



Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo

Improvement of administrative process in companies that provide air conditioning services for the Portoviejo canton

Ivan Pericles Arias Zambrano^{1*}

*Nohemí Monserrate Palacios Cedeño*²

Resumen

El objetivo del presente estudio consistió en evaluar, el perfeccionamiento en el proceso administrativo de las empresas que prestan servicio de climatización para el cantón Portoviejo, así mismo se analizó, qué tipo de técnicas y directrices se integraron a estas entidades, la forma como fueron evaluadas y encaminadas a su mejora de modo que, al implementar nueva metodología, se pueda obtener una eficacia en la aplicación de nuevos procesos tecnológicos. El trabajo se fundamentó en el método científico, en un análisis teórico bibliográfico en relación a las variables, se recurrió a un enfoque científico observacional, se utilizó el diseño de la investigación no experimental transversal y a un estudio de campo, con la aplicación de encuestas al personal administrativo de empresas dedicadas al área de la climatización en la ciudad de Portoviejo. El resultado manifestó que, los encuestados están acorde con la misión, visión, objetivos y la capacidad organizacional en la empresa, además expusieron que, hay administradores despreocupados por el desarrollo de las habilidades del personal en base a la capacidad tecnológica actual y que se debe implementar una reingeniería en los procesos de servicios, para lograr mejoras enfocadas al cliente interno y externo con incremento al control de actividades.

Abstract

The objective of this study was to evaluate, the improvement in the administrative process of the companies that provide air conditioning service in the Portoviejo canton, as well as analyzed, what type of techniques and guidelines were integrated into these entities, the way they were evaluated and aimed at their improvement so that, when implementing a new methodology, efficiency can be obtained in the application of new technological processes. The work was based on the scientific method, in a theoretical bibliographic analysis in relation to the variables, an observational scientific approach was used, the design of the cross-sectional non-experimental research was used and a field study, with the application of surveys to the administrative staff of companies dedicated to the area of air conditioning in the city of Portoviejo. The result stated that, the respondents are in accordance with the mission, vision, objectives and organizational capacity in the company, they also explained that there are managers unconcerned about the development of staff skills based on the current technological capacity and that a reengineering must be implemented in the service processes, to achieve improvements focused on the internal and external client with increased control of activities.

Palabras clave/Keywords

Perfeccionamiento; climatización; enfoque científico; capacidad tecnológica / Improvement; air conditioning; scientific approach; technological capacity

**Dirección para correspondencia: iarias1306@utm.edu.ec*

Artículo recibido el 06 - 07 - 2021 Artículo aceptado el 09 - 11 - 2021 Artículo publicado el 30 - 12 - 2021

Conflicto de intereses no declarado.

Fundada 2016 Unidad de Cooperación Universitaria de la Universidad Técnica de Manabí, Ecuador.

¹ Estudiante de la Maestría en Administración de Empresa, Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador, Ingeniero Mecánico, iarias1306@utm.edu.ec, <https://orcid.org/0000-0002-7407-8279>

² Magister en Dirección y asesoramiento financiero, Profesor de la Facultad Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí, Ecuador npalacios@utm.edu.ec <https://orcid.org/0000-0001-7611-9460>

1. Introducción

En nuestro planeta hay variaciones de temperatura que en muchos casos son bastante considerables, por ello el hombre está en constante búsqueda de mecanismos para modificar su hábitat y obtener un entorno de confort, que le ayude a superar el calor, además adaptar el uso de estos dispositivos a su cotidianidad y para optimizar el control del ambiente, fundamentándose en el avance tecnológico y sus múltiples aplicaciones. Con base a esto se crearon empresas dedicadas a satisfacer este principio de comodidad y brindar servicios de mantenimiento, reparación y ofertar atención especializada a los equipos de climatización.

