



Carrera de Administración de Empresas

Título: “Análisis de Procesos Administrativos para optimizar la productividad del personal Interno y Externo de la Sección Zona Centro Instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito.

Trabajo de titulación, previo a la obtención del Título de Tecnóloga en Administración de Empresas, presentado como requisito para obtención del título de Tecnólogo en Administración de Empresas.

Autora: Martínez Enríquez María Augusta

Tutor: Ing. Aguirre Robles Narciza Guadalupe

QUITO – 2020

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/A TUTOR/A

En mi calidad de Tutor/a del proyecto: presentado por la señora MARÍA AUGUSTA MARTÍNEZ ENRÍQUEZ, portadora de la cedula de identidad 1715653174, para optar por el título de Tecnólogo en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la ciudad de Quito a los 22 días del mes de febrero 2020

Atentamente,

ING. AGUIRRE ROBLES NARCIZA GUADALUPE

CI: 1709370017

TUTOR DEL TRABAJO FINAL DE GRADUCACIÓN

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

Los conceptos desarrollados, análisis realizados y las conclusiones del presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor María Augusta Martínez Enríquez. Autorizo al ITSHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.

MARTÍNEZ ENRIQUEZ MARÍA AUGUSTA

1715653174

DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo a mis Papitos Fabito y Chelita, a mi hijo Emilio, a quienes amo con todo mí ser, junto a toda la familia y amigos quienes ha sido mi apoyo incondicional en el transcurso de este tiempo.

María Augusta Martínez Enríquez

RECONOCIMIENTO Y AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis docentes que en el trayecto de mis estudios me supieron guiar y transmitir sus conocimientos para poder cumplir mis metas académicas.

A la Empresa Eléctrica Quito por permitirme hacer uso de su información.

María Augusta Martínez Enríquez

RESUMEN EJECUTIVO

El presente trabajo de investigación contribuirá como un aporte a la Sección de la Zona Centro de Instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito, con la actualización del procedimiento y la capacitación al personal que lo conforma tanto interno como externo.

El cual está estructurado mediante tres capítulos que proveerán información y resultados para el desarrollo del presente trabajo.

En el primer capítulo se desarrolló un Marco Teórico donde se pudo afianzar los conceptos de la administración, como son la planificación, la organización, la dirección y el control los mismos que fueron de aporte fundamental para el desarrollo de la investigación, esta información fue obtenida de fuentes bibliográficas.

En el capítulo dos se desarrolló un Marco Metodológico con el diseño de la investigación aplicando una encuesta al personal interno y externo para la recopilación de información con su respectiva tabulación y poder determinar las causas de la escasa productividad de la Sección Zona Centro de Instalaciones. Acompañado de un diagnóstico general de la Empresa Eléctrica Quito, una breve historia y sus procesos comerciales específicamente en lo que respecta a las instalaciones de nuevos servicios y reparaciones al cual está orientada la investigación.

En el capítulo tercero plantea una propuesta acompañada del proceso administrativo para actualizar el procedimiento y realizar capacitaciones al personal de la Sección Zona Centro de Instalaciones con la finalidad de que conozcan la herramienta y así mejorar la productividad de esta Sección. También se concluye la presente investigación con las conclusiones y recomendaciones para que sean consideradas por las autoridades de la EEQ.

ABSTRACT

This research work will contribute to the section of the EEQ facilities center area with the update of the procedure and the training of internal and external personnel.

Which is structured through three chapters that will provide information and results for the development of this work.

In the first chapter a theoretical framework was developed where the concepts of administration could be strengthened, such as planning, organization, management and control, which were of fundamental contribution to the development of research, this information was obtained from bibliographic.

In chapter two, a methodological framework was developed with the design of the investigation applying a survey to internal and external personnel for the collection of information with their respective tabulation and to determine the causes of low productivity of the center area section of facilities. Accompanied by a general diagnosis of the Quito Electric Company, a brief history and its commercial processes specifically in regard to the installations of new services and repairs to which the research is oriented.

In the third chapter, he proposes a proposal accompanied by the administrative process to update the procedure and train the personnel of the center area of facilities section so that they know the tool and thus improve the productivity of this section. This research is also concluded with the conclusions and recommendations for consideration by the EEQ authorities

Índice

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL/A TUTOR/A.....	i
DECLARATORIO DE RESPONSABILIDAD.....	ii
DEDICATORIA	iii
RECONOCIMIENTO Y AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN EJECUTIVO	v
ABSTRACT.....	vi
Índice de Tablas	ix
Índice de Gráficos	x
INTRODUCCIÓN	2
1 Formulación del objetivo	2
1.2 Objetivo general	2
1.3 Objetivos específicos.....	2
2 Justificación.....	2
3 Planteamiento del problema	3
CAPÍTULO I.....	5
1. MARCO TEÓRICO	5
1.1. El proceso administrativo en las empresas.....	5
1.2. Qué es el Proceso Administrativo	5
1.2.1. Funciones del proceso administrativo	6
1.2.2. Cómo función del proceso administrativo.....	7
1.3. Planeación	8
1.3.1. Que es planificación?	8
1.3.2. Porque es importante la planificación	9
1.3.2.1. Principios corporativos.....	9
1.3.2.2. Visión	9
1.3.2.3. Misión	10
1.3.2.4. Objetivos	10
1.3.2.5. Políticas	10
1.3.2.6. Metas	10
1.3.2.7. Estrategias	10

1.4. Organización	10
1.4.1. Cómo funciona el proceso administrativo.....	11
1.4.2. Importancia de la organización	11
1.4.3. Principios de la organización	11
1.4.4. Estructura organizacional.....	15
1.4.4.1. Organigramas	16
1.4.4.2. Normatividad para el diseño de organigramas	16
1.4.4.3. Tipos de organigramas	16
1.5. Integración.....	17
1.6. Dirección	19
1.6.1. Que es la función de Dirección	19
1.6.2. El proceso de dirección de la empresa	19
1.7. Control.....	20
1.7.1. Importancia del control	21
1.7.2. Proceso de control	22
1.7.3. Etapas del control.....	23
1.8. Productividad.....	23
1.8.1. Que es la productividad.....	23
1.8.2. Formas de expresar la productividad.....	24
1.8.3. Factores que determinan la productividad.....	24
1.8.4. Técnicas para controlar la productividad	24
1.8.5. Eficiencia.....	24
1.8.6. Eficacia.....	25
CAPÍTULO II	26
2. MARCO METODOLÓGICO	26
2.1. Diseño de la Investigación	26
2.2. Tipos de investigación.....	26
2.3. Métodos de investigación.....	27
2.4. Diagnostico EEQ.....	27
2.4.1. Base legal	27
2.4.2. Terminología	29
2.4.3. Reseña Histórica.....	30
2.4.4. Misión	33

2.4.5.	Visión	33
2.4.6.	Valores Corporativos.....	33
2.4.7.	Macro procesos de la organización	35
2.4.8.	Procedimiento para la instalación de servicios nuevos	37
2.4.9.	Procedimiento para la atención de reparaciones	38
2.5.	Determinación de la población y muestra	39
2.6.	Técnicas de investigación.....	40
2.7.	Procesamiento y análisis de la información	40
2.8.	Resultado de la investigación	53
CAPÍTULO III.....		54
3.	PROPUESTA	54
3.1.	Tema.....	55
3.2.	Objetivo.....	55
3.3.	Objetivos específicos.....	55
3.4.	Diagnóstico situacional	55
3.5.	Problema.....	57
Diagrama del Ishikawa causas en los trabajos operativos.....		57
3.6.	Planificación.....	58
3.6.1.	Detección y análisis de las necesidades	59
3.7.	Organización	63
3.7.1.	Organigrama Zona Centro Instalaciones	63
3.8.	Actualización del procedimiento instalaciones	64
3.8.1.	Procedimiento para realizar inspecciones para factibilidad de servicios.	64
3.9.	Integración.....	84
3.10.	Dirección	86
3.11.	Control.....	88
3.12.	Parámetros de incremento de la productividad en la EEQ	88
4.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	90
4.1.	Conclusiones	90
4.2.	Recomendaciones.....	91
Bibliografía		92
ANEXOS		95
□	Anexo N°1_Encuesta.....	95

Índice de Tablas

Tabla 1 Cuadro de Integración de Capital de la E.E.Q.....	28
Tabla 2 Género	41
Tabla 3 Edad empleados EEQ.....	42
Tabla 4 Instrucción educativa personal EEQ.....	43
Tabla 5 Tiempo de servicio en la EEQ	45
Tabla 6 Área que desempeña en la EEQ	46
Tabla 7 Desempeño de actividades.....	47
Tabla 8 Respecto al manual de funciones y procedimientos.....	49
Tabla 9 Evaluación del desempeño.....	50
Tabla 10 Recibe incentivos o premios.....	52

Índice de Gráficos

Gráfico 1 Mapa de procesos de la EEQ	36
Gráfico 2 Procesos de comercialización.....	37
Gráfico 3 Procedimiento para la instalación de servicios nuevos.....	38
Gráfico 4 Procedimiento para la atención de reparaciones	39
Gráfico 5 Género empleados EEQ.....	41
Gráfico 6 Edad empleados EEQ.....	42
Gráfico 7 Instrucción educativa personal EEQ	44
Gráfico 8 Tiempo de servicio en la EEQ.....	45
Gráfico 9 Área que desempeña en la EEQ.....	46
Gráfico 10 Desempeño de actividades.....	48
Gráfico 11 Respecto al manual de funciones y procedimientos.....	49
Gráfico 12 Evaluación de desempeño.....	51
Gráfico 13 Recibe incentivo o premio	52

INTRODUCCIÓN

1 Formulación del objetivo

1.2 Objetivo general

Realizar una propuesta de mejora del proceso administrativo para optimizar la productividad de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito.

1.3 Objetivos específicos.

- Conceptualizar los aspectos relacionados al proceso administrativo que se aplicarán en esta propuesta, por medio de la revisión bibliográfica y documental sobre este tema.
- Conocer los procesos y relacionarlos al proceso administrativo y productividad de la Sección Zona Centro Instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito.
- Diseñar un plan de los procedimientos administrativos y operativos de la Sección Zona centro de Instalaciones de la Empresa Eléctrica Quito, que permita mejorar su productividad.

2 Justificación

El interés de esta investigación es el de crear un sistema que permita optimizar tanto el talento humano interno como el de contratación externa para mejorar la calidad de servicio en la Empresa Eléctrica Quito, por eso se plantea esta propuesta que permitiría mejorar los procesos y la calidad del servicio de este segmento.

Hoy en día la E.E.Q. garantiza la factibilidad y continuidad del servicio de energía eléctrica en nuestros hogares, por ello es importante conocer los diferentes tipos de factores externos involucrados en la atención de los trabajos.

Otro afán de la investigación también es demostrar la importancia que tiene la evaluación del tratamiento operativo y administrativo de los proveedores externos que trabajan con la EEQ.

Con los conocimientos adquiridos ya puestos en práctica, optimizar los recursos, logrando un servicio de calidad, y así evitar gastos innecesarios dentro del presupuesto mismo que repercute en nuestra economía propia o de la empresa, y uno de mis propósitos es evitar realizar gastos innecesarios o no planificados.

3 Planteamiento del problema

La Empresa Eléctrica Quito busca dar la oportuna atención y garantizar el servicio de energía eléctrica a sus usuarios, por lo que se debe asegurar un nivel de satisfacción de la prestación del servicio eléctrico, con lo que desde la Sección Zona Centro del Departamento de Instalaciones de la Gerencia Comercial se ejecuta la reposición del suministro después de una interrupción individual, y es necesario garantizar a los consumidores un abastecimiento continuo y confiable.

Debido a los últimos años el Sector eléctrico, manejado como un sector estratégico público, ha venido reduciéndose la capacidad operativa, la cual se está incorporando dentro de los procesos de Contratación de Compras Públicas con la contratación de la

mano de obra mediante los proveedores de servicios, lo que permite brindar el servicio de restitución de una interrupción individual luego de una falla eléctrica, actualmente la parte operativa no se ha incorporado tanto personal que ha salido con encargos o jubilados, por tanto es necesario garantizar nuestro servicio.

Desde la óptica de la Administración de Empresas esta problemática que se evidencia en la EEQ, tras los resultados presentados, se vería la posibilidad de solucionar esta problemática y se incorporaría un sistema que permita optimizar tanto el talento humano interno como el de contratación externa para mejorar este servicio de cara a la calidad de servicio a la Empresa Eléctrica, por eso se plantea esta propuesta que permitiría mejorar los procesos y la calidad del servicio de este segmento.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. El proceso administrativo en las empresas

Es un proceso por medio del cual se consigue calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados. Se logra la calidad cuando la organización es eficiente respecto al uso racional y planeado de los recursos, internos y externos, y eficaz cuando tiende la misión a través del cumplimiento de sus objetivos sociales, técnicos, tecnológicos, científicos, políticos, religiosos, culturales, deportivos, y académicos. (Plata, 2017)

1.2. Qué es el Proceso Administrativo

Es aplicado en las organizaciones para lograr sus objetivos y satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales. La labor de los administradores y gerentes en este sentido es importante, se dice que el desempeño de los mismos se mide conforme el cumplimiento del proceso administrativo.

Las funciones del proceso administrativo son las mismas funciones de las diferentes etapas (planificación, organización, dirección y control) pero se diferencian de las mismas porque son aplicadas a los objetivos generales de la organización.

Establece que las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control consideradas por separados, constituyen las funciones administrativas que al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración 5ta edición, 2000)

La administración se aplica a las organizaciones sin importar el lugar donde se encuentran, y mientras más complejas sean, aumenta la necesidad de administrarlas.

El éxito de las organizaciones depende de una adecuada administración, involucrando los elementos materiales, humanos, financieros, etc. que posee la entidad. (Ponce, 2004)

Ciencia compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuyo aplicación conjuntos humanos permite establecer sistemas relacionales de esfuerzos cooperativo, mediante los cuales se alcanzan propósitos comunes que no se logran de manera individual en los organismo. (Martínez, 2011)

Define la administración como: coordinación de individuos y recursos materiales para el logro de objetivos organizacionales. (Kast, 2011)

1.2.1. Funciones del proceso administrativo

El proceso administrativo y sus componentes resultan de la mayor importancia para la empresa dentro del sistema de toma de decisiones, como son:

- Planificación
- Organización
- Dirección
- Control

Es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno e interna, planteamiento de estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo. (CANO, 2017)

Importancia

Permite proponer objetivos y señala qué es lo que se va a hacer para poder alcanzarlos. Permite organizar mejor las áreas y recursos de la empresa, coordinar mejor las tareas y actividades, y controlar y evaluar mejor los resultados, ello gracias a que nos facilita comparar los resultados obtenidos con los planificados. (CANO, 2017)

Además de ser una función administrativa que comprende el análisis de una situación, el establecimiento de objetivos, la formulación de estrategias, y el desarrollo de planes de acción, también es posible definir a la planeación como el proceso a través del cual se realiza cada una de estas actividades. (CANO, 2017)

El proceso de planeación consiste de varias etapas, es relevante que las tengas en cuenta antes de comenzar:

- Análisis de la situación: dónde estamos
- Establecimiento de objetivos: de qué forma avanzamos
- Formulario de estrategias: el cómo lograrlo a grandes rasgos
- Diseño de planes de acción: el cómo lograrlo en detalle (CANO, 2017)

1.2.2. Cómo función del proceso administrativo

Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar: las actividades que necesitan ser controladas, los medios de control que se emplearan (Ricalde, 2014)

El proceso administrativo es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de una empresa u organización de la forma más eficiente posible.

En palabras aún más sencillas, el proceso administrativo se compone de una serie de etapas que nos ayudarán a conseguir los objetivos propuestos.

En la definición, hemos dicho que el proceso administrativo está formado por una serie de etapas: planificación, organización, dirección y control. En este apartado las desarrollaremos y las explicaremos. Claro que, en primer lugar, conviene saber cómo se separan estas dos fases:

Fase mecánica: La fase mecánica está compuesta por la planificación y la organización. Podríamos decir que es una parte estática del proceso.

Fase dinámica: La fase dinámica, por su parte, está compuesta por la dirección y el control. En este sentido, la palabra dinámica hace referencia al movimiento.

1.3. Planeación

1.3.1. ¿Qué es planificación?

“Planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas”. (Stoner, 2012)

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; También puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización

1.3.2. ¿Por qué es importante la planificación?

Consiste en el conjunto de actividades para el diseño de la estructura formal de la organización y la definición de los procedimientos para la ejecución de tareas. Se responde a los siguientes interrogantes ¿Quién? ¿Dónde? ¿Cómo? ¿Con qué?

La importancia de la planificación es saber el camino a seguir cumpliendo las metas y objetivos en común, también permite medir la eficiencia de la empresa. (Chiavenato I. , 2009)

1.3.2.1. Principios corporativos

Son la base sobre la que se construye la institución

Son intangibles que poseen los seres humanos, representan una parte fundamental para el buen desarrollo y funcionamiento de la empresa.

Son el conjunto de creencias y valores que guían e inspiran la vida de una empresa. (Bernal, 2007)

1.3.2.2. Visión

En términos empresariales, la definición de visión se refiere a las metas y propósitos que se marca una empresa y que espera conseguir en el futuro. Consiste en una expectativa ideal, que muestra el planteamiento de lo que desean ser y conseguir con el tiempo. (Bernal, 2007)

1.3.2.3. Misión

La misión es el motivo, propósito, fin o razón de ser de la existencia de una empresa u organización (Promonegocios.net, 2019)

1.3.2.4. Objetivos

Los objetivos son resultados específicos a largo plazo que una empresa espera lograr mediante su misión, permanecer estable un largo tiempo, por ser básico para la empresa. (Chiavenato I. , 2009)

1.3.2.5. Políticas

Son un conjunto de directrices que establecen normas, procedimientos y comportamientos que deben llevar los empleados. (Chiavenato I. , 2009)

1.3.2.6. Metas

Las metas son más específicas en cuanto a tiempo y factibles de ser cuantificadas, son blancos a alcanzar anualmente.

1.3.2.7. Estrategias

Una estrategia es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin.

1.4. Organización

Consiste en el diseño y determinación de la estructura, procesos, funciones y responsabilidades, así como el establecimiento de métodos y la aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo (Harold, 2004)

1.4.1. ¿Cómo funciona el proceso administrativo?

