



República Del Ecuador

Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil – UTEG
Facultad de Posgrado e Investigación

Tesis en opción al título de magister en:
Administración de Empresas

Tema de Tesis:

Modelo para Optimizar las Prácticas Operativas de Abastecimiento de CELEC
ep Hidronacion

Autor:

Ing. Santiago Saúl Paz Carrasco

Director de Tesis:

Ing. Elizabeth Salinas Narea, MSC

Octubre 2019

Guayaquil – Ecuador

DECLARACIÓN EXPRESA

Yo, Santiago Saúl Paz Carrasco, con cédula de ciudadanía # 0924756307, declaro que el presente trabajo de investigación es original, de mi autoría, creación e investigación; siendo la recopilación de fuentes bibliográficas según corresponde y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigente.

Atentamente,

Santiago Saúl Paz Carrasco
092475630-7

DEDICATORIA

Al creador de todas las cosas, el que me ha dado fortaleza para continuar cuando a punto de caer he estado; por ello, con toda la humildad que de mi corazón puede emanar, dedico primeramente mi trabajo a Dios.

A mis padres, y hermanos por su gran ejemplo de superación y valioso apoyo en todo momento desde el inicio de mis estudios de maestría.

A mi Esposa e Hija quienes fueron mi fuente de energía para continuar en mi formación profesional.

A mis familiares y amigos que tuvieron una palabra de apoyo para mí durante mis estudios.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis primeramente me gustaría agradecerle a ti Dios por bendecirme para llegar hasta donde he llegado, porque hiciste realidad este sueño anhelado.

A mi directora de tesis, Msc. Ing. Elizabeth Salinas Narea por su dedicación, quien, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mis estudios con éxito.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación. Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a quienes agradezco su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga

RESUMEN

Los recursos materiales, así como los humanos, son aquellos que se ven directamente vinculados en el desempeño de las actividades que generan las empresas ya sean estas del sector privado o público, pero en el ejercicio y correcto desempeño, ellas presentan distintos inconvenientes de orden organizacional, que afecta directamente a la operatividad de las mismas, y en varios casos inciden en la sostenibilidad y proyección de las mismas en el mercado una de estas compañías es CELEC EP HIDRONACION, la cual presenta inconvenientes de orden logístico precisamente en el área operativa de abastecimiento, donde plantear propuestas tendientes al desarrollo organizacional u operatividad en el sector público se convierten en acciones complicadas de implementar ya que al ser un organismo público manejan lineamientos, procedimientos institucionalizados apegados a normativas nacionales; con descrito antecedente y con la firme intención de contribuir al desarrollo de uno de las dependencias del sector estratégico se formula el presente tema MODELO PARA OPTIMIZAR LAS PRÁCTICAS OPERATIVAS DE ABASTECIMIENTO DE CELEC EP HIDRONACION, donde la administración de operaciones, desarrollo y cultura organizacional son los componentes que sustentan la parte teórica del presente estudio, que a su vez la metodología practicada en el proceso investigativo es de tipo correlacional, validada y sustentada por medio de variadas investigaciones de representación científica, las cuales conciernen a las nuevas tendencias, teorías de la administración y gestión operativa, que son parte de las ciencias administrativas y empresariales donde se hace un importante aporte al perfeccionamiento de la cadena de producción o a su vez prestación del servicio tal es el presente caso. La investigación concluye donde se pudo identificar plenamente los generadores que varían el óptimo desempeño del inventario de la compañía, donde se pudo describir lo importante para el desarrollo institucional el poder elaborar un plan de acción que incluya el manejo adecuado del inventario.

Palabras claves: *Abastecimiento, Operatividad, Procesos, Desarrollo Organizacional.*

ABSTRACT

The material resources, as well as the human ones, are those that are directly linked in the performance of the activities generated by the companies, whether they are private or public sector, but in the exercise and correct performance, they present different inconveniences of organizational order , which directly affects the operation of the same, and in several cases affect the sustainability and projection of them in the market one of these companies is CELEC EP HIDRONACION, which presents logistical problems precisely in the operational area of supply , where proposing proposals for organizational development or operability in the public sector turn into complicated actions to implement since, being a public body, they handle guidelines, institutionalized procedures adhering to national regulations; With the foregoing background and with the firm intention of contributing to the development of one of the dependencies of the strategic sector, the present theme is formulated MODEL TO OPTIMIZE THE OPERATIVE PRACTICES OF SUPPLY OF CELEC EP HIDRONACION, where the management of operations, development and organizational culture are the components that sustain the theoretical part of the present study, which in turn the methodology practiced in the research process is correlational type, validated and supported by means of varied research of scientific representation, which concern the new trends, theories of the administration and operational management, which are part of the administrative and business sciences where an important contribution is made to the improvement of the production chain or, in turn, the provision of the service, as in the present case. The investigation concludes where it was possible to fully identify the generators that vary the optimal performance of the company's inventory, where it was possible to describe what is important for the institutional development to be able to elaborate an action plan that includes the adequate management of the inventory.

Keywords: *Supply, Operability, Processes, Organizational Development*

CONTENIDO

DECLARACIÓN EXPRESA	I
DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN	IV
ABSTRACT	V
CONTENIDO.....	VI
INTRODUCCIÓN	11
CAPÍTULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL	17
1.1. Antecedentes de la investigación.....	17
1.2. Planteamiento de problema de Investigación	18
1.2.1. Formulación del problema.....	19
1.2.2. Sistematización del problema	19
1.3. Objetivos de la investigación	19
1.3.1. Objetivo General.....	19
1.3.2. Objetivos Específicos	20
1.4. Justificación de la investigación.....	20
1.5. Marco de referencia de la investigación	23
1.5.1. Marco Teórico.....	23
1.5.1.1. Definición de procesos	23
1.5.1.2. Identificación de procesos.....	23
1.5.1.3. Gestión por procesos	24
1.5.1.4. Procedimientos	26
1.5.1.5. Procedimientos Administrativos	27
1.5.1.6. Desarrollo Organizacional	28
1.5.1.7. Cultura Organizacional.....	28
1.5.1.8. Importancia Cultura Organizacional	29
1.5.1.9. Administración de operaciones	30
1.5.1.10. La función de operaciones	31
1.5.1.11. Descripción de las funciones básicas de operaciones.....	32
1.5.1.12. Conceptualización de la teoría de ordenamiento.....	33
1.5.1.13. Principales áreas de actividad en la función de operaciones.....	33
1.5.1.14. Definición de la estrategia de operaciones	34
1.5.1.15. Importancia de la administración de operaciones	35
1.5.1.16. Cadena de Valor	37
1.5.1.17. Indicadores de gestión	38

1.5.1.18.	Finalidad de los indicadores de gestión	38
1.5.1.19.	Introducción al mejoramiento continuo	40
1.5.1.20.	Gestión de la calidad	41
1.5.1.21.	Concepto de calidad	41
1.5.1.22.	Evolución de la teoría de cadena de suministros globales	41
1.5.1.23.	Logística en la empresa	43
1.5.1.24.	Gestión de la calidad	44
1.5.1.25.	Logística.....	45
1.5.1.26.	Vulnerabilidad	45
1.5.1.27.	Auditoría logística	46
1.5.1.28.	Globalización, logística y facilitación comercial.....	46
1.5.2.	Marco Legal.....	47
1.5.3.	Fundamentación conceptual.....	48
1.5.3.1.	Organización	48
1.5.3.2.	Eficiencia	48
1.5.3.3.	Desarrollo organizacional	48
1.5.3.4.	Estabilidad laboral	48
1.5.3.5.	Estrategia	48
1.5.3.6.	Mejora continua.....	48
CAPÍTULO II MARCO METODOLOGICO		49
2.1.	Tipo de diseño de la investigación.....	49
2.1.1.	Alcance de la investigación	49
2.1.2.	Alcance descriptivo	49
2.1.3.	Alcance correlacional	50
2.1.4.	Enfoque de la investigación	51
2.2.	Métodos de investigación.....	51
2.2.1.	Caracterización del objeto de estudio.....	52
2.3.	Unidad de análisis población y muestra	52
2.3.1.	Población.....	52
2.4.	Variables de la investigación operacionalización	53
2.5.	Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información.....	53
2.5.1.	Técnicas e instrumentos para la recolección de información	53
2.6.	Tratamiento de la información	53
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		55
3.1.	Análisis de la situación actual.....	55
3.1.1.	Ubicación geográfica de CELEC EP	57
3.1.2.	Principales certificaciones que posee CELEC EP	57

3.1.3. Principales productos que posee CELEC EP HIDRONACIÓN	58
3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas.....	60
3.3. Presentación de resultados y discusión.....	61
CAPITULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA.....	67
4.1. Título de la propuesta	67
4.2. Datos Informativos de la empresa a quien se le acerca la propuesta ...	67
4.3. Antecedentes de la propuesta	68
4.4. Justificación de la propuesta	68
4.5. Objetivo de la propuesta.....	69
4.6. Objetivos específicos de la propuesta	69
4.7. Análisis de factibilidad	69
4.7.1. Política. -	69
4.7.2. Organizacional	70
4.7.3. Económico. -	70
4.7.4 Tecnológico.....	70
4.7.5. Legal	70
4.8. Descripción de la propuesta	70
4.9. Direccionamiento estratégico de la propuesta.....	71
4.10. Manual de Funciones	72
4.10.1. Introducción.	72
4.10.2. Objetivo del Manual.	72
4.10.3. Propósito del Procedimiento.	72
4.10.4. Alcance	73
4.10.5. Responsabilidades.....	73
4.10.6. Propuesta de evaluación.....	73
4.10.7. Monitoreo	73
4.10.8. Resultado	74
4.10.9. Impacto	74
4.10.10. Forma y condiciones de aplicación.	74
4.10.11. Presupuesto de la propuesta.	75
CONCLUSIONES	76
RECOMENDACIONES	78
BIBLIOGRAFÍA	80

INDICE DE TABLAS

Tabla No. 001. Elementos que infieren directamente en el desarrollo de las practicas operativas.....	64
Tabla No. 002 Datos informativos de CELEC EP HIDRONACION.....	67
Tabla No. 003 Cronograma para la implementación de la propuesta.....	75
Tabla No. 004 Presupuesto a para el desarrollo de la propuesta.....	75

INDICE DE FIGURAS

Ilustración No. 001 Gestión de la Cadena Logística.....	42
Ilustración No 002 Ubicación geográfica CELEC EP.....	57
Ilustración No 003 Transmisión de alta tensión CELEC EP.....	58
Ilustración No 004 Generación de energía hidroeléctrica CELEC EP.....	59
Ilustración No 005 ORGANIGRAMA CELEC EP.....	59
Ilustración No. 006. Elementos que infieren directamente en el desarrollo de las practicas operativas.....	65
Ilustración No 007 DISEÑO PARA OPTIMIZAR LAS OPERACIONES DE CELEC EP.....	73

INDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 001 GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE CELEC EP HIDRONACIÓN.....	86
ANEXO NO. 002 MODELO FUNCIONAL DE LOGISTICA.....	87
ANEXOS NO. 003 INVESTIGACIÓN DE CAMPO.....	102

INTRODUCCIÓN

El actual mundo de los negocios se identifica por su constante capacidad competitiva en los mercados, donde los locales, regionales o internacionales son los ámbitos más sobresalientes en el mismo; a su vez la apertura de fronteras y la formación de bloques comerciales dentro del marco de la globalización existente afectan de forma continua a la posición en la que operan las distintas compañías. Por una parte, las empresas en la actualidad investigan y proponen acciones para competir en indicados escenarios de forma equitativa, ello debido a que las grandes compañías cuentan con los recursos suficientes que les consiente efectuar sistemas administrativos y gestión de vanguardia; por otro lado, las instituciones del medio local que cuentan con limitado acceso y recursos condicionados, donde en su gran mayoría son instituciones públicas, que no cuentan con un acorde modelo estructurado de planificación estratégica y operativa que las oriente adecuadamente en la consecución de resultados organizacionales (Cruz, 2006).

El contexto competitivo y en algunos casos hostiles en el que se despliegan los movimientos comerciales de las compañías hoy en día, se ven sumidas en variadas pretensiones que como su objetivo principal es lograr competitividad en los mercados, la cual que se ha transformado actualmente en uno de los principales objetivos investigativos para académicos y para distintas representantes de organizaciones que mantienen notable interés en el desarrollo sostenible de los mercados, la importancia del accionar competitivo se sitúa en que puede ser estudiada desde una óptica la cual conduzca a develar la composición de la competitividad, y su importante desarrollo organizacional que se forma en una institución ya sea esta público o privada (Ibarra, Gonzalez, & Demuner, 2017).

El cambiante, en casos hostil e innovador entorno genera que se incite a equilibrar y refrescar la estructura organizacional de las compañías ubicadas dentro de los mercados, donde la implantación de nuevas tecnologías de la información, protocolos de gestión administrativa, los cuales correctamente vinculados con procedimientos, métodos operativos, y administrativos que

resulten innovadores, donde el capital humano de trabajo en varios casos presenta una leve resistencia en acoger las nuevas metodologías de trabajo. El gran interés es sembrar un involucramiento colectivo entre representantes de la compañía, y el capital humano de la misma, para que por este medio vincular y establecer lineamientos, metodologías o protocolos que convengan perfeccionar todas aquellas prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION.

El estudio que se desarrolla en la actual investigación parte del interés colectivo y forja un importante beneficio entre sus participantes que son parte de la organización, que de una u otra manera forjan el desarrollo institucional de la compañía, los cuales se conciben motivados por el beneficio que se pretende obtener, colectiva e individualmente para alcanzar un razonable progreso organizacional. El particular propósito que el estudio pretende concebir es desplegar una dinámica integral y llevar a la compañía al crecimiento corporativo mediante una acorde implementación de un modelo de optimización de prácticas operativas de abastecimiento, el mismo que incite a provocar mayor producción y ahorro de los recursos que posee CELEC EP HIDRONACIÓN, así como al notable desarrollo, perfeccionamiento de habilidades y conocimientos afines a la administración de recursos como el capital humano de la compañía y recursos materiales, para conseguir una floreciente evolución en la producción del servicio, gestión operativa y correcta administración del entorno.

El poder mantener una acorde y correcta interpretación por parte de los lectores e interesados en el presente estudio que les consienta mantener una referencia clara sobre la idea planteada, donde se identifique la terminología que sea la base y a su vez el punto de inicio del proyecto presente, donde la administración de operaciones sea la acción por la cual generen interacción los distintos recursos inmersos en un sistema acordemente establecido en función de resultados que acceda proveer valor en correspondencia a los principales objetivos de la compañía es por ello que el sistema de gestión mantiene mucho que ver con la producción de bienes y servicios establecidos dentro de organizaciones con fines de lucro (Muñoz, 2009).

Los antecedentes expuestos sobre la administración de operaciones permiten generar una asistencia de manera oportuna a la realidad y a su vez desarrollar buenas prácticas, y procesos transparentes que garanticen una mejora continua, lo cual permita un fortalecimiento, control, direccionamiento, y valoración de los procedimientos y metodologías tanto administrativos como operativas que conlleven a un reordenamiento logísticos, donde se vea reflejada el acorde manejo comercial y correcta prestación de servicios, es puntual destacar que hoy en día la inclusión de nuevos procesos administrativos o modelos operativos representan el clima organizacional, que a su vez influye en el desempeño y equilibrio institucional, el cual está básicamente emparentado con los individuos que forman parte e interactúan diariamente en la organización, ya que al formar la parte dinámica empresarial tienen que estar calificados para asumir y asimilar, las tendencias de los nuevos modelos metodologías de trabajo en las que se ven las organizaciones que buscan un desarrollo en los mercados y por ende el área operativa de compañías como CELEC EP HIDRONACION.

Al ingresar en un dialogo permanente sobre el tema cultura organizacional, se debe tener en claro sobre la existencia de varios participantes los mismos que pueden ser directos e indirectos, y que a su vez el nivel de involucramiento o interés activo no se encuentra en correspondencia con los intereses institucionales. De ahí el interés de abordar el tema de cultura y desarrollo organizacional el mismo que resulta complejo asimilar y en ocasiones hasta difuso de interpretar, ya que al ser un concepto naciente de las nuevas tendencias metodológicas de la gestión y desarrollo administrativo de recursos inmersos en una organización mantiene una variedad de concepciones teóricas que dan inicio al reordenamiento de los recursos.

La cultura organizacional es visible ya que el ejercicio laboral es promovido en función de los objetivos institucionales, donde se marca el proceder de cada una de las acciones que debe cumplir el empleado o funcionario, es por ello que Chiavenato (2006) afirma que es “una condición de vida, así como un conjunto de instrucciones, creencias y valores, que a su vez practica una mutua interacción y relaciones típicas donde se ven adheridos determinadas organizaciones”, puntualizadas acotaciones de donde diversas concepciones

señaladas por un grupo de autores que implantan los nuevos modelos de la gestión empresarial, basándose en la teoría del desarrollo sostenible de las instituciones (p. 135).

La cultura organizacional tiene como objetivo establecer su enfoque y hacer que el capital humano de la organización ponga en práctica acciones de desarrollo institucional, fundado desde el aporte práctico de procedimientos, y políticas, que garanticen el bienestar organizacional, es por ello que es consentida a la cultural, como las acciones directas que mantienen un ligado de características afectivas y expresivas, en la que los miembros de la empresa son los activos partícipes del cambio o giro institucional, los mismos que buscan intereses en común.

La investigación que se describe en la presente forma parte del real interés de instaurar un conveniente modelo de optimización de las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACIÓN, donde puntualizadas operaciones admitirá fortalecer la cadena operante y productiva de la compañía, constituyendo acciones y elementos estándares que respondan por la seguridad integral de sus modelos metodológicos dentro del marco productivo y prestación del servicio que facilite la práctica coherente de normas de seguridad desde el preciso momento en que se produce la energía hasta que es enviada fuera de la planta para el servicio, lo cual le admitirá ser considerada como aquella compañía confiable y garante de buenas prácticas operativas ante sus socios, la optimización de las prácticas operativas permitirá alcanzar ciertas ventajas, consintiendo una inmejorable conexión y excelentes relaciones entre los sectores públicos y privados que le apruebe obtener un reconocimiento por el óptimo desempeño en la transformación y transmisión de energía eléctrica.

La compañía CELEC EP HIDRONACION, al poder mantener dentro de su estructura de gestión con un modelo para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento podrá consolidarse como una de las dependencias de la compañía que firmemente formaliza sistemas de control en sus procesos productivos y operativos, ocasionando involucramiento colectivo y transparencia en sus operaciones ratificando minimizar riesgos posibles dentro de la cadena

productiva e impedir ser partícipes en despilfarro de recursos, calificándose como compañía sustentable fundando servicios de calidad al mercado al cual se dirigen.

La investigación se formula mediante el interés de integral de contribuir a una entidad que forma parte del estado como lo es CELEC EP HIDRONACION, donde descrito proyecto mantiene un orden académico el cual se desarrolla en cuatro capítulos, los cuales se organizan y se presentan con la siguiente estructura.

Capitulo I. el mismo que está constituido por el marco teórico conceptual, en el cual se relatan los principales antecedentes investigativos que son la base de la teórica de la investigación, a su vez se describe el planteamiento principal del problema de investigación que relata los importantes por menores de lo acontecido, ello sin antes resaltar el planteamiento general, para posteriormente realizar una descripción de la formulación del problema, así mismo se señala los objetivos general así como los específicos donde los descritos anteriormente son establecidos como la base del proceso investigativo, donde posteriormente se procede a justificar la investigación, y señalar el marco de referencia investigativo con los principales aportes de estudios efectuados.