De tal manera la importancia de este trabajo de investigación científica, es el conocer y evaluar el perfeccionamiento en el proceso administrativo de las empresas que prestan su servicio en el área de climatización para el cantón Portoviejo. Puesto que cada labor en la organización, cumple una fase que aporta a su adecuado funcionamiento y la anomalía de cualquier etapa produce serios problemas, que no se pueden localizar sin efectuar el rastreo correspondiente.

Esta investigación se justifica en el propósito de detectar, cuáles son las causas e inconvenientes que se presentaron en las empresas dedicadas al servicio de climatización ubicadas en la ciudad de Portoviejo; al evaluar el proceso administrativo para sugerir un perfeccionamiento, con esto mejorar la calidad del trabajo y satisfacer a sus clientes; porque en el caso de no realizar mejoras, o reingeniería de procesos, los inconvenientes aumentarían progresivamente. Por esto es necesario establecer un diagnóstico para proporcionar alternativas, que ayuden a un mejor rendimiento, eficiencia y eficacia de los recursos a la hora de realizar la tarea.

En esta investigación se encuestó al personal administrativo que labora en las empresas dedicadas al servicio de climatización en el cantón Portoviejo en el año 2021, según (Arias, 2006) "...en términos más precisos población objetivo, es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio..." (p.81)

Un proceso es una forma sistémica de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes sean cual fueren sus aptitudes habilidades personales, o desempeñan ciertas habilidades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas de la organización a que pertenecen. (Chiavenato 2001 p 66)

Un proceso Administrativo es la constante interacción de las actividades de planeación, organización, dirección y control, establecidas para obtener las metas, que planea la institución o que debemos realizar "para el fortalecimiento de la misma. En la actualidad, la importancia de un adecuado Proceso Administrativo aplicado en las organizaciones es de vital importancia para el funcionamiento de la organización". (Romero J.; Salazar G., 2017 p. 14).

Perfeccionamiento del proceso administrativo en empresas que prestan el servicio de climatización para el cantón Portoviejo

Arias Zambrano, Palacios Cedeño.

Según Covo A. (1996 p 96) "cuanto más amplia sea su capacidad como administrador y cuanto más alta sea el puesto que ocupe dentro de la empresa, tanto más fácil le resultara efectuar esta aplicación múltiple de su talento".

Hay muchas empresas dedicadas a la climatización, que no han delineado su accionar, Expone, Alonso S. (2016 p 25) que "es importante recordar que la simple declaración de objetivos no garantiza el desarrollo de las acciones necesarias, sino que se debe efectuar un seguimiento para constatar las acciones que se llevan a cabo efectivamente"

Con base a los requerimientos actuales y la tecnología variable, se debe reestructurar continuamente los objetivos, la misión y visión en la empresa, para lograr un nivel competitivo en el mercado cambiante y proponer un plus que le haga atractivo el servicio al cliente potencial, para de esta manera ganar su confianza y fidelizarlo a nuestro producto.

Reyes A. (2004 p 27), indica que "la planeación consiste en fijar el curso concreto de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para realizarlo, y la determinación de tiempos para su realización"

Para empoderarse y ser parte de una empresa en desarrollo, es necesario el conocer las políticas, reglamento y disposiciones que la controlan, las funciones que se deben desempeñar como individuo, siguiendo un cronograma de actividades propuesto técnicamente, para con esto acoplarse al equipo de trabajo, con el fin de desarrollar habilidades y de potencializar los recursos asignado a cada integrante.

El propósito de la organización es simplificar el trabajo y coordinar y optimizar funciones y recursos. En otras palabras: lograr que el funcionamiento de la empresa resulte sencillo y que los procesos sean fluidos para quienes trabajan en ella, así como para la atención y satisfacción de los clientes. (Münch L 2010. p 61).