La palabra administración se origina del latín ad que significa dirección, para, y minister que significa subordinación u obediencia, por tanto, se puede traducir como “aquel que realiza una función bajo un mando de otro” (González, 2015)

El proceso administrativo funciona con sus 4 ejes principales, planeación ¿Qué? ¿Dónde? ¿Como? ¿Cuándo?, Dirección; hacer que se quiera en forma correcta y por convicción, Control ¿Cómo se ha realizado?, Organización; ¿Quién? ¿Con qué? (González, 2015)

1.4.2. Importancia de la organización

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesaria, implica: el diseño de tareas y puestos, designar a las personas idóneas para ocupar los puestos, la estructura de la organización, los métodos y procedimientos que se emplearan (Ricalde, 2014)

1.4.3. Principios de la organización

- Orientación al objetivo

Como cualquier proceso dentro de la administración, este debe responder al objetivo que se ha planteado la empresa.

Cada acción que se contemple, así como el modo de seleccionar y estructurar la información en la que se basa el plan, deben atender al objetivo principal de la empresa.

También se deben tener en cuenta criterios de administración, como la eficiencia y la eficacia. Se trata de lograr ganancias con bajos costos operativos y de producción. (Elpensante, 2016)

- Especialización

Es el principio que establece la realización en serie de una tarea muy específica.

Se trata de aprovechar al máximo una capacidad muy concreta de un empleado o de una máquina, a fin de obtener el máximo rendimiento en esa tarea.

Esto implica que la cadena de producción debe estar muy bien estructurada, pensada y cronometrada para dar cabida a esa secuencia de tareas especializadas. (Gestión del talento humano, 2016)

- Jerarquía

Es el principio según el cual el poder se distribuye dentro de la empresa para que sea ejercido en beneficio del cumplimiento de los objetivos.

Generar esa cadena de mando ayudará a tener un mejor control de las tareas en cuanto a metodología (cómo se hacen las cosas) y resultados (para qué se hacen las cosas).

Esta cadena de mando también funciona como un incentivo para las personas que integran la organización, porque les presenta posibilidades de crecimiento profesional y/o laboral dentro de la empresa.

Y esto también tiene una dimensión educativa poco evidente; las personas dentro de la empresa pueden comprender la estructura de un Estado y su razón de ser. (Elpensante, 2016)

- Responsabilidad

Organizar el uso y la gestión de recursos y asignar tareas requiere también la generación y distribución de responsabilidades.

La magnitud de las responsabilidades dependerá del rango y rol de la persona dentro de la institución.

Este principio permite tener idea del alcance de las acciones, manejar las expectativas y elaborar indicadores de gestión.

También es importante que a cada responsabilidad se le asigne una persona con suficiente autoridad para hacerla cumplir. (Gestión del talento humano, 2016)

- Cadena de mando

En esa organización hay que establecer normas de actuación y procedimientos dentro de la cadena de mando.

De ese modo se evitarán malos entendidos en el transcurso de las labores operativas, y se podrán establecer responsabilidades en caso de fallas y reconocimientos en casos de éxitos. (Elpensante, 2016)

El administrador deberá procurar la comunicación clara y efectiva de esta cadena de mando, para que los empleados puedan reconocer a sus jefes inmediatos y rendirles cuentas.

- Difusión o divulgación

Es una parte fundamental de todo el proceso administrativo: solo difundiendo correcta y oportunamente la estructura de la empresa y sus procesos, los empleados tendrán claro su margen de acción.

En la difusión interna de esta información participan todos los miembros, pero principalmente los rangos altos y medios de la empresa, quienes bajan los datos en cascada a los empleados de base.

Es clave que haya soporte escrito de todas estas informaciones, para llevar registro del acontecer institucional y para que haya modos de verificar órdenes y procedimientos. (Elpensante, 2016)

- Tramo de control

En el momento de la organización se debe pensar en la estructura de la línea supervisoría, un grupo de personas con la responsabilidad de supervisar a otros.

Aquí hay que manejar un criterio de racionalidad para determinar el número de subordinados por cada supervisor. Lo ideal es que una persona no supervise a más de 5 empleados directos.

- Coordinación

Este principio se refiere a la armonía o el equilibrio que se logra al distribuir las responsabilidades entre las distintas unidades de la empresa, y cómo estas unidades aportan proporcionalmente al logro del objetivo. (Gestión del talento humano, 2016)

- Continuidad

La continuidad es el principio según el cual, al momento de organizar, debe pensarse en el largo plazo, en cómo se garantiza la estabilidad del proceso en el tiempo.

La idea es que cada proceso tenga forma de iniciarse y transcurrir hasta el logro de los objetivos, e incluso en pueda prolongarse más allá de los objetivos, a su verificación y ajuste respectivos.

Este principio surge de la certeza de que la estructura organizacional requiere mantenerse, pero también ajustarse a las condiciones de su entorno.

Este principio lleva aparejado una tarea de documentación constante de los procesos para que haya continuidad de procedimientos independientemente de que cambien las personas que los ejecutan. (Gestión del talento humano, 2016)

1.4.4. Estructura organizacional

La capacidad de una organización de estructurarse y reestructurarse para adaptarse a condiciones internas y externas cambiantes es importante para aumentar al máximo desempeño organizacional. (Lusthaus, 2002)

1.4.4.1. Organigramas

Un organigrama es la representación esquemática de las diferentes unidades organizativas y los cargos que conforman, con la correspondiente indicación de las líneas de autoridad de mando.

1.4.4.2. Normatividad para el diseño de organigramas

1. Representa las diferentes unidades que constituyen la compañía con sus respectivos niveles jerárquicos.

2. Refleja los diversos tipos de trabajo, especializados o no, que se realizan en la empresa debidamente asignados por área de responsabilidad o función.

3. Muestra una representación de la división de trabajo, indicando: a. Los cargos existentes en la compañía. b. Como estos cargos se agrupan en unidades administrativas. c. Como la autoridad se le asigna a los mismos. (Salazar Molina , 2019)

1.4.4.3. Tipos de organigramas

Por su naturaleza: microadministrativos, macroadministrativos, mesoadministrativos

Por su finalidad: informativo, formal, informal, analítico

Por su ámbito: generales, específicos

Por su contenido: integrales, funcionales, de puestos, plazas y unidades

Por su disposición gráfica: Verticales, horizontales, mixtos, de bloque, circulares

1.5. Integración

¿Quién y con qué se va a hacer? Personal: selección, contratación, capacitación, materiales, finanzas, compras, producción, entre otros.

La integración el proceso administrativo permite distribuir el trabajo entre los miembros del grupo, para establecer y reconocer las relaciones necesarias que permitan desempeñar los objetivos que se han prefijado.

A través del proceso organizativo se formulan una serie de reglas y estándares de comportamiento que deberán ser seguidos por cada uno de los empleados, en la consecución de dichos objetivos específicos.

Y es que, la integración no solo es una etapa más del proceso administrativo, sino que por sí misma adquiere una importancia esencial al proporcionar los métodos necesarios para que se puedan realizar las actividades de manera eficiente, bajo el mínimo esfuerzo.

Cuando se implementan sistemas organizativos en los procesos de la empresa se evita la lentitud típica de las jerarquías y la ineficiencia de los equipos.

Así, al determinar las funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros de trabajo se focalizan mucho mejor los esfuerzos del equipo. La estructura debe reflejar los objetivos y planes de la empresa, la autoridad y su entorno. (Emprende Pyme. net, 2018)

Funciones de la integración en el proceso administrativo

A través de la organización se procede a repartir la carga de trabajo en tareas que se puedan ejecutar de forma lógica y conveniente para individuos o grupos dentro de los equipos de la empresa. A esta característica se le conoce como procesos de división de trabajo.

En este sentido, la figura del supervisor permite controlar las tareas que se realizan en los escalones inferiores, para evaluar si en efecto los subordinados realizan con diligencia las acciones propuestas. Sin embargo, la función de un superior no pasa por actuar con autoritarismo, sin empatía ni confianza. Conoce cuáles deben ser las verdaderas características del supervisor para que se cumplan las tareas definidas

También se permite definir departamentos o áreas de trabajo más específicos sobre las tareas que se van a desarrollar. De esta manera se especializa al equipo y se puede brindar un servicio más profesional a los clientes. Esta estrategia es esencial para producir una jerarquía en la organización de la empresa, vinculando equipos con departamentos.

Etapas de la integración:

a) RECLUTAMIENTO: Tiene por objeto hacer de personas totalmente extrañas a la empresa, candidatos a ocupar un puesto en ella, tanto haciéndolos conocidos a la misma, como despertando en ellos el interés necesario

b) SELECCIÓN: Tiene por objeto escoger entre los distintos candidatos aquellos que para cada puesto concretos sean los más aptos.

c) INTRODUCCIÓN: Tiene por fin articular y armonizar el nuevo elemento al grupo social del que formara parte en la forma más rápida y adecuada.

d) **DESARROLLO:** Busca desenvolver las cualidades innatas que cada persona tiene para obtener su máxima realización posible.

Por el reclutamiento se hace de un extraño un candidato, por la selección se toman de los candidatos a los buenos candidatos solamente, por la introducción se hace del buen candidato un empleado y por el desarrollo se hace del empleado o trabajador un buen empleado.

1.6. Dirección

1.6.1. ¿Qué es la función de Dirección?

Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica: determinar cómo se dirigirá el talento de las personas, determinar el estilo de dirección adecuado, orientar a las personas al cambio, determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones. (Ricalde, 2014)

1.6.2. El proceso de dirección de la empresa

Una vez presentado el concepto y estructura del sistema de dirección, la cuestión que se plantea es cómo llevar a cabo el proceso que permita el cumplimiento de los objetivos de dicho sistema o aspecto. Es decir, es el momento de hacer referencia al proceso de la dirección o de la administración y organización de la empresa, como explicación de las actividades o funciones específicas que la integran.

- **El liderazgo**

El liderazgo es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo de trabajo

determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.

- **La comunicación como sistema**

La comunicación puede entenderse como el proceso de interacción social por medio del cual se trata de producir cambio en la manera de ser, pensar y actuar de las personas; valiéndose para tal propósito de acciones, símbolos, códigos, palabras, imágenes, entre otros aspectos. (Plata, 2017)

La motivación

Motivar es inducir a la gente a continuar del modo deseado. Se presentan muchas opiniones alrededor de la magnitud de la responsabilidad de los directivos para la motivación de los subordinados. Tradicionalmente se parte del supuesto que los directivos deben lograr esta motivación dentro de las limitaciones impuestas por el grado que les haya sido delgada. (Plata, 2017)

1.7. Control

Proceso de observación y medida a través de la comparación sistemática de los objetivos previstos con los resultados obtenidos. También es la capacidad de dominio o de regulación del sistema para alcanzar dichos objetivos. (Plata, 2017)

El control es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no

existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos.

1.7.1. Importancia del control

El control es la función administrativa por medio de la cual se evalúa el rendimiento. El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas.

Cuando hablamos de la labor administrativa, se nos hace obligatorio tocar el tema del control. El control es una función administrativa, es decir es una labor gerencial básica, que puede ser considerada como una de las más importantes para una óptima labor gerencial.

El control es un elemento del proceso administrativo que incluye todas las actividades que se emprenden para garantizar que las operaciones reales coincidan con las operaciones planificadas. Todos los gerentes de una organización tienen la obligación de controlar

El control se enfoca en evaluar y corregir el desempeño de las actividades de los subordinados para asegurar que los objetivos y planes de la organización se están llevando a cabo.

De aquí puede deducirse la gran importancia que tiene el control, pues es solo a través de esta función que lograremos precisar si lo realizado se ajusta a lo planeado y en caso de existir desviaciones, identificar los responsables y corregir dichos errores.

Sin embargo es conveniente recordar que no debe existir solo el control a posteriori, sino que, al igual que el planteamiento, debe ser, por lo menos en parte, una labor de previsión. En este caso se puede estudiar el pasado para determinar lo que ha ocurrido y porque los estándares no han sido alcanzados; de esta manera se puede adoptar las medidas necesarias para que en el futuro no se cometan los errores del pasado.

Además siendo el control la última de las funciones del proceso administrativo, esta cierra el ciclo del sistema al proveer retroalimentación respecto a desviaciones significativas contra el desempeño planeado. La retroalimentación de información pertinente a partir de la función de control puede afectar el proceso de planeación. (Valda, 2019)

1.7.2. Proceso de control

El proceso general de control se puede resumir en tres fases:

1. Definir normas y estándares de referencia.
2. Comparación de lo establecido y lo ejecutado.
3. Decidir qué acción debe seguir. En la cotidianidad realizamos acciones de control; no obstante, no siempre somos conscientes de ello, por cuanto la palabra control no tiene una connotación positiva, y es asociada, de manera inmediata, con desconfianza o

irresponsabilidad y no con el mejoramiento continuo en busca de la eliminación de errores.
(Plata, 2017)

1.7.3. Etapas del control

- **Determinar estándares y objetivos:** En este primer paso se deben establecer lo que se espera obtener en la medición. Este paso determina cuáles serán los valores que se esperan obtener al realizar la evaluación del proceso y a partir de ellos se sabrá si son correctos o no.
- **Hacer la evaluación:** Tomando en cuenta los valores que se esperan, según lo establecido en los estándares, se realizará la evaluación del proceso o actividad.
- **Comparar los valores:** Una vez se tenga la medición, se pueden comparar los valores con los estándares o mediciones anteriores para poder determinar si se está haciendo bien o no.
- **Retroalimentación y toma de decisiones:** Según lo que se obtenga al comparar los valores, se podrán hacer correcciones en los procesos. La idea es corregir las debilidades y asegurarse de mantener las fortalezas que se encuentren durante el control administrativo. (Enciclopedia Económica, 2017)

1.8. Productividad

1.8.1. ¿Qué es la productividad?

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo. (Sánchez, 2000)

La productividad está familiarizada con los resultados obtenidos en un proceso y se mide por el cociente formado por los resultados logrados y los recursos empleados.

Usualmente la productividad se puede determinar a través de dos componentes: Eficiencia, es la relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados y Eficacia, es el grado en que se realizan las actividades planeadas y se alcanzan los resultados planeados.

1.8.2. Formas de expresar la productividad

La productividad es una medida de qué tan eficientemente utilizamos nuestro trabajo y nuestro capital para producir valor económico. Una alta productividad implica que se logra producir mucho valor económico con poco trabajo o poco capital. Un aumento en productividad implica que se puede producir más con lo mismo.

1.8.3. Factores que determinan la productividad

El clima organizacional

Las herramientas de trabajo

Los espacio otorgados para ejercer sus actividades

1.8.4. Técnicas para controlar la productividad

Establecer prioridades

Organizar reuniones productivas

Modernizar la empresa

1.8.5. Eficiencia

Es el factor esencial de la productividad, la eficiencia mide el aprovechamiento o el desperdicio e energía, su objetivo es minimizar el desperdicio de los recursos materiales e

intangibles, incluyendo el tiempo y el espacio. Cuando se habla de energía, es cualquier energía, incluyendo por supuesto a la mental o espiritual del pensamiento. (Lopez, 2012)

Es tratar de optimizar los recursos y procurar que no haya desperdicios de recursos.

$$PE = \frac{TIE}{TIR} \times 100$$

PE = Porcentaje de Eficiencia.

TIE = Tiempo de Instalación Establecido.

TIR = Tiempo de Instalación Real.

1.8.6. Eficacia

Es la capacidad de efectuar algo de manera óptima, para lograr el efecto que se desea o se espera, mediante la realización de una acción previamente establecida. (Melinkoff, 1990)

Eficacia.- implica utilizar los recursos para el logro de los objetivos trazados.

$$GC = \frac{TIT}{TIP} \times 100$$

GC = Grado de cumplimiento.

TIT = Total de Instalaciones Terminadas.

TIP = Total de Instalaciones Programadas.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Diseño de la Investigación

No se experimentan: el diseño no experimental de la investigación no se realiza la manipulación de variables, por el contrario, se encarga de la observación de los fenómenos en su ambiente natural. Es decir, este diseño se basa en la observación sin tener que intervenir, para luego realizar un análisis de los datos observados. Se encarga de registrar resultados o los efectos que ocurren por causas naturales.

El diseño de la investigación se fundamenta en una investigación no experimental está basado en la observación y experiencia de trabajar por varios años en la Empresa Eléctrica Quito y específicamente en el departamento de instalaciones de la zona norte y así realizar un análisis de los datos observados, obtenidos a través de la encuesta para esta investigación y con los resultados alcanzados realizando una mejora en la productividad del personal del área ya mencionada.

2.2. Tipos de investigación

- **Descriptiva:** Esta investigación se considera descriptiva, pues se definirán las particularidades de la población sujeto de estudio y su situación actual, de poca productividad en el desarrollo de las actividades tanto para la instalación de nuevos servicios como para la atención de las reparaciones diarias.
- **Explicativa:** Se considera este tipo de investigación explicativa, pues se encargará de buscar el porqué de los hechos mediante las relaciones causa-efecto. Aquí se

encuentra lo que se quiere explicar, es decir el problema que genera el retraso de los trámites ingresados con fechas posteriores a la ejecución del trabajo de campo.

2.3. Métodos de investigación

Método inductivo: Este método permitirá complementar el método anterior, porque va de lo particular a lo general, de una parte a un todo. Inducir es ir más allá de lo evidente. La inferencia inductiva radica en presentar la manera cómo los hechos particulares están conectados a un todo

Método deductivo: Este método será empleado en la presente investigación, por ser un tipo de razonamiento, que parte de lo general a lo particular, de lo complejo a lo simple. La inferencia deductiva muestra cómo un principio general, descansa en un grupo de hechos que son los que lo constituyen como un todo.

2.4. Diagnóstico EEQ

2.4.1. Base legal

El Gerente General en la actualidad Mgs. Jaime Bucheli Albán es el Representante Legal de la Empresa y el Ejecutivo responsable de la gestión económica, administrativa y técnica. La Empresa Eléctrica Quito S.A. desde el punto de vista jurídico es una Institución de derecho privado pese a que su paquete accionario mayoritariamente es del Estado.

Tabla 1 Cuadro de Integración de Capital de la E.E.Q

ACCIONISTA	Acciones Ordinarias	Acciones Preferidas	Total	%
Fondo de Solidaridad	23 844 120		23 844 120	52.47
I. Municipio del Distrito Metropolitano de Quito	14 982 044	618 076	15 600 120	34.33
Industriales y Comerciantes	766 440		766 440	1.69
Consejo Provincial de Pichincha	5 166 080		5 166 080	11.37
Consejo Provincial del Napo	70 040		70 040	0.15
T O T A L:	44 828 724	618 076	45'446.800	100

Fuente: (Empresa Eléctrica Quito, 2000)

Elaborado por: www.eeq.com.ec

Se debe regir bajo los siguientes requisitos legales:

Código del Trabajo Ley Orgánica de Servicio Civil y Carrera Administrativa (LOSCA)
 Ley Orgánica de Compañías dictado por la Superintendencias de Compañías. Ley Orgánica de Transparencia y acceso a la información pública Ley de Régimen del Sector Eléctrico dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobada el 10 de octubre de 1996. Manual de Gestión de la Calidad código: RI.UGC.422.MC.01 Reglamento Sustitutivo del Reglamento de Suministro de Electricidad dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobado el 22 de noviembre de 2005. Reglamento para la Administración del Fondo de Electrificación Rural y Urbano Marginal FERUM dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobado el 31 de julio de 1998. 27 Codificación del Reglamento de Tarifas dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobado el 17 de junio del 2002 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobado el 10 de julio del 2000. Ley Reformativa a la Ley del Anciano dictada por Defensoría del Pueblo aprobado el 18 de octubre del 2001. Ley de Educación Física, Deportes y

Recreación dictado por el Ministerio del Deporte aprobado el 10 de agosto del 2005. Diversas Ordenanzas Municipales expedidas por los diferentes Municipios. Varias Regulaciones y Reglamentos dictados por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC). Regulación 012/08 dictada por el Consejo Nacional de Electrificación (CONELEC) aprobada el 23 de octubre del 2008.