Capitulo II. Donde se describe puntualmente el marco metodológico, que como su nombre lo dice describe la metodología practicada en el proceso investigativo, la cual se resalta que es de tipo correlacional, validada y sustentada por medio de variadas investigaciones de representación científica, las cuales conciernen a las nuevas tendencias, teorías de la administración y gestión operativa, que son parte de las ciencias administrativas y empresariales donde se hace un importante aporta al perfeccionamiento de la cadena de producción o a su vez prestación del servicio tal es el presente caso, para ello se reflexiona, el alcance y enfoque, donde se debe señalar la población objetivo o quienes forman parte del estudio, donde una vez determinada sé especifica que no se empleará un procedimiento muestral, se insiste en la importancia de los instrumentos a utilizar en la toma de la importante información para verificar y generar un análisis, que nos transportaran a emplear la propuesta del presente proyecto.

Capítulo III. El cual es considerado muy importante ya que se presentan los más importantes resultados para posteriormente generar una discusión donde se declara el análisis integral de los principales resultados alcanzados en el estudio descriptivo asumido en un primer momento, para subsiguientemente proceder a verificar mediante una corta discusión de los principales descubrimientos e implicaciones de interés para la enunciación de la propuesta a establecer.

Capítulo IV. Donde se formula la propuesta de la implementación de un modelo funcional de organización logista para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION, para posteriormente presentar conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I MARCO TEORICO CONCEPTUAL

1.1. Antecedentes de la investigación

La compañía CELEC, es fundada bajo el antecedente de crecimiento y desarrollo productivo del estado ecuatoriano escrito en el articulado 315 de la Constitución de la República del Ecuador, donde funda que el estado instituirá empresas públicas para el encargo de sectores estratégicos del país, en cuanto a la prestación de servicios públicos, donde estén estrechamente relacionados con el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos que son patrimonio del estado y el desarrollo de otras actividades económicas; es por ello que por medio de escritura pública suscrita en el territorio ecuatoriano el 13 de enero de 2009, se compone la Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC S.A, donde conjuntamente con la fusión de las empresas TRANSELECTRIC S.A., HIDROAGOYAN S.A., HIDROPAUTE S.A., TERMOPICHINCHA S.A., ELECTROGUAYAS S.A., y TERMOESMERALDAS S.A., y donde la Empresa Pública Estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, es creada por medio de Decreto Ejecutivo No. 220, expedido y enunciado el 14 de enero del 2010, la misma que subroga en todos los derechos y obligaciones las de CELEC S.A. e HIDRONACION S.A. (CELEC EP, 2017)

Ante el eminente aumento de amenazas y riesgos focalizados en la prestación de los servicios, en cuanto a la operatividad en la cadena suministros, CELEC S.A. e HIDRONACION S.A, se ve en la inmediata importancia de promover la ejecución de un modelo para optimizar las practicas operativas de abastecimiento con la finalidad de obtener niveles óptimos que inciten la protección en su cadena logística y que junto a su capital humano de trabajo puedan formar políticas y procedimientos que originen las inferencias de un servicio seguro.

El poder ejercer una implementación de acordes procesos que dinamicen la gestión de recursos y organización de las principales operaciones empresariales, que hoy en día son estrategias empleadas en los nuevos modelos de desarrollo, administración y gestión de todos aquellos recursos institucionales implementados en el crecimiento organizacional, es por ello que los directores,

gerentes y administradores buscan de forma incansable efectuar descritos procedimientos con la firme intención de generar un giro sustancial en la cultura organizacional que forje una ampliación en el nivel de comunicación, desempeño y trabajo colaborativo que se vea manifestado en el aumento de la productividad y optimización de recursos de la empresa.

1.2. Planteamiento de problema de Investigación

La compañía CELEC EP mantiene actualmente la necesidad de implementar un ordenamiento o instrumento que sea la guía de las operaciones en la cual se vea envuelta el área de logística. El contexto de las compañías exige la utilización e implementación de herramientas y utilitarios de gestión que consientan la correcta y eficaz manipulación de los recursos inmersos en la organización para lograr ser competitivos, penetrar y mantener la sostenibilidad en los mercados, compañías grandes pertenecientes al sector industrial, requieren de tres elementos básicos de seguridad para contrarrestar la globalización los cuales son: la calidad, seguridad y servicio.

En la compañía pública de generación de energía eléctrica, el tema que mantienen pendiente es el de abastecimiento y stocks de bienes ya que no registra data, por ello en la actualidad posee un sistema obsoleto llamado IFS (Industrial and Financial Systems), que genere un control permanente, y que además presenta como principal falencia no encontrarse habilitado en el módulo de gestión de la demanda o también distinguido en la administración logística como aquel modulo que promueve la administración de la cadena de suministros, siendo este punto de inflexión en correspondencia al control y manejo del abastecimiento de la compañía.

La compañía en estudio mantiene inconvenientes puntuales en el control y registro del inventario, donde presenta repetitivos procesos de compra, así como de caducidad de bienes que son altamente perecibles, todo esto lleva a la referencia de establecer un mejor control del nivel óptimo de inventario.

CELEC EP al no contar con un modelo para optimizar las prácticas operativas se halla en una encrucijada de carácter organizacional, donde la falta de ordenamientos que certifiquen seguridad en sus métodos de gestión y operaciones en la prestación de servicios, que forjen ventajas para acceder a mercados de mayor participación, es por ello que la investigación es sustentada bajo los antecedentes descritos anteriormente y de vital importancia para los miembros de descrita dependencia del sector público del estado ecuatoriano, alcanzar procesos operativos transparentes y definidos que le consientan tener un mejor control en la cadena logística.

1.2.1. Formulación del problema

¿Cómo afecta la ausencia de un proceso de abastecimiento en las actividades administrativas y operativas?

1.2.2. Sistematización del problema

Múltiples interrogantes parten de la mención del planteamiento del problema, las mismas que se procuran dar contestación con el desarrollo de la presente investigación:

- ¿Cuáles serían los generadores de variación del inventario?
- ¿Qué medidas se han tomado para contrarrestar los efectos de la variación de inventarios?
- ¿Cuál es la ventaja de la utilización de un plan de acción?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Optimizar los procesos de abastecimiento actuales y desarrollar una propuesta de mejora continua para la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Análisis del proceso actual de logística y abastecimiento para la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN.
- Evaluar las medidas optadas para contrarrestar las variaciones del inventario
- Elaborar un plan de acción que incluya el manejo adecuado del inventario para optimizar las prácticas operativas.

1.4. Justificación de la investigación

El análisis antepuesto relatado sobre las ventajas de la ejecución de un modelo de optimización de prácticas operativas que incite el desarrollo organizacional justificado por su influencia sobre la generación de productividad y compromiso entre todos los miembros de la compañía en el marco de la prestación de servicios hidroeléctricos, donde descrita implementación de optimización de recurso fortalezcan la estructura, y a su vez el entorno institucional actual. Presentemente la competitividad, el desarrollo organizacional y la optimización de recursos son acciones que justifican el desarrollo de procedimientos y políticas en las empresas modernas. Hoy en día el desarrollo productivo y la competitividad no son sistemas que se limitan a ser implementadas al sector empresarial privado, también pueden ser incluidos a sector público, buscando fomentar un desarrollo integral competitivo entre toda la cadena productiva promoviendo el desarrollo organizacional. En el presente y moderno entorno empresarial ya no se habla simplemente de generar desarrollo o bienestar institucional, se habla íntegramente del mecanismo que induzcan la competitividad y operatividad, descritas o teorías se esgrimen para representar lo mismo porque se asume que la competitividad conduce a la operatividad, lo cual conlleva a la optimización de recursos y al desarrollo sostenible.

Las manifestaciones realizadas en el mundo en cuanto a la expresión competitividad son diversas, y su más notable definición se encuentra dentro del contexto del desarrollo implementado en la gestión empresarial, el cual se encausa para suscitar beneficios en un marco dinámico con elementos propios, donde se establecen factores muy puntuales como el perfil del líder de la

organización, la correcta gestión de los recursos institucionales, los mismos que pueden presentarse de forma física o del capital humano, a su vez se consideran estrategias y el idóneo análisis del entorno competitivo, esto con el afán de suscitar un dominio en sectores definidos de la compañía, accediendo formar un desarrollo sostenible en la compañía, y a su vez en el mercado al cual se dirige como institución (Uzcátegui & Solano, 2015). El medio empresarial presente, se caracteriza por ser competitivo el cual es un estado que establece el crecimiento y desarrollo productivo, donde la estable permanencia de las empresas en los mercados globalizados es un reto, por lo cual la constante búsqueda de acciones innovadoras que genere la competitividad se convierte en un desafío perenne al que afrontan las empresas.

Las acciones que generan desarrollo empresarial gira sobre el término competitividad, en el cual la mayoría de las veces se lo toma como referencia de los productos que son mayormente comercializados o a su vez sean más atractivos y estimados en nuevos mercados, así mismo al término se lo expone como el ligado de cualidades que se conceden en su hábitat, para el integro bienestar y complacencia de los clientes (Fonseca, 2015). Al mantener una visión dinámica y profesional podemos expresar que ser competitivo es la acción que permite estar un paso adelante que la competencia, donde se percibe el involucramiento oportuno de sus líderes o garantes de la administración institucional y así mismo la idónea conducción de todos los recursos, métodos y ordenamientos con los que cuenta la compañía.

Uno de los factores destacados son las operaciones de valor agregado en la que se ve ligada la cadena de suministro y que implican sustancial valía para el éxito de cualquier cadena de producción o comercialización. Para tal fin, resulta preciso generar un indicador de valor que se adhiere a un producto o servicio en cada uno de los elementos que componen los procesos de la cadena de suministro. Por ello se puntualiza al valor agregado como aquella diferencia existente entre el valor económico, los ingresos físicos y las salidas de un proceso de manufactura (Marrero, Vinajera, & Ruiz, 2017). Con lo expuesto en referencia a lo citado por el autor sobre el valor agregado que mantiene un producto de la cadena de suministro, al adquirir un modelo práctico y sencillo de

optimización de operaciones se dará mayor fluidez a la actividad comercial que se verá reflejado en la mejora de los servicios, cumpliendo con todos aquellos estándares establecidos internacionalmente y con el auxilio de controles de seguridad normados por la misma compañía, al desempeñar operaciones eficientes, se perfecciona como una compañía sólida organizacionalmente enfocada al mercado productivo de generación de energía, permitiendo ampliar su oferta y superando las expectativas de los clientes y del propio estado.

El presente proyecto de titulación trata sobre cómo ejecutar un fortalecimiento empresarial orientado en optimizar el abastecimiento y su impacto en la cadena de provisión indicando que no es forzoso realizar el acopio en gran escala de artículos en inventarios, si no apoyándose en técnicas y prácticas idóneas de reaprovisionamiento las cuales fortifiquen el mantenimiento central en Fiabilidad/Confiabilidad o RCM establecido por sus siglas en inglés (Reliability Centred Maintenance)

Actualmente el poder analizar los distintos requerimientos y necesidades de las personas, la compañía debe emplear sistemas, modelos e instrumentos de gestión para instaurar estrategias que complementen el servicio y que no solo complazca las necesidades de los clientes sino además compriman costos prolijos como medida cautelar, y que por medio de elementos de logísticas de inventario examinen sus actividades cotidianas y el entorno para el crecimiento de la compañía. Los precipitados cambios tecnológicos que se introducen para el desarrollo de las compañías públicas demuestra que CELEC EP – HIDRONACION mantiene la necesidad y categoría de emplear de forma apropiada logísticas de inventarios que auxilien dar solución al problema y por resultante el ambiente de trabajo también mejorará.

El analizar y evaluar el contexto de los procedimientos que se generan entorno a los inventarios hace que en el presente proyecto se genere una justificación práctica investigativa, puesto que actualmente la compañía presenta sustanciales inconvenientes en los procedimientos de valoración y control, tomado desde esta perspectiva es forzoso que se evalúe la actual situación para decretar los beneficios y el progreso que poseería el uso y la implementación de

un plan de acción que normalice y forje un control de las ocupaciones de la compañía, y a su vez contrarrestar la falta de recursos que asistan al mejoramiento de sus procesos.

Se evidencia la importancia de estudiar el entorno competitivo institucional de la compañía CELEC EP – HIDRONACION. empresa que conforma el amplio sector energético industrial del país, partiendo de la motivación y contribución propia como estudiante de cuarto nivel de la Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil, mediante la formación y desarrollo académico, el estudiar la contribución en materia de desarrollo competitivo, donde la correcta investigación que se pretende vislumbrar favorecerá al conocimiento sobre el tipo de metodología operativa que se procura consumir a descrita empresa del sector, sus características y principales ventajas competitivas que se conseguirán como resultado, para garantizar la cadena logística y operaciones de los servicios que se comercializan, consolidándose como empresa organizada y sustentable.

1.5. Marco de referencia de la investigación

1.5.1. Marco Teórico

La investigación medirá la sustancial importancia de la implementación del modelo para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento, basado en la importancia de respaldar la seguridad de la cadena logística, el presente apartado planteará los conceptos y teorías metodológicas que respalden la investigación.

1.5.1.1. Definición de procesos

De acuerdo a la norma ISO 9000:2000, donde se pone en notorio que: Proceso es el ligado de acciones que se hallan recíprocamente conexas o que interactúan con el modelo administrativo, las cuales transforman los elementos de entrada en resultados (Colin, 2002).

1.5.1.2. Identificación de procesos

La caracterización de los procesos que rigen dentro una organización se halla determinados en su misión y visión institucional, estimando aquellos aspectos

esenciales básicos en los que la organización debe gestionar el trabajo. Es significativo fundar los procesos para alcanzar ideales procesos en la visión del futuro institucional (Ramirez & Ramirez, 2016).

1.5.1.3. Gestión por procesos

La gestión por procesos son aquellas acciones que permite la optimización de recursos, donde las compañías hoy en día deben ser autosuficientes incumbiendo trabajar con metodologías que consientan ser más productivas, optimizando la comunicación en las principales áreas de la organización. Establecida además como aquella forma de gestionar la compañía, la cual consiente involucrar a los empleados en todas aquellas actividades que son parte principal del éxito de la línea de negocio, desarrollando procesos necesarios para alcanzar las metas y objetivos establecidos por medio de las estrategias generales que se emplea en las instituciones enfocándose en la satisfacción del cliente.

“La gestión por procesos reside en agrupar la atención en la consecuencia de cada una de las transacciones o procesos que ejecuta la compañía, en reemplazo de aquellas tareas o actividades focalizadas” (Fernandez, 2003, pág. 37).

La gestión por procesos es la acción admite reordenar los flujos de trabajo de toda la compañía, o a su vez de algún departamento determinado, con la firme intención de dar una atención de calidad encaminada a satisfacer todas aquellas necesidades y exigencias que los clientes requieran, así como a su vez facilitar la ejecución de las tareas y optimización de los recursos humanos, generando un cambio encaminado a una mejora en la prestación de servicio.

La gestión por procesos se encuadra en la obtención de la calidad, y compone el instrumento primordial para el desarrollo de una de las estrategias puntales del plan de calidad.... Puesto que se toma en consideración desde el inicio las necesidades y perspectivas de los clientes, y se mide su importante nivel de satisfacción. (Rojas, 2010, pág. 7).

Es significativo destacar que actualmente se están promoviendo cambios dentro de las organizaciones en las cuales se considera la gestión por procesos; las cuales son acciones puntuales para su perfeccionamiento, con la firme intención de asegurar ventajas competitivas inmejorables; para ello, este instrumento metodológico hace posible una gestión interfuncional creadora de valor para el cliente, por ello procura obtener su satisfacción.

Un modelo de gestión es una representación o marco normativo de referencia para la adecuada administración de una entidad, donde los modelos establecidos de gestión pueden ser aprovechados tanto en las compañías y negocios privados participes del mercado como en la administración pública. Es considerada una forma sistemática y razonada para la toma de decisiones de carácter gerencial (Tobar, 2011). Mientras que para (Jimenez & Zambrano , 2009), la concepción de gestión está enfocada al logro de resultados, por ello es que no debe concebirse como un ligado de actividades, sino de logros generales.

Como antecedente se relata la eficiencia y eficacia que se despliega con una acorde ejecución de procesos operativos que intensifiquen la competitividad organizacional, tomando el caso de una compañía en el mercado como lo es JASAFRUT S.A. empresa que tiene como principal actividad la exportación de banano al mercado internacional, la misma que dentro de su metodología de vigilancia operativa logística cuenta con una certificación como Operador Económico Autorizado o OEA, la misma que es una estado que faculta ser confiable como compañía explotadora, ella enmarcada en el campo logístico de todas las operaciones de exportación, esta certificación asimismo le permite ser bien vista ante los mercados, así como con sus socios comerciales y primariamente ante sus clientes, además otra de las ventajas es que garantiza ser una compañía honesta accediendo ganar en seguridad, desarrollo organizacional y competitividad en los mercados (JASAFRUT S.A., 2017)

Con las concepciones antes indicadas se puede describir que un modelo de gestión es un dispositivo que accede tomar el fallo más conveniente con respecto a un proceso. Para el actual proyecto investigativo se busca establecer la

condición idónea para el aprovisionamiento de los distintos recursos utilizados en las centrales de generación termoeléctrica que constituyen parte de la Unidad de Negocio CELEC EP Hidronación, a fin de optimizar el uso de los recursos de la compañía.

1.5.1.4. Procedimientos

Toda actividad empresarial, para la elaboración de un producto o la prestación de un servicio, lo realiza mediante la correcta ejecución de un proceso que ha sido establecido con anterioridad.

Proceso es establecido como un conjunto de actividades o secuencia de acciones, mediante las cuales se transforman en productos o resultado final, y que además en el transcurso, se agrega valor con el sentido específico de satisfacer al cliente (Ramirez & Ramirez, 2016).

Los procesos son considerados sistemas o conjunto de actividades, en las cuales se involucran recursos para transformar las entradas o demandas en salidas, lo cual es originado en la demanda o el pedido de un cliente, ante un proveedor o prestador de servicios ante la necesidad de un bien tangible o intangible.

Se determina que un procedimiento consiste en seguir ciertos pasos predefinidos para desarrollar una labor de manera eficaz. Su principal objetivo debe ser único, de fácil comprensión e identificación; aunque es posible que existan diversos procedimientos en conjunto que persigan el mismo fin establecido por la organización, cada uno con estructuras y etapas distintas, y que promuevan más o menos eficiencia. Todas las actividades que se ejecutan son realizadas por hombres y se rigen por un marcada línea de procedimientos, esto quiere decir que son las mismas actividades pero realizadas en un orden específico y secuencial, establecidas como políticas dentro de un manual; es por ello que cabe recalcar que en todas las entidades y organizaciones se realizan procesos, y que en pocos casos no se encuentran establecidos en un documento institucional; la diferencia radica en que algunos de estos procedimientos están documentados y otros no. De esto, parte la necesidad de que se documenten los conocimientos y las experiencias; y cuando estos no están por escrito o establecidos como políticas, suelen ocurrir que quienes los realizan, salten

procesos que son en su gran mayoría importantes para ejecutar y obtener un producto final. En varios casos se corre el riesgo de que se dupliquen actividades ocasionando pérdida de tiempo y recursos, incurriendo en errores que perjudiquen la estabilidad organizacional de la empresa.