En toda institución encontramos a quien dirigen el accionar de la masa operativa gracias a la comunicación constante. Manifiesta, Ochoa J. (2018 p 77). "que exista un buen canal de comunicación entre: el administrador, coordinador, supervisor y técnicos hacia el cliente"; es vital que el administrador disponga de un jefe de área, con un criterio basado en el accionar y cooperación de cada trabajador; de modo que se establecerá una base de datos, sustentada en evaluaciones técnicas para conocer quien debe ser promovido o reconocido, y con esto mejoramos el clima laboral y conoceremos a detalle las necesidades y capacidades del cliente interno y externo.

La dirección comprende una serie de elementos como la toma de decisiones, la comunicación, la motivación y el liderazgo, mediante la ejecución de disposiciones y se elige la alternativa óptima para lograr los objetivos de la organización. "A través de la comunicación se transmite y recibe la información necesaria para ejecutar las decisiones, planes y actividades. Con la motivación se obtienen comportamientos, actitudes y conductas del personal para trabajar eficientemente" (Münch L. p 105).



Los mecanismos para que una empresa optimice sus recursos, se basan esencialmente en el control de las actividades. La organización debe de evitar conflictos entre sus colaboradores, Enuncian, Huacon V. y Tomalá S. (2019 p 5). que “los clientes internos deben estar totalmente direccionado a atender bien al público de ellos depende que surjan las ventas por ello estos deben sentirse motivados”.

Por eso es necesario suministrar los estándares de operación, exigiendo al trabajador que los recursos de la institución se maximicen al evitar gastos innecesarios en operaciones repetitivas o no técnicas, exigiendo el uso de normas e implementos de seguridad para toda labor que incluya electricidad, altura, uso de equipo eléctrico, gases, agentes químicos, o combinación de estos.

“Íntimamente ligado con la planeación, el control es la fase del proceso administrativo a través de la cual se evalúan los resultados obtenidos con relación a lo planeado con el objeto de corregir desviaciones para reiniciar el proceso” (Münch L. p 125).

Reorganizar el accionar continuo y conexo del accionar de la planeación, organización, dirección y control, determinadas para lograr los objetivos que requiere la empresa, o de los beneficios que se pretenden establecer para el desarrollo en la misma, es lo que se precisa para el éxito en una organización.

La climatización ha avanzado en esta última década a pasos gigantes, con la inclusión de nuevos métodos, en base de componentes electrónicos, como es el caso de la tecnología inverter, que incorpora un convertidor de corriente alterna (c,a) a corriente directa (d.c) mediante el uso de rectificadores, reactores, compresores (d.c.) que trabajan a mayores presiones, con el fin de minimizar el consumo de electricidad en estos equipos; otra modificación importante es el uso de nuevos refrigerantes, ahora llamados ecológicos como lo es el R 410a (Clorodifluorometano CHClF_2 (53%) (R-22); Difluoretano CH_3CHF_2 (13%) (R-152a); Clorotetrafluoretano CHClF-CF_3 (34%), que es una mezcla azeotrópica, R 32 (fluoruro de metileno CH_2F_2); como reemplazo del R 22 que ya está siendo retirado del mercado por su alta capacidad destructiva a la capa de ozono. Declara Cely V. (2017 p 35) que “existen siete elementos claves para mejorar la ecoeficiencia, a saber: reducción del consumo de materiales, reducción de la intensidad energética, reducción de dispersión en sustancias tóxicas”, en aires acondicionados.

El R 1234yf (Tetrafluoropropileno $\text{C}_3\text{H}_2\text{F}_4$) para la línea automotriz, en reemplazando al R 134a (Tetrafluoretano $\text{CH}_2\text{F-CF}_3$), incluyendo también al R 600a (Isobutano $\text{CH}(\text{CH}_3)_3$), R 290 (Propano $\text{CH}_3\text{CH}_2\text{CH}_2\text{CH}_3$), para la refrigeración doméstica, pero el inconveniente de este nuevo tipo de refrigerante de orden comercial dirigidos al hogar es que son altamente inflamables.

