



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO
FACULTAD CIENCIAS DE LA INGENIERÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO INDUSTRIAL**

**PROPUESTA PRÁCTICA DEL EXAMEN DE GRADO O DE FIN
DE CARRERA (DE CARÁCTER COMPLEXIVO)
INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

**TEMA:
LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO FACTOR
DETERMINANTE EN LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD
DE LA EMPRESA ELECTRICA DEL CANTÓN MILAGRO**

Autor: NIETO MIRANDA NELSON ANTONIO

Acompañante: MSC. DOLORES NARCISA MIELES CEVALLOS

Milagro, Diciembre 2018

ECUADOR

DERECHOS DE AUTOR

Ingeniero.

Fabricio Guevara Viejó, PhD.

RECTOR

Universidad Estatal de Milagro

Presente.

Yo, Nelson Antonio Nieto Miranda en calidad de autor y titular de los derechos morales y patrimoniales de la propuesta práctica de la alternativa de Titulación – Examen Complexivo: Investigación Documental, modalidad presencial, mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedo a hacer entrega de la Cesión de Derecho del Autor de la propuesta practica realizado como requisito previo para la obtención de mi Título de Grado, como aporte a la Línea de Investigación Administración de productividad de conformidad con el Art. 114 del Código Orgánico de la Economía Social de los Conocimientos, Creatividad e Innovación, concedo a favor de la Universidad Estatal de Milagro una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra, con fines estrictamente académicos. Conservo a mi favor todos los derechos de autor sobre la obra, establecidos en la normativa citada.

Así mismo, autorizo a la Universidad Estatal de Milagro para que realice la digitalización y publicación de esta propuesta practica en el repositorio virtual, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior.

El autor declara que la obra objeto de la presente autorización es original en su forma de expresión y no infringe el derecho de autor de terceros, asumiendo la responsabilidad por cualquier reclamación que pudiera presentarse por esta causa y liberando a la Universidad de toda responsabilidad.

Milagro, a los 06 de Diciembre de 2018



Firma del Estudiante

Nelson Antonio Nieto Miranda

CI: 0923488290

APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

Yo, Mieles Cevallos Dolores Narcisa en mi calidad de tutor de la Investigación Documental como Propuesta práctica del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo), elaborado por el estudiante Nelson Antonio Nieto Miranda, cuyo tema de trabajo de Titulación es “LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DEL CANTÓN MILAGRO”, que aporta a la Línea de Investigación Administración de Productividad previo a la obtención del Grado Ingeniero Industrial; trabajo de titulación que consiste en una propuesta innovadora que contiene, como mínimo, una investigación exploratoria y diagnóstica, base conceptual, conclusiones y fuentes de consulta, considero que el mismo reúne los requisitos y méritos necesarios para ser sometido a la evaluación por parte del tribunal calificador que se designe, por lo que lo APRUEBO, a fin de que el trabajo sea habilitado para continuar con el proceso de titulación de la alternativa de del Examen de grado o de fin de carrera (de carácter complejo) de la Universidad Estatal de Milagro.

En la ciudad de Milagro, a los 06 de Diciembre de 2018.



Mieles Cevallos Dolores Narcisa

Tutor

CI: 0911398576

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR

El tribunal calificador constituido por:

Mieles Cevallos Dolores Narcisa

Mendoza Haro Edgar Italo

Zambrano Burgos Velasco Rigoberto

Luego de realizar la revisión de la Investigación Documental como propuesta práctica, previo a la obtención del título de Ingeniero Industrial, presentado por el señor Nelson Antonio Nieto Miranda.

Con el tema de trabajo de Titulación: "La administración pública como factor determinante en la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica del cantón Milagro".

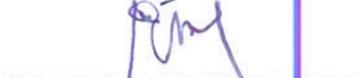
Otorga a la presente Investigación Documental como propuesta práctica, las siguientes calificaciones:

Investigación documental	[80]
Defensa oral	[20]
Total	[100]

Emite el siguiente veredicto: APROBADO.

Fecha: 06 de Diciembre de 2018.

Para constancia de lo actuado firman:

	Nombres y Apellidos	Firma
Presidente	Mieles Cevallos Dolores Narcisa	
Secretario /a	Mendoza Haro Edgar Italo	
Integrante	Zambrano Burgos Velasco Rigoberto	

DEDICATORIA

Dedico la elaboración de este proyecto de investigación a Dios porque ha estado conmigo en cada etapa de mi vida fortaleciéndome, cuidándome y gracias a mi infinita FÉ que con Dios todo es posible para continuar, a mi madre Angela Miranda porque gracias a ella sé lo que es la responsabilidad y que se la debe vivir como un compromiso de dedicación y esfuerzo.

A mi padre, Sr. Nelson Nieto, por ser la persona que me ha acompañado durante todo mi trayecto de vida estudiantil, dándome el aliento que se necesita para continuar, motivándome con su sabia experiencia de vida y con paciencia. A ellos, porque han sido quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba.

También a mi compañera de vida Gabriela Malo Rosero, el incondicional apoyo que me motiva y recuerda que detrás de cada sacrificio existe el suficiente alivio para emprender nuevos retos.

A mi tía Dora Esther Miranda quien ha estado pendiente en mi desarrollo en todo ámbito y hoy más en lo profesional.

Noelia Nieto mi fuente de inspiración día a día .

Es por ellos que soy lo que soy ahora.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por acompañarme todos los días de mi vida y por haberme permitido llegar a donde estoy ahora.

A mis padres por son quienes a lo largo de toda mi vida han apoyado y motivado mi formación académica, su tenacidad y lucha interminable han hecho de ellos un gran ejemplo a seguir y sin ellos jamás hubiera podido conseguir lo que hasta ahora, gracias por todo su amor. A mi tutor de tesis, Msc. Mieles Cevallos Dolores Narcisa, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación hizo que pueda culminar con éxito mi tesis.