1.5.1.5. Procedimientos Administrativos

Los ordenamientos administrativos son establecidos como la determinación del conjunto de pasos alcanzar para conseguir un objetivo formulado, todo esto fundado en una investigación previa, colectivamente con el diseño de un plan preciso de operaciones a realizar (Maricela, 2015), definido también como el ligado de fases o etapas continuas que a través de ellas se efectúa la administración, las mismas que se clasifican en:

- a) Planeación, precisada como la valoración de escenarios futuros y restablecimiento del rumbo que toma la organización, compuesta por las etapas de planeación estratégica, visión institucional, filosofía organizacional, misión institucional, objetivos y políticas corporativos; así como estrategias, programas, y presupuesto.
- b) Organización, la cual origina el diseño y valor de las estructuras, ocupaciones, compromisos y procesos del personal que compone la compañía. Sus etapas son: División y coordinación de las labores, e integración; ocupación que por medio de la cual se prefieren y consiguen los recursos precisos para elaborar los planes determinados con anticipación.
- c) Dirección, apreciada el cumplimiento de todas las etapas determinadas en el marco del proceso administrativo mediante la delicada conducción y alineación del capital humano y el ejercicio del liderazgo. Sus etapas son: Toma de decisiones, motivación, supervisión, comunicación y liderazgo.
- d) Control es aquella que forma parte del proceso administrativo, que a través de la cual se fundan patrones para valorar los resultados alcanzados en el proceso de producción o prestación del servicio y su calidad. Sus etapas son: Establecimiento de estándares, medición, corrección y retroalimentación.

1.5.1.6. Desarrollo Organizacional

Determinado al desarrollo organizacional como aquella acción estrategia que se halla debidamente complementada con el proceso de planeación y que muestra una influencia futura en el crecimiento institucional, la cual sirve para crear, modificar y desenvolver el personal involucrado en el marco de una organización, todo ello para obtener la eficacia y certeza conveniente, la misma que mantiene como orígenes las ciencias conductuales, la misma que necesita ser inducida por la alta dirección de una institución, que le consienta conseguir su misión y visión institucional (Garbanza, 2016).

El asistir al perfeccionamiento del desarrollo organizacional de las compañías, ello mediante la consumación de nuevos e innovadores modelos de gestión operativa y administrativa accede la caracterización de elementos poco visibles desde la visual administrativa o de gestión, en sí admite el adecuado involucramiento de sus participantes, el percibir sus incomodidades para consentir alternativas, prevaleciendo el manejo de estrategias de management empresarial, para generar un giro en la óptica y formar la cultura corporativa de las organizaciones.

La dirección organizacional de las compañías se encauza presentemente, en la gestión o administración por procesos, el cual no es considerado un modelo ni una regla que sea una referencia, sino un cuerpo de instrucciones con elementos y herramientas definidas que acceden hacer realidad la concepción de que la calidad se negocia dentro de las organizaciones actuales con una visión hacendosa conforme a las tendencias del mercado (Pérez , 2010)

1.5.1.7. Cultura Organizacional

El desarrollo e innovación que ha comenzado las instituciones en el campo de la gestión empresarial ha autorizado el surgir de nuevos modelos y concepciones tal es el caso de la cultura organizacional, es una nueva visión dinámica que consiente a la gerencia asimilar y optimizar la operatividad de las compañías en su ambiente, donde se involucran acciones, actitudes, prácticas, creencias, y

valores tanto individuales como colectivos que involucran la gestión de una organización (Gastélum, 2000).

De acuerdo a lo manifestado por Robbins y Judge (2013), en su libro *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*, donde considera a la cultura organizacional como aquel sistema compartido por los integrantes de una organización, donde descrito procedimiento es un vinculado de particularidades principales que una compañía aprecia. Además, indican que, la cultura organizacional es el conocimiento que tienen todos los integrantes de una misma compañía, por lo que pueden existir en el entorno varias culturas y subculturas dentro en una misma compañía. (p. 552) Por otro lado, Michael Ritter (2015), exterioriza que la cultura organizacional es concebida como “el modo en que procede el capital humano de un grupo u organización y que posee como origen un conjunto de dogmas y valores simultáneos”; conjuntamente indica que ésta es competente para suministrar un contexto común en referencia a la aproximación de la realidad de cómo son y se forman las cosas íntimamente en una organización, por lo que dentro de la misma es significativo establecer una cultura que consienta suministrar la adaptación al cambio firme de su entorno. (p. 41)

Esclareciendo los conceptos, en base a lo que se ha citado, que una cultura organizacional está conexas con la forma en que el capital humano de trabajo distingue las particularidades de esta cultura, en si les parece o no o si son acordes. Por esta razón, Robbins y Judge (2013), exteriorizan que es un vocablo expresivo, diferenciándolo del término complacencia boral, el mismo que es evaluativo. (p. 553)

1.5.1.8. Importancia Cultura Organizacional

La importancia de la cultura organizacional reside puntualmente en que hace que el capital humano de una organización se comprometa al cumplimiento de los valores y objetivos que tiene una compañía, de forma que se fomente la consecución de las metas motivado por el alcance que tienen los empleados

dentro de una compañía. Una cultura organizacional idónea en una empresa ejerce como resultado un idóneo cometido y elevada complacencia con los resultados conseguidos, tanto para los empleados y empleadores. (Robbins & Judge, 2013, pág. 553) Además, crea discrepancias entre organizaciones, ello debido a que cada compañía no mantiene similares valores nucleares. Con ello se resalta como punto importante que el capital humano de trabajo se muestra identificado con la institución y posteriormente crea un elevado nivel de responsabilidad de parte de los trabajadores de la compañía. Tener una sólida cultura organizacional forja un agradable ambiente laboral ello gracias a que los empleados se conciben presuntuosos con sus funciones laborales, impulsando a que todos los departamentos marchen hacia con un único objetivo y una misma dirección, favoreciendo así a la compañía en su totalidad, puesto que sus empleados y sus clientes se sentirán complacidos con celeridad en las funciones comerciales o prestación del servicio (Barragán, y otros, 2013).

Las investigaciones en cuanto al desarrollo organizacional nos lleva al tema “Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local”, la cual mantiene como objetivo generar un proceso de discusión donde la emergencia de micro organizaciones, así como de cooperativas activadoras que forman parte del desarrollo local en el centro de México, se revela el significado de una cultura laboral de carácter propositivo, en el cual el estudio de discursos en relación a la empatía, la responsabilidad, el emprendimiento, la innovación en procesos que accedan a la complacencia. Donde asimismo se valoró la existencia de desacuerdos entre quienes toman fallos y las instrumentan, así como entre quienes lideran y dirigen una organización consideran aquellos que constituyen parte y sólo ahí laboran, a su vez se concluyó el estudio estableciendo que la cultura laboral sienta develarse como un proceso metodológico histórico más que emergente donde estarían presentes distintos estilos de liderazgos encauzados a la contribución y a la competencia (Sánchez, Hernández, Martínez, Villegas, & García, 2018).

1.5.1.9. Administración de operaciones

La administración de operaciones considerada como aquella área de la administración de compañías direccionada a la investigación como al

cumplimiento de todas aquellas acciones inmersas en la generación de mayor valor agregado mediante la planificación, organización, dirección y control donde se desarrolle una acorde distribución tanto de bienes como de servicios prestados, enfocado a incrementar la calidad, productividad, partiendo de perfeccionar la complacencia de los clientes, y disminuir todos los costes inmersos. A nivel de dirección estratégica el importante objetivo de la administración de operaciones es direccionado en cuanto participar en la investigación de una ventaja competitiva sustentable para la compañía.

Caiza Robert (2015), puntualiza que: “La administración de operaciones parte de la acción donde los recursos generan un proceso de influencia dentro de un sistema definido, compuesto y convertido de un modo controlad para anexar valor los cuales son afines a los objetivos de organización. Básicamente tiene mucho que ver con la producción de bienes y servicios” (pág.23)

Administrador de operaciones, es el área que ejerce vinculación directa con la administración de empresas donde genera participación en la investigación como en la ejecución de todos aquellos ejercicios directamente propensos a multiplicar el valor agregado conjuntamente con los procesos de planificación, organización, dirección y control que mantienen en la producción de bienes, así como de distintos servicios, propuesto todo ello a aumentar la calidad, de producción, mejorar la complacencia de todos los clientes, así como disminuir los costes. A nivel estratégico se lo direcciona como el objetivo de la administración de operaciones donde incite la participación en la búsqueda de ventajas competitivas sostenibles para la compañía (Chase & Jacobs, 2014).

1.5.1.10. La función de operaciones

- Se concierne directamente con la elaboración de bienes y servicios.
- La cual ejecutan directamente los gerentes de operaciones.
- Los bienes y los servicios producidos resultan de aquellos procesos de transformación inmersos en inputs en outputs.

- El gerente o líder trabaja sobre el proceso metodológico de transformación, tomando puntuales decisiones sobre eficiencia y efectividad organizacional.

1.5.1.11. Descripción de las funciones básicas de operaciones

- **Procesos:** Conocido también como el perfil del sistema integral de producción material. Donde la decisión que se toma se enfoca en el tipo de tecnología que se empleara, la distribución de las instalaciones de operación, análisis de los procesos, equilibrio de las líneas comerciales, control y desarrollo, así como también el análisis del tipo transporte a emplear.
- **Capacidad:** Es el valor por niveles óptimos de desempeño en producción de la compañía ni demasiado ni pocos; las disposiciones concretas incluyen pronósticos, espacios de planificación en relación a las instalaciones, planificación acumulada, espacios de programación, (proyección) a fin a la capacidad y análisis de corridas.
- **Inventario:** Estimado como aquel proceso de administración de todos aquellos niveles de materias primas, donde el trabajo en proceso y productos terminados son parte del ejercicio del inventario. Las diligencias determinadas envuelven ordenar, cuándo y cuánto catalogar el manejo de materiales.
- **Fuerza de trabajo:** Es la administración de aquellos empleados especializados, semiespecializados, funcionarios y administrativos. Las actividades a desempeñar por parte de aquellos miembros se pueden sintetizar en delinear puestos, valoración del trabajo, capacitación a los colaboradores, medidas profesionales y técnicas de estimulación.
- **Calidad:** Es la parte comisionada de responder sobre el linaje concerniente de los productos y servicios que ofertantes. Las acciones a desempeñar dentro del marco de estas ocupaciones son controlar la importancia del área o puesto, muestras, experiencias, certificados de calidad y control de costos

Dorian Carlo (2011) afirma que: Se estima a la administración de operaciones estratégica como el estudio puntual de la toma de decisiones gerencial en función de las operaciones y los métodos de transformación que se utilizan en la producción de bienes y servicios (pág. 65)

1.5.1.12. Conceptualización de la teoría de ordenamiento.

Se describe aquel servicio o producto que pretende ser transferido al cliente.

Se emiten las preguntas:

- Para perfeccionar el procedimiento de administración de operaciones considerando por supuesto que los departamentos no se vean vulnerables
- Es forzoso el análisis de realidad interna para instituir las acciones de las cuales exista algún tipo de impedimento, el avance de las obligaciones sistemáticas en cuanto a la administración de todas las operaciones en la empresa CELEC EP HIDRONACION

1.5.1.13. Principales aéreas de actividad en la función de operaciones

- Estrategia de operaciones: Decretar las labores críticas dentro de las operaciones para apuntalar la habilidad global de la cual mantiene la organización y desplegar una estrategia práctica apropiada.
- Planeación de productos: Elegir y diseñar los puntuales servicios y productos que la compañía brindará a sus clientes, dentro de ellos patrocinadores o receptores.
- Planeación de la capacidad: Establecer cuándo y que porción de las instalaciones, donde se ven envueltos equipos y mano de obra se debe contar con disponibilidad, horas de servicio direccionados a clientes al año es posible brindar.
- Administración de inventarios: Resolver las cantidades de materia prima a emplear, así como aquellos trabajos en proceso y artículos consumados que concierne almacenar.
- Administración del proyecto: Aprender cómo se direcciona el proceso de planear y controlar todas aquellas actividades del proyecto para cumplir eficientemente con los requerimientos de ocupación, donde se

vea reflejado el programa, costo, y manejo de la restauración del departamento de logística.

- Programación: Establecer cuándo es necesario ejecutar cada tarea o acción en el proceso de transformación y donde (ubicación física) deben estar los insumos.
- Control de calidad decretar cómo corresponde desplegar y mantener los estándares óptimos de calidad, la formación debe ser orientada al personal de logística para minimizar todos los errores

1.5.1.14. Definición de la estrategia de operaciones

Es una visión enmarcada en la función de operaciones que depende puntualmente de la dirección general la misma quien es la que toman decisiones. Se vincula con la estrategia corporativa o institucional y suele reflejarse formalmente en un plan. Debe dar como objetivo prioritario un patrón el cual sea consistente para la toma de decisiones en aquellas operaciones administrativas, que presente una ventaja competitiva para la compañía.

Enmarcado como el tiempo percedero, o una experiencia de orden intangible efectuada por un cliente procediendo un rol de coproductor. Las compañías que prestan servicios son conocidas como organizaciones que suministran la producción y comercialización de bienes, auxilia otras firmas en localizar sus metas y ampliar el valor a su vida personal. También es establecida como la prestación que efectúa una compañía o individuo a un cliente determinado; Mayormente los servicios son intangibles.

Will Glemm 2012, Alude que: La administración de operaciones es aquella función establecida que consiente a todas las organizaciones obtener sus metas planteadas por medio de la eficiente adquisición y manejo de recursos. Toda compañía, sea la misma pública o privada, de manufacturas o servicios, cuenta dentro de su estructura con una función de operaciones (Pag.72)

1.5.1.15. Importancia de la administración de operaciones

El rol fundamental de la administración de operaciones es considerada importante por tres razones:

- Abarca distintos tipos de industrias sin importar el sector
- Manipula eficientemente todo el proceso productivo
- Rescata un rol importante para la consecución del éxito competitivo de una compañía.

Estimado al rol estratégico del proceso de la administración de operaciones formulado en el desempeño exitoso de las empresas, es apreciada a medida que más compañías resuelven manipular sus operaciones desde la representación de la cadena de valor. (Cambel Dill, 2012)

Partiendo de aquellos antecedentes investigativos, que respaldan y generan importancia en cuanto a la vialidad del tema se coloca en manifiesto que las teorías de las ciencias administrativas se han desarrollado favorablemente a las empresas siempre encaminadas en sus prioritarias necesidades inmediatas, con descrito antecedente se crean nuevos modelos de que tienen como punto inicial gestión y administración. En el estado ecuatoriano la formación de administradores de empresas genera una gran importancia, que mantiene un énfasis en la Administración de Operaciones; puntualizando que el desarrollo de la matriz productiva, basada en el Plan del Buen Vivir demandan de profesionales en varios sectores del conocimiento científico y académico, donde los administradores de compañías, exigen una formación que les acceda innovar y solucionar los inmediatos problemas presentados en productividad de las empresas y generación de un inmediato valor agregado de todos los productos primarios como lo son los recursos naturales del estado; así mismo las nuevas metodologías de gestión consentirán a la compañía poder encaminarla hacia los principales objetivos comerciales e institucionales, es por ello que se destaca como punto de partida que los administradores y gerentes son quienes encaminan al estudio y puesta en práctica de los principales y nuevos modelos

metodológicos de desarrollo corporativo del siglo XXI (Fernández & Iglesias, 2016).

La investigación tomada del tema “Modelo de Administración de Operaciones para la Producción de Cacao en la Provincia de Leoncio Prado Región Huánuco”, tuvo como principal objetivo diseñar y plantear un modelo dinámico de administración de operaciones, que favorezca al progreso de la producción del cacao por las empresas del sector agroindustrial; se ejecutó un diagnóstico situacional en relación a todas las operaciones y en aquellos cuellos de botella existentes dentro de la cadena, donde consecutivamente se delineó un modelo fundado en el direccionamiento sistémico, empleando en cada uno de los procesos implicados el ciclo: “planificar-hacer-verificar-actuar”, por medio del cual se incorporan todas aquellas interacciones de los procesos productivos que tienen lugar en las compañías y que le admiten desempeñar los compromisos adquiridos. Una de las ventajas presentadas en este modelo, radica en que los objetivos trazados pueden lograrse expeditamente ya que los recursos y las diligencias afines están gestionadas como procesos puntuales, los cuales han sido propuestos bajo la apertura de la mejora continua, empleando el ciclo de Deming. La descrita investigación concluye manifestando que las organizaciones afrontan condiciones que restringen su plena competitividad y contribución en cadenas de valor como lo son el libre acceso al mercado, a capacitación, a financiamiento integral, desarrollo de la colaboración interinstitucional y coordinación entre los actores (Chacón & Zavaleta, 2014).

Considerando al tema investigativo modelo de gestión de operaciones para pymes innovadoras, el cual que narra que las organizaciones actuales viven en una época de firmes cambios donde directamente los mercados, los productos y el vinculado de competidores se convierten rápidamente en organizaciones difíciles de concebir y no responden a las nuevas circunstancias del mercado. Es por ello que el tema expone que es complejo conservar un nivel de competitividad lo cual resulte lo adecuadamente sólido y sostenible como para sensibilizar y garantizar una posición en el mercado, partiendo de descrita afirmación las compañías apelan a diferentes estrategias o acciones conocida para impulsar la sostenibilidad; sin embargo, se formula la consulta cómo y con

quién se colocarán en práctica descritas estrategias es lo que afirma la diferenciación, el valor agregado y el éxito. La investigación expuesta presenta un modelo de gestión para los puntuales sistemas de operaciones de la PyME. En él se destaca participativamente la gestión de producción la cual tiene directa relación a la logística, el estudio explicado anteriormente muestra una investigación descriptiva ejecutada en un centenar de compañías de distinto tamaño, donde sus principales conclusiones manifiestan que los indicadores de gestión sirven a las compañías como instrumento de progreso continuo en la toma de decisiones, lo cual se traduce en una mejor calidad de productos y servicios (Velásquez, 2003).

1.5.1.16. Cadena de Valor

La elaboración de determinaciones previas consentirá establecer con hondura el contexto actual de la compañía y todos aquellos componentes que entran en de la cadena de valor de la organización.

La Cadena de Valor establecido como aquel instrumento elemental para precisar la ventaja competitiva y hallar medios de crearla y conservarla, pero también puede apoyar de modo demostrativo al diseño de la estructura organizacional. Donde esta última, congrega algunas acciones en unidades como mercadotecnia y producción (PORTER, 2006, pág. 103).

La gestión por procesos es el medio de cómo gestionar toda la institución basándose en las metodologías, concibiendo esto como una serie de movimientos encauzadas a forjar un valor añadido sobre una “entrada” para alcanzar una consecuencia y una “salida”, que a su vez compense las exigencias de los clientes. Los diversos movimientos y ocupaciones miran hacia el cliente, ya sea este interno o externo; y gestionan alcanzar su máxima complacencia y la máxima eficacia interna. Pero la situación que enfrentan hoy por hoy muestran que:

Los clientes de hoy ya no acogen un enfoque dinámico de su organización. Hubo un estado en el que se conseguía edificar una buena reputación organizacional sólo con el simple suministro de excelentes e idóneos productos. Sin embargo, presentemente los clientes observan al proveedor potencial como aquella entidad total, donde esperan que cada una de las interacciones sea un placer. Nada se pretende abandonar al azar en los millones de instantes de verdad que se muestran cuando los clientes mantienen contacto con su institución (HARRINGTON, 2001, pág. 209)

1.5.1.17. Indicadores de gestión

Por medio de aquellos indicadores se edifica el marco de la inclinación estratégica de la institución, los efectos organizacionales encaminados a precisar cada proceso dentro de cada una de las áreas de la compañía y los responsables de cada gestión de la misma.