Por ello es indispensable la capacitación del personal técnico que trabaje con esta nueva tecnología, según (Pérez A.; et, al. 2009 p 10). “la innovación y el avance tecnológico constituyen un proceso, que se desarrolla progresivamente” y es necesario

conocer los estándares para la manipulación, carga y almacenamiento de estos tipos de gases, así como el mantenimiento, aplicación y reparación del todo este sistema de circuitos eléctricos y electrónicos.

Por este contexto la empresa tiene como principal problema, la perdida en transacciones en venta, mantenimiento, reparación o instalación de equipos de climatización y esto da como resultado clientes insatisfechos; sumándose a los problemas de un mal proceso administrativo; Expresa, Alejandría A. (2017 p. 26). “la mejora continua está sujeta análisis sistemático de la estación del trabajo basada en las operaciones que presenta la organización con el objeto de mitigar las operaciones que no agregan valor al proceso”.

También la poca o ninguna capacitación al personal técnico con nuevas técnicas de mantenimiento; además la falta de personal que este encargado a la tarea post – servicio, que debía registrar las actividades y alimentar con esta información al administrador, técnico y supervisor para realizar las correcciones si se da el caso. “Se entiende por reingeniería a la planificación que deben tener los procesos que desarrolle la empresa y al rediseño que se le debe hacer a dichos procesos que permiten mejorar de forma significativa costos, calidad y servicios”. Martínez J. (2020 p 15).

2. Materiales y métodos

2.1. Nivel y tipo de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal, según Hernández, Fernandez y Baptista (2014), definen como “la investigación no experimental es cualquier aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones”. y por otra parte delimita el diseño transversal como “conocer una variable o un conjunto de variables, una comunidad, un contexto, un evento, una situación. Se trata de una exploración inicial en un momento específico. Por lo general, se aplican a problemas de investigación nuevos o poco conocidos”. El tipo de investigación lo conceptualiza como “enfoque cuantitativo. Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”. (pp. 152-155-4).

2.2. Métodos

Los métodos aplicados para este trabajo de investigación fueron los siguientes:

Método lógico deductivo: contribuyó para una mejor comprensión de los principios generales sobre el proceso administrativo, empleado y su conveniente aplicación en las empresas dedicadas a la climatización en el cantón Portoviejo.

Método Analítico: Contribuyó en la adquisición de un contexto



claro del campo en estudio, mediante la observación comparativa de la situación real de las empresas en lo concerniente a su gestión en el proceso administrativo y su comparación con las exigencias del mercado del cantón Portoviejo.

2.3. Técnica

La investigación de campo permitió extraer información mediante técnica de recolección de datos (encuesta) en las diferentes empresas dedicadas a la climatización en la ciudad de Portoviejo, la cual es definida por Arias (2006). como, aquella “que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos” (p. 31). Se utilizó la encuesta de tipo estructurada, de preguntas cerradas, con el fin de obtener respuestas que se pueda tabular y ponderar para analizar el fenómeno.

2.4. Población y muestra

La población a investigada, está constituida por un total de 15 empresas dedicadas a la climatización, estas son organizaciones acogidas en el registro mercantil del canton Portoviejo y que algunas se están proyectando a nivel nacional, es decir van en crecimiento, entre las principales empresas dedicadas en este concepto, tenemos: Sermatec, Termofrio, Serviplus, Super_Frio, Tecnicool, Imporfrio&Servi S.A., Clima Aire, Climatización Man-Ser Castro, Repuestos Alvarado, Todofrio, Tecnifrio Santos, Friopartes, Multiservicios Electrónicos "Ferpa", Electrónica García. Que dedican su tarea al confort ambiental, algunos especializados en vehículos, otros dedicados a la comercialización y asesoría en refacciones o instalación de equipos domésticos y/o comercial, pero todos enfocados a la satisfacción al cliente.