La Empresa tiene por objeto la prestación del servicio de energía eléctrica y servicios conexos en su área de concesión, el aprovechamiento óptimo de sus redes e infraestructura eléctrica para la prestación o facilitación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, en conformidad con la legislación aplicable, brindar servicios técnicos, servicios de comercialización y asistencia especializada en actividades relacionadas con su objeto social.

2.4.2. Terminología

- ARCONEL Agencia de Regulación y Control de Electricidad.
- BCE Banco Central del Ecuador.
- CEDA Centro Ecuatoriano de Derecho Ambiental.
- CENACE Operador Nacional de Electricidad.
- CIER Comisión de Integración Eléctrica Regional.
- CONELEC Consejo Nacional de Control de Electricidad.
- CFN Corporación Financiera Nacional.
- EEQ Empresa Eléctrica Quito S.A.
- GWh Gigavatios hora (un millón de kilovatios hora).
- GLP Gas Licuado de Petróleo.

- ISC Índice de Satisfacción al Cliente.
- ISCAL Índice de Satisfacción con la Calidad Percibida.
- INEC Instituto Nacional de Estadística y Censos.
- ISPRES Índice de Satisfacción con el Precio Percibido.
- KWh Kilovatio hora (mil vatios hora).
- LOSPEE Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica.
- MEER Ministerio de Electricidad y Energía.
- MEM Mercado Eléctrico Mayorista.
- MG Megavatios (mil kilovatios).
- PEC Programa de Cocción Eficiente.
- PIB Producto Interno Bruto.
- PNBV Plan Nacional del Buen Vivir.
- ROA Retorno sobre la inversión.
- ROE Retorno sobre el capital.
- SIN Sistema Nacional Interconectado.
- VAD Valor Agregado de Distribución.

2.4.3. Reseña Histórica

Primera concesión

“**1894:** Iniciativa de construir primera planta quiteña plasmada en Decreto Legislativo que otorgó la concesión exclusiva por 15 años a Manuel Jijón y Julio Urrutia, para instalar

plantas de luz eléctrica y sistemas de alumbrado en Quito, Latacunga, Ambato, Riobamba y Loja.” (Nuñez J. , 2005)

Primer foco en Quito

“1895: Por primera vez se instala en la ciudad de Quito la luz eléctrica, gracias a que M. Jijón importó un pequeño motor para proporcionar este servicio a su casa y a la Botica Norteamericana de su propiedad, en la calle Sucre, entre García Moreno y Venezuela. Posteriormente, hizo llegar la luz eléctrica hasta la Plaza de San Francisco, donde fueron instalados los cuatro primeros focos de arco voltaico.

Iniciación del servicio” (Nuñez J. , 2005)

“1897: Víctor Gangotena se asoció con M. Jijón y J. Urrutia para fundar La Eléctrica a fin de proveer de luz y fuerza a la ciudad de Quito. Lograron importar una central de 200 kW, que se instaló en el lugar denominado Piedrahita, cerca de Chimbacalle y junto al río Machángara. Se realizó en primer lugar la iluminación nocturna de la Iglesia de la Compañía y luego la Empresa suministró alumbrado público a la ciudad mediante la instalación de 60 lámparas de arco voltaico de corriente continua, que más tarde fueron sustituidas con 500 lámparas incandescentes de 16 bujías.” (Nuñez J. , 2005)

“1900: Aproximación de accionistas de La Eléctrica a técnicos norteamericanos, para invertir en la empresa eléctrica quiteña, que pasó a llamarse The Quito Electric Light and Power Company y fue constituida legalmente en Estados Unidos, con un capital mayoritariamente americano. Se adquirió en el sector de Guápulo, la hacienda llamada El Infiernillo, al oeste del río Machángara, donde años más tarde se terminaba la instalación de una nueva planta hidroeléctrica de 200 kW.” (Nuñez J. , 2005)

“1937: el 6 de octubre, el Concejo Municipal de Quito dictó la Ordenanza N°. 479, con la cual se crea la Empresa Eléctrica Municipal otorgándole el carácter de empresa técnica comercial, dependiente del cabildo capitalino. La nueva planta eléctrica municipal instalada en Guangopolo inició sus operaciones el 21 de noviembre y contaba con una potencia de 3 400 kW, destinada a servir a 9 498 abonados.” (Nuñez J. , 2005)

“Formación de la Empresa

1955: La Empresa Eléctrica Municipal se convierte en una compañía autónoma con el nombre de Empresa Eléctrica Quito S.A., según consta en la escritura pública suscrita el 29 de septiembre de 1955, teniendo como accionistas al Ilustre Municipio de Quito, Caja del Seguro y Caja de Pensiones, estas dos últimas fusionadas luego en una sola, denominada Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS. Es así que convienen en constituir una compañía anónima civil y mercantil con una duración de 50 años, para la producción, suministro de electricidad con finalidad social y comercial, tanto en la ciudad como en cualquier otra circunscripción territorial del país.” (Nuñez J. , 2005)

“1972: Ingreso del Instituto Ecuatoriano de Electrificación - INECEL como accionista de la Empresa, el 18 de agosto. La Municipalidad de Quito y el IESS participan cada uno del 49% de las acciones e INECEL del 2%.” (Nuñez J. , 2005)

“1974: El 7 de marzo cambió la integración del accionariado, al adquirir INECEL el paquete del IESS y convertirse en el principal accionista de la empresa, propietario del 51% de sus acciones.” (Nuñez J. , 2005)

“1998: Una vez extinguido INECEL, se transfiere el paquete accionario al Fondo de Solidaridad, que actúa como accionista en la sesión de la Junta General de Accionistas del 10 de septiembre de 1998, con el 56,99% del paquete accionario.” (Nuñez J. , 2005)

“**2009:** Se suprime el Fondo de Solidaridad y su paquete accionario se transfiere, en representación del Estado, al Ministerio de Electricidad y Energía Renovable - MEER, como accionista y tenedor del 56,992% del paquete accionario. La EEQ comienza a operar como Empresa Pública en virtud de la Disposición Transitoria Tercera del Mandato 15 y lo dispuesto en la Transitoria 2.2.1.5 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Registro Oficial N°. 48 de 10 de octubre de 2009.” (Nuñez J. , 2005)

“**2014:** Actualmente el Capital Social es de USD 221'136.231, en tanto que el Capital Autorizado asciende a USD 244'320.5962.” (Nuñez J. , 2005)

2.4.4. Misión

“Proveer a Quito y al área de servicio, de electricidad, como un servicio público de calidad, con eficiencia, solidaridad y responsabilidad socio ambiental, contribuyendo al desarrollo del sector eléctrico y la construcción del Buen Vivir” (Empresa Eléctrica Quito)

2.4.5. Visión

“Ser referente en el contexto nacional y regional, por la calidad y eficiencia en la prestación del servicio público de electricidad y por su aporte al desarrollo sostenible de la comunidad.” (Empresa Eléctrica Quito)

2.4.6. Valores Corporativos

Dentro de la filosofía corporativa de la Empresa Eléctrica Quito se estipulan los siguientes valores y comportamientos.

“Honestidad

- Ser veraz en la rendición de cuentas y actos.
- Participar siempre en actividades lícitas.
- Ser sincero con uno mismo y con los demás.
- Actuar con transparencia.

Lealtad

- Obrar en beneficio de los intereses de la institución.
- Ser confiable.
- Cumplir los acuerdos.
- Mantener el compromiso con el cumplimiento de las actividades asignadas.

Respeto

- Valorar los intereses y las necesidades de los demás.
- Aceptar y comprender a los demás.
- Ser tolerante con posiciones y opiniones diferentes.
- Permitir la participación de todo el personal en las actividades de la Empresa.

Actitud de servicio

- Atender al cliente con calidez, calidad, eficiencia y empatía.
- Llegar al consumidor con servicios de energía en forma eficiente.
- Registrar y solucionar efectivamente quejas y reclamos.
- Tener iniciativa y ser creativo para solucionar requerimientos.
- Impulsar proyectos de mejora continua para calidad del servicio.

Brindar al usuario criterios para el uso eficiente de la energía.

Compromiso institucional

- Trabajar con orgullo.
- Identificarse y apropiarse de la Misión, la Visión y los Objetivos y Metas.
- Dar un valor agregado a cada actividad.
- Cumplir los compromisos adquiridos.
- **Responsabilidad social y ambiental**
- Cumplir con las leyes, instituciones y organismos de control.
- Cumplir los planes de manejo ambiental.
- Apoyar el desarrollo de un ambiente laboral favorable.
- Cumplir los acuerdos con los grupos de actores.

Solidaridad

- Colaborar en las actividades de los demás cuando éstos lo requieran.
- Impulsar el trabajo y crecimiento de su equipo.
- Compartir los conocimientos.
- Ser equitativo en el trato a los trabajadores.” (Empesa Eléctrica Quito)

2.4.7. Macro procesos de la organización

La Empresa Eléctrica Quito tiene definido su organización a través de macro procesos y subprocesos.

El Mapa de Procesos, el cual permite identificar la interrelación entre; Macro Proceso Gobernante, Sustantivo, y Adjetivo de la Empresa Eléctrica Quito.

Gráfico 1 Mapa de procesos de la EEQ



Fuente: Plan Estratégico EEQ

Elaborado por: (Empresa Eléctrica Quito, 2000)

Para la presente investigación se trabajará en el proceso gestión de matrícula que a su vez este está conformado por las siguientes actividades.

Aprobación y re probación de la factibilidad de servicio

Diseño de la factibilidad de servicio

Valoración del servicio

Generación del contrato de suministro

Creación de la orden de instalación

La instalación del servicio

Reparaciones del servicio

La Dirección comercial Zona Urbana es parte de la Gerencia Comercial de EEQ que en su función principal está encargada de los procesos comerciales como los que se describe a continuación.

Gráfico 2 Procesos de comercialización



Fuente: Empresa Eléctrica Quito Mapa de procesos

Elaborado por: (Empresa Eléctrica Quito, 2000)

Dentro del proceso de matrícula contempla el proceso de las instalaciones de servicios nuevos como las reparaciones de los servicios cuando presentan algún daño o emergencia en las residencias de la ciudad de Quito.

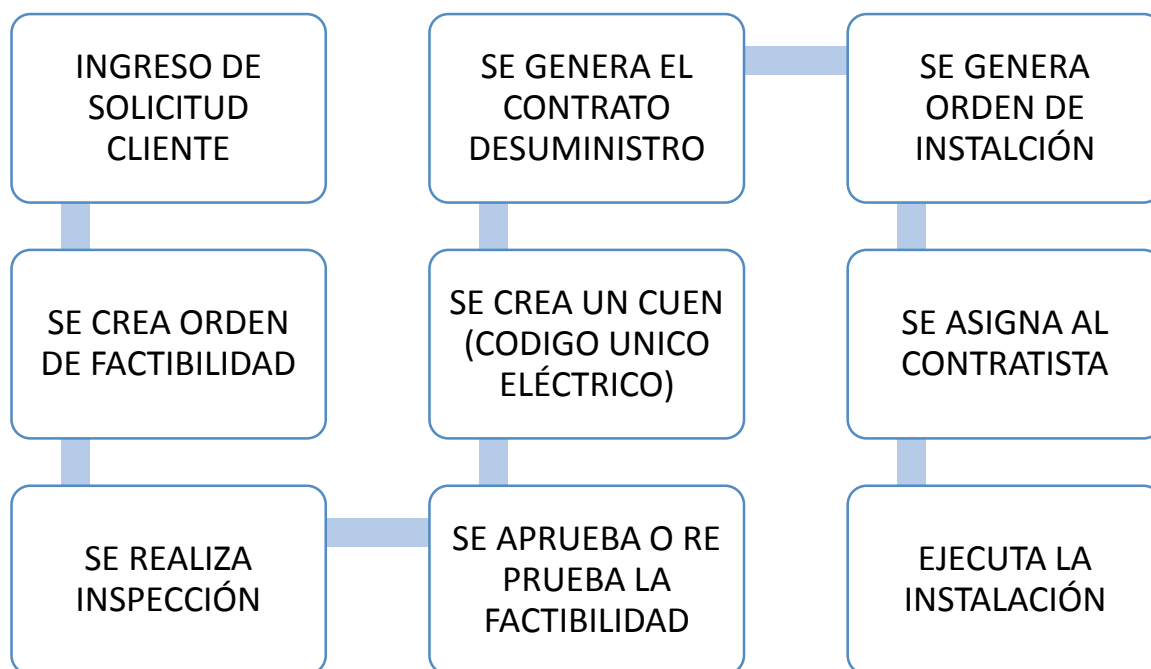
Es por ello que como funcionaria y colaboradora de la sección Zona Centro este trabajo de investigación aportará esta sección a optimizar los procesos administrativos que vienen acompañados de un proceso técnico.

2.3.8. Procedimiento para la instalación de servicios nuevos

El proceso que se describe a continuación están inmersos tanto el área administrativa como la operativa ya que uno depende del otro la sección Zona Centro Instalaciones

cumple como una de sus actividades principales las instalaciones de los nuevos medidores en la zona centro de la ciudad de Quito.

Gráfico 3 Procedimiento para la instalación de servicios nuevos



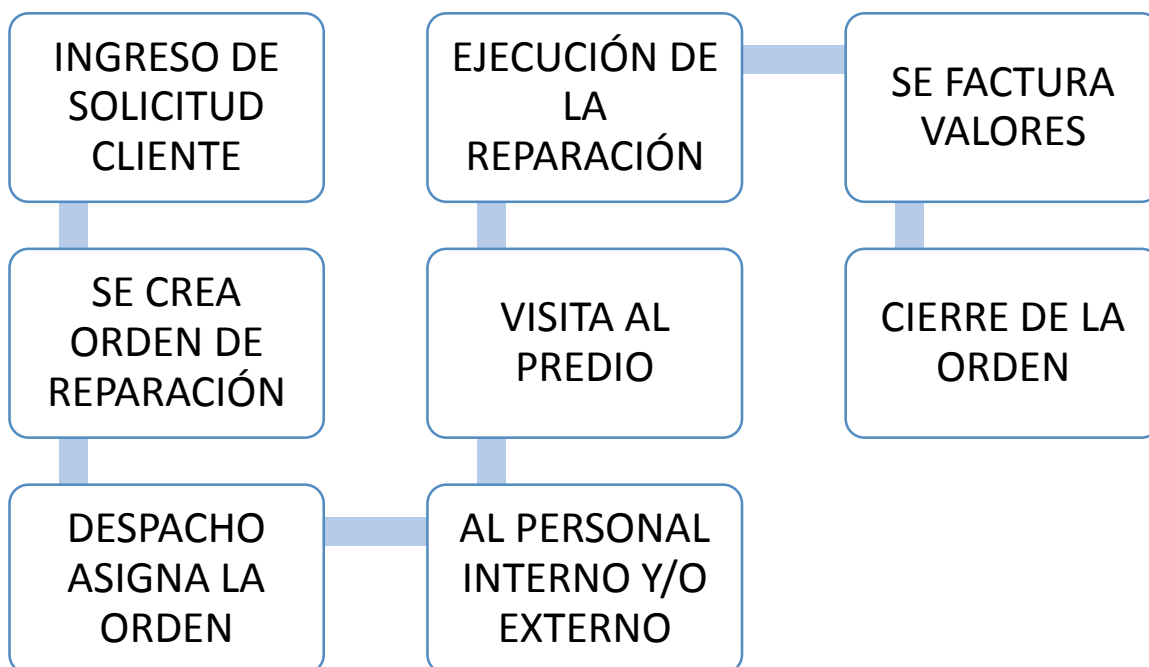
Fuente: Empresa Eléctrica Quito DCZU

Elaborado por: María Augusta Martínez

2.3.9. Procedimiento para la atención de reparaciones

La segunda actividad principal que realiza la sección Zona Centro Instalaciones es atender con las reparaciones y mantenimientos de los medidores de la zona centro de la ciudad de Quito a continuación se describe el procedimiento sistemático de cada actividad.

Gráfico 4 Procedimiento para la atención de reparaciones



Fuente: Empresa Eléctrica Quito DCZU

Elaborado por: María Augusta Martínez

2.4. Determinación de la población y muestra

- **Población**

Para el presente trabajo de investigación la población designada será la cantidad total de empleados de la Empresa Eléctrica Quito y los contratistas calificados por la EEQ los cuales se componen de la siguiente manera:

Personal de planta EEQ: 18 (Zona Centro)

Personal externo calificado por la EEQ: 15 (Contratistas)

Total 33 personas

- **Muestra**

Para la presente investigación se toma como muestra el total del personal interno y externo al cual está focalizado el trabajo de investigación dando un total de 33 encuestas

2.5. Técnicas de investigación

- **La encuesta** es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista, se utiliza un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito. Ese listado se denomina cuestionario.

Es impersonal porque el cuestionario no lleve el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos.

Se aplica la encuesta a 33 personas en su totalidad considerado el personal interno y externo de la sección zona centro de instalaciones de la EEQ.

El formulario utilizado se adjunta en el anexo N°1

2.6. Procesamiento y análisis de la información

Las encuestas fueron realizadas de forma aleatoria al personal administrativo y operativo de la Empresa Eléctrica Quito en sus distintos edificios y centros de operación.

Pregunta # 1.- ¿Género de los empleados de la EEQ?