Los indicadores de gestión se definen como aquellos procesos de la institución que deben ser examinados con la dirección de una idónea seguridad total, de tal modo que sean reconocidos sus materiales, resultados y clientes; y así establecer las valoraciones de la gestión de los mismos procesos (Atehortúa, 2005, pág. 100).

Los indicadores deben corresponder a todos los recursos con el debido número de unidades o movimientos realizados, con el fin de poder valorar el consumo de mencionados recursos, a su vez consienten a los responsables de los procesos valorar la calidad de toda la gestión inmersa en términos de los atributos propios de sus resultados.

1.5.1.18. Finalidad de los indicadores de gestión

El fin principal de utilizar indicadores de gestión internamente en los procesos administrativos de una compañía, es con el propósito de calcular los términos cualitativos - cuantitativos que consienten la misma, y en base a esto mantener un enfoque global de las ejercicios y correcciones a efectuar por parte de la compañía. (Franklin , 2007).

Los indicadores deben de ser:

- Medibles, partiendo de que lo explicado en los procesos metodológicos corresponden ser cuantificables.
- Entendibles, deben de ser ellos examinados de una manera fácil por parte de los involucrados o individuos que lo utilicen.
- Controlables, los cuales deben de estar debidamente sujetos a la estructura de la institución.
- De procesos, se debe de valorar diariamente lo que acontece con los procesos.
- Resultados, se valora aquellos productos o derivaciones obtenidas.

Los indicadores de gestión son categorizados del siguiente del modo:

- **Indicadores de cumplimiento:** Muestran el desempeño o la conclusión de un trabajo y exponen el grado de obtención del mismo, por ejemplo; el desempeño de las novedades de asistencia del personal mensual.
- **Indicadores de eficiencia:** Valoran la eficacia, que tiene que ver con el modo y la capacidad del individuo para llevar a cabo una labor. Estos, están orientados a todas aquellas cantidades de recursos invertidos en la obtención de los trabajos, por ejemplo; el tiempo en la preparación de productos y cuantificación de los recursos empleados.
- **Indicadores de evaluación:** Tienen que ver con toda aquella utilidad que se consigue de una labor empleando métodos que favorezcan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades, donde se puede mostrar el ejemplo; la valoración del proceso de inventario que se lleva a cabo en bodega.
- **Indicadores de eficacia:** Tienen mucho que ver con el hacer práctico un hecho o intención, los cuales son afines con las distintas capacidades de acierto que se mantienen en la consecución de los objetivos, por ejemplo; grado de complacencia de los clientes en el proceso atención al usuario.
- **Indicadores de gestión:** Tiene mucho que ver con el accionar y correcta gestión, para poder establecer operaciones y ejecutar las tareas, trabajos,

programados y planificados dentro del marco de la organización, claramente afines con liderar procesos con una culta gestión.

Dentro del marco de los propósitos y aquellos beneficios de los indicadores de gestión se señala que el principal objetivo de los sistemas de control es contribuir a la compañía con acciones, propias que consientan alcanzar el cumplimiento de las metas señaladas y deben de compensar los siguientes objetivos:

- Comunicar las principales metas.
- Identificar los potenciales problemas y oportunidades.
- Establecer los problemas.
- Concebir procesos.
- Precisar responsabilidades.
- Perfeccionamiento del control de la compañía.
- Valorar comportamientos.

1.5.1.19. Introducción al mejoramiento continuo

En una institución que motiva proyectos, la administración es garante de buscar perennemente su perfeccionamiento institucional induciendo la calidad de sus procesos, tomando en cuenta toda la experiencia y practica como eje notable en su crecimiento. Para instruirse de la práctica, la administración misma debe de concebirse como un proceso antes de un movimiento aislado, para el cual se debe fundar un sistema; el mismo que cumpla a la visión de la compañía, acopiando y examinando la información conseguida durante el periodo de ejecución del proyecto, y emplearlo en una mejora continua a merced de la compañía. (Bautista Baquero, 2007).

En el proceso descrito de mejora continua corresponde tomar en cuenta dos puntuales acciones que son: El deseo personal de corregir errores, obtener beneficios y éxito; y la disposición adoptar medidas utiles para lograr los objetivos metas.

1.5.1.20. Gestión de la calidad

Los elementos básicos inmersos en la gestión de la calidad consiguen ser esgrimidos por la dirección para trasladar a la institución hacia una mejora continua en el cometido de sus principales actividades, en la cual logramos establecer que “La calidad es la anuencia vinculante a los requisitos puntuales del cliente que, en este caso sería, su parte interesada. La calidad reside en estimar la condición en que un producto o servicio es valorado por el cliente, ya sea este interno o externo” (Férrandez, 2006, pág. 31).

1.5.1.21. Concepto de calidad

Las primeras concepciones para la conformación del proceso de la calidad proceden en correspondencia a los bienes y productos que estuvieron ofertados, y que tuvo como punto de origen en las solicitudes perpetradas por los clientes, resultado de todos aquellos productos que fueron adquiridos y no cumplían con las descripciones y perspectivas planteadas inicialmente. Por ello, las industrias desde un enfoque más dinámico diseñaron suscitar el control de la calidad esto con el fin de impedir productos defectuosos y obtener la complacencia de todos los clientes. En el caso de los servicios, la vigilancia se lo practicaba sobre la marcha, es decir; en el instante mismo que se genera la prestación del servicio. Según todo lo antepuesto, la definición puntual de la calidad en las compañías de servicios se define como “La manera de producir de acuerdo a un establecido plan de calidad, originando la idónea complacencia de los deseos de los clientes” (Del Pozo, 2012)

1.5.1.22. Evolución de la teoría de cadena de suministros globales

La presente teoría de la confiabilidad es enmarcada bajo los procesos en que una puntual cadena de suministros se consigue implementar, la cual es aprovechada para afirmar la confiabilidad institucional perenne, así como reducir y en otros casos particulares eliminar la posibilidad de mantener un riesgo de accidentes, con ello se funda eficacia en los procedimientos señalados (Santander, Amaya, & Viloría, 2014).

Planteada desde la óptica del desarrollo la cadena de suministros, la cual nace por aquella década de los sesenta, con el ligado de variadas acciones en que se vieron sumergidas las compañías que encerraban desde gerencia de inventarios, proceso de almacenamiento, despacho de las cargas salientes, y el oportuno servicio al cliente por lo cual se lo denomino como la gerencia de distribución física; así mismo las compras, inventario registrado de materia prima, idónea planificación y control de la actual de producción y recepción de carga, a lo cual se lo nombró como gerencia de materiales. En puntualizada década, las dos ocupaciones en mención se acuerdan para dar paso a la acorde expresión de gerencia en logística. Es por ello que en ese preciso momento se tornó irrefutable que el flujo físico particular de productos solicitaba de un flujo paralelo idóneo de información, lo que subsiguientemente implicó que la gerencia de logística se convertiría en lo que en la actualmente se conoce como gerencia integrada de logística (Young & Esqueda, 2005).

Partiendo de puntuales acontecimientos históricos la cadena de suministros mantiene sus inicios concebidos desde tiempos muy antiguos a nivel global, que parten del surgimiento de nuevas diligencias expuestas en el mundo empresarial, las cuales son estandarizadas es indispensable, donde partiendo de una correcta gestión de la logística institucional que consentirá mantener un control conveniente de todos los productos o servicios que se oferten, es decir es parte de cubrir la necesidad del negocio de las compañías, partiendo de una correcta proyección, control y optimización de recursos materiales o humanos, a través de la cual fluyen las mercancías por ser parte activa de la organización, optimizando los costes con la mayor eficacia y vigor sin dejar de lado la calidad hasta que llegue al cliente final o también llamado consumidores, que para una mayor valoración se lo logra apreciar en la ilustración No. 001 a continuación.

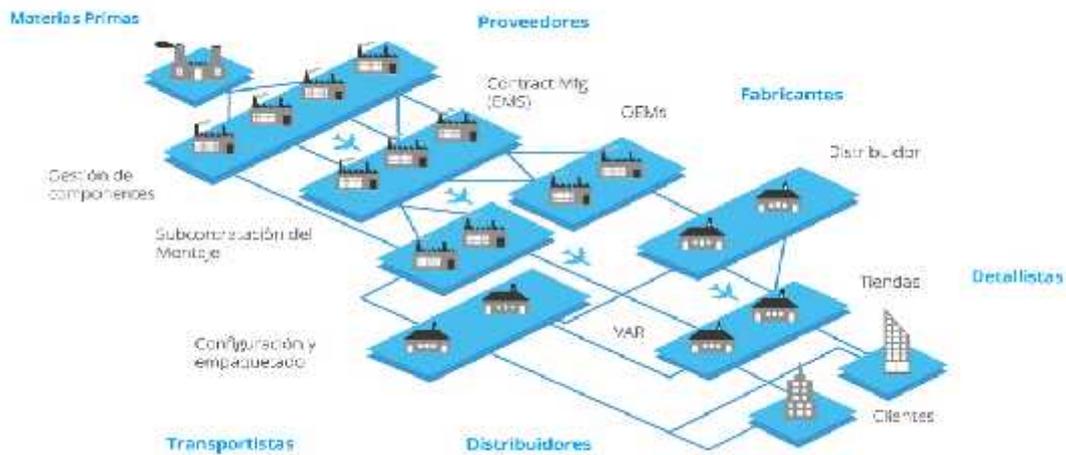


Ilustración No. 001 Gestión de la Cadena Logística

Fuente: (Advisory, Solutions, Processes and Applications., 2014)

Elaborado por: Santiago Paz

1.5.1.23. Logística en la empresa

Las compañías que son parte de un mercado dinámico hoy en día toman riesgos el cual es optado por cubrir la necesidad de tener que ofrecer un excelente servicio, en términos de disponibilidad del producto, así como la agilidad de entrega, ya que al incurrir en no hacerlo se generaría un gran pérdida de participación en el mercado, de ello parte la concepción del vocablo logística integral en las compañías, cuya filosofía empresarial es instaurada bajo el control del flujo de que mantiene sobre los distintos materiales, así como la óptima gestión de los recursos humanos o materiales, constituyéndose en aquella importante labor de dirección y control que debe ser ejecutada de forma perenne por parte de la compañía para responder por el servicio o en su caso la actividad comercial a la cual orienta sus esfuerzos, así también es significativo referir que el control del flujo de materiales físicos en una institución, tiene como punto de partida la fuente de abastecimiento o suministro, para posteriormente situar al producto en un segundo punto, al cual llamado destino, todo ello parte de los acuerdos requerimientos del cliente, estimando dos condicionamientos leves que son máxima y eficaz rapidez en el flujo corriente de la mercadería o producto, y mínimos costes en las cuales se ven llevadas las operaciones en la actividad comercial (Anaya, 2015)

Son múltiples los sistemas de control de suministros en el mundo, donde es considerado al término Supply Chain Management –SCM, como aquella administración de la cadena de suministros que parte de un eje notable en el movimiento que se relata el cual fue insertado en el medio empresarial en la década de los años 80 y desde ese entonces ha sido sujeto de plena atención por parte de varias organizaciones en el mundo. Por ello a partir de la década 90 se observó el notable interés entre académicos, empresarios, investigadores e incluso consultores de franquicias mundiales valoraban que el SCM residía en la administración oportuna de la logística por fuera de la compañía. Descritas afirmaciones fue cortejado por la oportuna enunciación de logística que en ese entonces había sido planteada por el importante Consejo de Administración Logística (Council of Logistics Management -CLM): el cual mantenía como definición que “Es el proceso sumido en la correcta planeación, efectuar, gestionar e inspeccionar eficientemente todos los recursos en el marco empresarial como el flujo y acopio de todas las materia primas, así como el inventario en proceso, aquellos productos terminados y toda la información afín que parte desde el origen de producción hasta el destino de consumo como lo es el cliente, todo ello concebido de forma eficientemente, con el menor riesgo y coste posible, con el propósito de compensar los notables requerimientos de los clientes”. Partiendo de ello en la década de los 90 el vocablo administración de la cadena de suministro entra en un proceso de reformulación, el mismo que pasó de la integración logística total dentro de la cadena, a la presente definición la cual radica en la integración y manejo adecuado de los procesos claves entre precisos mecanismos o participantes de las cadenas involucradas. Por lo cual en el año de 1998 el CLM diseña el término logística, como aquella parte de la administración inmersa en la cadena de suministro. (Ballesteros & Ballesteros, 2004).

1.5.1.24. Gestión de la calidad

Se estiman a los elementos básicos de la gestión de la calidad, los mismos que logran ser esgrimidos por la dirección para llevar a la institución hacia un desarrollo y mejora continua en el ejercicio de sus actividades.

“La calidad establecida como aquella conformidad con las exigencias que el cliente presente, tal es el caso, su parte interesada. La calidad radica en valorar el modo en que un producto o servicio es examinado por el cliente, ya sea interno o externo.” (Fernandez Garcia, 2006, pág. p.37).

1.5.1.25. Logística

Partiendo de variadas valoraciones del término logística se relata como aquella ocupación operativa característica que intuye todos los movimientos necesarios para la óptima administración y elaboración de importantes materias primas como así mismo de sus componentes, como a su vez del manejo de todos aquellos productos terminados, así como su empaque y su comercialización encaminados al cliente final. Sintetizando al termino, se puede acoger la concepción de logística para afirmar y personificar de una manera amplia y precisa lo que envuelve la logística en el entorno dinámico empresarial, definida como aquella ocupación operativa que comprende diversas acciones y procesos considerados obligatorios para la correcta gestión estratégica del suministro e idóneo almacenamiento de todas las materias primas y componentes, de modo que estos se presenten en la cantidad acorde, en el lugar apropiado y en el momento oportuno (González, 2016).

1.5.1.26. Vulnerabilidad

Como se logró afirmar anticipadamente, las cadenas de suministros, son aquellas estructuras vulnerables racionales que cuentan como composición varias entidades partícipes que mercantilizan con bienes o información puntual dentro de un dispositivo a modo de red. Exclusivamente firmas individuales en el mundo pueden mostrar cientos o miles de cadenas de provisión de reservadas y más aún en esos casos especiales muchos de los miembros estimados como partícipes son comunes a dos o más. En su gran mayoría se establecen para maximizar eficacia y de ese modo tienden vulnerables frecuentemente. El resultado final que se muestra es que la cadena de suministro se torna muy frágil, ya que opera de forma impropia y se presta al uso inconveniente por terceros (Young R. &, 2005).

Acotando en base a lo mencionado por el autor sobre la vulnerabilidad de la cadena logística se solidariza con todos aquellos componentes que la componen y cada vez se acrecientan más las opciones que consientan mitigar los riesgos y ampliar los controles. Las oposiciones o fragilidad conmueve directamente a las compañías y a todos aquellos actores que participan dentro de ella creando fuertes daños económicos, otra amenaza presente a la que está expuesta la cadena logística es la constante contaminación cruzada, la cual es proveniente del contacto de sustancias ajenas al proceso productivo, en su gran mayoría nocivas para la salud humana, es por ello que al no mantener una conveniente organización de los espacios dentro de la bodega institucional ocasionaría la contaminación cruzada, o mal acopio de mercancías.

1.5.1.27. Auditoría logística

Es significativo destacar que todo procedimiento en el cual esté sumido una acción de auditoría se estima reflexionar como gestión de la calidad, ello mediante la aplicabilidad de las normas ISO, y que para los ordenamientos de auditoría se aplica la ISO 19011, donde las compañías consiguen verse sujetas a este importante proceso de forma facultativa, o a su vez imputadas por clientes, organismos de orden superior o a su vez entidades de control por parte del estado, compañías de seguros, puntualmente los procesos adheridos a la logística pueden ser objeto de plena auditoría a partir del análisis de informes de las prácticas seguidas por las compañías inmersas, ya que el objetivo presente es de dilatada aplicación y anticipa definir las problemáticas a partir de referencias o juicios de auditoría, donde exponen sus reales orígenes para aplicar acciones correctivas (Lopes & Gómez, 2013).

1.5.1.28. Globalización, logística y facilitación comercial

Se muestra que, en las últimas dos décadas, el vertiginoso paso de la globalización insertada en la economía mundial ha desarrollado dentro del comercio a un ritmo tan acelerado que el desarrollo propuesto se ha visto reflejado en el contexto mundial. Han sido tres los elementos que han ocurrido entre ellos. Primeramente, se hallan los cambios en el contexto de la producción, originados por las compañías que intentan reducir sus principales costes reformando los ordenamientos de sus cadenas de provisión en cuyos estados

donde los mismos pueden ser llevados a cabo a un costo ínfimo al real. Ello ha consentido un acrecentamiento de la contribución de otros estados en progreso del comercio mundial, y en importante consecuencia en los volúmenes de tráfico internacional. Probado en el desarrollo neto de los volúmenes perennes de tráfico en los puertos de aéreo líneas comerciales dentro de los última década, que explican el 88% del incremento de los volúmenes de tráfico que parten a nivel hemisferio durante el curso, por lo tanto los puertos de las costas Este y Oeste de Norteamérica si bien se observan continúan practicando su superioridad en el hemisferio no han experimentado usualmente crecimiento neto alguno en sus volúmenes de tráfico (Rodriguez, 2013)

1.5.2. Marco Legal

El marco legal es sustentado bajo que toda entidad ya sea esta pública o privada, se halla sujeta, a reglas determinadas por el estado en el cual certifiquen las condiciones laborales del trabajador en un contexto que no quebrante sus derechos, así mismo el contratante se halla en el notable derecho de asignar tareas ligadas a sus empleados siempre y cuando se encuentren apegados al artículo 31 del código de trabajo "*Trabajo de grupo Si el contratante diere trabajo en común a un grupo de colaboradores conservará, respecto de cada uno de ellos, sus derechos y deberes de empleador*" (Codigo del Trabajo, 2005). Descrito así se consigue colocar en práctica la presente propuesta de formular estrategias de desarrollo de los sistemas operativos de CELEC EP, en la cual binde un ordenamiento partiendo de la comunicación, planificación en busca del cambio de cultura y desarrollo organizacional.

Así mismo determinado en el mismo código "*Art. 40.- Derechos especiales del trabajador. El patrón no podrá hacer efectivas los compromisos contraídos por el empleado en los contratos que, correspondiendo haber sido acreditados por escrito, no lo hubieren sido; pero el trabajador sí conseguirá hacer corresponder los derechos procedentes de tales contratos. En general, toda motivación de nulidad que conmueva a un contrato de trabajo sólo conseguirá ser citado por el trabajador*" (Codigo del Trabajo, 2005, pág. 17).

Con descrita referencia no se conseguirán quebrantar deberes ni derechos determinados por ambas partes, lo expuesto coloca en notorio el trabajo en conjunto constituido encaminado a la búsqueda de objetivos comunes

plasmados institucionales donde empresa y empleados son los visiblemente favorecidos.

1.5.3. Fundamentación conceptual

1.5.3.1. Organización

Es aquel sistema trazado para conseguir ciertas metas y objetivos. Estos métodos pueden, a su vez, estar constituidos por otros subsistemas concernientes que cumplen ocupaciones específicas (Giner & Gil, 2014)

1.5.3.2. Eficiencia

Se reseña a fin a la destreza, capacidad o posibilidad de conseguir un objetivo o conseguir un fin esgrimiendo la menor cantidad de recursos sean estos materiales o humanos disponibles (Alvarez, 2014)

1.5.3.3. Desarrollo organizacional

Es un procedimiento metódico y planificado en el que se emplean los principios de las ciencias del comportamiento para acrecentar la efectividad individual y de toda la organización. Se hace foco en que la institución marche mejor a través de un giro total del sistema (Pucheu, 2014).