A todos los maestros que durante toda mi formación académica aportaron con sus conocimientos y valores para formarme como profesional.

Muy agradecido,

Nelson Nieto

ÍNDICE GENERAL

DERECHOS DE AUTOR.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR DE LA INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL CALIFICADOR	iv
AGRADECIMIENTO	v
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	5
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
METODOLOGÍA.....	16
DESARROLLO DEL TEMA.....	18
CONCLUSIONES.....	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	22

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COMO FACTOR DETERMINANTE EN LA PRODUCTIVIDAD Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA ELÉCTRICA DEL CANTÓN MILAGRO.

RESUMEN

La presente investigación aborda los conceptos de administración pública dentro de la productividad de una empresa local que brinda los servicios de energía eléctrica a la ciudadanía ubicada en el cantón Milagro, el objetivo es determinar a través de estudios documentales cuanto influye la administración pública para alcanzar una mayor rentabilidad en donde juegan factores determinantes las variables como política, normas y reglamentos internos, cambio de leyes, aplican de normas financieras, ciudadanos y empleados. La metodología aplicada de tipo descriptiva, consideró artículos que describan conceptos en administración, productividad y rentabilidad, la muestra aleatoria proviene de base de datos científicos, regionales, y otras hemerotecas; sus resultados principales muestran el crecimiento del sector público, y una división entre la parte privada de un negocio estatal llamada Empresa Pública, mientras otras son estrictamente del Sector Público No Financiero, los servicios dados de energía eléctrica son parte del estado pero tratados como sector privado para alcanzar las metas financieras presupuestadas en normas internacionales de información financiera y en la Ley Orgánica de Empresa Públicas, donde su resultado preliminar es cumplir el derecho público y cada uno de los procesos planteados, dejando atrás los interés políticos personales que obstruyen los factores de rentabilidad, gestión, eficiencia y efectividad.

PALABRAS CLAVE: Administración Pública, productividad, rentabilidad, información financiera.

THE PUBLIC ADMINISTRATION AS A DETERMINING FACTOR IN THE PRODUCTIVITY AND PROFITABILITY OF THE ELECTRIC COMPANY OF CANTON MILAGRO

ABSTRACT

The present investigation addresses the concepts of public administration within the productivity of a local company that provides electricity services to citizens located in the canton Milagro, the objective is to determine through documentary studies how much public administration influences to achieve a greater profitability in which determinant factors play as variables such as policy, internal rules and regulations, change of laws, application of financial rules, citizens and employees. The applied methodology of descriptive type, considered articles that describe concepts in administration, productivity and profitability, the random sample comes from scientific, regional data base, and other newspaper archives; its main results show the growth of the public sector, and a division between the private part of a state business called Public Company, while others are strictly from the Non-Financial Public Sector, the given electric power services are part of the state but treated as private sector to achieve the financial goals budgeted in international financial reporting standards and in the Organic Law of Public Enterprises, where its preliminary result is to comply with public law and each of the processes proposed, leaving behind the personal political interests that obstruct the profitability factors , management, efficiency and effectiveness.

KEY WORDS: Public Administration, productivity, profitability, financial information

INTRODUCCIÓN

Varios estudios, internacionales y nacionales, han mostrado la importancia del administrador al momento de generar procesos de control y dirección en desarrollo de proyectos de sistemas de electrificación, casos como Alemania, y el tren eléctrico, Colombia y sus exportación de energía, Stark (1997) presente el modelo de Chile y la privatización de sus servicios públicos en relación a las telecomunicaciones y electricidad, casos parecidos a Venezuela y Perú; todos ellos apunto a la productividad y su rentabilidad por utilizar como herramientas la administración pública y privada; Ecuador y sus proyecto con multipropósitos, rescatan el sistema de electricidad dando mejores servicios, y aquellas apagones que perjudicaban a la ciudadanía, negocios, mejor calidad de vida (Fischer, 2004).

En Ecuador mediante decreto ejecutivo 1459 del 13 de marzo del año 2013, se crea la Corporación Nacional de Electrificación Empresa-Pública (CNEL-EP), siendo la mayor empresa de distribución y comercialización de energía eléctrica en el Ecuador, integradas por las regionales Bolívar S.A., Regional El Oro S.A., Regional Esmeraldas S.A., Regional Guayas-Los Ríos S.A., Manabí S.A., Milagro C.A., Los Ríos S.A., Santo Domingo S.A., Península de Santa Elena S.A. y, Regional Sucumbíos S.A, su fin prestar los servicios públicos de distribución y comercialización de energía eléctrica.

La distribución y comercialización de la energía eléctrica tuvo cambios significativos, latentes en nuestro país, de comprar estos servicios a barcaza, o importar desde países vecinos, pasados a distribuir y exportar; gracias al proyecto realizados en las hidroeléctricas caso la represa de Daule-Peripa, que adicional al control y comportamiento del agua, ha permitido generar 600 millones de kilovatios de energía limpia de electricidad distribuido a nivel nacional en los sistemas nacional interconectados (SNI), esta tarea la manejan a través de la Central Hidroeléctrica Marcel Laniado de Wind, en conjunto con la Unidad de Negocio de la Corporación Eléctrica del Ecuador Hidronación (CELEP EP), donde controlan la parte técnica y administrativa, como alarmas, registro de eventos, equipos de central y subestación, de esta tienen dos líneas que reparte energía a Quevedo, Portoviejo, Chone (Macías, 2013).