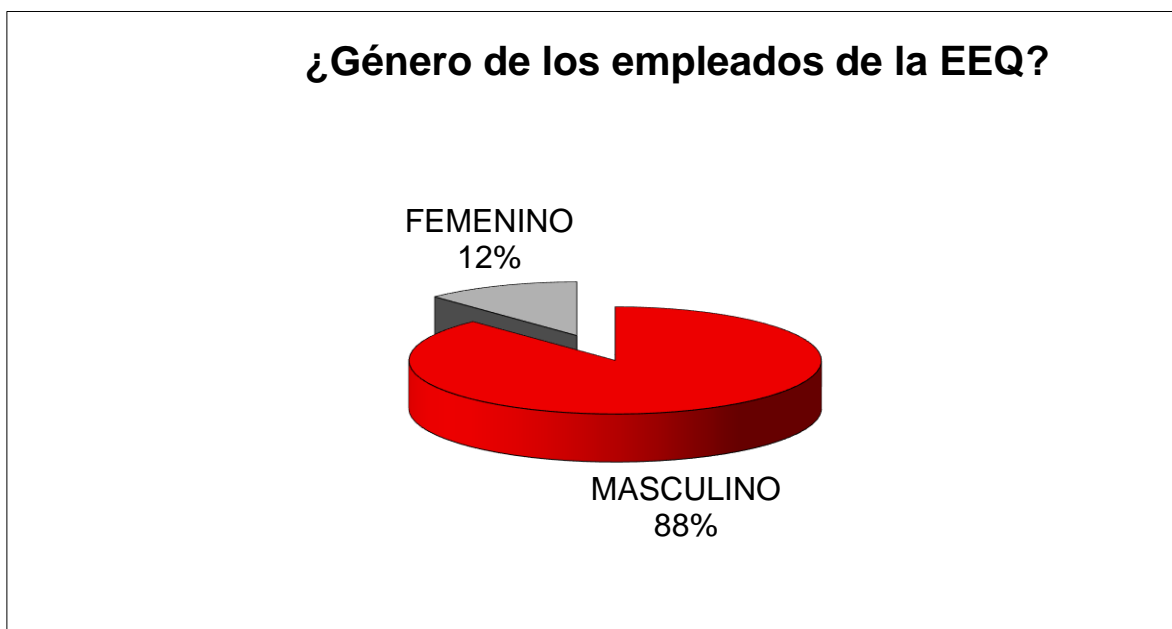
Tabla 2 Género

Descripción	Frecuencia	%
MASCULINO	29	87,88%
FEMENINO	4	12,12%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 5 Género empleados EEQ



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

Como se muestra en el Gráfico Nro. 1 el 88% del personal de la EEQ está representado por el género masculino, mientras que 12% está integrado por el género femenino.

Esta representación se encuentra marcada por el tipo de empresa y la actividad a la que dedica la EEQ en ya que en su mayoría el personal es operativo, pues el giro del negocio así lo exige

Pregunta # 2.- ¿Edad de los empleados de la EEQ?

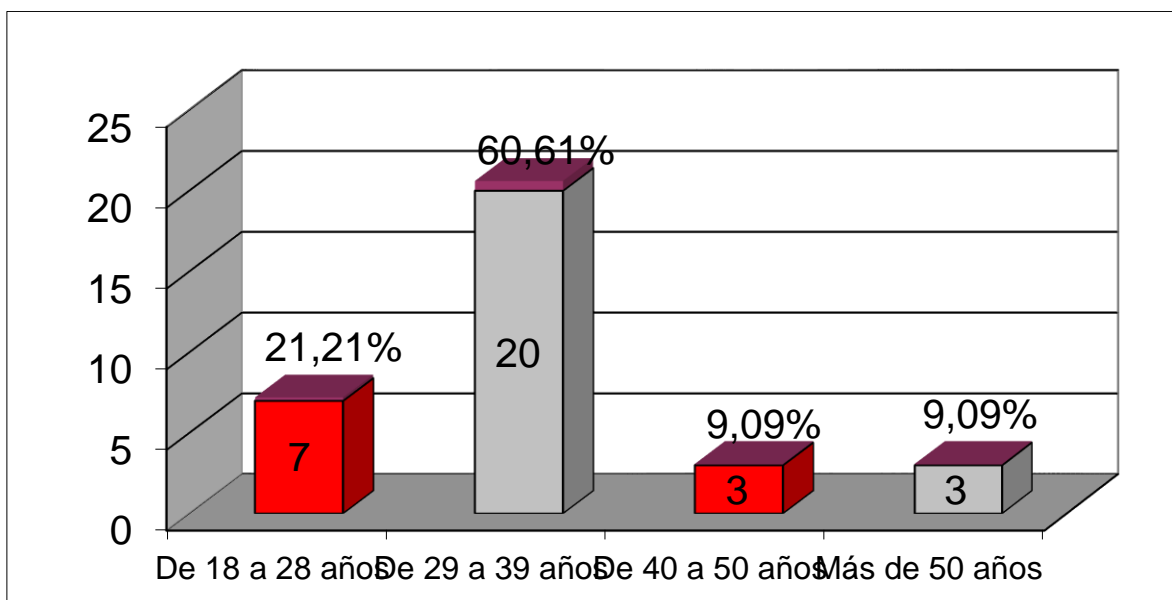
Tabla 3 Edad empleados EEQ

Descripción	Frecuencia	%
De 18 a 28 años	7	21,21%
De 29 a 39 años	20	60,61%
De 40 a 50 años	3	9,09%
Más de 50 años	3	9,09%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 6 Edad empleados EEQ



Fuente: Encuesta
Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 60% de los colaboradores indican que están entre los 29 y 39 años de edad, el 21% se encuentran entre los 18 a 28 años, mientras que el 9% están entre los 40 y 50 años y con tan solo un 9% colaborador que superan los 50 años. Estos datos muestran que la participación mayoritaria de trabajo es gente que viene haciendo carrera desde hace 25 años aproximadamente y se ha incorporado un número considerable de jóvenes que es el segundo grupo representativo lo que se concluye que la empresa brinda oportunidades de trabajo.

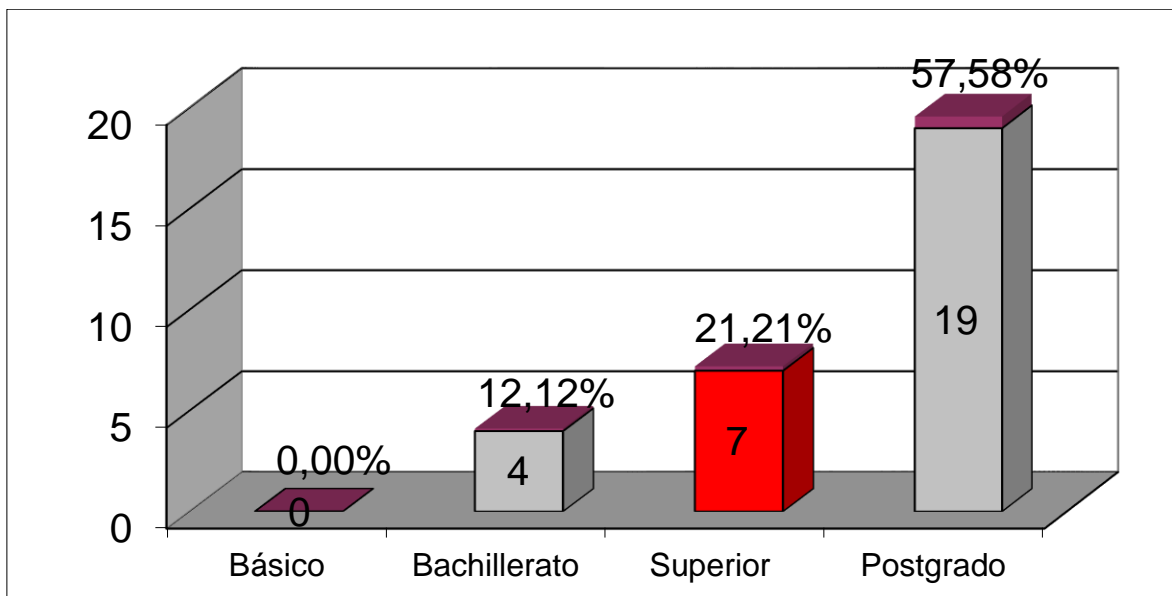
Pregunta # 3.- ¿Nivel de instrucción educativa de los empleados de la EEQ?

Tabla 4 Instrucción educativa personal EEQ

Descripción	Frecuencia	%
Básico	0	0,00%
Bachillerato	4	12,12%
Superior	7	21,21%
Postgrado	19	57,58%
Otro	3	9,09%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta
Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 7 Instrucción educativa personal EEQ



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 57% de los colaboradores supo informarnos tener instrucción de postgrado, el 21% señaló que tiene instrucción superior (tecnólogos) un dato relevante ya que la empresa impulsa a sus colaboradores con su preparación profesional.

El 12% de los encuestados también supieron manifestar que se encuentran con instrucción de bachiller esto tiene relación con la edad el grupo de 40 a 50 años ya no tienen ningún interés en seguir sus estudios superiores

Pregunta # 4.- ¿Qué tiempo tiene laborando en la EEQ?

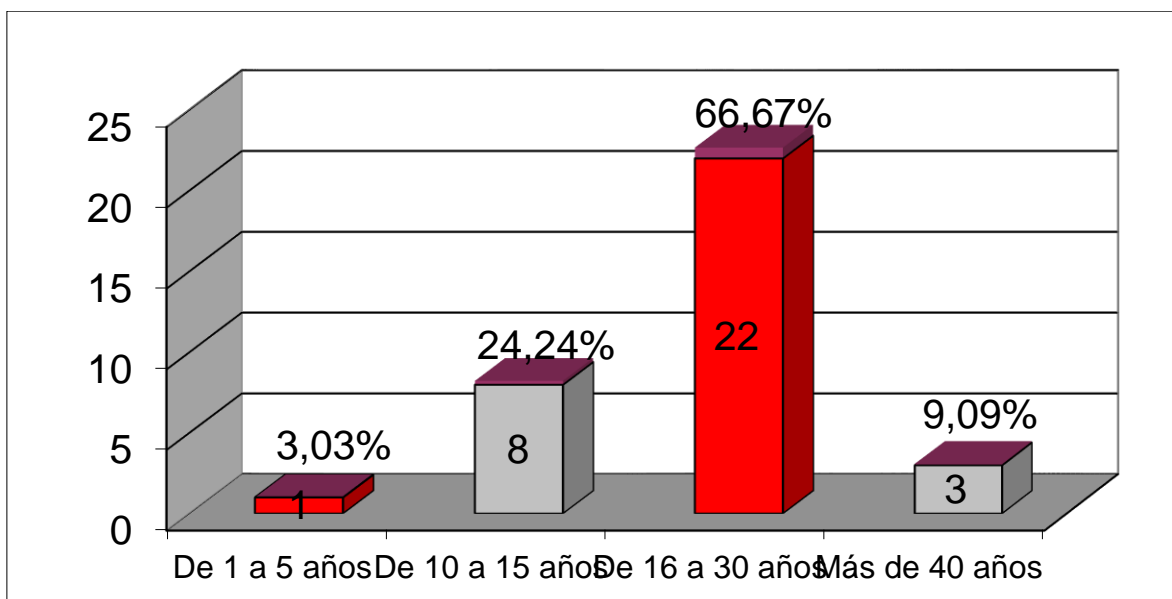
Tabla 5 Tiempo de servicio en la EEQ

Descripción	Frecuencia	%
De 1 a 5 años	1	3,03%
De 10 a 15 años	8	24,24%
De 16 a 30 años	22	66,67%
Más de 40 años	2	6,06%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 8 Tiempo de servicio en la EEQ



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 67% de los colaboradores manifestó tener un tiempo de servicio entre 16 a 30 años esto se debe a que el personal es de carrera y busca a largo plazo una jubilación en la EEQ.

Por otro lado el 24% de los encuestados esta la mano de obra considerado joven con un tiempo de servicio entre 10 a 15 años en este grupo de personas se encuentra un grupo de aproximadamente 300 empleados que pasaron a la nómina cuando se termina la tercerización con el mandato 8 en el año 2007.

Pregunta # 5.- ¿Las funciones que usted desempeña en la EEQ pertenecen al área de?

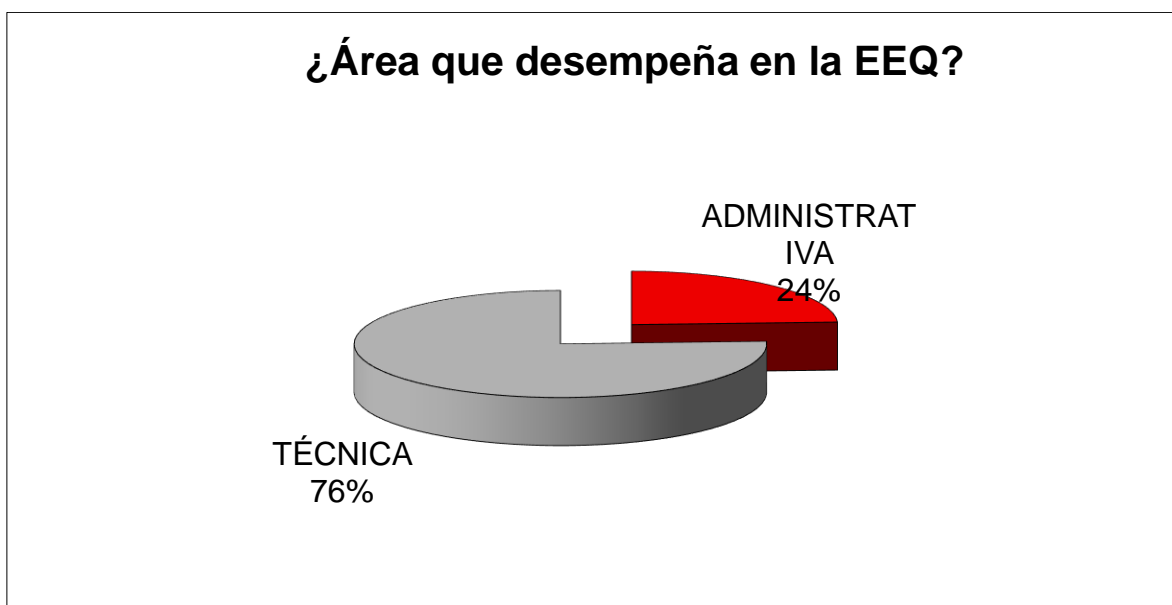
Tabla 6 Área que desempeña en la EEQ

Descrpción	Frecuencia	%
ADMINISTRATIVA	8	24,24%
TÉCNICA	25	75,76%
TOTAL	33	100,00%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 9 Área que desempeña en la EEQ



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 76% de los encuestados manifestaron que desarrollan sus actividades en el área técnico esto se debe a que por su naturaleza de brindar el servicio de energía eléctrica la mayor actividad es técnica y el 24% de los encuestados desarrollan sus actividades en la parte administrativa.

Pregunta # 6.- ¿Las tareas que usted desempeña dentro de su área en la EEQ las realiza por?

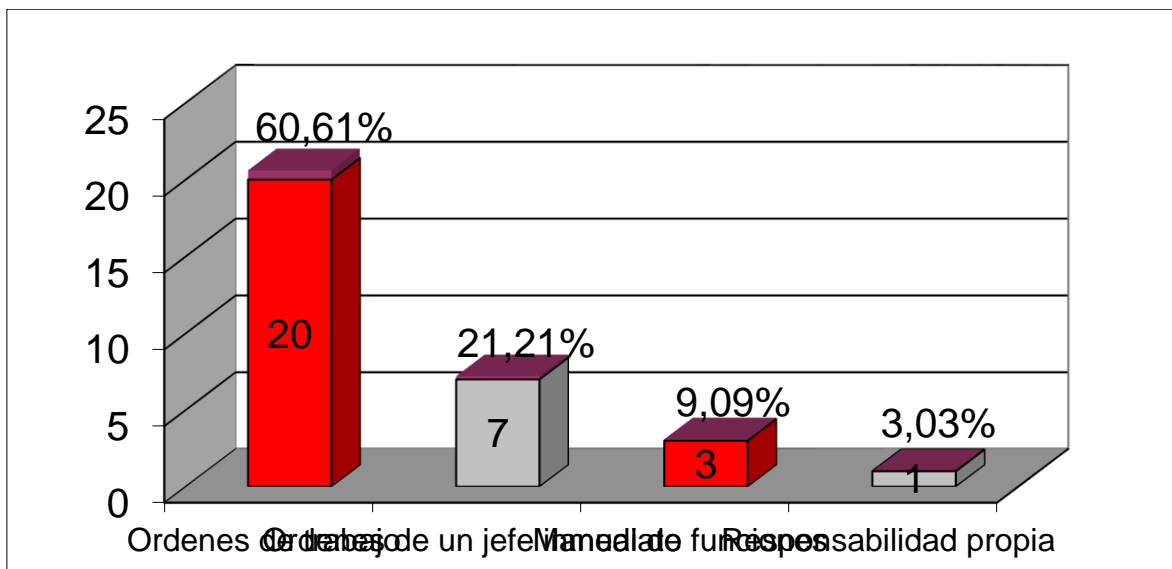
Tabla 7 Desempeño de actividades

Descripción	Frecuencia	%
Ordenes de trabajo	20	60,61%
Ordenes de un jefe inmediato	7	21,21%
Manual de funciones	3	9,09%
Responsabilidad propia	1	3,03%
Otros	2	6,06%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 10 Desempeño de actividades



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 61% de los encuestados manifestaron que desempeñan sus funciones con una orden de trabajo, el 21% manifestaron que realizan sus actividades bajo una orden de un jefe inmediato, el 9% realiza sus funciones según el manual de funciones y procedimientos vigentes publicados en el intranet de la EEQ y el 3% por responsabilidad propia.

La Empresa Eléctrica Quito en noviembre de 2017 se integra a un sistema comercial Nacional llamado SAP-CRM el cual su estructura funcional permite a los funcionarios de la empresa a realizar su actividades a través de un menú de transacciones y que por cada proceso se genera una orden de trabajo por tal razón los encuestados ya están familiarizados con este nuevo proceso y ejecutan sus órdenes de trabajos con las órdenes emitidas por el Font office.

Pregunta # 7.- ¿Con respecto al manual de funciones y procedimientos de comercialización de la EEQ?