1.5.3.4. Estabilidad laboral

Reside en el derecho que un empleado tiene a conservar su puesto o lugar de trabajo, de no incurrir en faltas anticipadamente explícitas o de no acontecer en circunstancias extrañas (Codigo del Trabajo, 2005)

1.5.3.5. Estrategia

Las estrategias se hallan compuestas de una serie de ejercicios planeadas que favorezcan a tomar fallos y a obtener los mejores resultados posibles, los cuales están orientados a alcanzar un objetivo persiguiendo una pauta idónea de actuación, entre ellas perciben una serie de tácticas que son medidas más concretas para obtener uno o varios objetivos (Arce, Sanchez, & Ramirez, 2016)

1.5.3.6. Mejora continua

Es una orientación para el perfeccionamiento de todos aquellos procesos operativos que se perpetran en la necesidad de examinar perenemente todas las operaciones de los problemas, la reducción de aquellos costos de oportunidad, la racionalización, y otros elementos que en conjunto consienten la optimización (Piñero , 2015).

CAPÍTULO II MARCO METODOLOGICO

2.1. Tipo de diseño de la investigación

El presente proyecto es naciente de un tipo descriptivo, puesto que mantiene como premisa decretar el estado actual de la gestión de operaciones y logística de la empresa CELEC EP, donde es importante efectuar una investigación, previa recolección valoración y análisis de puntuales datos, que acceda a concluir diversas interrogantes, necesidades y perspectivas del problema naciente de la gestión, donde el evidenciar plenamente la información en situ es concluyente gracias a la oportuna aplicación de una guía de observación, para poder conocer el valioso criterio del líder y gerente de la compañía en cuanto a la oportuna toma de decisiones y manejo de la información y de las gestiones que se efectúan, para perfeccionar el desarrollo organizacional y partir de una oportuna administración eficaz para ocasionará procesos plenos en busca de la productividad y competitividad de la compañía.

El modelo investigativo es de carácter no experimental, en el cual se observaron los fenómenos tal y como suceden dentro del marco y contexto natural, para después cotejar los datos resultantes durante la actual investigación, la misma que se efectuará en un único instante y que por el diseño investigativo este será transversal y de tipo descriptivo.

2.1.1. Alcance de la investigación

El moderno estudio es de plena aplicación en toda el área logística operativa de la compañía CELEC EP, para un mejor y acorde cometido laboral, procura conseguirlo mediante la notoria recomendación de aplicar un plan estratégico de operaciones y de ocupaciones organizacional, con el cual el gerente de la compañía podrá efectuar mejoras.

2.1.2. Alcance descriptivo

El objeto de estudio reside en evaluar la actual situación del modelo de las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION, ello con

el firme objeto de trazar lineamientos perennes de control de todas aquellas operaciones logísticas, inmersas en la cadena de valor, administrativas y de permanente gestión de la compañía, ello favorecerá al correcto desarrollo de los procesos estratégicos, porque aprobará una mejor y conveniente toma de decisiones las que son de pleno carácter gerencial, orientados a los garantes de la operatividad de la compañía ya que se cubrirá inmediatamente las necesidades y las altas expectativas organizacional, todo ello para incrementar la calidad en la prestación de los servicios, encauzados a las puntuales acciones estratégicas que presenta la compañía, ejerciendo un desarrollo competitivo. Asu vez contribuirá al pleno proceso operativo, ya que conserva un directo contacto con el usuario o cliente de la organización, promoviendo movimientos con mayor valor añadido forjando un impacto sobre la complacencia de los clientes internos y externos.

La investigación que se coloca en marcha busca establecer de qué modo trasgrede la falta de un claro modelo de operaciones de la Compañía CELEC EP HIDRONACION., de mencionado antecedente parte la metodología a utilizar que es de orden cualitativa de recolección de importantes datos, consintiendo obtener y proveer principalmente a los representantes y gerente de la compañía, información sustancial y acertada, sobre los diversos tipos de inconvenientes existentes en la cadena logística y operaciones de la compañía CELEC EP HIDRONACION., esto orientado a mejorar sus servicios, manteniendo un acorde desarrollo y cultura organizacional, lo que conlleve a mejorar el oportuno proceso de toma de decisiones. Ello enmarca a la propuesta de desarrollo operativo organizacional que se ensaya generar alcanzar, gestionando, direccionando y garantizando la calidad y responsabilidad empresarial, donde se permitirá conseguir información de los diversos que se efectúen en la actividad, a su vez se observará y examinará el real impacto producido por los malos procesos operativos, lo cual infiere directamente en la competitividad y productividad.

2.1.3. Alcance correlacional

Planteado con anterioridad, el objeto primordial de estudio de la actual investigación, permanece en analizar la situación actual del proceso de abastecimiento y plantear perfeccionamientos para fortalecer toda la cadena

operativa de la compañía CELEC EP HIDRONACION, esto mediante el planteamiento de acertadas acciones que estimulen el fortalecimiento organizacional, con lo descrito se pretende asimilar la relación o grado de asociación que se mantiene entre las variables originadas de la implementación de un Modelo en la cadena operaciones de la Compañía CELEC EP HIDRONACION, puntualizadas variables se vinculan directamente ya que por medio de la aplicación de una pauta en procesos de operación para el área de logística, se planea equilibrar aquellos procesos inexactos que crean fallas administrativas las cuales trascienden a importantes secuelas económicas y financieras graves, así como se originará proporcionar un equilibrio que incite crecer la productividad y renta; la correlación entre las variables es directa, fundamentado como punto de partida el viable fortalecimiento de toda la cadena productiva, la cual concederá a la involucrados en ganar mayor precisión y claridad en el trabajo, a su vez favorecerá a un pleno control positivo de la trazabilidad, y oportuna comunicación entre clientes, por lo cual se reflexiona que la correspondencia es positiva, esto fundamentado en los variados benéficos que se confieren median el planteamiento de la propuesta.

2.1.4. Enfoque de la investigación

La investigación es naciente de un enfoque gerencial que asiste a los gerentes a tomar medidas para administrar correctamente el cambio dentro de un mundo globalizado y cambiante, para subsiguientemente pasar a un enfoque diverso cualitativo ya que se relata como aquel método determinado para estudiar de modo científica una pequeña muestra de objetos de investigación, partiendo de este caso se estudiarán las condiciones en cuanto al desarrollo organizacional y proceder por parte del capital humano involucrados en las distintas operaciones dentro de la compañía.

2.2. Métodos de investigación

- Método deductivo: presentado como aquel que muestra y da inicio desde de datos generales concebidos como lícitos para obtener a una acorde conclusión de tipo particular; se procedió a emplearlo para derivar la forma

de operación del proceso de gestión de abastecimiento CELEC EP HIDRINACIÓN.

- Método inductivo es cual tiene como punto de partida los datos particulares para alcanzar conclusiones frecuentes. Se lo empleo para concretar el idóneo proceso de gestión de abastecimiento partiendo de los movimientos que se perpetran en las centrales de operación en el extenso territorio nacional, esto consintió definir un modelo de gestión a ser aplicado en CELEC EP HIDRINACIÓN. Donde mencionado método permitió obtener información de entrevistados y se observó los hechos en situ de modo directa en las instalaciones de la compañía, para luego de examinarlos llegar a las conclusiones y recomendaciones.

2.2.1. Caracterización del objeto de estudio

El objeto de estudio es la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN, destinada a la generación, transmisión y distribución de energía eléctrica al país. La Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, nació en el año 2010 con el cambio de compañía privada a compañía pública; la misma que está conformada por varias unidades de negocio, donde algunas de ellas son generadoras de energía termoeléctrica. A pesar de ser una sola compañía a nivel nacional, cada unidad de negocio o dependencia se maneja de modo distinto, por cuanto conservó las operaciones que como compañías individuales poseía. Es por esto ello que la actual investigación diseña la propuesta de efectuar el procedimiento para la gestión de abastecimiento de las distintas operaciones que la compañía vienen efectuando.

2.3. Unidad de análisis población y muestra

2.3.1. Población

En la investigación realizada en CELEC EP HIDRONACIÓN se la desarrollo íntegramente con la contribución explícita del gerente de la compañía ya que, al ser, una población muy pequeña no es necesario considerarlos a todos sus miembros los cuales son cinco, es por ello que solo se consideró al gerente de la compañía.

2.4. Variables de la investigación operacionalización

➤ **Variable Independiente**

Aplicación de la guía de procesos de operación para el área de abastecimiento y operaciones.

➤ **Variables Dependientes**

Fortalecimiento en el área logística de la empresa CELEC EP HIDRONACIÓN para aumentar la operatividad y productividad en el Mediano Plazo

2.5. Fuentes, técnicas e instrumentos para la recolección de información

- Fuente primaria: Con la finalidad de adquirir información puntual y certera de primera mano, la presente investigación efectuará entrevista al gerente de la compañía.
- Fuente secundaria: La información secundaria a esgrimir en el actual proyecto de investigación estará tomada en base a precisos trabajos de desarrollo y donde este inmersa la gestión logística, así como la de operaciones ya perpetrados con anterioridad en libros de gestión y administración de operaciones, artículos científicos que tengan información importante para este proyecto y demás consultas en la web.

2.5.1. Técnicas e instrumentos para la recolección de información

➤ **Entrevista estructurada**

Para el acorde desarrollo de puntual proyecto se consiguió información mediante entrevista consumada al gerente responsable integral del proceso de abastecimiento logístico y operativo de la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN (*Ver anexo 01*).

2.6. Tratamiento de la información

Tomada como base a la información suministrada por los distintos metodologías e instrumentos empleados en el presente proyecto de orden académico se

ejecutará una puntual selección y observación para analizar cada de los datos obtenidos por el ejercicio. Donde lo importante es reconocer los procesos logísticos y de operaciones de la compañía, para así poder detectar cuáles son las principales debilidades que se muestran en descritos procesos, para así levantar un análisis acompañado de puntuales sugerencias y recomendaciones que admitan perfeccionar el ejercicio logístico de la compañía.

Todos aquellos datos acopiados serán valorados, analizados y expuestos dentro una principal función que son las variables planteadas para fijar las razones por las cuales no se ha llegado a un cumplimiento con efectividad de todos aquellos procesos operativos, en la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN, conociendo y deduciendo a profundidad el origen y naturaleza de la realidad en que se localiza definido proceso, acudiendo a la técnica de análisis de contenidos.

CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1. Análisis de la situación actual

Cada vez más se analizan los esfuerzos conducentes a ajustar las instituciones al confuso escenario en que se mueven. Cambios de normas de actuar, ampliación de la competencia actual, apertura al mercado mediante la tecnología, hacen al cliente de hoy en día mucho más exigente, variando sus demandas y necesidades actuales.

La gestión que forma parte en los procesos, nace como aquel enfoque que centra la toda atención sobre las principales actividades de la institución, para optimizarlas permitiendo una garantía en cuanto a la eficiencia y eficacia del perfeccionamiento organizacional en la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN, el modelo indaga una disposición y firme estimación para obtener bases de garantías en puntuales procesos de seguridad inmersas en cadena logística y operaciones, el mismo que debe ser estimado constantemente para calcular su efectividad.

En la actualidad CELEC EP HIDRONACIÓN afronta inconvenientes de carácter organizacional, motivado por los constantes inobservancias que se presentan en la entrega de los periódicos reportes e informes del proceso de producción, ello ocurre por las excesivas tramitologías y revisiones que en la actualidad la autoridad competente requiere para el proceso de manejo de la información de producción que se opera, las cuales no hay como obviarlos, creando retrasos en las principales operaciones y por ende en la entrega de informes, la gestión que se desarrolla con acciones o estrategias efectuadas por la compañía no han forjado cambio cultural en la organización menos aun en la producción y cadena logística de operaciones, lo que ha generado gasto de recursos.

El interés compuesto de la investigación parte de la implementación de un modelo óptimo de gestión por operaciones, se reflexionará en correspondencia a que la compañía debe ser encaminada como una red de procesos

interrelacionados o interconectados, donde no se vea afectada la estructura organizativa vertical clásica, eficaz a nivel de ocupaciones, se sitúa hacia un pensamiento horizontal, desplazándose como centro partiendo de interés desde las estructuras hacia los procesos macros, considerada como aquella metodología para optimizar la utilidad, concentrándose en el importante diseño disciplinado de cuidadoso cumplimiento de todos los procesos de una institución. Es por ello hoy en día Ecuador camina en la vía del desarrollo, ennobleciendo su producción de energía eléctrica, siendo ella importante cuando se la estime exportable. Así se subraya la activa colaboración de organismos convenientes entre ellos públicos y privados, que se vinculan al progreso integral del sistema energético del país, por ello es beneficioso emplear una visión globalizadora, integrando múltiples acciones y propuestas que accedan a la mejora como una modo de conseguir que los esfuerzos se perfeccionen en lugar de impulsar vanas competencias entre sí, logrando operar las iniciativas en forma constituida, para formar procesos productivos amigables sostenibles y competitivos.

La filosofía organizacional de la empresa CELEC EP HIDRONACIÓN., se alinea a:

- **Misión**

CELEC EP es una Corporación que focaliza sus actividades en el ámbito de Generación, Transporte de Energía Eléctrica en alta tensión, y al Desarrollo de Nuevos Negocios y Servicios relacionados que contribuyan al interés público y al desarrollo del Ecuador, a través de un modelo de gestión sostenible basado en la eficiencia y viabilidad económica de sus operaciones, responsabilidad social y ambiental y en la innovación.

- **Visión**

Para el año 2021, CELEC EP será un referente mundial, por su componente de provisión de energía limpia altamente confiable; y a nivel nacional, por su posicionamiento empresarial de cercanía a la sociedad y de aporte de nuevos líderes al sector eléctrico. Su modelo de gestión estará basado en

capacidades empresariales y en la incorporación y convergencia de tecnologías.

3.1.1. Ubicación geográfica de CELEC EP



Ilustración No 002 Ubicación geográfica CELEC EP
Fuente: Google maps CELEC EP

3.1.2. Principales certificaciones que posee CELEC EP

- Certificación ISO 9001: CELEC EP, posee una certificación, la misma que es una norma de métodos de gestión de la calidad (SGC) registrada internacionalmente, explicado sistema ha compensado una sólida infraestructura, instrucciones, procesos y recursos ineludibles para ayudar a CELE EP a vigilar y mejorar su utilidad y llevarla hacia la eficacia, y correcto servicio al cliente en excelencia de producción.
- Certificación ISO 14001: Es la norma establecida internacional de sistemas de gestión ambiental (SGA), que asiste a CELE EP a identificar, anticipar y gestionar todos aquellos riesgos ambientales, como parte sus buenas prácticas de negocios habituales.

Dentro de las principales ventajas que ha obtenido la empresa CELEC EP son:

- Haber alcanzado un perfeccionamiento continuo del SGA, con claros objetivos de desarrollo, que han asistido a CELEC EP a un uso más conservador de las materias primas, favoreciendo el ahorro de los costes

- Se ha conservado una gestión óptima del cumplimiento de la legislación: la certificación ISO 14001 favoreciendo a disminuir el esfuerzo obligatorio para gestionar el acatamiento legal y a la gestión de sus principales riesgos ambientales
- Ha reconocido la disminución y la duplicación de esfuerzos, lo cual ha autorizado completar las exigencias de ésta y otras reglas de gestión en un único establecido sistema de negocio para dominar la duplicación de esfuerzos y los costes.
- Ha permitido mantenerse como un proveedor elegido que accede a aumentar su ventaja competitiva, lo cual le ha autorizado trabajar con las compañías que aprecian las organizaciones que son consideradas con el medio ambiente
- Ha prestado la integración con la regla de sistemas de gestión tal es el caso de la ISO 9001(Calidad).

3.1.3. Principales productos que posee CELEC EP HIDRONACIÓN



Ilustración No 003 Transmisión de alta tensión CELEC EP
Fuente: CELEC EP



Ilustración No 004 Generación de energía hidroeléctrica CELEC EP
Fuente: CELEC EP

3.1.4. Organigrama de la compañía



Ilustración No 005 ORGANIGRAMA CELEC EP
Fuente: CELEC EP

3.2. Análisis comparativo, evolución, tendencias y perspectivas

Partiendo como punto semejante, la relatada gestión de operaciones ha experimentado notables acciones de crecimiento y ha sido admitida positivamente por los empresarios y organizaciones de las líneas tendientes del desarrollo, la difusión de programas que estimula la mejora continua simboliza una ratificación sólida de su concepción y una ostentosa oportunidad para fortalecer los mercados, firmar alianzas de estrategias que valdrán para desarrollar los beneficios que perciben las compañías y hacer del actual modelo de operaciones un medio atractivo para el sector estratégico productivo de operaciones, puntualizada comparación reside de las referencias sobre cómo se llevaban las operaciones en el siglo XX, donde una labor por demás titánica que sea, la tecnología es interpuesta como sistema de apoyo, donde al terminar el siglo nunca se pudo generar un fortalecimiento, es a inicio del actual siglo donde se ven prósperos frutos de cómo la tecnología genera un aporte o apoyo para los movimientos de operaciones y logística, ello perfeccionados con actuales procesos de gestión y control de seguridad.

Tras el dinamismo de los mercados sumada a la globalización histórica, se puede aseverar que la administración y gestión de operaciones simboliza una de las importantes prioridades de las organizaciones modernas, donde se coloca en notorio la responsabilidad que todos los colaboradores de la compañía adquirieren para extender su contribución con un apoyo técnico y financiero que estén al alcance de las metas a mediano plazo y objetivos trazados que originen a las compañías, y organizaciones marcar diferencia en la competitividad de los mercados y ser socialmente responsables

Como perspectiva se declara que la administración de operaciones induce el perfeccionamiento y la relación entre todos los niveles jerárquicos de las compañías y demás colaboradores pues el conseguir operaciones eficaces les valdrá para mejorar la correspondencia y el entendimiento mutuo con todos los miembros.

3.3. Presentación de resultados y discusión

3.3.1. Presentación y análisis de resultados de la entrevista aplicada al gerente de empresa CELEC EP

✓ **Pregunta 1. ¿Qué estructura de procesos tiene actualmente CELEC EP HIDRONACION?**

La estructura que actualmente cuenta la compañía es muy jerárquica lineal, donde se direccionan las disposiciones a responsables de procesos para que a su vez sean proporcionadas a los subordinados de menor rango, ello es fundado en un modelo de procedimientos institucionalizado en el gobierno nacional que la mayoría por no mencionar todas las empresas del sector público lo manejan en la actualidad.

✓ **Pregunta 2. ¿La compañía basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones?**

La compañía basa su proceso de gestión en un modelo institucional de operaciones a nivel nacional es rígida, la cual al incumplir uno de los procesos se incurre en sanciones, ya que, al ser una compañía del sector público, se conserva un constante control de las operaciones en todas las dependencias.

✓ **Pregunta 3. ¿Bajo su criterio, cuáles son los procesos estratégicos y cuáles son los de apoyo, dentro de los departamentos?**

Aquellos procesos estratégicos son puntualmente el de planificación como primer orden, la dirección, y gestión como segundo que conservan los responsables a nivel nacional ya que al ser una dependencia manejamos procesos netamente de operaciones, los cuales mantienen procedimientos de apoyo, como el de logística, y producción que son monitoreados persistentemente por los procesos estratégicos.

✓ **Pregunta 4. ¿Creé Ud. que la gestión por procesos y funciones que se aplica en la compañía contribuye al desarrollo de la misma?**

Como lo mencionábamos anteriormente los procesos son lineales, muy rígidos, creemos que, si contribuyen al desarrollo organizacional, pero creemos, como existen macroprocesos deben existir micro procesos, que contribuyan a las distintas realidades de las demás dependencias acordes a sus diferentes realidades, ya que son contextos y necesidades distintas.