La región 5 o zona de planificación 5, tiene como capital de zona al Cantón Milagro, quien a través de las leyes regulo el sistema de comercialización y distribución de energía eléctrica, dejando la privatización de la empresa a formar parte del sector público, como una Unidad de Negocio, así CNEL EP Milagro, es parte de la corporación que brinda estos, servicio, pero los cambios administrativos, desarrollan ciertos inconvenientes al momento de tomar decisiones, rotación del personal, altos costos en los inventarios, y otros temas administrativos.

La investigación como objetivo plantea un análisis en la administración pública como factor determinante en la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica del cantón Milagro, considerando 5 capítulos que desarrollen, primeramente, el planteamiento del problema, objetivos específicos y justificación, una segunda parte las evidencias del marco teórico sea de tipo referencial y documental, seguido por su metodología y las herramientas a usar, como un cuarto punto el desarrollo del tema que muestra los resultados relevantes hasta llegar a las conclusiones.

El Cantón Milagro cuenta con la empresa eléctrica, que brinda servicios de alumbrado eléctrico a la población local, sin embargo, existe mucha complejidad en la administración, donde su equipo gerencial y técnico tienen miras de convertirla en una empresa pública sostenible, donde prima la planificación nacional, intersectorial y sectorial, con énfasis en la calidad de los servicios técnicos y comerciales, es por ello que esta investigación nace por la necesidad de mejorar la administración de la empresa para poder lograr incrementar su productividad y a la vez su rentabilidad, mediante la optimización y fluidez de los procesos para alcanzar una correcta administración

CAPÍTULO 1

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Para Fayol la productividad, es de mayor importancia actualmente en el ámbito económico y social, para la adecuada administración de las empresas, con el objeto de lograr eficiencia y eficacia logrando el máximo de productividad.

En los países que están en desarrollo, uno de los requisitos primordiales es mejorar la calidad de su administración pública, mejorando el servicio y optimizando cada uno de los procesos considerando la administración como el punto de partida para lograr la fluidez de los procedimientos mediante la optimización de las destrezas de sus empleados y trabajadores, alcanzando el logro de los objetivos de cada una de las instituciones públicas.

El sector público no financiero a través de mandato legal y leyes orgánicas, han creados diversidades de instituciones y empresas públicas, a mediados del 2007, la administración pública juega un papel importante en la productividad, eficiencia y rentabilidad de las empresas públicas, para los años 2008 al 2013 se fusionan las empresas que brindan el servicio de electrificación del país y dan paso a la CNEL-EP, quien tiene la responsabilidad de servir a más de 2,3 millones de clientes, con una cobertura del 95% dentro de su área de servicio.

La empresa pública CNEL EP o Empresa Eléctrica Pública Estratégica Corporación Nacional de Electricidad, está bajo la dirección exclusiva del Estado, es decir su administración debe regir las normas aplicables al Sector Público, quien tiene entidades de control y seguimiento en los procesos administrativos, productivos y financieros como lo es la Contraloría General del Estado (CGE), considerando las ideas de Max Weber, en el ámbito ético y político, se destacan los valores, en estos la empresa pública CNEL EP definió valores corporativos como: Integridad, Transparencia, Responsabilidad, Efectividad y Lealtad.

De acuerdo a la administración pública, las entidades estatales dividen sus organismos en entidades del sector no financiero y sector público financiero; las sector público no financiero según el Código de Planificación y Finanzas Públicas reconoce al ente rector al Ministerio de Economía y Finanzas, quien regula también a la información financiera de

las empresas públicas del Ecuador; todos bajo el concepto de regla fiscal, este apartado nos lleva a definir los diferentes tipos de ingresos y gastos que pueden incurrir los administradores, más la responsabilidad de control que deben ejercer, las gerencias de las empresas públicas tienen responsabilidades administrativas cuando se infrinja o no se cumpla un proceso definido por el ente rector y sus multas o sanciones van desde un SBU a glosas por el monto del valor del bien o acto no regulado; mientras que las responsabilidades civil y penal ejercen penas que van desde las glosas a años de prisión; podemos ver entonces que un buen administrador público no solo debe tener conocimientos técnicos sino que debe empaparse de normativas legales, para llegar a la rentabilidad o ejecución de sus ingresos planteados.

Así mismo en una administración pública, rige la existencia de cero papeles, para esta, las instituciones deben rendir cuentas ante el Consejo de Participación Ciudadana y Control Social; sus actos administrativos son el reflejo de una buena ejecución presupuestaria, de una excelente planificación y sobre todo en el cumplimiento de los objetivos, por ende el personal sea gerencial o de procesos debe estar altamente capacitados, en CNEL EP y otras instituciones públicas, la rotación del personal muchas veces es eminente por no tener los perfiles adecuados, ya que muchos provienen de cuotas política y esto no permite el buen desarrollo institucional.

Las normas de control interno de la CGE, rigen como indicadores de gestión y sus presupuestos se analizan a nivel gerencial mediante control previo, separando funciones, segregación de actividades, y selección de personal adecuado; mientras que el control concurrente se mide a través de los procesos que se elabora día a día, el control posterior, este último lo realizan los auditores externos mediante exámenes especiales realizados por la Contraloría General del Estado basados en la Ley Orgánica y su Reglamento.

Milagro siendo un cantón con economía mixta, tiene la empresa eléctrica CNEL-EP Unidad de Negocios Milagro, que brinda el servicio de electrificación en el cantón, sin embargo, se evidencia inconvenientes en la administración sobre todo en los procesos, procedimientos y especialmente en los altos índices de rotación del personal administrativo y gerencial.

Las unidades de gerencia al ser cargos de libre remoción están expuestos a cambios políticos, estructurales y su incidencia estos últimos años ha sido elevada sufriendo más de tres cambios por año, esto no permite seguir el debido proceso, retrasando las actividades de nivel medio y operativo, por más estrategia competitiva que se plantee esta sufrirá y modificara lo planificado dejando ver una administración viciada y mal direccionada (Porter, 2015)

Por esto la investigación es de tipo documental, donde analizaremos diversos estudios sobre la eficiencia de la administración pública para poder determinar la influencia en la productividad y rentabilidad de las mismas.

