cliente chico, se puede tener clientes que consumen millones de pesos y otros que solo consumen miles de pesos, pero no por eso le darás menos importancia a los de menos consumo ya que ellos pueden hacer la diferencia” (Bermeo & Valero, 2014).

Todas estas indicaciones técnicas para la gestión administrativa están dirigidas para satisfacer al cliente, los responsables de la gestión deben adaptar en esta empresa en particular, porque de la satisfacción del cliente depende que esta empresa continúe con el contrato, sobre todo cumpliendo las metas diarias propuestas.

Para la obtención de la información se realizó una encuesta al personal que labora dentro de dicha compañía que consta de 20 colaboradores lo cual nos permitió obtener la información que nos permitió arribar a las conclusiones de nuestra investigación.

**1. ¿Participaste activamente en el proceso de toma de decisiones durante el año 2022 en tu área de responsabilidad?**

SI	18	90%
NO	2	10%
TOTA L	20	100%

**2. ¿Has experimentado subutilización de tus habilidades y talento en tu puesto de trabajo durante el año 2022?**

SI	1	10%
NO	19	90%
TOTA L	20	100%

**3. ¿Te sientes involucrado en la toma de decisiones y en la planificación estratégica de la empresa?**

SI	20	100%
NO	0	0%
TOTA L	20	100%

**4. ¿Has recibido capacitación o formación específica relacionada con la toma de decisiones y la gestión de recursos humanos en la empresa?**

SI	20	100%
NO	0	0%
TOTA L	20	100%

Encuesta a los colaboradores

**Tabla 1**

**Resultados de la entrevista realizada a los colaboradores del Consorcio Global Energy EP**

<p><b>1. ¿Participaste activamente en el proceso de toma de decisiones durante el año 2022 en tu área de responsabilidad?</b></p>	<p>La respuesta a esta pregunta fue favorable por parte de los colaboradores pues han tenido participación dentro de la toma de decisiones en cada una de sus áreas.</p>
<p><b>2. ¿Has experimentado subutilización de tus habilidades y talento en tu puesto de trabajo durante el año 2022?</b></p>	<p>La respuesta a esta pregunta fue negativa pues los trabajadores están de acuerdo con la utilización de sus recursos.</p>
<p><b>3. ¿Te sientes involucrado en la toma de decisiones y en la planificación estratégica de la empresa?</b></p>	<p>La respuesta a esta pregunta fue favorable por parte de los colaboradores pues si han tenido participación en la planificación del trabajo de cada área a la que corresponden.</p>
<p><b>4. ¿Has recibido capacitación o formación específica relacionada con la toma de decisiones y la gestión de recursos humanos en la empresa?</b></p>	<p>La respuesta a esta pregunta fue favorable por parte de los colaboradores pues han recibido oportuna y continua por parte de personas capacitadas en cada una de las áreas.</p>

## CONCLUSIONES

Del estudio anterior llegamos a las siguientes conclusiones;

- ✚ Se determina que el promedio de cortes y reconexiones es entre 550 a 600 diarias, labor que la realizan 11 cuadrillas con un total de 30 trabajadores, distribuidos en los diferentes sectores.
- ✚ No se realizan charlas explicativas de la labor a realizar, antes de salir a realizar los cortes y reconexión, esto de cierta manera mantiene un distanciamiento con los supervisores.
- ✚ Los responsables de la gestión administrativa no tienen formación académica en administración de empresas, lo que conlleva a tomar decisiones intuitivas y no técnicas en muchos casos.
- ✚ Se ha determinado que ciertos días no se cumplen las metas establecidas en las reconexiones de energía a los usuarios, a pesar de realizar el pago de sus facturas vencidas.

## Bibliografía

Bello, Murrieta, Cortes. (2020). [https://www.uv.mx › iiesca › files › 2020/09](https://www.uv.mx/iiesca/files/2020/09).

Bermeo & Valero. (2014).

<https://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/674/3/AN%C3%81LISIS%20DE%20LOS%20PROCESOS%20ADMINISTRATIVOS%20Y%20DE%20GESTI%C3%93N%20QUE%20SE%20APLICAN%20EN%20LA%20EMPRESA%20EL%20CTRICA%20P%C3%9ABLICA%20ESTRAT%C3%89GICA%20CORPORACI%C3%93N%20NACIO>.

Gallardo, E. (2020). *Fundamentos de administracion*. Obtenido de [https://infolibros.org/libros-pdf-gratis/?utm\\_source=PDF](https://infolibros.org/libros-pdf-gratis/?utm_source=PDF).

Koontz, Weihrich, Cannice. (2020). *Administracion una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.

School, E. B. (Septiembre de 2023). <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/que-es-la-organizacion-empresarial-y-como-aplicarla-a-mi-empresa/>.