- ✓ **Pregunta 5. ¿Creé Ud. que existe un equilibrio organizacional dentro de la compañía puntualmente en el área logística y abastecimiento?**

Mantenemos un criterio que la organización se ha desarrollado con el actual modelo, que ha mantenido altos y bajos, pero mencionar que hemos tenido un equilibrio o estabilidad organizacional es complejo mencionarlo, ya que nos sujetamos como dependencia a realidades nacionales y no específicas que se viven diariamente en la compañía

- ✓ **Pregunta 6. ¿Bajo su criterio cuales creé que son los procesos que se deba poner énfasis en su mejora, en CELEC EP HIDRONACION?**

Creemos el proceso al cual debemos orientar los esfuerzos en recuperación y llegar a una estabilidad organizacional es el proceso de operaciones y logística.

- ✓ **Pregunta 7. ¿Bajo su criterio cree que CELEC EP HIDRONACION está gestionando estratégicamente sus actividades en la que involucra el personal de operaciones?**

Creemos que no, porque no se conoce la realidad de cada dependencia, nos manejamos procesos muy rígidos, donde el mayor afectado es el personal de operaciones

- ✓ **Pregunta 8. ¿La gestión operativa que se implementa se encuentra alineada a políticas institucionales?**

Si se encuentran alineadas a las políticas institucionales, mas no reflejan la realidad organizacional que se afronta.

- ✓ **Pregunta 9. ¿Cómo maneja la empresa su sistema logístico actualmente?**

Es manejada mediante, procesos y funciones puntuales para cada miembro o responsables de procesos

- ✓ **Pregunta 10. ¿Existe una adecuada planificación de las actividades por medio de funciones en el área operativa?**

La planificación es institucional, mas no existe una planificación puntual para el área de operaciones determinada a la realidad de la dependencia esto quiere decir que existen funciones innecesarias y repetitivas.

- ✓ **Pregunta 11. ¿Se encuentran establecidas estrategias de control de actividades y procesos dentro del departamento de talento humano?**

Existen los procedimientos y estrategias de control los cuales, son consumados eficientemente por el responsable del departamento, ya que al ser una institución pública se precautelar los bienes institucionales y la responsabilidad en el cumplimiento de las labores diarias.

✓ **Pregunta 12. ¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de su sistema logístico?**

No contar con procedimientos claros de operaciones, administración, resguardo de recursos, y gestión de las actividades logísticas y de operaciones para nuestra dependencia ya que, al ser una realidad distinta de las demás dependencias, nos vemos atados de manos por las lineales indicaciones que se generan a nivel nacional, como fortaleza se describe el nivel de involucramiento e interés del personal en mantener el orden y producción de la compañía

✓ **Pregunta 13. ¿Qué estrategia logística implementa la compañía?**

No existe una estrategia logística determinada mediante un documento institucional, es por ello que las actividades logísticas se rigen al cumplimiento de las tareas y actividades citadas en el manual de funciones de cada área y de cada empleado.

✓ **Pregunta 14. ¿Cuáles son las políticas de la compañía?**

Son varias las políticas institucionales entre ellas están responsabilidad social y ambiental minimizando de los impactos socio-ambientales, concordando las operaciones de la Compañía; clientes-usuarios, en el marco de la responsabilidad con la complacencia y superación de las perspectivas de nuestros clientes, por medio del cumplimiento y mejora continua que se presente entre los índices de calidad y costo del actual servicio entregado; riesgos manteniendo responsabilidad con la caracterización oportuna y administración correcto del riesgo, para restar sus impactos y consecuencias importantes sobre las personas, entre otras políticas.

✓ **Pregunta 15. ¿Cómo implementan la innovación dentro de la empresa?**

El impulso del progreso continuo de la gestión empresarial, concentrando y aplicando constantemente las mejores prácticas y tecnologías que sirva

de apoyo, desarrollando la innovación e investigación, para desarrollarse como institución formando un desarrollo productivo y competitivo

- ✓ **Pregunta 16. ¿Cree Ud. que la implementación de un modelo de operaciones y abastecimiento mejorara el desarrollo y crecimiento productivo de la compañía?**

Creemos que todos los aportes por el bienestar de la institución son acogidos, más aún este que es muy importante, para el desarrollo organizacional, y operacional de la empresa

- ✓ **Pregunta 17. ¿Cuál es la proyección de la compañía ante sus empelados?**

Mantener un capital humano satisfecho motivado, siendo parte activa de la institución involucrándolo directamente en los objetivos institucionales, para esta manera generar un desarrollo organizacional e institucional integral empleado y empresa.

Tabla No. 001. Elementos que infieren directamente en el desarrollo de las prácticas operativas

Factores	Estructura Organizativa y funcional	Procesos de la empresa	Documentación Fuente	Relaciones interpersonales	Capacidad y desarrollo	Seguridad y manejo de los procesos
Ponderación	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple insatisfactoriamente	Se cumple muy satisfactoriamente	No se cumple	Se cumple satisfactoriamente
	2	2	2	4	1	3

Elaborado por: Santiago Paz



Ilustración No. 006 Elementos que infieren directamente en el desarrollo de las prácticas operativas
Elaborado por: Santiago Paz
Fuente: Excel Análisis de datos operativos 2018

3.4. Discusión - Análisis

Es muy cierto que los implicados en el presente estudio de orden académico, poseen graves desatinos en el control, y administración de recursos entre ellos humanos y materiales, así como a su vez en la seguridad y direccionamiento de la cadena logística, pero es trascendental el conocimiento, así como la notoria predisposición que conservan sobre desplegar una notoria gestión y administración eficientemente de las operaciones. El gerente posee muy claras las debilidades que tiene como compañía CELEC EP HIDRONACIÓN, a su vez se es consecuente con el valioso impulso que ha mantenido las compañías públicas y privadas en relación a la acorde gestión de operaciones. El estudio afirma la existente problemática y de ello parte la iniciativa de desarrollo y de suscitar indicadores de desarrollo organizacional siendo plenamente calificados como compañía eficaz y eficiente en toda la rueda productiva, dentro de lo cual las entidades de control aseguraran a la compañía como óptima y responsable ante el mercado.

Existen múltiples relaciones puestas en manifiesto en cuanto a la contestación de la guía de entrevista, ejecutada ante el gerente de la compañía con la problemática que cruza la compañía, se pudo ejecutar una triangulación de criterios con la información mostrada, tomada por medio de la revisión documental, donde se pudo entrar en notoriedad con las distintas discusiones, que no existen métodos claramente instituidos, menos aún documentados, y que preexiste un notorio consentimiento en la puesta en práctica y participación en un plan de gestión por procesos que fomente CELEC EP HIDRONACIÓN.; Así mismo ser parte del interés mutuo de perfeccionar la cadena logística, abastecimiento, integrando a los diversos participantes, con el fin de perfeccionar la productividad, competitividad, siendo un modelo para disímiles compañías del medio en que se alienten por suscitar este tipo de metodologías de desarrollo colaborativo y ser vistos en el medio como compañía eficiente y eficaz.

CAPITULO IV DISEÑO DE LA PROPUESTA

4.1. Título de la propuesta

Propuesta de implementación de un plan funcional de organización logista para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION

4.2. Datos Informativos de la empresa a quien se le acerca la propuesta

Tabla No. 002 Datos informativos de CELEC EP HIDRONACION

Nombre de la Empresa:	CELEC EP HIDRONACION
Tipo de Empresa:	Prestadora de servicios de generación y comercialización de energía eléctrica
Objeto Social:	Servicio de generación de electricidad, transmisión de alta tensión, comercialización y exportación de energía eléctrica.
Domicilio Jurídico:	Provincia: Los Ríos Cantón: Baba Parroquia: Estero Barrio: Sur del cantón Baba Numero: S/N Referente: Turbinas de generación eléctrica, vía platanal
Departamento involucrado	Departamento de administración y operaciones
Personas Responsables	Ing. Edgar Guerrero, Ing. María Elena Jaramillo Lazo
Fecha de Inicio de Actividades:	16/ de mayo del 2010
Teléfono:	032420190 – 0839857839

Fuente: CELEC EP HIDRONACION

Elaborado por: Santiago Paz

4.3. Antecedentes de la propuesta

En la compañía CELEC EP HIDRONACIÓN, no se hallan plenamente establecidas ocupaciones u ordenamientos claros en cuanto a las operaciones de la cadena logística y de almacenaje, que originen una eficacia en el perfeccionamiento de las acciones diarias y más aún las comerciales de la compañía, conmoviendo el ejercicio laboral, productivo y competitivo de la empresa, razón por la cual se han originado diversos inconvenientes como:

- El inadecuado manejo y control de los inventarios.
- Escasa capacidad de almacenaje en cuanto a la logística de los productos
- Las inobservancias en los tiempos de entrega de informes de stock,
- La escasa de productividad y competitividad presente.
- El decrecimiento en el perfeccionamiento institucional de la compañía.
- La no presencia de un adecuado control o programa que domine políticas, ocupaciones o procedimientos claros, en cuanto al registro, y seguridad de los inventarios mantenidos en bodega, que acceda originar y crear un progreso exhaustivo entre los involucrados en referencia a la generación de la energía y comercialización de la misma.

Por lo tanto, la implantación de un plan funcional de organización logística para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION suscitará políticas de seguridad y control de todas aquellas operaciones de la actividad, a su vez la cadena logística consentirá corregir la eficiencia y eficacia del capital humano del área operativa, mejorando de este modo, recursos y perfeccionando las condiciones laborales de la compañía.

4.4. Justificación de la propuesta

Al poder efectuar y a su vez implementar un plan funcional de organización logística para optimizar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION que contenga normas, políticas, instrucciones claras descifrable y medibles, para cada uno de los operarios, admitirá efectuar principales estrategias de control y seguridad de la cadena logística para el abastecimiento y desarrollo integral tanto de quienes administran los recursos, como para todos aquellos responsables de los procesos y a su vez del gerente

de dependencia, donde los mayores beneficiados serán empleados de la compañía CELEC EP HIDRONACION el conjunto acciones preventivas convertirá a la compañía en más productiva y comprometido con los bienes del estado.

Para la propuesta de desarrollo del modelo práctico de logística, se ha optado por desarrollarlo por medio de puestos de trabajo, donde sus acciones u operaciones que inciden directamente en la operatividad y el tratamiento deben entrar en proceso de renovación, para que la gestión en términos de reducción de costos simplifique excesivos trámites y así poder mejorar el resultado con mejores rendimientos, ellas bajo la tutela de la una unidad orgánica operativa o proceso responsable de su cumplimiento ubicadas dentro de un rango central, el cual se encarga de concebir y controlar los resultados de todas los movimientos.

4.5. Objetivo de la propuesta

Contar con un un plan funcional de organización logista, metodológico y procedimental, que permita optimizar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION, con el fin de mejorar el desarrollo institucional.

4.6. Objetivos específicos de la propuesta

- Establecer funciones acordes al cumplimiento de los planes que ha establecido CELEC EP HIDRONACION, que son la base fundamental de la organización.
- Formar capacidades, destrezas y habilidades entre los responsables de las operaciones logísticas, para incrementar el nivel de motivación y productividad de los mismos.
- Promover la eficiencia y la productividad del área operativa, logística, y de seguridad de la compañía CELEC EP HIDRONACION

4.7. Análisis de factibilidad

4.7.1. Política. - Para el noble impulso de la propuesta en mención se contó con todo el respaldo del gerente de la compañía CELEC EP HIDRONACION el mismo que es objeto de estudio de la presente, quien formalizó mediante un

documento la autorización al libre acceso a información requerida para el cumplimiento de esta propuesta.

4.7.2. Organizacional. - La compañía asume íntegramente el compromiso de estudiar y certificar la propuesta diseñada por el Ing. Santiago Paz, ya que considerándola a la misma como favorable para la empresa ya que se organizará la administración del área operativa y logística de la compañía.

4.7.3. Económico. - La propuesta es viable y accesible desde la óptica económico financiero puesto que la compañía asigna el presupuesto necesario para el establecimiento del modelo operativo funcional.

4.7.4 Tecnológico. - La compañía facilita todos aquellos equipos tecnológicos necesarios como son las computadoras portátiles, proyectores de video, equipos de audio, y todo lo forzoso para poder originar y difundir las políticas de control y seguridad de la cadena logística de la compañía CELEC EP HIDRONACION

4.7.5. Legal. - La compañía desde el ámbito legal garantiza todas las instrucciones requeridas para llevar a cabo la mencionada propuesta del modelo operativo funcional.

4.8. Descripción de la propuesta

La concreta propuesta actual se basa importantemente en la idónea puesta en marcha de un funcional modelo de organización logista, el cual es metodológico y procedimental, que apruebe perfeccionar las prácticas operativas de abastecimiento de CELEC EP HIDRONACION, con el firme propósito de corregir el desarrollo actual institucional, descrito instrumento contendrá información de primera mano que apruebe generar progreso integral entre todos los procesos operativos y administrativos en las operaciones de generación eléctrica, en explicado procedimiento se verán favorecidos empleados, colaboradores, y jefes de dependencia donde descrito instrumento sujetará información puntual y clara para su fácil comprensión.

4.9. Direccionamiento estratégico de la propuesta

El direccionamiento pertinente estratégico de la propuesta en mención conservará un enfoque puntual a las siguientes orientaciones:

- **El Trabajo**

La compañía CELEC EP HIDRONACION creará funciones que corresponden cumplir acorde a los planes que se han determinado, que son la base principal de la compañía. mencionadas ocupaciones se dividen luego en labores claramente específicas y dan origen a que la labor sea dividida ya sea esta por su cantidad o por su grado de especialización en el área.

- **El personal**

Un componente clave en la distribución del trabajo lo compone el personal encargado de efectuar las diferentes funciones. El personal implicado en la compañía debe tener estipulada una parte específica de la labor total, es significativo además que las tareas ordenadas puedan ser ejecutadas por el trabajador, es decir, que se adapten a su pleno interés, o a sus habilidades y experiencias.

- **El lugar de trabajo.**

Un tercer elemento que compone la organización del trabajo es el lugar de donde parten las actividades laborales es decir de donde corresponden cumplirse, contiene los medios físicos, así como el ambiente en general, el local, los diversos materiales, los mecanismos de operación, muebles, etc. El ambiente de trabajo está compuesto por las condiciones, el espíritu afectivo, el pleno respeto, semblantes que influyen concluyentemente en los resultados del trabajo.

En síntesis, el trabajador necesita:

- Percibir puntualmente las exigencias de sus tareas.
- Conocer la correspondencia de su propio trabajo con el de los demás empleados.
- Saber su escenario de subordinación es decir con sus jefes y la correspondencia con las demás personas de su equipo de trabajo.
- Su lugar y los componentes de que dispondrán sus obligaciones.

Por tal antecedente se plantea la vital implementación del siguiente manual de funciones con el siguiente formato y descripción:

4.10. Manual de Funciones

	MANUAL DE FUNCIONES	Código:
		Fecha:06/03/2019
		Revisión: 08/03/2019
		Página 01 de 35

4.10.1. Introducción.

En la compañía CELEC EP HIDRONACION, ha definido todas sus actividades cotidianas en positivos parámetros llamados manuales por lo que, el presente documento simbolizara los procedimientos de la institución para tener una amplia visión de todas aquellas actividades que efectúa cada puesto de trabajo dentro de la estructura organizativa de la compañía.

Cabe indicar que el presente manual incumbirá examinarse anualmente con relación a la fecha de autorización o a su vez cada que exista una modificación significativa en cuanto a la estructura orgánica de la compañía.

4.10.2. Objetivo del Manual.

El presente manual parte en dar a conocer todas aquellas políticas de todos los procedimientos, que a su vez sira como un instrumento de apoyo administrativo que consienta inducir al personal de nuevo ingreso en las labores que se desarrollan dentro de la compañía.

4.10.3. Propósito del Procedimiento.

El actual procedimiento percibe la total actuación donde se refiere paso a paso todas aquellas actividades del departamento de operaciones vinculado directamente con el administrativo con el fin de conocer con claridad sus ocupaciones y los responsables de que este procedimiento se lleve a cabo con eficacia.

4.10.4. Alcance

El actual y moderno modelo funcional y organizacional es de plena aplicación en toda el área logística de la compañía CELEC EP HIDRONACION

4.10.5. Responsabilidades.

La total responsabilidad de la consumación de prescrito modelo funcional es puramente de la administración de la compañía con el fin de concebir mejor las funciones de cada uno de los puestos de trabajo.

4.10.6. Propuesta de evaluación

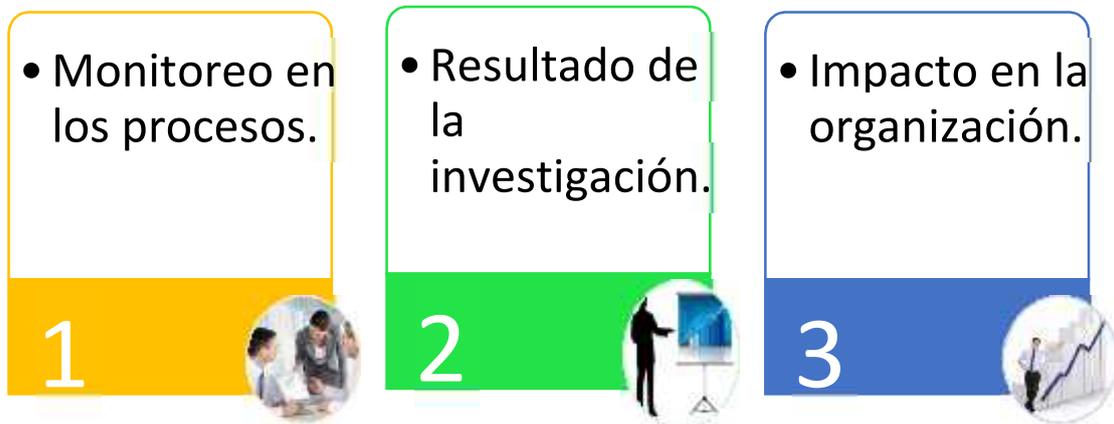


Ilustración No 007 DISEÑO PARA OPTIMIZAR LAS OPERACIONES DE CELEC EP
Elaborado por: Santiago Paz

4.10.7. Monitoreo

Establecido como aquel ligado de normas, y procesos evaluativos como formativos referenciados en mediano plazo, este monitoreo expresa puntualmente la sistematización de todo el proceso de evaluación y las distintas apreciaciones basadas en estrategias de mejoras para la total administración de operaciones, mediante una acorde comunicación entre niveles jerárquicos y estudio de los métodos de producción eficiente. Este monitoreo inicia después que se efectúe la búsqueda y monitoreo formativo,

considerado en el transcurso del procedimiento evaluativo, o en el medio del proceso de mediación y evaluación en la mitad del periodo anunciado.

4.10.8. Resultado

Empleando la destreza del modelo de funcional se conseguiría optimizar la calidad de operación en la administración de la compañía “CELEC EP HIDRONACIÓN”

4.10.9. Impacto

La aplicación de puntual estrategia conoverá de modo positivo a todos los niveles que componen la organización y su injerencia será reflejada en el producto final y a su vez el personal que sujeta la principalmente la producción del bien o servicio.

4.10.10. Forma y condiciones de aplicación.

Se fundarán 3 fases para la diligencia de la propuesta.

- **FASE 1.- Familiarización**

Familiarización con las políticas que afectan la Administración de Operaciones de la compañía “CELEC EP HIDRONACIÓN” para aumentar la productividad en el Mediano Plazo.