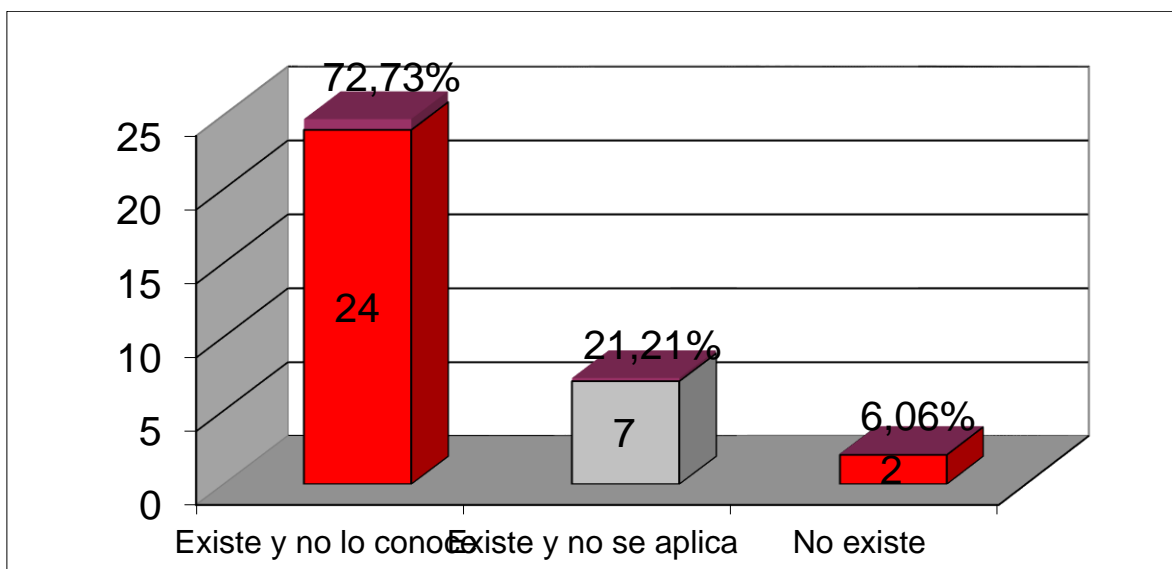
Tabla 8 Respecto al manual de funciones y procedimientos

Descripción	Frecuencia	%
Existe y no lo conoce	24	72,73%
Existe y no se aplica	7	21,21%
No existe	2	6,06%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 11 Respecto al manual de funciones y procedimientos



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 72% de los encuestados manifestaron que si existe un manual de funciones y procedimientos pero no lo conocen al detalle, el 21% de los encuestados manifestaron que

si existen los procedimientos pero no se aplican en su totalidad y el 6% de los encuestados indican que no existen procedimientos en la actividad que ellos realizan.

Un punto a resaltar en la presente investigación es considerar que los procedimientos existen pero se encuentran desactualizados por tal razón el 72% de los encuestados pueden estar haciendo sus actividades de una manera no tan adecuada es por ello que se plantea una mejora en el proceso administrativo actualizando los procedimientos y un plan de capacitación.

Pregunta # 8.- ¿Las evaluaciones de desempeño del personal de la EEQ se las realiza?

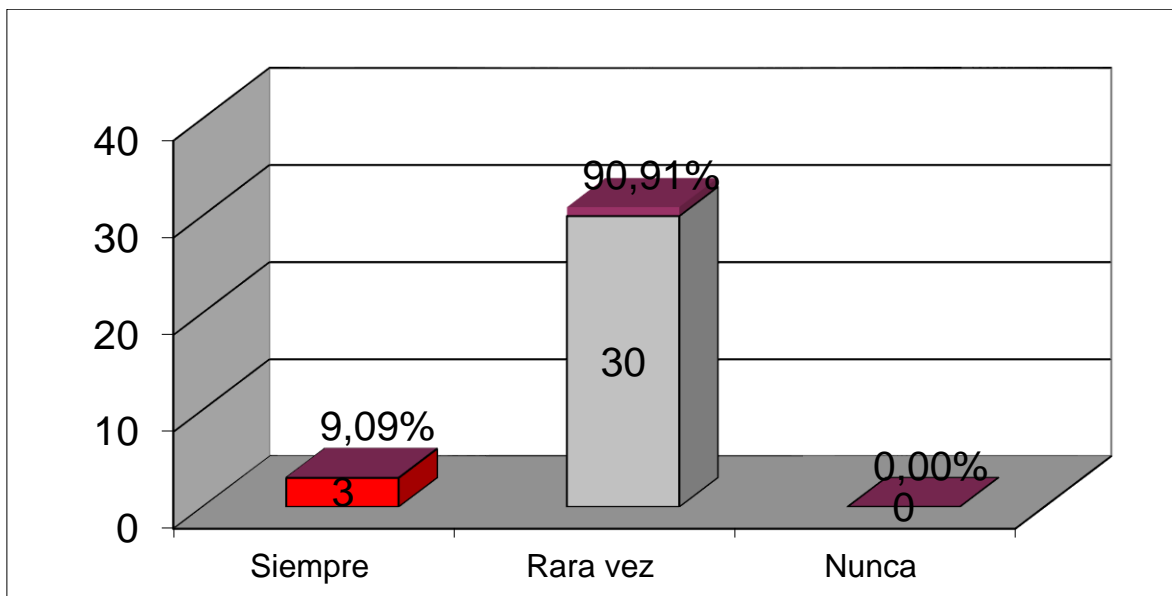
Tabla 9 Evaluación del desempeño

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	3	9,09%
Rara vez	30	90,91%
Nunca	0	0,00%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 12 Evaluación de desempeño



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación de los resultados

El 91% de los encuestados manifestaron que rara vez son evaluados por su desempeño, mientras que el 9% indica que siempre evalúan su desempeño.

Con estos resultados presentados en la encuesta se realizara posterior al plan de capacitación que se está proponiendo en la presente investigación se realizara una evaluación al personal de la sección zona centro instalaciones.

Pregunta # 9.- ¿Para el cumplimiento de sus funciones en la EEQ, usted recibe incentivos o premios?

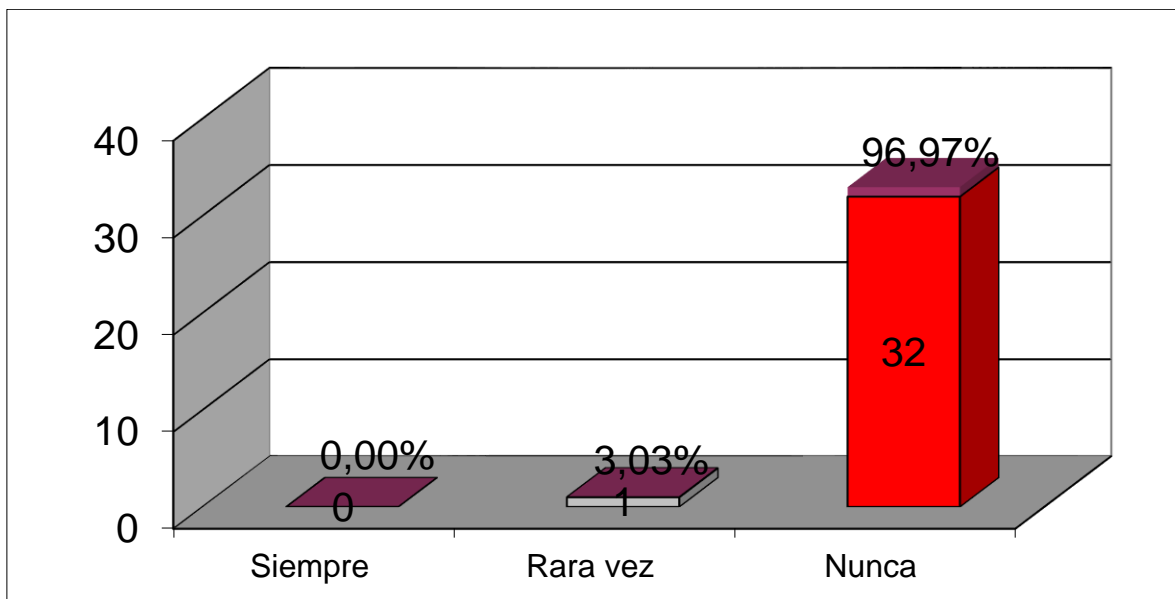
Tabla 10 Recibe incentivos o premios

Descripción	Frecuencia	%
Siempre	0	0,00%
Rara vez	1	3,03%
Nunca	32	96,97%
TOTAL	33	100%

Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Gráfico 13 Recibe incentivo o premio



Fuente: Encuesta

Elaborado por: María Augusta Martínez

Análisis e interpretación

El 97% de los encuestados manifiesta que nunca recibe un incentivo, pero esto no significa que no se puede entregar la ley contempla la remuneración variable por el cumplimiento de objetivos y de aporte a la empresa, con este antecedente si la sección zona centro de instalaciones se fija un objetivo para el presente año se puede considerar una remuneración variable como incentivo al esfuerzo y dedicación al trabajo.

Cabe mencionar que no solo está considerado como incentivo un valor económico también se puede manejar varias alternativas en caso de llegar acuerdo con la administración de la empresa. Por ejemplo en el onomástico un día libre.

2.7. Resultado de la investigación

Según la encuesta realizada se pudo obtener datos relevantes que permitirán desarrollar la actualización del procedimiento de instalaciones y socializar el mismo con el personal interno y externo dando a conocer las fortalezas del nuevo sistema comercial y así generar una mayor productividad a nivel de indicadores de gestión cumpliendo los objetivos planteados por la empresa y los entes de regulación.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

La necesidad de plantear la propuesta incidirá en la optimización para el logro de los objetivos de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ. A continuación, se exponen algunos escenarios considerados para la implementación del proyecto:

Tecnológico; Se obtendrá un software de trabajo para la recopilación de datos en línea para el personal de campo y pueda ingresar los datos y materiales utilizados en línea al sistema comercial. En este escenario se acordó implementar una línea telefónica exclusiva para clientes la misma que será para recibir reclamos y solicitudes, hasta sugerencias de ser el caso.

Socio – cultural; La categoría socio – cultural en este tipo de empresa, no tiene ningún tipo de limitaciones e impedimentos, ya que cualquier persona sin interesar su color de piel, etnia, edad, estatus social está apto para la acción de los procedimientos administrativos y operativos.

Competencia; En la actualidad las competencias los seres humanos tienen mucha preparación es complicada la disputa, sin embargo con el inicio de procesos administrativos y forma organizacional se mejora la productividad en la Sección Zona Centro de Instalaciones.

3.1. Tema

Análisis de procesos administrativos para optimizar la productividad del personal interno y externo de la Sección Zona Centro Instalaciones de la E.E.Q.

3.2. Objetivo

Determinar como la aplicación de la mejora continua de los procesos, optimizará la productividad de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ.

3.3. Objetivos específicos

Determinar cómo la aplicación de la mejora continua de los procesos mejora la eficiencia en la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ.

Determinar como la aplicación de la mejora continua de los procesos mejora la eficacia la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ.

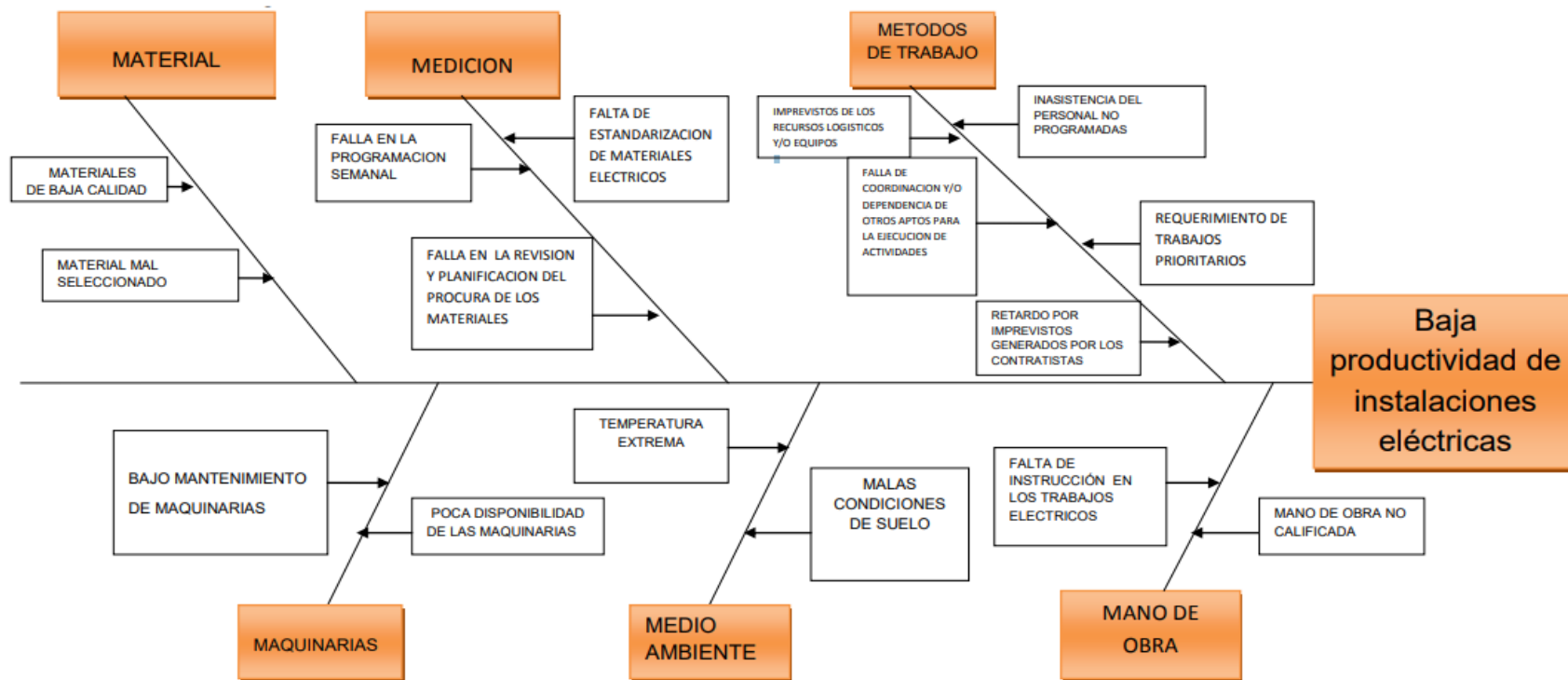
3.4. Diagnóstico situacional

La Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ cuenta con instructivos desactualizados por la misma razón que el sistema comercial cambió y no se publica en el intranet ningún procedimiento hasta la presente fecha de la investigación es por eso la propuesta de actualizar el proceso operativo y administrativo más importante de esta sección la cual se denomina Inspección de factibilidad de servicio, este instructivo es la razón de ser de esta Sección ya que el personal operativo está a cargo de realizar los diseños e instalaciones de nuevos servicios y lo propio lo ejecutan con contratistas que vendrían a ser el personal externo.

La propuesta planteada se fundamenta en los conocimientos del área adquiridos en los años de servicio y el día a día de la ejecución de las órdenes de trabajo tanto del personal operativo como del administrativo durante el proceso de análisis de la problemática, se pudo identificar de la causa y efecto que produce un deficiente proceso administrativo en la funcionalidad de la empresa es así que no se logran concluir los procesos a tiempo y la constante pérdida de información que implica no poder facturar al cliente mes a mes como corresponde ya que los servicios son dados de alta en las fechas que no corresponden, con este planteamiento y la capacitación que se impartirá al personal interno y externo se podrán actualizar los conocimientos e instruir de la nueva herramienta para así conseguir resultados extraordinarios como la disminución del tiempo en la instalación y la activación del medidor en línea esto gracias a la bondad del nuevo sistema comercial SAP-CRM

3.5. Problema


Diagrama del Ishikawa causas en los trabajos operativos.



Fuente: Planificación propia

Elaborado por: María Augusta Martínez

3.6. Planificación

 EMPRESA ELÉCTRICA QUITO <small>Siempre junto a ti</small>		FORMATO DE PRESUPUESTO		
Semanas de preproducción			2	
Semanas de producción			2	
Semanas de posproducción			1	
Tiempo total			5	
Nombre o título del proyecto: Mejorar la productividad de la Sección Zona Centro de la EEQ				
Descripción del proyecto:				
Planificación: ¿Qué hacer para mejorar la productividad de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ?				
Organización: ¿Cómo hacer para mejorar la productividad de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ?				
Integración ¿Quién y con qué se va hacer?				
Dirección: ¿Que se haga?				
Control: ¿Como se hizo?				
1	PREPRODUCCIÓN (SUBTOTAL 1)	\$1.965,00		
2	PRODUCCIÓN (SUBTOTAL 2)	\$2.840,50		
3	POSPRODUCCIÓN (SUBTOTAL 3)	\$950,00		
Valor total del proyecto		\$5.755,50		
1. PREPRODUCCIÓN :				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Honorario(s) Expertos(es)	\$800	\$2	\$1.600
2	Trámite de permisos	\$20	\$1	\$20
3	Alquiler de equipos oficina	\$50	\$1	\$50
4	Alquiler de espacio expositivo	\$100	\$1	\$100
5	Desplazamiento(s) personal (transporte)	\$45	\$1	\$45
6	Guión registro informe final	\$150	\$1	\$150
		\$1.165		\$1.965
2. PRODUCCIÓN :				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
10	Materiales digitales para la exposición	\$100	\$1	\$100
14	Impresión de textos de apoyo (fichas técnicas u otros)	\$15	\$33	\$495
20	Insumos para inauguración	\$1	\$33	\$33
30	Alimentación	\$3	\$825	\$2.063
33	Realización registro informe final	\$150	\$1	\$150
		\$269		\$2.841
3. POSPRODUCCIÓN :				
	Concepto del Gasto	Valor Unitario	Cantidad	Valor Total
1	Honorario para experto seguimiento y cumplimiento	\$800	\$1	\$800
2	Finalización o edición registro informe final	\$150	\$1	\$150
		\$950		\$950


Fuente: Planificación propia

Elaborado por: María Augusta Martínez

3.6.1. Detección y análisis de las necesidades

A través del análisis de la encuesta realizada podemos identificar que el personal interno y externo de la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ se puede evidenciar la necesidad de conocer y actualizar el procedimiento de instalaciones y reparaciones. Para identificar las necesidades de formación de la empresa, debemos comparar las competencias actuales y las futuras exigidas para cada puesto de trabajo, con el perfil real de cada trabajador.

En la actualidad, los puestos de trabajo requieren de un mayor conocimiento y destrezas con conocimiento actualizado tanto en teoría como en la práctica, lo que supone que las exigencias requeridas a los trabajadores son fuertes. Es por esto, que la fase de detección de necesidades se convierte en la pieza clave de todo el proceso de capacitación.



Presupuesto de capacitación

Empresa: EMPRESA ELÉCTRICA QUITO **Año:** 2020

Área: SECCIÓN ZONA CENTRO INSTALACIONES **Aprobado por:** DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO Y DPTO. DE CAPACITACIÓN

Presupuesto anual: \$ 25.000,00

1Q Presupuesto: \$1.000 **Total presupuesto:** \$1.000

1Q Presupuesto de capacitación					
Nº	Código	Detalle	Cantidad	Costo unitario	Total
1	DCZU01	Módulo WM (instalaciones)	1	\$400,00	\$400,00
2	DCZU01	Módulo reparaciones	1	\$400,00	\$400,00
3	DCZU01	Inducción de la mejora continua	1	\$200,00	\$200,00
Total					\$1.000

Fuente: Planificación propia
Elaborado por: María Augusta Martínez

Una vez detectadas las necesidades de la Sección Zona Centro de Instalaciones, se elabora el contenido del plan, actividades, cursos, talleres. La correcta definición de los objetivos del plan de capacitación conlleva tener en cuenta, la información obtenida sobre las necesidades de la organización y los empleados.