SERCOP. (2020). [https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2017/05/2\\_corte\\_y\\_reconexion\\_del\\_servicio\\_de\\_electricidad\\_10\\_actividades.pdf](https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2017/05/2_corte_y_reconexion_del_servicio_de_electricidad_10_actividades.pdf).

Universidad Continental. (2020). <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/que-es-el-proceso-administrativo-de-la-empresa>.

**ANEXO 1****ENCUESTA**

- 1. ¿Participaste activamente en el proceso de toma de decisiones durante el año 2022 en tu área de responsabilidad?**

SI NO

--	--

- 2. ¿Has experimentado subutilización de tus habilidades y talento en tu puesto de trabajo durante el año 2022?**

SI NO

--	--

- 3. ¿Te sientes involucrado en la toma de decisiones y en la planificación estratégica de la empresa?**

SI NO

--	--

- 4. ¿Has recibido capacitación o formación específica relacionada con la toma de decisiones y la gestión de recursos humanos en la empresa?**

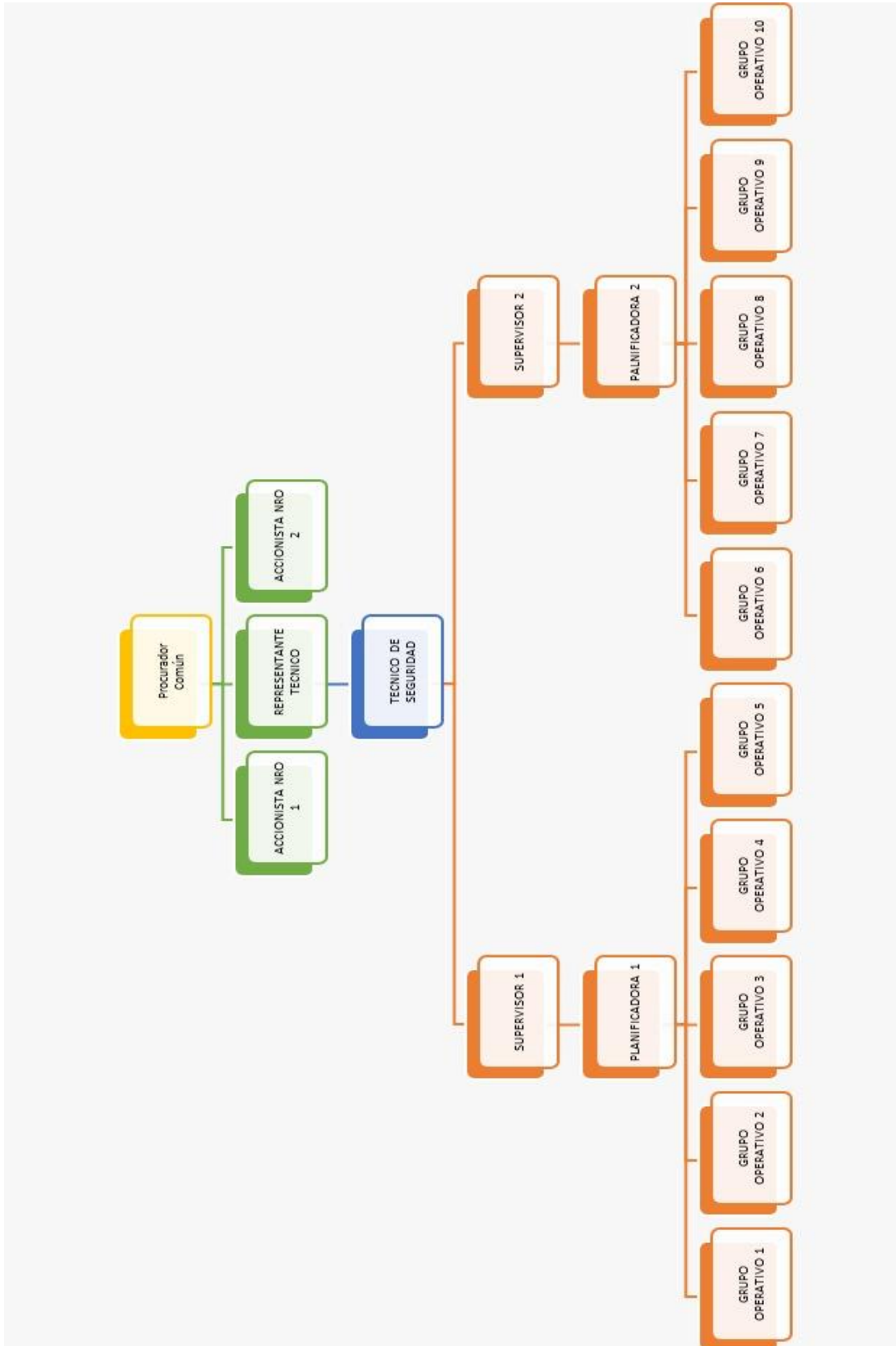
SI NO

--	--



ANEXO 2

ORGANIGRAMA DE LA EMPRESA



## ANEXO 3

MINISTERIO DEL TRABAJO

03/02/2021

## PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En conformidad a lo que establece la normativa legal vigente en materia de seguridad y salud en el trabajo, el Ministerio del Trabajo a través de la Dirección de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos, ha procedido con el registro del Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa CONSORCIO CORTE GLOBAL ENERGY ubicada en la provincia GUAYAS en la dirección LA AURORA URBANIZACIÓN CATALUÑA.