- **FASE 2.- Ingeniería del departamento de operaciones**

Constitución o reingeniería de un departamento de Administración de Operaciones de la compañía “CELEC EP HIDRONACIÓN” que sirva como guía en la ampliación de la productividad en el Mediano Plazo.

- **FASE 3.- Cronograma**

Desarrollar un cronograma de acciones para establecer que exige la propuesta para suprimir las falencias, que afectan a la compañía “CELEC EP HIDRONACIÓN”.

Tabla No. 003 Cronograma para la implementación de la propuesta

ACTIVIDADES	S-1	S-2	S-3	S-4	S-5	S-6	S-7	S-8	S-9	S-10	S-11	S-12	S-13	S-14	S-15	S-16	S-17
Identificación de la zona de influencia	■	■															
Beneficios directos e indirectos del proyecto		■															
Análisis del entorno		■	■														
Determinación de la viabilidad del modelo				■	■	■	■										
Integración y socialización del modelo				■	■												
Generación de reportes de la aplicación del moldeo						■	■										
Valoración de los indicadores de gestión								■	■	■	■						
Generación del informe de gestión y comportamiento del modelo												■	■	■	■	■	■

Fuente: CELEC EP HIDRONACIÓN

Elaborado por: Santiago Paz

4.10.11. Presupuesto de la propuesta.

Tabla No. 004 Presupuesto a para el desarrollo de la propuesta

CONCEPTO	CANTIDAD	VALORES
Transporte	10	\$100,00
Investigación bibliográfica	24 HORAS	\$60,00
Papelería	100 HOJAS	\$20,00
Alimentación	6	\$40,00
Capacitación y socialización de las estrategias del modelo	4	\$200,00
Análisis e integración, del modelo operativo funcional con los equipos de trabajo, preservando el clima laboral	4	\$200,00
TOTAL		\$620,00

Fuente: CELEC EP HIDRONACIÓN

Elaborado por: Santiago Paz

CONCLUSIONES

- Conforme al estudio trazado en el presente proyecto investigativo, se pudo identificar plenamente los generadores que varían el óptimo desempeño del inventario de la compañía CELEC EP HIDRONACION, esto se debe al insuficiente control interno, donde no existe un idóneo instrumento institucional que consienta una vigilancia real de los recursos, es por ello que se concluye manifestando que la logística que exhibe mencionada dependencia es muy frágil y en casos es vulnerable, donde el cumplimiento de las tareas y actividades se cumplen parcialmente, a su vez las mismas citadas dentro del manual de funciones de cada área y de cada empleado, no generan representatividad en las operaciones integrales, siendo aquello insuficiente en vista de que cada dependencia de CELEC EP, presenta realidades distintas, por ello la institución se ve en la necesidad de identificar los problemas logísticos y de inventario presentados para, promover un desarrollo organizacional que permita optimizar las actividades operativas.
- Mediante la evaluación de campo se pudo describir plenamente la problemática que presenta CELEC EP HIDRONACION, donde los problemas en el manejo de inventarios y procesos operativos han sido las principales debilidades de carácter organizacional que presenta, es por ello que se toman medidas para contrarrestar las variaciones del inventario con el objetivo de mejorar la administración de operaciones puesto que es la parte principal y dinámica de la compañía.
- La investigación pudo describir la importante para el desarrollo institucional el poder elaborar un plan de acción que incluya el manejo adecuado del inventario para optimizar la disponibilidad de los requerimientos, es por ello que el manual de funciones asiste en mejorar el orden y manejo de las actividades que a cada funcionario le son encomendadas, además de contar con un excelente control acerca de las acciones que se desenvuelven en la compañía. Por otra

parte, también se debe tener en cuenta que para que el manual de funciones tenga óptimos resultados es importante que cada departamento cuente con políticas y procedimientos.

- Se resuelve que la compañía CELEC EP HIDROACCIÓN debe poner en práctica evaluaciones que permitan la mejora continua en base a una mejora en el proceso de abastecimientos vinculando al personal, esto permitirá conocer quiénes están aptos para ejercer las funciones del área de producción; y a través de estas evaluaciones se podrá incluso dar oportunidad al crecimiento profesional dentro de la misma compañía, por medio de un análisis oportuno y tomando como valor agregado el nivel académico, ideas de mejoras, antigüedad y experiencia, lo que concederá u desarrollo conjunto entre empresa y empleado.

RECOMENDACIONES

- Para la consumación de las mejoras es forzoso comunicar y adiestrar a todo el personal operativo, para así alcanzar los resultados deseados.
- Organizar sesiones cada cierto tiempo con el personal involucrado en la dependencia de la compañía para efectuar y escuchar propuestas de mejoras continuas que se puedan perpetrar.
- Finalizando el manual de funciones, se encomienda que la compañía adopte la propuesta diseñada si bien es cierto que esta operación envuelve cierto costo los beneficios que forma dicha herramienta acrecentara la eficiencia de los procesos pues reducirá la duplicidad de trabajo, suministrara la información requerida para el correcto cumplimiento de las acciones, se definirá las responsabilidades de cada colaborador de la organización e impediera la pérdida de tiempo en repetición de directrices previamente instruidas.
- El reto de precisar, desarrollar y realizar estrategias claras es asiduamente un objetivo primario de las instituciones. Los líderes a su vez, mantienen un rol primordial en la consumación, difusión y seguimiento de las pericias de apoyo administrativo que optimizaran el futuro de la compañía. Es por esto que son ellos los que deben apoyar y promover el uso del manual de funciones, para que toda la información referente a la historia, política, organización y/o procedimientos de la compañía llegue a todos sus miembros y efectivamente se cumplan los objetivos trazados.
- El uso de este plan no solo va a beneficiar a los colaboradores actuales, también valdrá como guía para aquellos nuevos miembros del equipo de trabajo de la compañía de modo tal que gozaran de una novedosa inducción y se les facilitara su incorporación a la misma.

- El plan debe renovarse cuando se exhiban cambios sustanciales en las descripciones de funciones o puestos de trabajo, facultades o cualquier cambio notable que altere la estructura de la compañía.

BIBLIOGRAFÍA

- Advisory, Solutions, Processes and Applications. (2014, FEBRERO 26). *Gestión Cadena Logística*. Retrieved from Gestión Cadena Logística: www.aspaconsulting.com/es
- Alvarez, A. (2014). *La medición de la eficiencia y la productividad*. Madrid: Ediciones Pirámide. Retrieved octubre 31, 2018, from https://books.google.com.ec/books?id=48uUBQAAQBAJ&dq=eficiencia+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjE6Nz_ILTeAhUL0IMKHSvnAPoQ6AEINDAC
- Anaya, J. J. (2015). *Logística Integral, la gestión operativa de la empresa*. Madrid: ESIC. Retrieved febrero 14, 2018, from books.google.com.ec/books?id=jod5CgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=CONCEPTO+LOG%C3%8DSTICO+EN+LA+EMPRESA&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiA9b3GiqDaAhXlqIMKHYYiWDM8Q6AEIKjAB#v=onepage&q=CONCEPTO%20LOG%C3%8DSTICO%20EN%20LA%20EMPRESA&f=false
- Arce, B. A., Sanchez, R. M., & Ramirez, J. (2016). *Estrategias competitivas organizacionales con responsabilidad social*. Mexico: Copyright. Retrieved octubre 31, 2018, from <https://books.google.com.ec/books?id=iCH3CwAAQBAJ&pg=PA183&dq=Estrategia+de+mejora+continua+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjimdG0I7TeAhWHq1kKHgCdMQ6AEIMjAC#v=onepage&q=Estrategia%20de%20mejora%20continua%202014&f=false>
- Atehortúa, F. (2005). *Gestión y auditoría de la calidad para organizaciones públicas*. Antioquia: Editorial Universidad de Antioquia.
- Ballesteros, D. P., & Ballesteros, P. P. (2004). LA LOGÍSTICA COMPETITIVA Y LA ADMINISTRACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS. *Scientia Et Technica*, X, X(4), 201- 206. Retrieved FEBRERO 14, 2018, from revistas.utp.edu.co/index.php/revistaciencia/article/view/7347/4353
- Barragán, Salman, Ayllón, Sanjinés, Lancer, Córdova, & Rojas. (2013). *Guía para la formulación y ejecución de proyectos de investigación*. La Paz: Programa de investigación estratégica en Bolivia. Retrieved octubre 31, 2018

- Bautista Baquero, M. A. (2007). *Gerencia de Proyectos de construcción inmobiliarias fundamentos para la gestion de la calidad*. Bogota: Pontifica Universidad Javeriana.
- Caiza, R. (2015). *Concepto de la administraci3n de operaciones*. Cuenca: Universidad Politecnica. Retrieved febrero 14, 2019
- CELEC EP. (2017, febrero 18). *CELEC EP*. Retrieved enero 02, 2019, from CELEC EP: <https://www.celec.gob.ec/quienes-somos/la-empresa.html>
- Chac3n, V., & Zavaleta, V. J. (2014). Modelo de Administraci3n de Operaciones para la Producci3n de Cacao en la Provincia de Leoncio Prado – Regi3n Hu3nuco - 2014. *“Ciencia y Tecnologa”*, X(4), 133-146. Retrieved enero 02, 2019, from <http://www.revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/803/730>
- Chase, R., & Jacobs, R. (2014). *Administraci3n de operaciones operaci3n y cadena de suministros*. Mexico: MC Graw Hill. Retrieved enero 02, 2019, from http://www.academia.edu/26101815/Administracion_de_Operaciones_Produccion_y_Cadena_de_Suministro_13a_ed_Chase_R_y_Jacobs_R._2014_Mc_Graw_Hill
- Chiavenato, I. (2006). *Introducci3n a la teorfa general de la administraci3n*. Mexico: McGraw-Hill. Retrieved octubre 20, 2018
- Codigo del Trabajo. (2005). *Trabajo de grupo*. Quito: Registro oficial ecuatoriano. Retrieved octubre 31, 2018, from <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Colin, L. (2002, Julio 21). *Articulos Tecnicos*. Retrieved from Articulos Tecnicos: <https://www.ineel.mx/bolISO02/tecni2.pdf>
- Cruz, J. G. (2006). Un modelo de productividad y competitividad para la gesti3n de operaciones. *Mercados y Negocios*, XIV(7), 61-77. Retrieved enero 02, 2019, from file:///C:/Users/Dany/Downloads/5063-16003-1-SM.pdf
- Del Pozo, J. F. (2012). *Procesos de gesti3n de Calidad en Hoteleria y Turismo*. Malaga: IC Editorial.
- Fernandez Garcia, R. (2006). *Sistemas de Gesti3n de Calidad, Ambiente y Prevenci3n de Riesgos Laborales*. Alicante: Club Universo.
- Fern3ndez, H., & Iglesias, M. (2016). An3lisis de la integraci3n de teorfa y la pr3ctica de la disciplina de administraci3n de operaciones en la formaci3n

- de administradores de empresas, reflexión desde lo académico y laboral. *Universidad y Sociedad*, VIII(I), 50-58. Retrieved enero 02, 2018, from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000100008
- Fernandez, M. (2003). *El Control Fundamentos de la Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Férrnandez, R. (. (2006). *Sistemas de gestión de la calidad, ambiente y prevencion de riesgos laborales*. Alicante: Editorial Club Universitario.
- Fonseca, R. E. (2015). *Competitividad la clave del éxito empresarial*. Bogotá, Colombia.: Alfaomega Colombiana. Retrieved enero 22, 2018
- Franklin , E. B. (2007). *Auditoria Administrativa gestion estrategica del cambio*. Mexico: Pearson Educación.
- Giner, F., & Gil, M. d. (2014). *La organiziación de empresas hacia un modelo futuro*. Madrid: ESIC. Retrieved octubre 31, 2018, from https://books.google.com.ec/books?id=GuFxBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=organizacion+y+empresa+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwiZ_-iPILTeAhUNu1MKHefKBwgQ6AEILDAB#v=onepage&q=organizacion%20y%20empresa%202014&f=false
- González, N. (2016). Nuevas cadenas de transporte de mercancías generadas por las infraestructuras. *Revista Transporte y Territorio*, 14(14), 81-108. Retrieved febrero 14, 2018, from file:///C:/Users/Dany/Downloads/Dialnet-NuevasCadenasDeTransporteDeMercanciasGeneradasPorL-5560582.pdf
- Guizar, R. M. (2013). *Desarrollo organizacional principios y aplicaciones*. Mexico DF, Mexico: . McGraw Hill Editores S.A.
- HARRINGTON, H. J. (2001). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Santa Fé de Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw-Hill.
- Ibarra, M. A., Gonzalez, L. A., & Demuner, M. d. (2017). Competitividad empresarial de las pequeñas y medianas empresas manufactureras de Baja California. *Estudios fronterizos*, XVIII(35), 107-130. Retrieved agosto 20, 2018, from http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-69612017000100107&script=sci_arttext

- JASAFRUT S.A. (2017, marzo 29). *JASAFRUT S.A.* Retrieved enero 02, 2019, from JASAFRUT S.A.: <https://www.ppfam.com/JasafrutSA/11798/>
- Jimenez, C., & Zambrano, L. (2009, Octubre 20). Manual de gestión por procesos para la empresa INDULAC. *Manual de gestión por procesos para la empresa INDULAC*. Guayaquil, Guayas, Ecuador: ESPE. Retrieved abril 09, 2019
- Lopes, I., & Gómez, M. I. (2013). Auditoría logística para evaluar el nivel de gestión de inventarios en empresas. *Ingeniería Industrial*, XXXIV(1), 70-81. Retrieved febrero 14, 2018, from www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362013000100011
- Maricela, S. (2015). *Administración 1*. Mexico: Grupo Editorial Patria S.A. Retrieved from https://books.google.com.ec/books?id=DM5UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=administracion+1+maricela+sanchez+delgado&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=administracion%20%20maricela%20sanchez%20delgado&f=false
- Marrero, F., Vinajera, A., & Ruiz, M. (2017). Método para calcular el valor agregado en cadenas de suministro de productos electromecánicos. *Revista chilena de ingeniería*, XXV(3), 535-546. Retrieved ENERO 22, 2018, from www.redalyc.org/html/772/77252700015/
- Muñoz, D. F. (2009). *Administración de operaciones enfoque de administración de proceso de negocios*. Mexico: CENGAGE Learning. Retrieved diciembre 02, 2019, from https://books.google.com.ec/books?id=edZx_26yf64C&printsec=frontcover&dq=administraci%C3%B3n+de+operaciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwjcmBDYI4jgAhUSVd8KHaAHBZMQ6AEIJzAA#v=onepage&q=administraci%C3%B3n%20de%20operaciones&f=false
- Pérez, F. J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid: ESIC EDITORIAL. Retrieved enero 02, 2019
- Piñero, E. (2015). *estrategias y modelos de negocios*. Madrid: Ramon Arce editores. Retrieved Octubre 2018, 2018, from <https://books.google.com.ec/books?id=uHmnDAAAQBAJ&pg=PA165&q=Estrategia+de+mejora+continua+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwji>

- mdG0i7TeAhWHq1kKHhHgCdMQ6AEIVTAI#v=onepage&q=Estrategia%20de%20mejora%20continua%202014&f=false
- PORTER, M. (2006). *Estrategias y Ventaja Competitiva*. Barcelona, España: Ediciones Deuso.
- Pucheu, A. (2014). *Desarrollo y efecacia organizacional como apoyar la creación de capacidades en individuos, grupos y organizaciones*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad de Chile. Retrieved octubre 31, 2018, from <https://books.google.com.ec/books?id=6dS1BwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Desarrollo+organizacional+2014&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwj d-PTXlbTeAhUMtIMKHcqZDP0Q6AEIKzAB#v=onepage&q=Desarrollo%20organizacional%202014&f=false>
- Ramirez, C., & Ramirez, M. D. (2016). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*. Bogota: ECOE. Ediciones.
- Ritter, M. (2015). *Cultura Organizacional: gestión y comunicación, Primera Edición*. Buenos Aires: Dircom. Retrieved octubre 31, 2018
- Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional, Décimo Tercera Edición*. México: Pearson Educación. Retrieved octubre 31, 2018
- Rodriguez, J. P. (2013). *The Benefits of Logistics Investments: Opportunities for Latin America and the Caribbean*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington D.C: BID. Retrieved FEBRERO 14, 2018
- Rojas, J. L. (2010). *Gestión por procesos y atención al usuario en los establecimientos del Sistema Nacional de Salud*. La Paz: McGraw.
- Sánchez, A., Hernández, T. J., Martínez, E., Villegas, E., & García, C. (2018). Cultura organizacional en microempresas activadoras del desarrollo local. *margen89, 1*, 1-10. Retrieved octubre 09, 2018, from http://www.margen.org/suscri/margen89/sanchez_89.pdf
- Santander, A., Amaya, J., & Viloría, C. (2014). *Diseño de cadenas de suministros resilientes*. Bogota: Universidad de Norte. Retrieved enero 29, 2018, from books.google.com.ec/books?id=SrFCDwAAQBAJ&pg=PA47&dq=teor%C3%ADa+de+la+cadena+de+suministros&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi kx425hKDaAhXPtIMKHx-fB0YQ6AEIKjAB#v=onepage&q=teor%C3%ADa%20de%20la%20cadena%20de%20suministros&f=false

- Tobar, F. (2011, marzo 16). Gestión por Procesos. *Gestión por Procesos*. Buenos Aires, Argentina: Proyecto de tesis. Retrieved enero 02, 2019
- Uzcátegui, C., & Solano, J. (2015). Influencia del liderazgo, estrategia y entorno en la competitividad empresarial de la pyme ecuatoriana. . *Munich Personal RePEc Archive 1(6943)*., 1(6943), 1-12. Retrieved from https://mpra.ub.uni-muenchen.de/69430/1/MPRA_paper_6943
- Velásquez, A. (2003). MODELO DE GESTIÓN DE OPERACIONES PARA PYMES INNOVADORAS. *REVISTA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS*, 1(47), 66-87. Retrieved enero 02, 2019, from <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/234/227>
- Young, R. &. (2005). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 63-78.
- Young, R., & Esqueda, P. (2005). Vulnerabilidades de la cadena de suministros: consideraciones para el caso de América Latina. *Revista Latinoamericana de Administración*, 34, 1(34), 63-78. Retrieved FEBRERO 14, 2018, from www.redalyc.org/articulo.oa?id=71603405

ANEXO No. 001 GUIA DE ENTREVISTA AL GERENTE DE CELEC EP HIDRONACIÓN

**Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil
Maestría en Administración de Empresas**

ENTREVISTA A GERENTE DE LA COMPAÑÍA CELEC EP HIDRONACION

TEMA: MODELO PARA OPTIMIZAR LAS PRÁCTICAS OPERATIVAS DE ABASTECIMIENTO DE CELEC EP HIDRONACION

Buenos días/tardes es un gusto poder compartir unos segundos con Ud. y solicitar nos colabore con información valiosa para el desarrollo de un proyecto de orden académico como maestrante de la Universidad Tecnológica Guayaquil.

OBJETIVO DE LA ENTREVISTA: Conocer el criterio del gerente acerca de los procesos de logística y operaciones establecidos dentro de CELEC EP HIDRONACION

INTRODUCCIÓN:

Su opinión nos puede ayudar a conocer el entorno laboral, de prestación de servicios, en el cual se desarrolla CELEC EP HIDRONACION. Por ello le agradeceríamos dedicase tan solo unos segundos al cumplimiento de la presente entrevista.