Objetivo General:

Analizar la administración pública como factor determinante en la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica del cantón milagro.

Los objetivos específicos son:

- Revisar la bibliografía, teorías de la evolución de la administración en el sector público.
- Analizar las falencias y debilidades en los procesos de la administración de la empresa eléctrica del cantón Milagro.
- Determinar las ventajas y desventajas más significativas que aporten a la administración pública que fortalezca la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica.

Ecuador en cuestión de Administración pública ha venido evolucionando desde la década del 2000, con la administración del anterior gobierno que impulso mucho la administración por resultados, es así como el sector público actualmente por medio de la administración ha mejorado los servicios y productos que ofertan las empresas públicas.

En los últimos años CNEL EP, con una fuerte inversión en el desarrollo de proyectos, ha fortalecido la infraestructura civil, tecnológica y el sistema eléctrico de su transmisión, distribución y alumbrado público en las 10 provincias a las cuales sirve, lo que sumado a las políticas, planes de operación, mantenimiento y comerciales, así como la incorporación de nuevos técnicos capacitados y debidamente equipados, ha hecho posible mejorar los

indicadores de calidad del servicio y de pérdidas de energía eléctrica, lo que ha permitido contribuir y apoyar el desarrollo del Plan Nacional del Buen Vivir, que impulsa el Gobierno Nacional.

CAPÍTULO 2

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

MARCO REFERENCIAL-DOCUMENTAL

Para el marco referencial, se consideró estudios locales e internacionales que ayuden a plantear una visión más clara de la administración en empresas públicas y privadas; quienes muestran la evolución en el tiempo, de las instituciones que han brindado el servicio de electrificación sea industrial, comercial alrededor del mundo (Millar, 2007; García, 2001; EndesaEduca, 2018), nuestro país Ecuador no se queda atrás al tener fuentes naturales que ayudan a generar este recursos básicos para la comunidad, generando nuestra propio energía eléctrica y dejando de importar al país vecino como lo es Perú, y alcanzando eficiencia en la producción, toma de políticas y decisiones gerencial que nos conlleva a exportar los excedentes que se reflejan en la rentabilidad del negocio (Sánchez, Román & Pincay, 2017).

El servicio de electricidad puede ser usado de muchas formas, uno de ellos es el caso de estudio de las corporaciones multinacionales alemanas, que favoreció al desarrollo eléctrico del tranvía en España, la buena administración de estas gerencia muestra satisfacción al usuario de transporte urbano español, la toma de decisiones oportunas son ejemplos de rentabilidad y productividad, pues con eso a pesar que llego tarde el modelo a este país, trajo con ello progreso, reduciendo sus precios, obteniendo un mejor confort en el servicio , reducción del tiempo de movilización, usando adecuadamente el servicio eléctrico industrial (Martínez, 2012).

La calidad de los servicios que brinda las empresas públicas y su forma de ser administrada nos lleva analizar su forma de administrar los recursos, productividad y factores que inciden en la gestión, para esto consideramos el servicio público de energía eléctrica brindado en el cantón Milagro provincia del Guayas, donde nos encontramos con la Empresa Eléctrica Pública Estrategia Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP unidad de negocios Milagro. Existen trabajos desarrollados sobre la institución mencionada en control de calidad, sistemas de gestión, inventarios, y otros tipos de investigación que aportaron para el proceso de incorporación de estudiantes universitarias según repositorio de una universidad local, también encontramos artículos de

investigaciones científicas donde su análisis enfoca a la calidad y atención al cliente, pilares que nos conllevan al análisis y desarrollo de la investigación actual que es basada en los procesos de administración y sus factores e incidencias en la productividad (Villegas, Valero & Icaza, 2015).

En un mundo altamente competitivo, se recuerda al padre de la administración; el Ingeniero Henry Fayol sin duda a través de su teoría la “Administración Positiva” y su logro gerencial al evitar el cierre de una empresa metalúrgica en Francia por los años 1841 a 1925, esta doctrina administrativa científica, iniciado en el siglo XIX aún mantiene se mantiene en libros, documentales, estudios bibliográficos administrativos, escuelas de administración, universidades y en carreras de profesionales de diversas ramas. La racionalización del campo administrativo que embarga a una empresa desde el punto de vista estructural los roles fundamentales son las jerarquías, la división del trabajo, la disciplina, y formulación de criterios técnicos, todos llevados a la función administrativa y principios de normas que debe regular y tener toda empresa moderna y competitiva (Arévalo, 2011).

El comportamiento empresarial a menudo depende de factores financieros y otras veces de intuición, sin embargo, el consejo de administración de toda empresa llámese, socios, accionistas o directorio, elaboran memorias de sostenibilidad económico-financiera con responsabilidad social corporativa, basados en una administración activa, relevante y comparable, llevados a dos puntos de vistas, uno el monitoreo constantes de la administración del consejo y sus políticas planteadas y la otra las reuniones que buscan evitar la inoperatividad de la empresa a través de sus actividades y calidad de información (Rodríguez-Ariza, Aceituno & Rubio, 2014).