Como la población es pequeña se aplicó la encuesta a todas las empresas, que se dedican al servicio de climatización en la ciudad de Portoviejo.

3. Resultados

Basándose a los datos obtenidos de las encuestas realizadas al personal que colabora en empresas que suministran servicios de climatización, en la ciudad de Portoviejo; se agruparon en el contexto de su participación en el proceso administrativo, indagando cuál es su competencia e intervención activa en la organización y que mejoras se realizan en la misma.

A los encuestados se le plantearon preguntas claras y concisas sobre, los principios de calidad, en base a la misión, visión y valores de las políticas de gestiones en su empresa, cómo están definidos los objetivos y si estos planes están enfocados a la eficiencia, cuáles son las directrices de trabajo por departamento, que normativas son empleadas, si se aplican los cronogramas de actividades y cuál es su función dentro de la empresa. Si existe un

departamento formal dedicado a la planificación, o hay un correcto proceso de planeación en la empresa, y cual son las mejoras en este proceso propuesta por la parte administrativa.

En la tabla 1 se exponen los resultados obtenidos, para el proceso de planificación. Manifestaron el 72,12% que están acorde con lo que la empresa realiza, mientras que un 27,88% no aprueban este accionar. Hay un alto grado de información que se expone a los empleados, para enfocar su accionar al cumplimiento de las normas y reglas orientadas a la eficiencia y eficacia de las actividades de cada individuo en la empresa y que su labor sea retroalimentada, para que exista un empoderamiento, que hace al individuo importante en su puesto laboral. Este análisis nos recomienda mejorar los planes de trabajo por departamentos, como deberán ser implementados, su cronograma debe reajustarse, así como el correcto proceso de información al administrador.

Tabla 1
Planificación

Opción/%	% SI	% NO
Estima que se encuentran definidos y establecidos con claridad los principios de su empresa en calidad: Misión, visión, valores y las políticas de gestión.	80,0	20,00
Se definen los planes estratégicos orientados a la eficiencia.	80,0	20,00
Son determinados los objetivos de trabajo por departamento.	66,7	33,33
Están empleadas y formuladas, normas como mecanismo en los métodos de trabajo en su empresa.	80,0	20,00
Están expuestos y utilizados presupuestos, como mecanismo en los planes de trabajo para su empresa.	73,3	26,67
Están empleados y establecidos los cronogramas de operaciones, como mecanismo en los planes de trabajo de su empresa.	60,0	40,00
Entiende y tiene definida su función y tareas del departamento en el que labora.	86,7	13,33
Estima que en ocasiones toma decisiones a la ligera.	53,3	46,67
Estima usted que su respuesta es oportuna a las responsabilidades y tareas que demanda su puesto de trabajo.	86,7	13,33
Cuenta su empresa con un departamento o equipo específico formal, destinado la planificación.	60,0	40,00
Estima usted, que se realiza un	66,7	33,33

Perfeccionamiento del proceso administrativo en empresas que prestan el servicio de climatización para el cantón Portoviejo

Arias Zambrano, Palacios Cedeño.



adecuado proceso de Planificación en el departamento que trabaja.

Promedio	72,12%	27,88%
----------	--------	--------

Fuente: Encuesta a empresas dedicadas a la climatización en Portoviejo 2021

En el proceso de organización, se indagó sobre la estructura organizacional, su importancia, si existe algún organigrama estructurado y actual; cómo están definidos los departamentos, que funciones desempeñan, si el espacio físico está bien delimitado donde desarrolla su actividad laboral; si existen insumos, equipos necesarios además de una capacitación constante para el departamento técnico, y las mejoras sugeridas son implementadas.