PREGUNTAS ABIERTAS

- ✓ **Pregunta 1.**
¿Qué estructura de procesos tiene actualmente CELEC EP HIDRONACION?
- ✓ **Pregunta 2.**
¿La empresa basa su gestión en un Modelo de Operación por Procesos y Funciones?
- ✓ **Pregunta 3.**
¿Bajo su criterio, cuáles son los procesos estratégicos y cuáles son los de apoyo, dentro de los departamentos?
- ✓ **Pregunta 4.**
¿Creé Ud. que la gestión por procesos y funciones que se aplica en la empresa contribuye al desarrollo de la misma?
- ✓ **Pregunta 5.**
¿Creé Ud. que existe un equilibrio organizacional dentro de la empresa puntualmente en el área logística y abastecimiento?
- ✓ **Pregunta 6.**
¿Bajo su criterio cuales creé que son los procesos que se deba poner énfasis en su mejora, en CELEC EP HIDRONACION?
- ✓ **Pregunta 7.**
¿Bajo su criterio cree que CELEC EP HIDRONACION? se está gestionando estratégicamente sus actividades en la que involucra el personal de operaciones?
- ✓ **Pregunta 8.**
¿La gestión operativa, que se implementa se encuentra alineada a políticas institucionales?
- ✓ **Pregunta 9.**
¿Cómo maneja la empresa su sistema logístico actualmente?
- ✓ **Pregunta 10.**
¿Existe una adecuada planificación de las actividades por medio de funciones en el área operativa?
- ✓ **Pregunta 11.**
¿Se encuentran establecidas estrategias de control de actividades y procesos dentro del departamento de talento humano?
- ✓ **Pregunta 12.**
¿Cuáles son las debilidades y fortalezas de su sistema logístico?
- ✓ **Pregunta 13.**
¿Qué estrategia logística implementa la empresa?
- ✓ **Pregunta 14.**
¿Cuáles son las políticas de la empresa?
- ✓ **Pregunta 15.**
¿Cómo implementan la innovación dentro de la empresa?
- ✓ **Pregunta 16.**
¿Cree Ud. que la implementación de un modelo de operaciones y abastecimiento mejorara el desarrollo y crecimiento productivo de la compañía?
- ✓ **Pregunta 17.**
¿Cuál es la proyección de la compañía ante sus empelados?

COMENTARIOS:

ENTREVISTADOR	FECHA

ANEXO NO. 002 MODELO FUNCIONAL DE LOGISTICA

MODELO DE FUNCIONAL DE LOGISTICA



“CELEC EP HIDRONACIÓN”

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	JEFE ADMINISTRATIVO Y DE PRODUCCION
DEPENDENCIA:	AREA DE PRODUCCION
NUMERO DE CARGOS:	UNO
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	GERENTE GENERAL
SOLICITA REPORTES Y REPORTA A:	GERENTE GENERAL, JEFE DE COMERCIALIZACION, JEFE DE RECURSOS HUMANOS Y CONTADOR GENERAL
OBJETIVO PRINCIPAL	
Es el máximo garante del correcto ejercicio, coordinación y organización del área de producción y generación de energía eléctrica de la compañía, tanto a nivel de producción, como a nivel de la correcta gestión del personal operativo, con el objetivo de desempeñar con la distribución pertinente en tiempo y calidad del trabajo, por medio de la eficiente dirección del departamento a cargo.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none">• Gestionar y controlar al personal a su cargo.• Organizar y proyectar la producción de la compañía.• Organizar y proyectar el aprovisionamiento de materiales en stock, la distribución y comercialización de la energía que produce la compañía.• Coordinar con las disímiles áreas de comercialización, finanzas, recursos humanos con una eficaz y eficientemente comunicación y relación con el objetivo de desempeñar las metas de la compañía.• Optimizar los métodos de trabajo dentro la planta de distribución.	
NUMERO	PROCEDIMIENTOS

1	Obtener el orden y aseo invariable en el inicio de la jornada laboral para un mejor ambiente en la ejecución de labores.
2	Realizar la oportuna organización del personal de planta por medio de ordenes al personal a su cargo, así como delegación de autoridad y poder de decisión a su supervisor
3	Explica el procedimiento labor sus subordinados, para llevar a cabo objetivos del área de producción
4	Recibe un reporte consumado de parte del supervisor de producción sobre los resultados de trabajo perpetrado el día laboral anterior
5	Recibe un reporte consumado de parte de su supervisor de producción acerca de los comportamientos, actitudes y aptitudes de los auxiliares y operarios de planta ejecutado el día laboral anterior
6	Atiende solicitudes, quejas y peticiones del supervisor, auxiliares y operarios de planta.
7	Establece la mejor manera de resolver las quejas y petitorias del supervisor, auxiliares y operarios de planta
8	Establece las principales pericias para realizar las diligencias diarias en la planta de producción dando inicio las misma con su orden verbal o escrita.
9	Realiza un informe de movimientos diarios, para confeccionar su reporte diario para el gerente general, jefe de comercialización, jefe de recursos humanos.
10	Solicita reportes al jefe de recursos humanos, comercialización, jefe de finanzas acerca de lo planeado y llevado a cabo en sus respectivas áreas.
11	Mantiene constantemente informado al gerente general acerca de la producción en planta para establecer el control de la compañía

“CELEC EP HIDRONACIÓN”

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	SUPERVISOR
DEPENDENCIA:	AREA DE PRODUCCION
NUMERO DE CARGOS:	UNO
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	JEFE DE PRODUCCIÓN
SOLICITA REPORTES Y REPORTA A:	AUXILIARES - JEFE DE PRODUCCIÓN
OBJETIVO PRINCIPAL	
Responsable de controlar y supervisar que el trabajo de los obreros y auxiliares se cumpla satisfactoriamente.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar y supervisar a los obreros. • Ayudar a organizar y planificar la producción de la compañía. • Ayudar a organizar planificar el aprovisionamiento de materia prima, la distribución y comercialización del producto terminado de la compañía. • Coordinar con el jefe de producción y con sus auxiliares a cargo el trabajo efectuado mediante una eficaz y eficiente comunicación y/o relación con el objetivo de cumplir las metas del área de producción y de la compañía. • Ayudar a optimizar los procesos de trabajo dentro la planta de producción. 	
NUMERO	PROCEDIMIENTOS
1	Suscitar el orden y aseo indeleble, en el inicio de la jornada laboral, para un mejor ambiente en la ejecución de las labores
2	Efectuar la correcta organización del personal, y de aquellas actividades que cada empleado debe asumir
3	Realiza un reporte minucioso de todos los movimientos que se establecen en su entorno laboral direccionado al inmediato superior.
4	Recibe un reporte consumado de parte de su supervisor de producción sobre los resultados de trabajo perpetrado el día laboral anterior

5	Asiste al jefe de producción en los métodos de planificación coordinación dirección y control de todas aquellas diligencias del departamento de administración y producción.
6	En caso el supuesto caso de ausencia del jefe de producción cubrirá sus ocupaciones ejecutando con responsabilidad las acciones asignadas en los tiempos establecidos
7	Mantiene invariable comunicación e información de las diligencias de producción del área al jefe inmediato superior
8	Origina el dinamismo y el trabajo colaborativo armónico entre todos los colaboradores del área.

“CELEC EP HIDRONACIÓN”

IDENTIFICACION DEL CARGO	
NOMBRE DEL CARGO:	AUXILIAR
DEPENDENCIA:	AREA DE PRODUCCION
NUMERO DE CARGOS:	DOS
CARGO DEL JEFE INMEDIATO:	SUPERVISOR
SOLICITA REPORTES Y REPORTA A:	SUPERVISOR Y JEFE DE PRODUCCION
OBJETIVO PRINCIPAL	
Encargado de labores de recepción transporte y almacenaje de artículos de inventario de un lugar a otro, además de efectuar otras labores afines con el proceso de producción y generación de energía en la planta, ello bajo la petición de los supervisores y del jefe de producción de la planta.	
FUNCIONES ESENCIALES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar las tareas de transporte de artículos de bodega requeridos. • Efectuar otras labores concernientes con el proceso de producción en la dependencia. • Organizar el aprovisionamiento de artículos de bodega • Coordinar con el supervisor y otros auxiliares de planta el trabajo perpetrado mediante una eficaz y eficiente comunicación y/o relación con el objetivo de cumplir las metas del área de producción. • Optimizar los procesos de compromiso dentro la planta de producción. 	
NUMERO	PROCEDIMIENTOS
1	Consumar el orden y pleno aseo inquebrantable en el inicio de la jornada laboral para un agradable ambiente en la realización de labores.
2	Cumplir con las órdenes sobre distribución y organización del personal de planta por parte del supervisor y jefe de producción.
3	Lleva a cabo el procedimiento y modelo necesario, para consumar con los objetivos del área de producción expuestos y precisados por el supervisor y el jefe de producción.

4	Realiza un reporte verbal detallado y completo ante el jefe de producción y supervisor en lo concerniente a los resultados de labores realizadas ejecutadas el día laboral anterior.
5	Ejecuta solicitudes, quejas y peticiones al supervisor y jefe de producción.
6	Espera la disposición verbal o escrita del jefe de producción para dar inicio a las tareas afines con el proceso de producción en la planta
7	Efectúa actividades de traslación de materiales a los obreros operarios, para que estos cumplan su labor correspondiendo acercarse a ellos
8	Realiza acciones de traslado de materiales hacia los almacenes para reunir y adecuadamente estos, y generar un código de registro
9	Efectúa su reporte verbal diario para el jefe de producción y supervisor.
10	Cumple con las variadas órdenes del jefe de producción poseyendo como finalidad cumplir con los objetivos y metas de la compañía.



Manual de Organización
para la compañía CELEC EP
HIDRINACIÓN

Pág.

Fecha: 27 MARZO 2019

**MANUAL DE ORGANIZACIÓN FUNCIONAL DE LA COMPAÑÍA CELEC EP
HIDRONACIÓN**

Elaborado por:
Ing. Santiago Paz

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN	Pág.
		Fecha: 27 MARZO 2019
RESEÑA HISTÓRICA		
<p>Mediante Decreto Ejecutivo No. 220 del 14 de enero de 2010, el Gobierno Nacional propone un cambio en la estructura organizacional del sector eléctrico con la creación de la empresa pública estratégica Corporación Eléctrica del Ecuador CELEC EP, que busca enfrentar los nuevos desafíos establecidos en la Constitución de la República, el Plan Nacional para el Buen Vivir y la Políticas Públicas.</p>		
<p>El Art. 3 de la Ley de la Empresas Públicas establece los principios que rigen el accionar de CELEC EP, entre los cuales se incluye: contribuir en forma sostenible al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana; promover el desarrollo sustentable, integral, descentralizado y desconcentrado del Estado; actuar con eficiencia, universalidad, accesibilidad, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; y, precautelas que los costos socio – ambientales se integren a los costos de producción.</p>		
<p>Así, la nueva institucionalidad debe recoger estos preceptos y plasmarlos en la planificación empresarial de corto, mediano y largo plazo, con metas e indicadores medibles cualitativamente y cuantitativamente, que permitan lograr los objetivos estratégicos planteados por CELEC EP. Por su parte, el Art. 3 de la Ley Orgánica de Empresas Públicas detalla los principios sobre los cuales se debe regir CELEC EP, para contribuir en forma sostenida al desarrollo humano y buen vivir de la población ecuatoriana, actuando con eficiencia, racionalidad, rentabilidad y control social. Así mismo, los artículos 9, 11 y 34 de la misma ley indican la obligatoriedad de contar con Plan Estratégico y elaborar una programación anual y plurianual de la Inversión y reinversión de la empresa. Para ello, las Unidades de Negocio deberán contar con su Plan Operativo aprobado por el Gerente General de la empresa pública.</p>		
Elaborado por: Ing. Santiago Paz	Revisado por:	Aprobado por:

	Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN	Pág.
		Fecha: 27 MARZO 2019
VALORES		
<p>HONESTIDAD: Formar confianza y credibilidad en la compañía es uno de los valores más significativos, honestidad tanto para los colaboradores de la compañía como ser sociablemente comprometido con el entorno.</p>		
<p>MÍSTICA: Nos diferenciamos por una personal atención a los detalles del servicio, lo cual ha accedido corregir procesos y alcanzar una progresiva satisfacción con el trabajo realizado.</p>		
<p>CORDIALIDAD: Es el proceso del cual todos los colaboradores de la compañía son parte es un socio con quien puede hablar de manera generosa sobre sus necesidades, consintiendo esto una mayor comunicación y total apertura al trabajo en equipo.</p>		
<p>PROFESIONALISMO: Nos centralizamos en demostrar responsabilidad con el medio ambiente para obtener la excelencia y calidad como institución.</p>		
<p>CALIDAD: nos encargamos de lograr el grado de aceptación o satisfacción que proporciona el desempeño diario de las funciones encomendadas ante los superiores.</p>		
Elaborado por: Ing. Santiago Paz	Revisado por:	Aprobado por:

ORGANIGRAMA



Elaborado por:
Ing. Santiago Paz

Revisado por:

Aprobado por:

	Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN	Pág.
		Fecha: MARZO 2019
<p style="text-align: center;">NORMAS Y REGLAMENTOS GENERALES</p> <p>Existe una sucesión de normas, las mismas se deben conocer para desempeñarse apropiadamente en la organización, dignificando su desempeño por medio de conductas que reflejen apego a las obligaciones y al estilo que atribuyen los valores como compañía.</p> <p style="text-align: center;">HORARIO DE TRABAJO</p> <p>El horario establecido es en tres turnos rotativo de ocho horas los 365 del año cada uno con la firme intención de no perder el proceso productivo</p> <p style="text-align: center;">PRESENTACIÓN DEL PERSONAL</p> <p>En términos generales la indumentaria a utilizar en las instalaciones son uniformes suministrados por la compañía. Al personal de oficina (administrativo) se le proveen pantalón, camiseta y chaqueta con el logo de la compañía, y al personal de bodega se le suministran camisas, franelas, blues jean, botas, guantes y cascos de seguridad conforme al trabajo a realizar y acorde a los lineamientos de la Ley orgánica de prevención, condiciones y medio ambiente del trabajo de la República del Ecuador.</p>		
Elaborado por: Ing. Santiago Paz	Revisado por:	Aprobado por:

	<p>Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN</p>	<p>Pág.</p>
		<p>Fecha: 27 MARZO 2019</p>
<p style="text-align: center;">PUNTUALIDAD</p> <p>La puntualidad estimada como aquella disciplina de estar a tiempo para desempeñar las obligaciones. El valor percibido de la puntualidad es forzoso para dotar a la personalidad de carácter, orden y eficacia, pues al insistir en este valor en plenitud se aceptan condiciones de ejecutar más actividades, desempeñar excelentemente el trabajo y ser merecedores de confianza.</p> <p>Al llegar a la oficina el empleado debe ocuparse de inmediato de sus asuntos profesionales, no perder tiempo inicial atendiendo el desayuno o dialogando sobre asuntos personales antes de emprender la laborar. Se estima que la persona, al arribar a la oficina o lugar de trabajo tenga todas sus necesidades satisfechas y exponga una capacidad de reacción inmediata como correspondencia a los valores organizacionales.</p> <p style="text-align: center;">CODIGO DE ETICA</p> <p>Dentro de las instalaciones de CELEC EP HIDRONACIÓN se sigue un código ético de comportamiento, por lo tanto, no debemos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Revelar secretos o instrucciones de la compañía. • Efectuar críticas a personeros o instituciones miembros de la organización. • No referirse a las personas en términos de su raza, condición social, estado civil, contextura física. • No ingerir alcohol en horas laborables. • No es aceptado ni tolerar alteraciones que lleven a apropiarse de bienes o dinero de la compañía. • Callar el perjuicio o la estafa contra la compañía, sus clientes o empleados, escudados en una falsa lealtad a otro compañero u obedeciendo órdenes indebidas. • El uso de teléfonos celulares dentro de las oficinas. • Fumar en las oficinas. • Comer, maquillarse, leer periódicos o escuchar radio en el área de trabajo durante las horas hábiles. 		
<p>Elaborado por:</p> <p>Ing. Santiago Paz</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

	<p>Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN</p>	<p>Pág.</p>
<p style="text-align: center;">IMAGEN CORPORATIVA</p> <p>La imagen que se proyecta es parte primordial del activo compromiso como organización. Ella refleja valores, quién es y cómo se requiere ser tratado, por lo tanto:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Al momento de una visita no se deben ingerir bebidas o comidas, leer periódicos o revistas, maquillarse, fumar ni escuchar radio. • Evitar conversaciones personales frente a los clientes. • Eliminar las conversaciones telefónicas extensas. • Mirar a los ojos y sonreír al atender a las personas. • Propiciar el contacto con los agentes que representen a la compañía procurando estrechar vínculos en base a servicio. • Comunicar que somos personas útiles como profesionales y gente capaz de comprender. 		<p>Fecha: MARZO 2019</p>
<p>Elaborado por: Ing. Santiago Paz</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>

	<p>Manual de Organización para la compañía CELEC EP HIDRINACIÓN</p>	<p>Pág.</p>
		<p>Fecha: MARZO 2019</p>
<p style="text-align: center;">POLITICAS DE CALIDAD</p> <p>CELEC EP HIDRONACIÓN producimos y comercializamos energía eléctrica la cual mantiene rigurosos procesos de producción y control de la misma, siendo socialmente responsables con el entorno y manejando los más estrictos controles de calidad y seguridad industrial preservando el capital humano</p> <p style="text-align: center;">POLITICAS DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p> <p>Todos los empleados de CELEC EP HIDRONACIÓN, asumirán las orientaciones y procedimientos que se establezcan en la Gerencia de Administración, basados en la sugerencia que suministre la Gerencia General, encaminados a vivir y practicar en la empresa un estilo participativo, con base en trabajo en equipo y en un proceso de mejoramiento continuo.</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA DE GESTIÓN DE COMERCIALIZACIÓN Y VENTAS</p> <p>Es nuestro deber diseñar y liderar la implementación del plan de ventas de la compañía, logrando objetivos de crecimiento en la participación del mercado y posicionamiento. Por lo consiguiente nuestras directrices están encaminadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planear y diseñar estrategias innovadoras de mercadeo y publicidad. • Programar compra de productos según necesidad institucional. • Coordinar proyectos de apertura de nuevos negocios y líneas de servicios. 		
<p>Elaborado por:</p> <p>Ing. Santiago Paz</p>	<p>Revisado por:</p>	<p>Aprobado por:</p>



Manual de Organización
para la compañía CELEC EP
HIDRINACIÓN

Pág.

Fecha: MARZO 2019

POLITICAS DE GESTIÓN FINANCIERA

Se mantiene el compromiso situar de un sistema de información contable y financiero que se defina por ser ágil, confiable y oportuno cumpliendo con los requisitos de la ley.

Se es consciente de la importancia que tiene el buen manejo de la información y para esto optimizamos nuestra labor creando:

- Políticas contables precisas.
- Políticas administrativas y financieras.
- Políticas generadoras de mejores rendimientos para la compañía

POLÍTICAS DE PLANEACIÓN INSTITUCIONAL

CELEC EP HIDRONACIÓN, se compromete en liderar una cultura de procesos que le acceda la optimización de sus recursos y a su vez le consienta atender a sus clientes tanto internos como externos y reconocer todas sus necesidades.

Como compañía, se ocupa la responsabilidad de mejoramiento continuo por medio de la implementación de un sistema de gestión de calidad que acceda la formulación y consumación de nuevos proyectos generadores de valor y crecimiento de la compañía.

Elaborado por:

Ing. Santiago Paz

Revisado por:

Aprobado por:

ANEXOS NO. 003 INVESTIGACIÓN DE CAMPO