Existen modelos de administración tipo relacional como el creado por Max Weber, este busca el sentido de construcción teórica e interpreta situaciones de proximidad o desviación, así tenemos la administración pública, gerencial y relacional (Gómez, 2014); para la administración pública como campo de estudio plantea modelos teóricos en virtud de mejorar la productividad, la eficiencia en los servicios que brinda el estado, inspirados en justicia social, buena gestión y calidad de procesos (Subirats, 2017)(Bañón, Caballero & Medero, 2003), la realidad denota otros tipos de dificultades como lo son complejos

procesos, sistemas capitalistas, problemas con la pobreza, distribución de los ingresos, demandas de salud, educación, empleo y desarrollo social, todo esto conlleva a crear nuevos métodos y teorías de administración y prácticas de políticas públicas que muestren un nuevo rostro y beneficios a la productividad de las empresas públicas (Tellez & Bonen, 2018).

Para Robbins & DeCenzo (2009) muestran en su obra los fundamentos de administración, el criterio de WINN Wu, ser un buen gerente o administrador solo se logra con el ejemplo, estos pueden ser hombres o mujeres que parten de una corta edad hasta la tercera edad, administradores que cuentan con la misma probabilidad, administrar empresas pequeñas, grandes, multinacionales y otras ocasiones la gerencia supervisan trabajos y empleados. Ser productivos proviene de un gran esfuerzo, administrar y obtener resultados positivos, depende de las técnicas de control hacia la empresa, sus materiales y sobre todo el arte de administrar con eficiencia y efectividad (Maximiano & Servin, 2009).

Las políticas gubernamentales pueden variar los procesos de rentabilidad y competitividad dentro de las empresas industriales incluyendo casos de la industria de electrificación, ejemplos de ellos son los impuestos, elevados costos en las planillas eléctricas, la falta de recurso o ingresos para compras de bienes, o los sistemas viciados en procesos de compras, cambios del personal de gerencia, esto genera una crítica al sistema de administración pública y una menor probabilidad de ser competitivo internacionalmente (Porter, 2015)

MARCO CONCEPTUAL

Muestra estudios documentales escritas por otros autores e investigadores que plasmaron sus resultados en revistas científicas, libros además la parte pertinente legal que rige en nuestro país referente a la administración en empresas públicas.

Administración:

Su clasificación dada por varios autores, recopila la administración positiva, administración privada, administración relacional, administración pública, administración social, entre otras, su finalidad se basa en la planificación, en el control de los recursos de una empresa o institución sea estos financieros, tecnológicos, insumos y humanos; que permitan dirigir y organizar el logro de los objetivos planteados, y el cumplimiento de las metas que al final se materialice en una buena gestión y rentabilidad para los socios o accionistas de empresa, para el caso del sector público se materialice en una gestión de

calidad que beneficie a la colectividad o sociedad donde se encuentre la empresa pública. La administración como técnica es planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos su palabra proviene del latín ad-ministrare “estar bajo el mando de otro” (Arévalo, 2011)

Para Chiavenato es el “Proceso de organizar, dirigir y controlar los recursos para conseguir objetivos organizacionales”; para Hitt, Black y Porter es “Proceso de estructurar y utilizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas para llevar a cabo tareas en un entorno organizacional” (Arnoletto, 2014)

Administración pública: Dirigir gobiernos locales, seccionales y autónomos bajo estrictas reglas y leyes que regulan el orden civil y prestan servicios a la comunidad, su función administrativa son el puente entre las políticas públicas y la gestión de calidad, esto conlleva a tener presupuestos ordenadas para la ejecución de los objetivos planificados por las instituciones del estado (Bañon, Caballero & Medero, 2003)

Calidad:

Buscar la excelencia en lo que hacemos y nos proponemos, llegar a las metas con garantías de desarrollo y eficiencia, es decir hacer lo bien, bueno y barato, estar altamente comprometidos en el desarrollo de mis actividades o creación del producto; que brinde en este caso la empresa pública. (Gutiérrez, 2010)

Eficiencia:

Logro de los objetivos con la menor cantidad de recursos y tiempo, planificación desarrollada con efectividad. Para el cálculo de la eficiencia es resultado alcanzado dividido para el costo real multiplicado por el tiempo, si su escala es positiva tenemos eficiencia, si el resultado es negativo hablamos de una ineficiencia (Gómez, 2014).

Eficacia:

Cumplir con el objetivo planteado, ejecutar el presupuesto, sus resultados se miden: Resultado alcanzado por cien y dividido para los resultados planificados, así obtendremos que tan eficaz fue el factor que estemos midiendo (Subirats, 2017).

Empresa Eléctrica:

Muestra seleccionada, empresa que brinda uno de los servicios básicos a la comunidad, creadas inicialmente en la parte privada, pero por los cambios en las políticas públicas y

manejar recursos estatales, estas fueron conccionadas y pasaron de ser privada o ser una corporación estatal, en el caso de la empresa eléctrica del cantón Milagro, se regula por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, tomando el nombre de CNEL EP Unidad de negocios Milagro (García, 2001).

Gerencia: Orgánico funcional responsable de las actividades, procesos y gestión que se desarrollan dentro de un organismo, empresa o institución. A nivel del sector público es considerado como un Nivel Jerárquico Superior (NJS) (Marínez, 2012).

Información Financiera:

Datos tomados de los instrumentos financieros, para ellos tenemos ordenes de producción, control de calidad, estados financieros (Díaz, 2014).

Ley Orgánica de Empresas Públicas:

Marco legal creado en el año 2013, fundamento que fusiono a más de 10 empresas que brindaban el servicio de abastecimiento, comercialización y distribución de energía eléctrica al país, dando paso a la Corporación Nacional de Electricidad-Empresa Pública (OFICIAL, 2014).

Planeación:

Consiste en seleccionar entre alternativas los objetivos, políticas, procedimientos y programas; establecer principios y criterios de acción, su secuencia, tiempos y montos, en el largo, mediano y corto plazo, en relación con propósitos, estrategias, políticas, procedimientos, programas, presupuestos y cursos de acción (Arnoletto, 2014).