En la tabla 2 se expresan los resultados, que manifiestan que el 67,78% de los administradores están de acuerdo con la capacidad organizacional de la empresa en que laboran, mientras que el 32,22% de estos no aprueban el accionar de las políticas que la institución impone. Aquí el estudio de esta etapa nos sugiere que se debe actualizar, definir y dar a conocer bien el organigrama de la empresa, adoptar manuales de funciones específicas en base a normas internacionales existentes, siendo una parte significativa la capacitación al personal técnico que labora en la institución, tanto en la parte técnica como en las relaciones interpersonales, lo que dará una buena imagen de la empresa

Tabla 2,
Organización

Opción/%	% SI	% NO
Esta informado sobre la estructura organizacional en la empresa que trabaja.	93,33	6,67
Se considera parte significativa en la estructura de su organización.	93,33	6,67
En la empresa en que labora existe un organigrama.	53,33	46,67
Está actualizado el organigrama.	40,00	60,00
Los departamentos se encuentran determinados formalmente.	46,67	53,33
Están definidas claramente las tareas y funciones que va a desempeñar.	93,33	6,67
Emplean manuales de actividades específicas actualizadas.	33,33	66,67
Se manifiesta claridad en la unidad de subordinación en su empresa.	80,00	20,00
Estima que su trabajo es asignado de acuerdo a sus habilidades.	80,00	20,00
Considera que el espacio físico en los diferentes departamentos está bien definido, en su empresa.	66,67	33,33
Cuenta con equipos e insumos	80,00	20,00

necesarios para su departamento.

Se capacita continuamente al personal técnico en la empresa.

Promedio	53,33	46,67
Promedio	67,78%	32,22%

Fuente: Encuesta a empresas dedicadas a la climatización en Portoviejo 2021

Los datos obtenidos del proceso de dirección, fueron establecidos mediante la indagación de los logros y el compromiso del trabajo, si el empleado siente bien remunerado, si es tomada en cuenta la opinión como colaborador, si realizan planes de desarrollo de las capacidades del personal o es evaluado en base a su eficacia, lo orientan al mejoramiento tecnológico, tiene conflictos con sus compañeros de labores, del mismo modo si está satisfecho en su labor y si existe liderazgo en su empresa.

En la tabla 3 se exponen los resultados de la encuesta que manifiesta, que un 57,62% están conforme con su entorno laboral y las relaciones que se presentan dentro de la empresa, mientras que 42,38% de los administradores se sienten inconformes con la etapa de dirección. Los empleados manifiestan que la administración no reconoce sus logros por un trabajo bien realizado, además que no se preocupan en el desarrollo de las capacidades del personal en base al mejoramiento del conocimiento de la tecnología y que se debe mejorar las relaciones laborales entre colaboradores por medio de una buena comunicación, pero lo fundamental, es la supervisión del trabajo, en base a la comunicación con el cliente para lograr su satisfacción y con esto obtener una fidelización del mismo.

Tabla 3
Dirección

Opción/%	%SI	%NO
Es reconocido su trabajo por su logros y compromisos, por parte de su jefe inmediato.	66,67	33,33
Considera que su trabajo es recompensado de manera justa.	66,67	33,33
En función de los objetivos planteados, usted es parte en la toma de decisiones en su empresa.	73,33	26,67
Su opinión es tomada en cuenta.	73,33	26,67
La dirección ejecuta programas, para el perfeccionamiento de las capacidades del personal orientadas al mejoramiento tecnológico.	60,00	40,00
Es evaluada la eficacia y eficiencia, en su departamento, con los Kardex de operación.	53,33	46,67
En su departamento se trabaja en equipo.	80,00	20,00
En su departamento se presentan	26,67	73,33

Perfeccionamiento del proceso administrativo en empresas que prestan el servicio de climatización para el cantón Portoviejo

Arias Zambrano, Palacios Cedeño.



frecuentemente conflictos entre compañeros de trabajo.		
Son frecuentes los retiros voluntarios de empleados.	26,67	73,33
Sus vacaciones anuales son formalmente tomadas.	13,33	86,67
Es motivado para trabajar.	66,67	33,33
Su trabajo es satisfactorio.	73,33	26,67
Su trabajo es supervisado o coordinado por alguien.	80,00	20,00
En su departamento existe liderazgo.	46,67	53,33
Promedio	57,62%	42,38%