PROGRAMA DE CAPACITACION PARA TODO EL PERSONAL DE LA SECCIÓN ZONA CENTRO DE INSTALACIONES DE LA EEQ				
N°	ORDENES EMERGENTES	N° DE PERSONAS	COSTO	FECHA PLANIFICADA
1	Inducción de la mejora continua	33	\$ 200	ene-20

Fuente: Planificación propia

Elaborado por: María Augusta Martínez

**PROGRAMA DE CAPACITACION PARA TODO EL PERSONAL DE LA SECCIÓN
ZONA CENTRO DE INSTALACIONES DE LA EEQ**

N°	Módulo WM (INSTALACIONES)	N° DE PERSONAS	COSTO	FECHA PLANIFICADA
1	Factibilidad (nuevo servicio) o vehículo eléctrico	33	\$ 400	ene-20
2	Cambio de acometida			
3	Cambio de medidor			
4	Revisión de funcionamiento de			
5	Reubicación de medidor			
6	Reubicación de acometida			
7	Reubi.Acometida y medidor			
8	Baja de Servicio (desconexión)			
9	Cambio Med. variación carga			
10	Cambio Aco. variación carga			
11	Cambio de Aco y/o Medidor			
12	Cambio de tarifa			
13	Cambio tarifa ley Dis.			
14	Criticidad			

Fuente: Planificación propia

Elaborado por: María Augusta Martínez

**PROGRAMA DE CAPACITACION PARA TODO EL PERSONAL DE LA SECCIÓN
ZONA CENTRO DE INSTALACIONES DE LA EEQ**

N°	ORDENES EMERGENTES	N° DE PERSONAS	COSTO	FECHA PLANIFICADA
1	Cambio acometida por daño	33	\$ 400	ene-20
2	Cambio de medidor y acometida por daño			
3	Cambio de protecciones por daño			
4	Reposición de disyuntor			
5	Falta de servicio de energía eléctrica			
6	Reposición de medidor robado			
7	Reposición de acometida robada			
8	Daños en la caja de distribución			
9	Reposición de acometida y medidor robados			
10	Cambio de conector en la red			
11	Medidor desprendido			
12	Reposición inst. y/o accesorios			
13	Acometida y medidor desprendidos			
14	Cambio de medidor por daño			
15	Cambio soporte acometida			

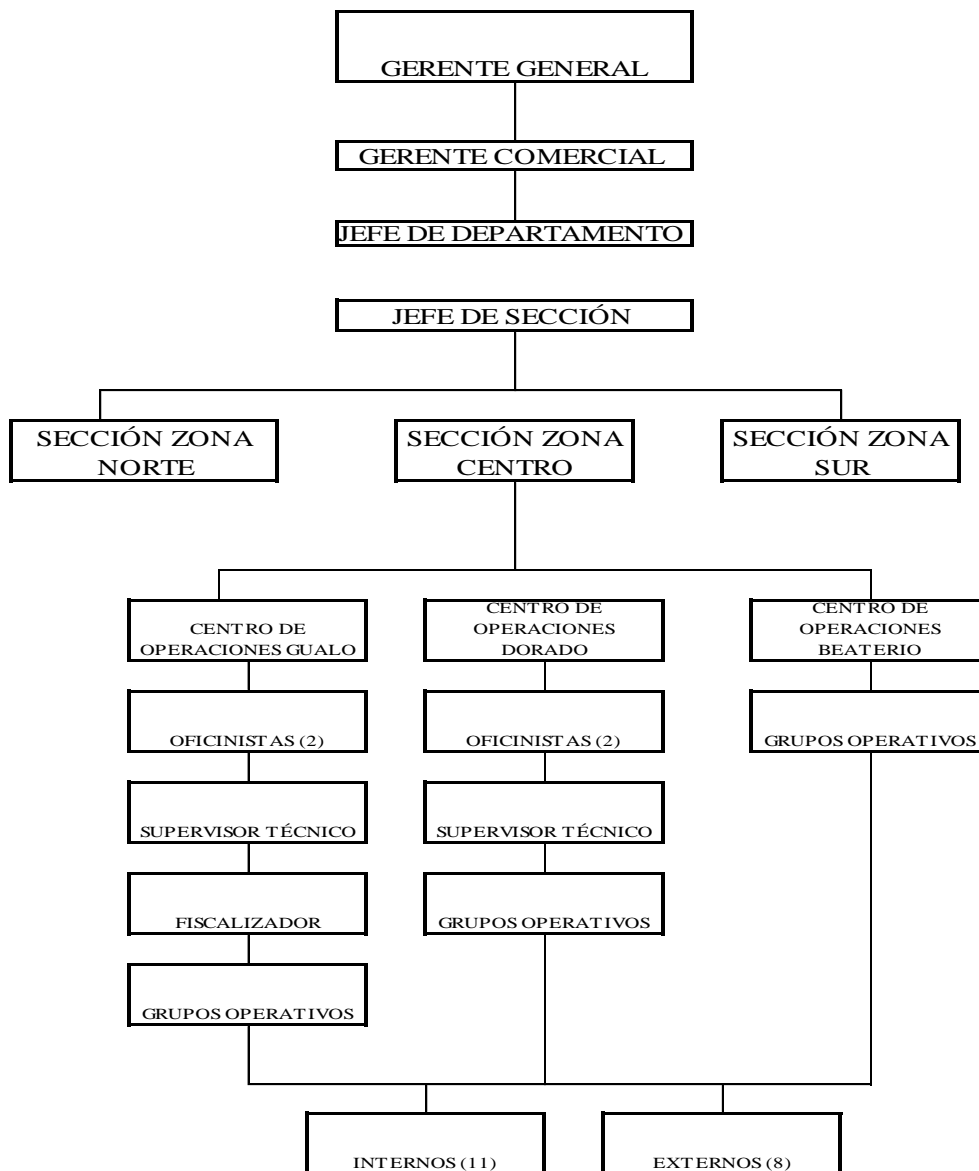
Fuente: Planificación propia

Elaborado por: María Augusta Martínez

3.7. Organización

3.7.1. Organigrama Zona Centro Instalaciones

Organigrama 1 Organigrama Dirección Comercial Zona Urbana



Fuente: Empresa Eléctrica Quito Dirección Comercial Zona Urbana

Elaborado por: María Augusta Martínez

El organigrama propuesto para la presente investigación es en la actualidad las áreas involucradas y relacionadas con la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ.

3.8. Actualización del procedimiento instalaciones

3.8.1. Procedimiento para realizar inspecciones para factibilidad de servicios.

OBJETO

Identificar las actividades necesarias para realizar inspecciones de campo o factibilidad de nuevo servicio para elaborar el diseño eléctrico en bajo y medio voltaje, y posterior creación de Contratos para cargar valores resultantes del Consumo de Garantía y Aportaciones si el caso lo amerita.

ALCANCE

Este instructivo es de aplicación para el personal de los Departamentos: Instalaciones, Áreas periféricas Norte y Sur, y Clientes Especiales y Tele medición.

INSTRUCTIVO

Descripción de actividades

Cuadro de transacciones y responsables.

DESCRIPCION	TRANSACCION	RESPONSABLE
INDIVIDUAL	IW32	Planificador, Diseñador, Técnico (interno y/o externo), Administrativo
MASIVA	IW38	Planificador, Diseñador, Técnico (interno

		y/o externo), Administrativo
PROYECTOS	IW38	Diseñador Especial, técnico externo, valoración

DOCUMENTOS CONTROLADOS:

TIPO DE DOCUMENTO	CODIFICACION	RESPONSABLES
Orden de Inspección PDF	Nro. automático	WM Supervisor
Parte diario de trabajo	S/N	Supervisor/técnico
Aceptación de presupuesto	DC.DDI.751.FR O.01	Diseñador, Diseñador Especial, Revisor Especial.

INSPECCIÓN DE SOLICITUDES PARA SERVICIOS INDIVIDUALES, VALLAS PUBLICITARIAS, ENTIDADES OFICIALES Y PROVISIONALES.

El Diseñador o Electricista realiza la inspección para factibilidad de servicio creada por CRM, el diseñador puede imprimir la orden de trabajo o ingresar la información directamente en el Ambiente WEB WM creada por la EEQ.



INSPECCIONES

No. Orden 1004426
Fecha emisión: 02.05.2017
Hora emisión: 11:30:49
CUEN

Factibilidad de servicio

APELLIDOS:	CALIXTO ORTEGA	NOMBRES:	MIGUEL ANGEL
CEDULA / RUC:	1702557396	TELEF FIJO/CEL:	022422137 / 0990687254
EMAIL:	SONYCILO@HOTMAIL.ES	Grupo Planificador	EMER SAN ANTONIO
CALLE PRINCIPAL/No.:	N53 Ramon Roja F7-134	PUESTO DE TRABAJO:	Pabilto Armas
CALLE SECUNDARIA:	E7B CABEZA DE VACA	REFERENCIA:	
TABLERO/TORRE/BLOQUE		SECUENCIA/CASILLERO:	/
ZONA:	20 ANANSAYA (AL NORTE DEL INCA)	SECTOR:	2048-KENNEDY
PARROQUIA:	KENNEDY	CANTON:	Quito
BARRIO / URB. / EDIFICIO:	KENNEDY	PROVINCIA:	Pichincha
COORDENADA X:		COORDENADAS Y:	
TARIFA APL/VERIF:	/	CENTRA/COMPART:	
NO. TRAF0 / DIST:		PROPIEDAD TRAF0:	
CARGA NORMAL:	00 / 0.00	CARGA FLUCTUANTE:	00 / 0.00

Acc.:				MEDIDOR NUEVO				Acción:			
Tipo de Lectura	Lectura EA [kWh]	Lectura DM [kW]	Lectura ER [kVArh]	Tipo de Lectura	Lectura EA [kWh]	Lectura DM [kW]	Lectura ER [kVArh]	Tipo de Lectura	Lectura EA [kWh]	Lectura DM [kW]	Lectura ER [kVArh]
Energía Activa				Energía Activa				Energía Activa			
Horario A				Horario A				Horario A			

EDWIN HERRERA Técnico Interno Emp. Eléctrica Quito E.E.Q. Eléctrica Quito EEQ QUITO Salir

MODIFICAR ORDEN

PDF Mapa Guardar Cierre T...

Número de Orden: 000001007814 Clase de Orden: INSP | Factibilidad de servicio
Clase Actividad PM: 002 | Factibilidad de servicio CUEN
Estados del sistema: LIB: IMPR DIMNV KOMP Estado de Usr. Con Num. Clasif.: FINA Orden finalizada
Estado de Usr. Sin Num. Clasif.: Estado de usuario Sin Num. Clasificación

CABECERA

Nombre / Razón Social	BALTAZARA GABRIELA MACIAS	Cedula	0702342551
Correo Electronico	jenrypecan@gmail.com	Calle Principal / N°	PASAJE 8 53
Calle Secundaria	CALLE C	Tablero Torre / Bloque	
Zona	40-LURINSAYA (M VALVERDE AL PANEC.	Parroquia	PUENGASI
Barrio / Urb. / Edificio:	BUENOS AIRES	Tarifa Aplicada	
Tarifa Verificada	BTCRSD010 BT Residencial	N° Trafo Distribución	14482
Fecha Creación	20-07-2017	Fecha Fin Deseada	21-07-2017
Tel. Fijo / Cel.	0988382870	Agencia	113
Puesto de trabajo	11412894 LAZO MENDEZ GALO ELIAS	Referencia	
Secuencia / Casillero		Sector	
Cantón	QUITO	Provincia	17 Pichincha
Código Grupo	EJECUTSN EJECUTADA SIN NOVEDAD	Código Cierre	EJ05 SE REQUIERE INGRESAR DATOS AL GIS
Observaciones	Factibilidad de servicio Solicitud para uso residencial. Sector la Ofelia calles 5 oes-456 y calle 10 cerca a la casa comunal Telf. 0988382870		

El Diseñador Especial, Revisor Especial, Diseñador o Electricista coordinando con el Proyectista o constructor de tableros armarios de ser el caso, organiza visita al sitio de la o las inspecciones para factibilidades de servicio, considerando previamente que exista la información y documentación requerida en el ingreso de la factibilidad. Debe verificar en el sitio:

Carga instalada, tarifa declarada, detalle de carga y/o estudio de carga.

Requerimiento del nivel de voltaje en el punto de entrega.



Capacidad del transformador más cercano y/o instalado para el proyecto para cargas mayores a 12 kW o cargas fluctuantes

Condiciones de la estructura civil (Cámara de transformación para Grandes Clientes).

Nota: Si en la inspección de campo se verifica que para atender la solicitud de servicio de energía eléctrica en el domicilio del cliente, es necesario la compra de un transformador propiedad del cliente, se procede de acuerdo a lo que establece el Instructivo para compra, retiro, reubicación o variación de potencia de un transformador de propiedad del cliente.

El Diseñador Especial, Revisor Especial, Diseñador o Electricista, ratifican o rectifican la dirección del solicitante y se tiene que registrar en la orden de inspección para factibilidad de servicio (Anexo 5.1) con los siguientes datos:

En Cabecera en pestaña inicial se debe registrar la dirección de la orden, es decir la dirección donde debe ser instalado el medidor:

Direc.cte.		Direc.orden		Direc.objeto	
Solicitante	1000547883	RICHARD PAUL MEDINA			
Calle/Nº	OE9A S27-11, S27-11				
Población		QUITO	EC	17	
Teléfono	022840629	Fax			
Huso hor.inter.	01.02.2019	08:33:34	UTC-5		
Responsable					
Gpo.plan.	113 / 0100	AJAVI			
Rs.pto.tr.	I1418983 / 0100	FELICITA USHINA...			
Aviso					
Costes	0,00	USD			
Cl.activ.PM	032	Factibilidad de s...			
EstdInstal	<input type="checkbox"/>				

DIRECCION DE LA ORDEN:

Direc.cte.		Direc.orden		Direc.objeto	
Nombre					
Calle	OE9A S27-11				
Población	999999	QUITO	EC	17	
Responsable					
Gpo.plan.	113 / 0100	AJAVI			
Rs.pto.tr.	I1418983 / 0100	FELICITA USHINA...			
Aviso					
Costes	0,00	USD			
Cl.activ.PM	032	Factibilidad de s...			
EstdInstal	<input type="checkbox"/>				
Fechas					
Inic.extr.	11.01.2019	Prioridad	Media 4 Días		
Fin extr.	17.01.2019	Revisión			

Dirección calle	
Calle 3	M. AYACUCHO
Calle/Número	OE9A S27-11
Calle 4	S27C DIEGO DE CESPED
Distrito	LA MENA
Código postal/Pobl.	999999 QUITO
País	EC Ecuador Región 17 Pichincha
Huso horario	UTC-5

Para acceder a la pantalla de dirección de la orden se da clic en icono:



(Actualización dirección del objeto).

INFORMACIÓN ISU.

El Diseñador, Revisor Especial, desde el ARC GIS Collector de su equipo portátil en el sitio, llena los datos de las coordenadas UTM X Y, Punto de red (Número de transformador), nivel de RED (voltaje), medidor anterior y posterior, información que se obtiene con la aplicación ARC GIS Collector datos obligatorios para que se genere el nuevo CUEN.

Si no se puede visualizar el número de transformador o no hay el número, se debe escoger la opción del casillero “Ind. Excepción transformador”, esto se debe hacer de forma obligatoria

En datos de conexión en cabecera ISU es obligatorio las coordenadas XY, punto de red o número de transformador y el nivel de red.

Datos de Conexión	
Coor. UTM X	772172.65
Coor. UTM Y	9969708.63
Poste	
Punto de red	172031
Nivel de RED	B7
Ind. Excepción transformador	<input type="checkbox"/>

Deuda	
Fecha de Emisión	
Monto Adeudado	0,00
Fecha Vencimiento	

Posterior a ello en pestaña: “Datos Responsable del”, se llena:

Datos cab.	Oper.	Componentes	Costes	Interloc.	Objetos	Datos adic.	Emplaz.	Planific.	Control	Datos IS-U	
Cabecera Datos Responsable del											
Fecha Impresión										Hora fin de Trabajo	12:43:13
Hora Impresión	00:00:00									Revisado por	
Orden Asignada a Puesto de trabajo										Ingresado por	
Ejecutado por										Fecha de Ingreso	
Hora Inicio de Trabajo	12:24:03									Hora de Ingreso	00:00:00
Fecha Ejecución Trabajo	15.01.2019										

Luego se llenan los datos técnicos en pantallas de ACOMETIDAS Y TABLERO:

Acometidas	Carga Instalada	Equipos	Sellos	PEC	Daños Equipos	Mat.Prog/Ret	Datos CNR
Datos Acometida Instalada							
Tipo de Acometida	13	CONDUCTOR CONCENTRICO AL					
Calibre de Acometida	COO0049	MUL.AL.3x6					
Longitud de Acometida	1,00	m					
Longitud Fachada	1,...	m					
Fases de Acometida	23	2F3C					
Material de Acometida	2	ALUMINIO					
Demanda de Acometida	0,00						
Factor de Diversificación	0,000						
Calibre de Acometida Retirada							
Tipo de Acometida Retirada							
Longitud de Acometida Retirada	0,00	m					
Clase de Red	1	AEREA					
Tipo de Red	2	BIFASICA					
Número de Proyecto							
Origen de Financiamiento	5	EMPRESA					
Secuencia de Fases Acometida	AB	AB					

Tablero	
Ubicación de Tablero	F FACHADA FRONTAL
Número de Tablero	0
Denominación del Tablero	
Constructor del Tablero	
Protección Principal del Tablero	
Tipo de Protección de Tablero	
Casillero Tablero	
Protección Individual	5 TERM. 2*40A, 6.01 A 8.00
Tipo de Protección Individual	2 RIEL DIN
Fases Medidor	23 2F3C
Secuencia Fases Medidor	AB AB

Son datos obligatorios: el tipo de acometida, número de fases, secuencia de fases.

En pantalla EQUIPOS, se debe registrar:

Datos de Equipos	
Acción sobre Medidor	Z REVISION EN TERRENO
Ubicación del Medidor	F FACHADA FRONTAL
Medidor Anterior	[Blurred]
Medidor Posterior	12392187
Pérdida por Transformación 2%	<input type="checkbox"/>

Es obligatorio que se digite en el casillero medidor centralizado si es centralizado con medidor o no es centralizado.

NOTA: No centralizado indica cuando no hay medidores cercanos.

Ningún otro dato en esta pantalla.

Esta información es similar en ambiente WEB-WM.