Productividad:

Como lo expresa Michael Porter (1980) “la competitividad está determinada por la productividad”, es esta última la que sustenta realmente la capacidad de crecimiento de la empresa. La productividad hace referencia a la facultad que tienen las empresas de producir más con los recursos que poseen; por ejemplo, dada una cantidad fija de trabajo y de capital, como obtener una mayor producción de la que se obtenía anteriormente con la misma cantidad de ambos factores (Herrera, 2013). Desde el punto de vista microeconómico, la empresa que ofrezca un precio menor al del mercado absorbería toda

la demanda del bien, generando que sus competidores se vean obligados a reducir el precio (Sevilla, 2007)

Rentabilidad:

Michel Porter define “La rentabilidad en el mercado local puede ser menor, pero los beneficios obtenidos fueran por las empresas domiciliadas en ese lugar será superior. Otra forma de expresarlo es decir que las condiciones del rombo afectan a la capacidad media de las empresas domiciliadas en un lugar para conseguir una ventaja competitiva en relación con las empresas domiciliadas en otras partes. La rentabilidad media del sector a escala mundial dependerá de la estructura media de ese sector a escala mundial”(Porter, 1999).

“La rentabilidad es el beneficio renta expresado en términos relativos o porcentuales respecto a alguna otra magnitud económica como el capital total invertido o los fondos propios. Frente a los conceptos de renta o beneficio que se expresan en términos absolutos, esto es, en unidades monetarias, el de rentabilidad se expresa en términos porcentuales, se puede diferenciar entre rentabilidad económica y rentabilidad financiera”, (Guadaño, 2010, pág. 5). Por tanto, se puede deducir que la rentabilidad es una relación entre los recursos necesarios y el beneficio económico que se deriva de ellos.

Rentabilidad Económica:

Según Guadaño (2010, pág. 6), “La rentabilidad económica es el rendimiento promedio obtenido por todas las inversiones de la empresa. También se puede definir como la rentabilidad del activo, o el beneficio que éstos han generado por cada dólar invertido en la empresa” 32 Para Majluf (2011), “La rentabilidad de la que goza la entidad económica, la empresa, el negocio o un proyecto, en términos financieros significa que debería superar su costo de capital”(Vizueta & Ruíz, 2015).

Rentabilidad Financiera (ROE): Según la página web Definición (2010), “La rentabilidad financiera es considerada como aquel vínculo que existe entre el lucro económico que se obtiene de determinada acción y los recursos que son requeridos para la generación de dicho beneficio”, por tanto, se puede entender al ROE como el retorno que recibe un accionista en una empresa por participar económicamente de la misma (Vizueta & Ruíz, 2015).

Rentabilidad Social: “Esta considera que un estado o institución gubernamental, empresas privadas, deben rendir más beneficios que pérdidas a la sociedad en la que se encuentran inmersos, se puede dar como ejemplo a la empresa pública en la que el objetivo no es generar ganancias sino brindar una utilidad beneficiosa para la sociedad, es por eso que las empresas gubernamentales tienen como objetivo base el contemplar un servicio útil que evite problemas y retrasos”. Definición (2010).

CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA

La presente investigación se basa en las reglas y parámetros de la investigación descriptiva, enmarcados en el método deductivo para que los resultados encontrados en la misma sean veraces y concluyentes, logrando que los mismos aporten a la mejora de la administración alcanzando la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica, problemática de estudio. La metodología a utilizar será de carácter cualitativo y bibliográfico o documental.

Método deductivo:

El método deductivo es aquel donde el investigador establece un lineamiento particular en base de lineamientos generales, bajo los cuales realiza conclusiones acordes a sus hallazgos (Navas, Ángel, Concepción, Carlos, ... & Encarnación, 2012).

Se utiliza porque en la presente investigación su problemática se basa en la administración como factor estratégico importante, para alcanzar la productividad y rentabilidad de la empresa eléctrica de Milagro, demostrando cómo puede utilizarse la administración para lograr un mayor grado de productividad y rentabilidad en los servicios que ofrece CNEL EP.

Método descriptivo:

Es conocido como investigación estadística y su fin es la descripción de datos encontrados y recolectados, evaluando con ello las acciones a realizar según los hallazgos. Su fin es conocer costumbres, actitudes y comportamientos de un grupo (Borda, 2013)

Para obtener los resultados de la investigación se medirán variables cualitativas, el enfoque cualitativo es aquel que brinda al investigador características, enunciados y puntos de vista de sujetos de la investigación que intervienen de forma directa (Ruiz, 2012)

Los tipos de investigación que se aplicarán en el trabajo serán: el analítico, documental. La investigación analítica permite mantener una visión general del problema de estudio,

enunciándose que este tipo de investigación permite analizar todos los parámetros o variables a tomar en cuenta para el desarrollo del estudio, con las cuales se describirán posteriormente aspectos como el marketing social, destacando su utilidad e importancia, y respecto a las mascotas se describirán los cuidados y la interacción con sus dueños (Mas, 2012).

Diseño bibliográfico o documental

Investigación documental

Según el autor Santa Palella & Feliberto Martins (2010), define: La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales- uno de, los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (pag.90) (Crespo & Polo, 2015).

Según el autor Santa Palella & Feliberto Martins (2010), define: el diseño bibliográfico, se fundamenta en la revisión sistemática, rigurosa y profunda del material documental de cualquier clase. Se procura el análisis de los fenómenos o el establecimiento de la relación entre dos o más variables. Cuando opta por este tipo de estudio, el investigador utiliza documentos, los recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes.

La investigación documental se enfoca en realizar una revisión profunda de la bibliografía referente al tema de la investigación, con la finalidad de extraer conceptos más importantes que permitan entender la problemática.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DEL TEMA

La empresa Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, cuyo objeto social es la generación, distribución y comercialización de energía eléctrica, el 100% del paquete accionario corresponde al sector público siendo el único accionista, según los registros del Libro de Acciones y Accionistas, el Ministerio de Electricidad y Energía Renovable MEER.