Fuente: Encuesta a empresas dedicadas a la climatización en Portoviejo 2021

En la etapa de control administrativo fue necesario el indagar sobre el alcance de los objetivos y metas, cuáles son los mecanismos de control, si son evaluados con base a un reglamento standard si hay políticas y normas de control implementadas al servicio, si adoptan acciones correctivas para eliminar desacuerdos o conflictos con el cliente, si disponen de registros de actividades, se realizan reportes técnicos de acuerdo con el trabajo realizado y este es controlado o monitoreado juzgado por la información técnica, también si es controlado la cantidad de material usado en los servicios y si es usado correctamente las herramientas y equipos suministrados, si el equipo de protección e higiene industrial es acorde con la labor que se realiza, o si el cliente considera que el tiempo en servicio es el adecuado.

En la tabla 4, manifiestan un 41,67% que están de acuerdo con el control que realizan, pero un 58,33% expresan su inconformidad ante esta etapa administrativa, la que nos muestra que los objetivos y metas son conseguidos vagamente, y que el desempeño debe ser evaluado en base a un estándar, aplicando normativas que son muy necesarias para evitar conflictos, también disponer de la documentación que avale su buena labor, ayudándose de reportes técnicos con el debido seguimiento y control de los equipos, materiales y repuestos que se usan en el servicio, por ello deben de contar con el equipo de protección personal y los gastos por movilización debe de ser revisado basándose en un análisis financiero.

Tabla 4
Control

Opción/%	%SI	%NO
Estima que las metas y objetivos son alcanzados.	66,67	33,33
Se cuenta con mecanismos para el control del personal, cómo horarios y labores realizadas.	66,67	33,33
Su desempeño es evaluado fundamentándose en algún estándar.	60,00	40,00

Perfeccionamiento del proceso administrativo en empresas que prestan el servicio de climatización para el cantón Portoviejo

Arias Zambrano, Palacios Cedeño.

Existen normas y políticas de control para la calidad en el servicio.	80,00	20,00
Se implementan labores correctivas para suprimir los factores de inconformidad y prevenir los conflictos con los clientes.	93,33	6,67
Existe documentación cronológica y consecutiva para la ejecución de sus labores.	60,00	40,00
Se realizan reportes técnicos de los trabajos realizados.	66,67	33,33
Se da seguimiento y es controlada la información técnica.	73,33	26,67
Se controla la salida y entrada de materiales, herramientas y equipos.	86,67	13,33
Se controla el gasto económico y los consumos por movilización.	86,67	13,33
Existen equipos de higiene y seguridad industrial en su empresa.	80,00	20,00
Estima que se utiliza bien el tiempo por servicio al cliente.	86,67	13,33
Promedio	41,67	58,33

Fuente: Encuesta a empresas dedicadas a la climatización en Portoviejo 2021

4. Discusión

El proceso administrativo, es la parte medular de toda institución y difiere significativamente de un departamento a otro; es por esta razón que cuando hay un desequilibrio en alguna labor en la empresa, hace que la organización no avance en la calidad del servicio que presta a sus clientes. Esto puede darse por el corto periodo de respuesta a las demandas, o porque no se cuenta con los recursos necesarios para solventar el requerimiento técnico - tecnológico elemental, para dar la solución específica. Expresa Mejía J. (2019). “La falta de seguimiento y gestión en el servicio postventa genera que las pymes no puedan tener un proceso de retroalimentación adecuado de sus clientes en lo que concierne a: quejas y reclamos, adquisición de nuevos productos o servicios”. (pp. 17).