\* Nota: En caso de que su organización supere los diez (10) trabajadores, deberá elaborar un Reglamento de Higiene y Seguridad según lo estipulado en el Código de Trabajo en su artículo 434; "...En todo medio colectivo y permanente de trabajo que cuente con más de diez trabajadores, los empleadores están obligados a elaborar y someter a la aprobación del Ministerio de Trabajo y Empleo por medio de la Dirección Regional del Trabajo, un reglamento de higiene y seguridad, el mismo que será renovado cada dos años..."



A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Cecilia P.', written over a horizontal line.

Mgs. María Cecilia Peña Paz  
Directora de Seguridad, Salud en el Trabajo y Gestión Integral de Riesgos

## ANEXO 4

Acta de autorización por parte de la empresa “**Consortio Global Energy EP**”



Babahoyo, 7 de agosto del 2023

Magister  
Eduardo Galeas Guijarro  
**DECANO DE LA FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN FINANZAS E  
INFORMÁTICA**  
En su despacho.

Reciba un cordial saludo de quienes conformamos “**CORTE GLOBAL ENERGY**” de la ciudad de Guayaquil del cantó Daule.

Por medio de la presente me dirijo a usted para comunicarle que se ha **AUTORIZADO** al estudiante **CASTRO MERO KATIUSKA KATHERINE** de la carrera de **INGENIERÍA COMERCIAL** de la Facultad de Administración Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo para que realice el estudio de caso con el tema: **GESTION ADMINISTRATIVA DEL CONSORCIO “CORTE GLOBAL ENERGY” PERIODO 2022** el cual es requisito indispensable para poder titularse.

Sin otro particular me suscribo de usted

Atentamente



Ing. Edwin Alegría Macías MSc.  
CI: 120721474-1  
ealegría199@hotmail.com, 0996138938



**DIRECCIÓN: 25 DE DICIEMBRE E ISIDRO  
CARCHI, BARRIO BANIFE  
TELEFONOS: +593996138938 | +593990222983**

## ANEXO 5



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA  
CARRERA DE COMERCIO

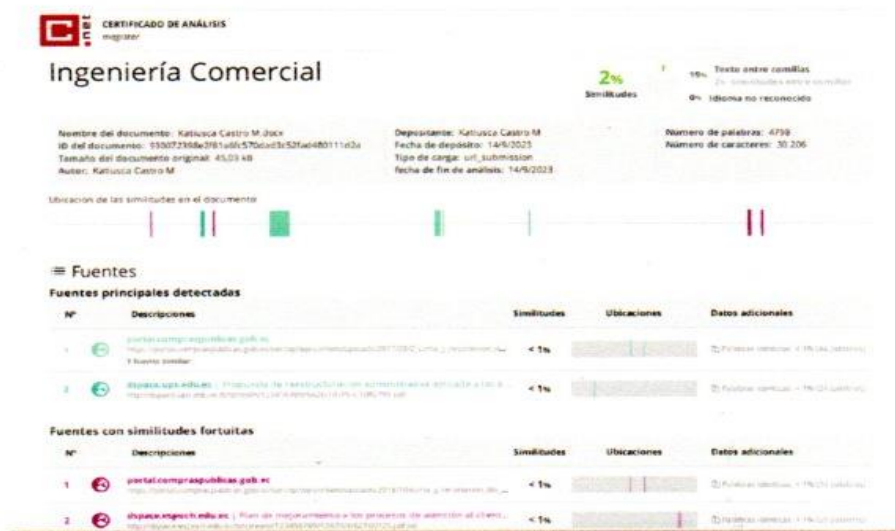


Babahoyo, 14 de septiembre del 2023

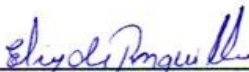
**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES  
EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del Trabajo de la Investigación de: el Señorita: **CASTRO MERO KATIUSKA KATHERINE BASTIDAS**, cuyo tema es: **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA "CORTE GLOBAL ENERGY" DEL PERIODO 2022**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Compilatio, obteniendo como porcentaje de similitud de **2%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución y Facultad.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

  
Ing. Elsy Sandoya Valero, MAE.  
DOCENTE DE LA FAFI.