Mediante el estudio descriptivo que se realizó por medio de recolección de información bibliográfica de autores estudiosos de la administración como Henri Fayol, Abraham Maslo, se determinó que la Administración es un factor importante para que una organización alcance sus objetivos logrando ser más productivos y rentables teniendo en cuenta que administrar según Fayol es:

Fayol considera que la administración es una actividad común de todos los seres humanos, que se lleva a cabo en cualquiera de los ámbitos que se encuentre, en organizaciones, gobiernos e incluso la vida propia de cada individuo. Además, considera que la administración es un conjunto universal de funciones donde se incluye la planeación, organización, dirección, coordinación y control por lo que concibe a la organización como un todo.

Fayol dividió las operaciones industriales y comerciales en seis grupos, en nuestra investigación vamos analizar solo tres que son:

Funciones Financieras: Relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.

Funciones Contables: Relacionadas con los inventarios, registros balances, costos y estadísticas.

Funciones Administrativas: Según Henry Fayol, las funciones administrativas relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas. (Paniagua, 1979)

Otra aportación al trabajo que se consideró para el análisis de esta investigación son los principios de la administración según Fayol, donde sistematiza el comportamiento gerencial de cualquier organización como es división del trabajo, autoridad y responsabilidad, unidad de mando, orden y equidad.

El principal problema que afecta a la recaudación de los ingresos por la venta de energía eléctrica de la unidad de negocio de la “Organización Distribuidora y Comercializadora de Energía Eléctrica”, es las falencias en el control interno en las recaudaciones, poca segregación de funciones y rotación del personal que recauda (Sánchez, Román & Pincay, 2017), falencias en los procesos lo que hacen débil la administración afectando la productividad y rentabilidad de CNEL EP, lo que afecta al logro de dos de sus Objetivos Estratégicos número 4 y 2 los cuales son :

Incrementar los niveles de eficiencia en la operación de distribución eléctrica y alumbrado Público, que se encuentra contemplado en la perspectiva Productividad y Eficiencia del Plan Estratégico de CNEL EP Unidad de Negocio Milagro 2017.

Incrementar la eficiencia en la gestión de ingresos, relacionada bajo la perspectiva de sostenibilidad Financiera.

En base a todo lo recopilado de manera cualitativa y documental como lo expone Fayol, que la administración es un factor importante y determinante en la productividad y rentabilidad de las organizaciones, que para lograr una eficiencias en las organizaciones debe haber una buena dirección, trabajo en equipo, un óptimo control interno, hay que desarrollar con sinergia los procesos administrativos, transparencia, trabajo en equipo, autoridad y supervisión de los mismos (Fayol, 1916).

Una vez que se logre todos los principios detallados en el párrafo anterior alcanzaremos la productividad y rentabilidad, conscientes de que la rentabilidad en una empresa se mide por qué tan productivo es una organización, considerando que la rentabilidad es la relación entre utilidad e inversión, mientras que la productividad es la relación entre lo que se produce y lo que se consume para producirlo, hablar de rentabilidad es hablar de margen de utilidad bruta, porcentaje que queda de cada dólar de ventas después de que la empresa pagó sus obligaciones, mientras más alto es el margen de utilidad bruta, mejor (ya que es menor el costo relativo de la mercancía vendida).

Su fórmula es:

Margen de utilidad bruta = (Ventas – Costo Costo de los bienes vendidos) / Ventas

La utilidad operativa es “pura” porque mide solo la utilidad ganada en las operaciones e ignora los intereses, es mejor un margen de utilidad operativa alto. Se calcula de la siguiente manera:

Margen de utilidad operativa = Utilidad operativa / Ventas

Utilidad neta después de impuestos / Ventas Totales.

De acuerdo al desarrollo de la investigación y en base a los principios de Administración una organización se vuelve productiva siempre que exista la aplicación de los principios administrativos debe existir una correlación y sinergia en todas las estancias de la organización de los mandos altos hasta los operativos, si CNEL EP, aplicara adecuadamente los principios de administración con la correcta ubicación del recurso humano acorde al perfil de cada puesto, optimizaría la utilización de los recursos y lograría ser más competitivo en el servicio alcanzando la calidad del mismo, objetivos y metas estratégicos planteados, haciéndola más productiva y rentables en beneficio de la comunidad social.

CAPÍTULO 5

CONCLUSIONES

Como conclusión del trabajo de investigación descriptivo y documental realizado sobre la administración como factor importante en la rentabilidad y productividad de CNEL EP, y de acuerdo a los hallazgos encontrados en el análisis de la información recopilada se concluyó:

Que CNEL EP, tiene dificultades en la fluidez de los procesos administrativos lo que dificulta que se alcance los objetivos esperados aun contando con una planificación estructurada con objetivos estratégicos definidos se le vuelve complejo cumplirlos debido a las falencias en el área operativa.

Se encontró que no existe suficiente segregación de funciones y la adecuada rotación del recurso humano acorde al perfil de cada puesto, lo que conlleva a no cumplimiento de las metas disminuyendo la rentabilidad y productividad de CNEL EP.

Que existe debilidad en el control, supervisión en el área operativa exclusivamente el área de recaudación y procedimientos de los procesos operativos.