El Diseñador Especial, Revisor Especial, Diseñador o electricista llena el “Informe diario de trabajo” en el que se registra las inspecciones de factibilidad de servicio realizadas en el campo con su respectivo resultado: Ejecutada sin novedad, No ejecutada para cierre de orden, No ejecutada para re planificar o elabora un informe de trabajo para el caso de los diferentes centros de operación.

Si el solicitante dispone de obras civiles, el Diseñador Especial, Revisor Especial, Diseñador o Electricista registra en la orden de inspección para factibilidad de servicio

mediante códigos de cierre, únicamente los materiales necesarios para la instalación de acometidas y/o medidor se anotan en la orden de inspección de ser el caso, para el caso del Ambiente WEB-WM debe ingresar los componentes dependiendo de la disponibilidad de material del electricista o proveedor de servicio.

En el caso de que el solicitante no disponga de obras civiles, se reprueba la orden con el código de cierre “No ejecutada para Cierre de orden” con las indicaciones de las obras civiles que no estén contempladas en el sistema de medición y que sean necesarias realizar por el usuario previo la instalación del servicio.

Si el solicitante no dispone de obras civiles u obras de infraestructura eléctrica como extensiones de conductores de salida y acepta el presupuesto para que la Empresa realice el trabajo, se debe llenar el formulario DC.DDI.751.FRO.01 para aceptación de presupuesto y se debe listar las actividades con sus respectivos códigos de trabajo. Este documento se debe remitir al Oficinista, para el respectivo cargo de valores, de acuerdo al procedimiento indicado en Instructivo CO-MA-P001-I003 “Instructivo para cargar valores no energéticos en SD”.

Si en la inspección del primer equipo se determina que el requerimiento del predio es superior a los 5 (cinco) equipos, se comunica al cliente la necesidad de instalar un tablero armario, para lo cual el Electricista, Diseñador o Diseñador Especial debe llenar el formulario “Datos Generales y Técnicos de Tableros Armarios de Medidores” código CO-MA-P001-F03, en el que consta toda la información de carga, demanda, número de medidores a instalar; este documento se debe adjuntar a la orden de inspección para

archivo; en el informe de inspección se deben incluir todas las observaciones relacionadas a este requerimiento, razón por la cual no se puede atender otro requerimiento hasta que se cumpla con lo solicitado.

Para casos de excepción y de acuerdo a un informe técnico administrativo, elaborado por el Diseñador, Revisor, Electricista, se puede atender en una condición distinta, este informe debe ser revisado y aprobado por el Jefe de Sección, Ingeniero Eléctrico y autorizado por la Jefatura del Departamento de Instalaciones, Agencia Norte y Sur del área periférica.

En caso de Clientes Especiales: Si los trabajos no están listos para la respectiva Instalación, el Revisor Especial indica al cliente o al ingeniero contratista las acciones que debe realizar, para la instalación de la caja para el medidor así como los equipos auxiliares (TC'S; TP'S; TRAFOMIX)

Es obligación del Electricista, Diseñador, Diseñador Especial, verificar en las cuentas contratos existentes alguna observación que permita identificar la limitación de atención de un nuevo servicio realizado por el cliente.

INSPECCIÓN DE SOLICITUDES PARA ATENCIÓN MASIVA

Aplica para atención masiva de barrios de programas de obra Empresa, FERUM o Varios Moradores.

El Diseñador o Electricista realiza la inspección con el formato: “Formulario registro de solicitudes y diseño para atención masiva de barrios CO-MA-P001-F02”

Para efectuar la inspección es necesario disponer de:

Archivo Físico y/o magnético del proyecto aprobado.

Hoja de datos técnicos.

Nota de Atención Domiciliaria u Hoja de Datos Técnicos.

Listado de moradores.

Plano de las redes de distribución en bajo voltaje.

Estancamiento o plantado de postes.

El Tecnólogo, Diseñador o Electricista planifica una primera visita al sitio para informar a la comunidad sobre la gestión y requerimientos de la EEQ para ejecutar el proyecto; de acuerdo a lo indicado en el “Instructivo para Tratamiento Comercial de Proyectos FERUM y Varios Moradores CO-MA-P001-I014 previo el diseño definitivo de acometidas y/o equipos.

El Tecnólogo, Diseñador o Electricista, registra la información de los datos técnicos del diseño en bajo voltaje y obras civiles en el “Formulario registro de solicitudes y diseño para atenciones masivas de barrios CO-MA-P001-F02”, constante en el instructivo previamente referenciado.

El Diseñador o Electricista verifica para cada una de las viviendas los materiales tanto de acometidas y/o equipos así como de obras civiles necesarios para la instalación del servicio; registra en el formato antes mencionado los códigos y cantidad de materiales requeridos para la ejecución del trabajo, direcciones, números de manzana y lote para servicios nuevos, ratifica o actualiza los servicios existentes, totaliza la cantidad de

materiales a ser utilizado en la atención del barrio para coordinar el egreso de los mismos y equipos con el proveedor de servicios técnicos especializados designado.

INSPECCIÓN DE SOLICITUDES PARA SERVICIOS EN EDIFICIO-CONJUNTOS HABITACIONALES

Aplica para la recepción de tableros armarios de medidores en: Edificios, Conjunto Habitacional, Condominios, Centros Comerciales, Bloques de Vivienda.

El Diseñador Especial o Electricista realiza la inspección con el Formulario “Datos Generales y Técnicos de Tableros Armarios de Medidores” código CO-MA-P001-F05.

En el sitio verifica los datos del formulario previamente mencionado y lo relaciona con los elementos eléctricos instalados en los compartimientos de seccionamiento, medidores y protección del tablero armario; comprueba el cumplimiento de la norma de construcción definida en el “Instructivo de Especificaciones Técnicas para Construcción e Instalación de Tableros Armarios para Medidores, código CO-MA-P001-I013”; valida la información registrada en el formulario descrito en el punto anterior, en lo referente a los servicios solicitados para los departamentos, oficinas y/o locales.

En el caso de proyecto, se revisa la acometida instalada por el constructor.

El Diseñador Especial o Electricista asegura el tablero con cerradura antihurto o candados matrizados, tipo A para los compartimientos del seccionador, medidor y contrapuerta del compartimiento de protecciones; y, tipo B para la puerta principal del compartimiento de protecciones, cuya copia de llave se la entrega al administrador del inmueble o responsable.

INSPECCIÓN DE PROYECTOS

El Departamento de Fiscalización de Redes envía a través de correo electrónico la “Solicitud de Revisión de Tableros y Presupuesto de Contadores de Energía”, código DD.DID.722.FRO.36.

El Diseñador Especial o Electricista planifica la visita, para lo cual debe contar con la hoja de solicitud mencionada anteriormente y el formulario “Datos Generales y Técnicos de Tableros Armarios de Medidores

El Diseñador Especial, Revisor Especial, o Electricista en coordinación con el ingeniero proyectista, verifican en la inspección la información técnica del Anexo 5.5 accede al sitio y realiza la respectiva inspección, procede que las obras civiles y eléctricas se encuentren listas para instalar los equipos auxiliares y de medición, al igual que los datos relacionados con el servicio sean los correctos haciendo constar los cambios que hubiera en la orden de Factibilidad de Servicio revisa la acometida instalada por el constructor o el cliente.

INSPECCIÓN PREVIA PARA INSTALACIÓN DE TABLERO ARMARIO DE EQUIPOS DE MEDICION

El Diseñador, Electricista o Diseñador Especial, en la visita previa al domicilio de un cliente debe establecer la proyección de servicios a ser atendidos; cuando el requerimiento del predio sea superior a los 5 Equipos es necesario la instalación de un tablero armario.

El Diseñador Especial en conjunto con el constructor de tableros armarios efectúa la primera inspección y determina la instalación de tablero armario con la orden de inspección “Factibilidad de Servicio” impresa, o en el ambiente WEB-WM y el formulario Inspección

previa requerimiento de tablero armario, código CO-MA-P001-F016. (Anexo 5.6). En el sitio verifica:

Ubicación del tablero armario

Tipo de construcción

Estado de redes y transformadores de distribución

Determinación del área que va atender

Demanda aproximada

Carga instalada aproximada

No. de medidores necesarios en el predio

Tipo y calibre de acometida y protecciones

Obras civiles necesarias

El Diseñador Especial debe informar los costos a facturar y las opciones de financiamiento, de acuerdo a lo establecido en el Instructivo, código CO-MA-P001-I003, Instructivo para cargar valores no energéticos en SD, indicar en la hoja impresa o en observaciones del ambiente WEB-WM para que el oficinista Back Office de WM realice la valoración respectiva.

Una vez terminada la inspección en el campo o predio del cliente, el Diseñador, Diseñador Especial o Proveedor de servicio debe ingresar la información con la orden impresa en SAP/IS-U, o en el Ambiente WEB-WM de la siguiente manera:

CODIGO DE GRUPO Y CÓDIGO DE CIERRE:

CODIGO DE GRUPO

CABECERA			
Nombre / Razón Social	MARLENE ROCIO CAZA	Cedula	1708512155
Correo Electronico		Calle Principal / N°	LEONIDAS DUBLES E4-118
Calle Secundaria	E4C	Tablero Torre / Bloque	
Zona	50-TURUBAMBA (AL SUR DE M.VALVER)	Parroquia	QUITO DISTRITO METROPOLITANO
Barrio / Urb. / Edificio:		Tarifa Aplicada	
Tarifa Verificada	Tipo Tarifa...	N° Trafo Distribución	
Fecha Creación	18-08-2017	Fecha Fin Deseada	25-08-2017
Tel. Fijo / Cel.	023020731	Agencia	114
Puesto de trabajo	11438825 CHAVEZ UNAPUCHA JAIRO PAU	Referencia	
Secuencia / Casillero		Sector	
Cantón	QUITO	Provincia	17 Pichincha
Código Grupo	Código Grupo...	Código Cierre	Código Cierre...
Observaciones	Facilidad de servicio, para local comercial, casa de 2 pisos color verde		

EDWIN HERRERA | Técnico | Interno | Emp. Eléctrica Quito E.E.Q. | Eléctrica Quito | EEQ QUITO

BANDEJA DE ORDENES

Asignadas | Tratadas | **Modificar Orden**

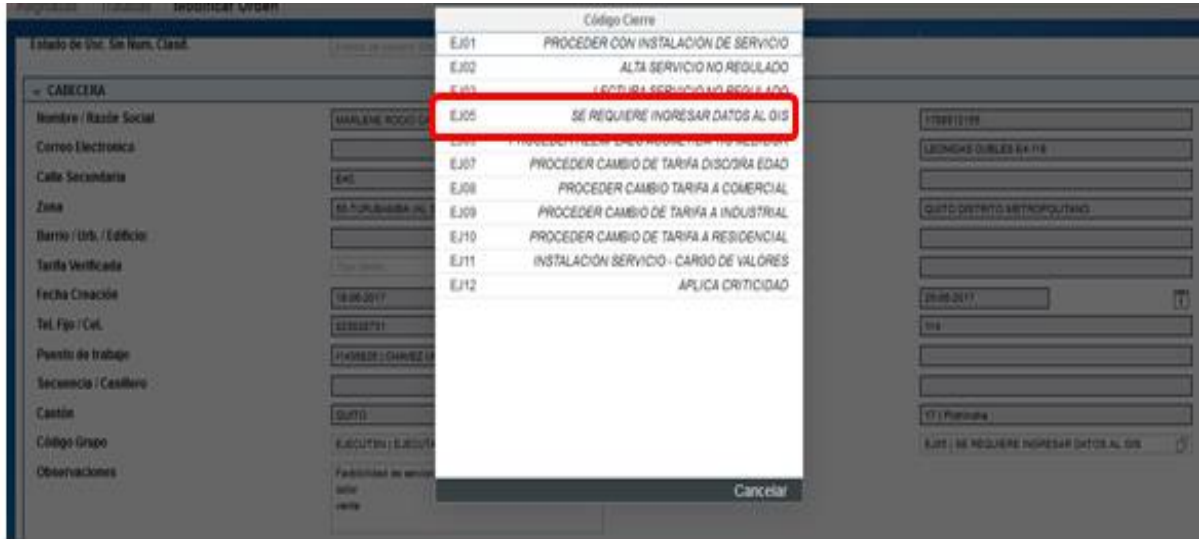
Estado de Usr. Sin Num. Clasif.		Código Grupo	
EJECUTSN	EJECUTADA SIN NOVEDAD		
NOEJECUT	NO EJECUTADA PARA CIERRE DE ORDEN		
NOEJEREP	NO EJECUTADA PARA REPLANIFICAR		

CABECERA			
Nombre / Razón Social	MARLENE ROCIO CAZA	Cedula	1708512155
Correo Electronico		Calle Principal / N°	LEONIDAS DUBLES E4-118
Calle Secundaria	E4C	Tablero Torre / Bloque	
Zona	50-TURUBAMBA (AL SUR DE M.VALVER)	Parroquia	QUITO DISTRITO METROPOLITANO
Barrio / Urb. / Edificio:		Tarifa Aplicada	
Tarifa Verificada	Tipo Tarifa...	N° Trafo Distribución	
Fecha Creación	18-08-2017	Fecha Fin Deseada	25-08-2017
Tel. Fijo / Cel.	023020731	Agencia	114
Puesto de trabajo	11438825 CHAVEZ UNAPUCHA JAIRO PAU	Referencia	
Secuencia / Casillero		Sector	
Cantón	QUITO	Provincia	17 Pichincha
Código Grupo	Código Grupo...	Código Cierre	Código Cierre...
Observaciones	Facilidad de servicio, para local comercial, casa de 2 pisos color verde		

Cancelar

CODIGO DE CIERRE

Para una factibilidad de servicio siempre debe escoger la opción SE REQUIERE INGRESAR DATOS AL GIS para que se genere la orden de instalación



OBSERVACIONES

Se debe ingresar los datos relevantes sobre el trabajo a realizar.

Observaciones

Factibilidad de servicio, para local comercial, casa de 2 pisos color verde.
Favor proceder con la instalacion del servicio electrico solicitado, instalar donde queda marcado

RESPONSABLES

Aquí debe ingresar los datos de fecha, hora inicio de trabajo y hora fin de trabajo

RESPONSABLES				
Fecha Impresión	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Hora Impresión	<input type="text" value="00:00:00"/>
Ejecutado por	<input type="text" value="EHERRERA1"/>	<input type="text"/>	Hora Inicio de Trabajo	<input type="text" value="08:00:00"/>
Fecha Ejecución Trabajo	<input type="text" value="04-09-2017"/>	<input type="text"/>	Hora fin de Trabajo	<input type="text" value="08:30:00"/>
Supervisor	<input type="text" value="RMURILLO"/>	<input type="text"/>	Ingresado por	<input type="text" value="EHERRERA1"/>
Fecha de Ingreso	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Hora de Ingreso	<input type="text" value="00:00:00"/>

DATOS DE CONEXIÓN CARGA INSTALADA

En este casillero se debe ingresar las coordenadas obtenidas con el GPS o el equipo que disponga de esta aplicación, carga verificada, los datos de: punto de red, nivel de red y poste se ingresa después de llenar los datos de direccion del interlocutor comercial.

DATOS DE CONEXION - CARGA INSTALADA			
DATOS DE CONEXIÓN			
Grado. Lat. Ubic. Geo.	<input type="text" value="781062.5388"/>	Grado. Lon. Ubic. Geo.	<input type="text" value="9880642.498"/>
Poste	<input type="text"/>	Punto de Red	<input type="text" value="Punto de Red..."/>
Nivel de Red	<input type="text" value="Nivel de red..."/>		
CARGA INSTALADA			
Carga Normal Declarada kW	<input type="text" value="0.000"/>	Carga Fluctuante Declarada kW	<input type="text" value="0.000"/>
Carga Normal Verificada kW	<input type="text" value="7.000"/>	Carga Fluctuante Verificada kW	<input type="text" value="0.000"/>
Carga Total Verificada kW	<input type="text" value="0.000"/>		

DIRECCIÓN DE LA ORDEN:

Se debe ingresar los datos en forma ordenada:

Provincia, Cantón, Parroquia, Calle, Numero, Nombre de intersección, Referencia,

Comentarios

De tratarse de una inspección en un tablero armario se deberá ingresar los datos de:

Nombre del edificio, Código del edificio, Nombre de la torre o bloque, Piso,

Departamento

DIRECCIÓN DE ORDEN			
Pais	Ecuador	Provincia	Pichincha
Cantón	QUITO	Parroquia	QUITO DISTRITO METROPOLITANO
Calle	SIN NOMBRE	Número	S45-38
Nombre Intersección	PEDRO QUIÑONEZ	Referencia Dirección	EC
Nombre del Edificio		Código de Edificio	
Nombre de la Torre o Bloque		Piso	
Departamento		Residencia Alternativa	
Complemento		Comentarios	CASA DE COLOR AMARILLO, DOS PISOS

Después de ingresar estos datos se debe regresar a la pestaña anterior: DATOS DE CONEXIÓN y llenar los datos de punto de red y nivel de red respectivamente.

DATOS DE CONEXION - CARGA INSTALADA			
DATOS DE CONEXIÓN			
Grado. Lat. Ubic. Geo.	781062.5388	Grado. Lon. Ubic. Geo.	9980642.498
Poste		Punto de Red	0000041514 14492
Nivel de Red	B8 BT 240 V		
CARGA INSTALADA			
Carga Normal Declarada kW	0.000	Carga Fluctuante Declarada kW	0.000
Carga Normal Verificada kW	7.000	Carga Fluctuante Verificada kW	0.000
Carga Total Verificada kW	0.000		

ACOMETIDA Y TABLERO

Se debe ingresar los datos de la acometida a instalar: longitud, calibre, material; de tratarse de un tablero armario se debe llenar los datos de TABLERO.

ACOMETIDA - TABLERO			
DATOS ACOMETIDA INSTALADA			
Tipo de Acometida	9 CONDUCTOR MULTIPLEX AL	Calibre de Acometida	C000049 MUL.AL.3x6
Longitud de Acometida	30.00	Longitud Fachada	5.00
Fases de Acometida	24 2F4C	Material de Acometida	2 ALUMINIO
Demanda de Acometida	0.00	Factor de Diversificación	0.000
Calibre de Acometida Retirada	Calibre Acometida Retirada...	Tipo de Acometida Retirada	Tipo Acometida Retirada...
Longitud de Acometida Retirada	0.00	Clase de Red	Clase de Red...
Tipo de Red	Tipo de Red...	Número de Proyecto	
Origen de Financiamiento	Origen de Financiamiento...	Secuencia de Fases Acometida	Secuencia fases acometida...
TABLERO			
Ubicación de Tablero	Ubicación de Tablero...	Número de Tablero	
Denominación del Tablero		Constructor del Tablero	Constructor de Tablero...
Protección Principal del Tablero	Protección Ppal. de Tablero...	Tipo de Protección de Tablero	Tipo Protección Ppal. de Tablero...
Casillero Tablero		Protección Individual	Protección Individual...
Tipo de Protección Individual	Tipo Protección Individual...	Fases Medidor	Fases Medidor...
Secuencia Fases Medidor	Secuencia Fases Medidor...		

EQUIPO

Se debe ingresar los datos de Acción sobre el medidor: “REVISION EN TERRENO”

Ubicación del medidor: depende del lugar donde va quedar instalado el equipo:

FACHADA FRONTAL

Se ingresa datos de medidor anterior o posterior encontrado en el sitio, de no encontrar medidor ni anterior ni posterior, en el casillero siguiente debe escoger la opción:

MEDIDOR NO ES CENTRALIZADO

DATOS DE EQUIPOS	
Acción sobre Medidor	Z REVISION EN TERRENO
Ubicación del Medidor	F FACHADA FRONTAL
Medidor Anterior	Medidor Posterior
Pérdida por transformación 2%	<input type="checkbox"/>
MEDIDOR EXISTENTE	Medidor Centralizado
Número de Equipo	<input type="text"/>
Lectura de Energía Activa kWh Tarifa A	<input type="text"/>
Lectura de Energía Activa kWh Tarifa C	<input type="text"/>
Demanda Máxima kW Tarifa A	<input type="text"/>
Demanda Máxima kW Tarifa C	<input type="text"/>
Lect. Energía Reactiva kWh	<input type="text"/>
Lectura de Energía Activa kWh	<input type="text"/>
Lectura de Energía Activa kWh Tarifa B	<input type="text"/>
Lectura de Energía Activa kWh Tarifa D	<input type="text"/>
Demanda Máxima kW Tarifa B	<input type="text"/>
Demanda Máxima kW Tarifa D	<input type="text"/>

No se ingresa los datos en los siguientes casilleros:

Sellos, Materiales retirados, Componentes

En los siguientes casilleros, se debe ingresar información, si la orden es atendida por Proveedores de servicio:

OPERACIONES

En este casillero se ingresa el número de contrato del proveedor de servicio.

OPERACIONES		
Acreedor	Contrato	Posición
4000000228		0000

SERVICIOS

En este casillero se debe seleccionar las actividades realizadas en la orden tratada, para que los valores sean cancelados al Proveedor de servicio, se debe dar clic en el signo + para que se despliegue el listado de actividades.

SERVICIOS						
Linea	No. Servicio	Descripción	Cantidad	Unidad de Medida	Precio	Moneda

Posteriormente se graba o se guarda la orden

MODIFICAR ORDEN

PDF Mapa

Guardar Cierre Tec.

Número de Orden: 000001007334 INSP | Facilidad de servicio, para local com

Clase Actividad PM: 032 | Facilidad de servicio 1400304838

Estados del sistema: LIB_DMNV_KKMP m. Clasif.

Estado de Usr. Sin Num. Clasif.: Entero de usuario Sinm. Clasificación TRAT Orden en tratamiento

CABECERA

Nombre / Razón Social: MARLENE ROCIO CAZA Cedula: 1708512155

Correo Electronico: Calle Principal / N°: LEONIDAS DUBLES E4-118

Calle Secundaria: E4C Tablero Torre / Bloque:

Zona: 80-TURUBAMBA (AL SUR DE M VALVER) Parroquia: QUITO DISTRITO METROPOLITANO

Barrio / Urb. / Edificio: Tarifa Aplicada:

Tarifa Verificada: Tipo Tarifa: N° Trafo Distribución:

Fecha Creación: 18-06-2017 Fecha Fin Deseada: 25-06-2017

Se cambia de status la orden: Finalizada

3.9. Integración

Consiste en conservar, desarrollar las capacidades y en su caso reclutar, seleccionar y contratar al mejor talento humano disponible en el mercado laboral para cubrir los puestos disponibles conforme a los requisitos y la política salarial establecida en la empresa.

Para el caso de la EEQ la integración del talento humano se realiza con concursos de merecimientos y contratos profesionales par áreas específicas.

Para la Sección Zona Centro de Instalaciones se cuenta con el personal desde el Jefe de Sección personal administrativa y operativa suficiente para cumplir con los tiempos establecidos de atención.

La propuesta de la presente investigación se base en la utilización de una variable dependiente denominada productividad y que sea medible con los siguientes indicadores de gestión.

Variable Dependiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Fórmula
Productividad	<p>La productividad es la relación entre la relación obtenida por un sistema de producción o servicio y los recursos utilizados para obtenerla. Así pues, la productividad se define como el uso eficiente de recursos trabajo, capital, tierra materiales, energía, información, en la información de bienes y servicios. Una productividad mayor significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen y calidad con el mismo insumo.</p> <p><u>Producto</u> = Productividad insumo</p> <p>La productividad también se puede definirse como la relación entre dos resultados y el tiempo que lleva conseguirlo. El tiempo es a menudo un buen denominador, puesto que es una medida universal y está fuera de control humano cuanto menor tiempo lleve lograr el resultado deseado, más productivo es el sistema. (Prokopenco, pág. 3)</p>	<p>Es una forma clave para poder alcanzar los objetivos de forma más eficaz y rápida. La productividad es la relación entre el resultado de una actividad productiva y los medios que han sido necesarios para obtener dicha producción. La productividad es la solución en la empresa con más relevancia para obtener ganancias y crecimiento. En su forma más básica, la productividad se puede entender como la proporción de outputs (bienes y servicios) entre los inputs (recursos como materias primas, insumos, mano de obra, capital, etc.). Es entonces de vital importancia para cualquier empresa la mejora de la productividad. La mejora de la proporción de outputs e inputs (productividad), será una de las tareas más importantes (si no es la más importante) a la que la ingeniería industrial y en general los directores de operaciones o producción se enfrentan en su labor cotidiana.</p>	<p>Eficiencia: Hacer uso adecuado de materiales eléctricos a fin de cumplir los objetivos propuestos en menor tiempo posible.</p>	Porcentaje de eficiencia de instalación	$PE = \frac{TIE \times 100}{TIR}$ <p>PE=Porcentaje de Eficiencia. TIE=Tiempo de instalación establecido. TIR=tiempo de instalación real.</p>
			<p>Eficacia: Alcanzar la cantidad de instalaciones eléctricas esperado. Cumplir los objetivos propuestos en la empresa con la obtención de los resultados deseados.</p>	Porcentaje del cumplimiento de la instalación.	$GC = \frac{TIT \times 100}{TIP}$ <p>GC= Grado de Cumplimiento. TIE= Total de instalaciones terminadas TIP=Total de instalaciones programadas</p>

3.10. Dirección

Es la parte esencial y central de la administración a la que deben subordinarse todos los demás elementos, pues, una buena dirección corresponde a un buen liderazgo. El líder explica los objetivos de la empresa con claridad, y ejerce influencia sobre las personas, para que contribuyan al logro de las metas organizacionales

En la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ el Jefe de Sección está dirigiendo cuando motivan a los empleados, coordinan las actividades de otros, eligen el canal de comunicación más eficaz y resuelven los conflictos suscitados entre la parte operativa y administrativa de la empresa buscando mecanismos y alternativas para una solución de conflictos.

Una vez trazados los planes, decidida la estructura de la organización, el reclutamiento y el adiestramiento del personal, lo que sigue es avanza en las metas definidas. Aquí a diferencia de la planeación y la organización, que se ocupan de los aspectos más abstractos del proceso administrativo y operativo de la sección zona centro de instalaciones, es una actividad sumamente concreta que tiene como objetivo fundamental trabajar directamente con la gente.

La propuesta de la presente investigación se base en la utilización de una variable independiente denominada mejora continua, medible con los siguientes indicadores de gestión.

Variable Independiente	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión o facetas	Indicadores	Fórmula % de Cumplimiento
MEJORA CONTINUA DE LOS PROCESOS	La mejora continua es una estrategia empresarial utilizada para elevar desempeño de los procesos y consecuentemente la satisfacción de los usuarios y como tal está constituida por una serie de programas de acción y de uso de recursos ;puede desarrollarse en los niveles operativos, tácticos y estratégicos.la estrategia encamina a los miembros de la organización a superar de manera sistemática los niveles de productividad y calidad, reduciendo los costos y tiempos ,mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores.(Bonilla, Elsie y otros 2010,pag 23)	La mejora continua se fundamenta en el perfeccionamiento constante del diseño original, a cargo de todos los empleados de la empresa, con especial énfasis en los operarios de producción y no requiere de grandes inversiones. El proceso de la mejora continua se caracteriza por aplicar una metodología sistemática, basada en el uso de herramientas estadísticas y gráficas, como diagramas de flujo, histogramas, gráficas de control, diagrama causa-efecto, diagrama de Pareto, entre otras, lo cual proporciona objetividad en el análisis y la toma de decisión sobre un problema en particular. La metodología kaizen precisa una fuerte disciplina, de una concentración necesaria para mejorar de una forma continua, planteando nuevas marcas en materia de calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos.	Selección del problema.	Identificación de oportunidades de mejora.	$\frac{\text{Total de oportunidades elaborados}}{\text{Total de oportunidades programadas}} \times 100$
			Comprender el problema y decidir la meta.	Identificar factores del proceso.	$\frac{\text{Total de factores determinantes del proceso}}{\text{Total de factores estimados del proceso}} \times 100$
			Elaborar el cronograma de desarrollo del proyecto.	Determinar las etapas.	$\frac{\text{Total verificaciones efectuados}}{\text{Total de verificaciones estimados}} \times 100$
			Analizar las causas del problema.	Analizar causa / efecto.	$\frac{\text{Total causas conformes}}{\text{Total causa realizados}} \times 100$
			Proponer, seleccionar y programar soluciones.	Seleccionar propuestas.	$\frac{\text{Total de propuestas elegidas}}{\text{Total de propuestas programadas}} \times 100$
			Implantar y verificar resultados	Diagrama de Gantt	$\frac{\text{Total de diagramas efectuados}}{\text{Total de diagramas estimados}} \times 100$
			Normalizar y establecer un control.	Establecer seguimiento.	$\frac{\text{Total de trabajos ejecutados en control}}{\text{Total de trabajos ejecutados por día}} \times 100$

Eficacia en el área de instalaciones eléctricas antes

PERIODOS	TOTAL DE INSTALACIÓN SOLICITADAS	TOTAL DE INSTALACIÓN REALIZADA	% CUMPLIMIENTO PROMEDIO
365 días	12740	9809	76,99

El propósito de la investigación fue exponer si las propuestas de mejora son una alternativa de solución para las instalaciones eléctricas, permitiendo focalizar y priorizar las acciones convenientes. La mejora continua de los procesos es una herramienta fundamental para todas las empresas porque les permite renovar los procesos administrativos que ellos realizan, lo cual hace que las organizaciones estén en constante actualización; además permite que sean más eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

Luego de analizar la situación actual de la empresa tanto externo como interno se hizo algunos importantes puntos que nos ayudaron a identificar los retrasos de la productividad que sucede en la parte operativa y que afecta al proceso administrativo. Para realizar un análisis se utilizó la herramienta de control de calidad que nos resultó útil en los análisis como es el diagrama de Ishikawa

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Para la EEQ, el hecho de establecer un proceso administrativo y operativo en conjunto constituye un esfuerzo coordinado entre los directivos y el personal interno y externo que colaboran en la empresa, pues la finalidad es optimizar los recursos y mejorar la productividad a través de la mejora continua de procesos, lograr los objetivos institucionales enmarcados en su plan estratégico.

Que en la Sección Zona Centro de Instalaciones de la EEQ actualmente no mantiene un sistema administrativo coordinado, pues el funcionamiento de las actividades internas no se encuentran enmarcadas bajo un manual de funciones actualizado, así también no cuenta con un sistema de control de las actividades, de tal forma que se hace necesario el planteamiento de nuevos sistemas administrativos para una mejor satisfacción de los clientes.

El 72% de los encuestados indica que existen los procedimientos pero no lo conocen a profundidad.

Se puede determinar que existe una inadecuada estructura organizacional provocando desorden al momento de designar las actividades ya que los procesos internos son burocráticos y no se puede cumplir ninguna función de manera eficiente.

El control y fiscalización es mínima y se debe a la ausencia de recursos disponibles para esta actividad para efectúalo al mínimo detalle dando cumplimiento a procedimiento y contrato vigente entre las partes.

4.2. Recomendaciones

Capacitar constantemente al personal operativo administrativo ya que la nueva herramienta informática es muy extensa y aún no se le conoce en todo su potencial esto permitiría que los colaboradores del área puedan dar aportes e incluso mejoras al sistema para volverlo más práctico y fácil de usar.

Evaluar la gestión administrativa en periodos trimestrales, en base a logros de metas establecidas, controlando los trámites pendientes y cumpliendo con los tiempos establecidos por el ente de control.

Implementar el propuesto, pues es un instrumento para facilitar la operatividad y el uso del sistema comercial y así aprovechar el potencial y las capacidades de cada uno de los colaboradores de la sección zona centro y así lograr cumplir los objetivos con eficiencia y eficacia.

Bibliografía

- Bernal, C. (2007). *Introducción a la administración de las organizaciones: Enfoque global e internacional*. Prentice Hall.: Pearson.
- CANO, P. C. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO*. BOGOTÁ: UNIVERSIDAD DE BOGOTÁ JORGE TADEO.
- Castillo, J. (2006). *Admiistración de personal un enoque hacia la calidad Segunda Edición* . Bogotá: Ecoe ediciones Ltda.
- Chiavenato. (2000). *Introducción a la Teoría General de la Administración 5ta edición*. Colombia: McGraw.
- Chiavenato. (2001). *Administración, teoría y proceso administrativo, 3ra. Edición*. México: Mc Gram Hill.
- Chiavenato. (2004). *Administración: proceso administrativo (3a. ed.)*. Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano Tercera edición*. México: Mc Graw Hill.
- Cortés, J. M. (2007). *Seguridad e higiene del trabajo Técnicas de prevención de riesgos laborales 9na edición*. Madris: Tébar S.L.
- Elpensante. (2016). *¿Cuáles son los principios de la Organización?* Obtenido de educacion.elpensante.com
- Empresa Eléctrica Quito. (s.f.). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de Diciembre de 2019, de <http://www.eeq.com.ec/laEmpresa/valores.php?mn=1>
- Emprende Pyme. net. (25 de Enero de 2018). *La integración del proceso administrativo*. Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-integracion-del-proceso-administrativo.html>
- Empresa Eléctrica Quito . (s.f.). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de diciembre de 2019, de <http://www.eeq.com.ec/laEmpresa/areas.php?mn=1>
- Empresa Eléctrica Quito. (6 de Julio de 2000). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de diciembre de 2019, de Accionistas y fundadores.: <http://www.eeq.com.ec/laEmpresa/accionistas.php?mn=1>
- Empresa Eléctrica Quito. (s.f.). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de diciembre de 2019, de <http://www.eeq.com.ec/laEmpresa/mision.php?mn=1>
- Empresa Eléctrica Quito. (s.f.). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de Diciembre de 2019, de <http://www.eeq.com.ec/laEmpresa/vision.php?mn=1>

- Enciclopedia Económica. (Febrero de 2017). *Control administrativo*. Obtenido de <https://enciclopediaeconomica.com/control-administrativo/>
- Gestión del talento humano. (2016). *¿Qué es una organización y sus principios?* Obtenido de Gestión del talento humano: gestiondeltalentohumano.wordpress.com
- González, A. C. (2015). *Proceso Administrativo Segunda Edición*. México: Grupo Editorial Patria.
- Harold Koontz, H. W. (2004). *Administración una perspectiva global*. México: Mc Graw Hill.
- Kast, F. (2011). *Definición Administración*. México: Mexicana.
- Lopez, J. (2012). *Productividad*. México: Palibrio.
- Lusthaus, C. (2002). *Evaluación Organizacional Marco Para Mejorar el Desempeño*. Ottawa: idb-books.
- Martínez, A. (2011). *Toma de desiciones, Fundamentos de Gestión Empresarial*. México: INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V .
- Melinkoff, R. (1990). *Los Procesos Administrativos*. Caracas: Editorial Panapo, C.A.
- MONDY, R. W., & NOE, R. M. (2005). *Administración de los recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Nuñez J. , L. (2005). www.eeq.com.ec. Recuperado el 22 de diciembre de 2019, de <https://www.eeq.com.ec:8443/nosotros/historia>
- Plata, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Ponce, A. V. (2004). *Administración de empresas, teoría y práctica,*. México: LIMUSA SA DE CV.
- Promonegocios.net. (11 de Abril de 2019). *Promonegocios.net*. Obtenido de <https://www.promonegocios.net/empresa/mision-vision-empresa.html>
- PUBLICACIONES VÉRTICE S.L . (Málaga). *Selección de personal*. 2008: Editorial Vértice.
- Ricalde, M. d. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- ROBBINS, S. (2009). *Fundamentos de administración sexta edición*. México: Pearson Educación.
- Salazar Molina , A. (2019). *Estructuras organizacionales*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/estr>: <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/ger/estr>
- Sánchez, J. (2000). *Productividad personal en una semana*. Murcia: Gestión 2000.

Stoner, F. (2012). *Definición de Control* . México: Interamericana Editores S.A DE C.V.

Terry, G. R. (1999). *Principios de la Administración*. México: México continental .

Valda, J. (2019). *EL CONTROL ADMINISTRATIVO. SU IMPORTANCIA*. Buenos Aires.

ANEXOS

- Anexo N°1_Encuesta



Objetivo: La recolección de los datos será de uso académico y plantear una alternativa de mejora a la productividad de la Sección Zona Norte

1 ¿Género de los empleados de la EEQ ?

Femenino Masculino

2 ¿Edad de los empleados de la EEQ ?

De 18 a 28 años
De 29 a 39 años
De 40 a 50 años
Más de 50 años

3 ¿Nivel de instrucción educativa de los empleados de la EEQ?

Básico
Bachillerato
Superior
Postgrado
Otro

4 ¿Qué tiempo tiene laborando en la EEQ ?

De 1 a 5 años
De 10 a 15 años
De 16 a 30 años
Más de 40 años

5 ¿Las funciones que usted desempeña en la EEQ pertenecen al área de?

Administrativo Técnico

6 ¿Las tareas que usted desempeña dentro de su área en la EEQ las realiza por?

Ordenes de trabajo Responsabilidad propia
 Ordenes de un jefe inmediato Otros
 Manual de funciones

7 ¿Con respecto al manual de funciones y procedimientos de comercialización de la EEQ ?

Existe y no lo conoce
 Existe y no se aplica
 No existe

8 ¿Las evaluaciones de desempeño del personal de la EEQ se las realiza?

Siempre
 Rara vez
 Nunca

9 ¿Para el cumplimiento de sus funciones en la EEQ, usted recibe incentivos o premios?

Siempre
 Rara vez
 Nunca