En base a los resultados encontrados podemos sugerir que CNEL EP, debería reestructurar la parte administrativa implementando controles que van a permitir optimizar los recursos mediante una correcta supervisión, dirección, control en los procesos lo que permitirá alcanzar las metas planteadas disminuir las falencias en los procesos y optimizar el recurso humano volviéndolo más rentable y productivo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arévalo, D. A. (2011). Relaciones de poder-saber en la doctrina administrativa de Henri Fayol. *Ensayos de Economía*, 21(39), 145-167.
- Arnoletto, J. (2014). Fundamentos de la Administración de Organizaciones. *Cordova Argentina: EUMED*.
- Bañón, R., Caballero, V., & Medero, G. S. (2003). Evaluación de la acción y de las políticas públicas. Una visión desde la bibliografía. *La Evaluación de la Acción y de las Políticas Públicas, compilado por Rafael Bañón i Martínez, Ediciones Díaz de Santos SA, Madrid*, 215-250.
- Borda Pérez, M. (2013). *El proceso de investigación. Visión general de su desarrollo*. Universidad del Norte.
- Crespo Jurado, A. N., & Polo Barreiro, B. F. (2015). *Plan de marketing para incrementar las ventas de la empresa "Lubricentro Don Polo" de la ciudad de Guayaquil* (Doctoral dissertation, Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Administrativas).
- Definición (2010) <http://www.definicionabc.com/economia/rentabilidad.php>
- Díaz Becerra, O. A. (2014). Efectos de la adopción por primera vez de las NIIF en la preparación de los estados financieros de las empresas peruanas en el año 2011. *Revista Universo Contábil*, 10(1).
- EndesaEduca (2018). Historia de la electricidad: línea del tiempo 1944. Recuperado el 28 de septiembre del 2018 de la página web https://www.endesaeduca.com/Endesa_educa/recursos-interactivos/el-sector-electrico/xvii.-aspectos-generales
- Fayol, H., (1916). *Administration Industrielle Et Générale* [Libro]. *París:[sn]*.
- Fischer, R., & Serra, P. (2004). *Efectos de la privatización de servicios públicos en Chile: Casos sanitario, electricidad y telecomunicaciones*. Inter-American Development Bank.
- García, F. C. (2001). Electricidad e historia: la perspectiva de un siglo. *Tst: Transportes, Servicios y telecomunicaciones*, (1), 113-133.

- Gómez, J. A. (2014). Administración relacional. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 152-160.
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad*. Mc Graw Hill.
- Herrera Rivera, J. S. (2013). Sistema de producción de ovinos reproductores y la competitividad en la Asociación de Productores Virgen Rosario de Posoconi–Orurillo, Periodo 2011.
- Macias Yanez, L. (2013). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para la logística de provisión de combustible para la operación de las centrales de generación de CELEC EP-TERMOESMERALDAS* (Doctoral dissertation).
- Martínez, A. (2012). Energy innovation and transport: the electrification of trams in Spain, 1896–1935. *Journal of Urban Technology*, 19(3), 3-24. <https://doi.org/10.1080/10630732.2011.642571>
- Mas, F.,J., (2012). *Teoría y práctica de la investigación cualitativa* (Vol. 29). Universidad de Deusto.
- Maximiano, A. C. A., & Servin, J. L. C. (2009). *Fundamentos de administración*. Pearson Educacion.
- MILLAR CARVACHO, R. E. N. E. (2007). CGE, COMPAÑÍA GENERAL DE ELECTRICIDAD, Cien Años de Energía en Chile 2005. *Historia (Santiago)*, 40(1), 169-172. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-71942007000100007>
- Navas, J., Angel, F. A., Concepción, G. E., Carlos, S. F. J., Ángeles, B. D., Guillermo, G. E., ... & Encarnación, S. S. (2012). *Métodos, diseños y técnicas de investigación psicológica*. Editorial UNED.
- OFICIAL, D. D. R. (2014). Ley Orgánica de Empresas Públicas. *Registro Oficial Suplemento Nro, 48*.
- Paniagua, C. (1979). *Principales escuelas del pensamiento administrativo*. Universidad Estatal a Distancia, San Jose (Costa Rica)..
- Porter, M. E. (1999). Ser competitivo: Fronteras en expansión. *Harvard Deusto business review*, (91), 34-36.
- Porter, M. E. (2015). *Estrategia competitiva: técnicas para el análisis de los sectores industriales y de la competencia*. Grupo Editorial Patria.
- Robbins, S. P., & DeCenzo, D. A. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.

- Rodríguez-Ariza, L., Aceituno, J. V. F., & Rubio, R. G. (2014). El consejo de administración y las memorias de sostenibilidad. *Revista de Contabilidad*, 17(1), 5-16.
- Sánchez-Astudillo, J. E., Román-Avenidaño, V., & Pincay-Sancán, D. R. (2017). Energía Eléctrica en Ecuador y su impacto en una empresa recaudadora. *Revista Publicando*, 4(13 (2)), 65-83.
- Sevilla, D. C. (2007). La competitividad en el desarrollo empresarial.
- Stark, C. (1997). Institucionalidad y procesos reguladores de los sectores agua, electricidad y telecomunicaciones en Chile, Perú y Venezuela.
- Subirats, J. (2017). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*.
- Tejedo-Romero, F., & Araujo, J. F. F. E. (2018). Estrategia de gestión y divulgación del capital intelectual: influencia del gobierno corporativo. *Contaduría y administración*, 63(2), 0-0.
- Tellez, N., & Bonen, E. (2018). Gestión de políticas públicas. *Caribeña de Ciencias Sociales*, (mayo).
- Villegas, E., Valero, V. & Icaza, D. (2015) “Sistema de gestión de calidad en la área de atención al cliente de la Corporación Nacional de Electricidad Regional Milagro”, *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, Ecuador, (febrero 2015). En línea: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/ec/2015/electricidad.html>
- Vizueta, Ana, & Ruiz, M. (2015). *La planificación estratégica y su incidencia en la rentabilidad de la Empresa Publineon de Ambato* (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Contabilidad y Auditoría. Carrera de Ingeniería Financiera).