En el presente estudio, se comprobó que hay participación activa de los directivos en cuanto a la exposición de su misión, visión y políticas establecidas en la empresa, pero no han determinado un departamento formal que regule y modifique los reglamentos de acuerdo con el avance tecnológico en las mismas, con esto la planificación es de tipo fluctuante, por lo que se presentan emergencias de modo frecuente, lo que demuestra que hay constantes decisiones que se toman de forma rápida y con esto se estresa al personal operativo.

Manifiestan, Cabrera C.; et al. (2019) que, “gracias a la elaboración del plan de responsabilidad social, se consiguió identificar variables que no se tenían en cuenta en periodos



anteriores. Esto ocasionaba retrasos en los procesos administrativos y operativos, los cuales no eran identificados” (pp 40) y esto concuerda con los principios de calidad, orientado a la eficacia y la eficiencia de las actividades que desarrolla cada elemento en la institución, así como una modificación continua, para potencializar el cumplimiento de normas y reglas que deben informarse al administrador para su futura transformación.

Además, los empleados expusieron que conocen la estructura organizacional, el alcance de sus labores, pero no hay un organigrama actualizado, ni los departamentos están claramente definidos por áreas específicas, ni cuentan con manuales especializados, a los que se deben acudir en el momento de consultar alguna terminología o un procedimiento técnico al intervenir en un equipo con tecnología actual. Con esto se expuso su falta de capacitación hacia la mayor parte del personal técnico que realiza el servicio de mantenimiento.

En cuanto a las decisiones que toma el jefe de área, hay una marcada orientación a seguir sólo las directrices que el superior establece, pero es poco estimada la eficiencia de los trabajadores de acuerdo con la aplicación de evaluaciones técnicas, para conocer la capacitación de colaborador basándose en los requerimientos de avance tecnológico. Y se conoció que los reconocimientos hacia los elementos que sobresalen en el trabajo, son poco llamativos y que deberían de formalizarse.

Se puede alcanzar buenos resultados si las actividades claves para llevar a cabo un proyecto van de la mano de una buena gestión en los recursos que posee la empresa. Los buenos resultados se ven cuando a los empleados se los involucra, motiva, cuando se los hace parte de la cultura de la empresa, y los objetivos de la misma (Pastrello J. 2017 pp. 76).

Los resultados manifiestan que el empleado está en descontento con el no reconocimiento a por la buena labor desempeñada, porque la motivación y capacitación del equipo de trabajo, está íntimamente ligada a su rendimiento laboral y es mucho más eficiente cuando se registra en una base de datos, y esto es el origen para la optimización de las relaciones entre la empresa y sus clientes.

Según Chen A. (2019) “El proceso de normalización de los datos consiste en re-escalar los parámetros para mejorar el comportamiento durante el entrenamiento de manera que el modelo predictivo pueda aprovechar el mayor rendimiento posible de los datos”. (pp. 66),

Se sugiere adoptar políticas de calidad, enfocadas a la satisfacción del cliente interno y externo a la empresa, de tal modo que es indispensable el contar con mecanismos de documentación cronológica y reportes técnicos que permitan exponer cualquier anomalía en la labor ejecutada, brindar al personal técnico capacitaciones constantes acordes con el avance tecnológico y dotarlo de equipo de seguridad personal. Realizar encuestas a los clientes que nos brinden respuestas de la calidad del producto, repuesto o labor solicitada, para obtener información que nos

ayude a solucionar los problemas frecuentes o inconvenientes registrados durante el servicio al cliente

Las limitaciones del presente trabajo científico, se manifiesta en el poco conocimiento del proceso administrativo, por parte de algunos empresarios que se dedican al servicio de climatización en la ciudad de Portoviejo, o la poca comunicación entre empleadores y colaboradores que unido a la falta de servicio de post- asistencia en lo que se refiere al servicio de mantenimiento y calificación del técnico, y a su control de las actividades realizadas.

Otro factor limitante en toda investigación es la predisposición a la encuesta de los administradores, ya sea por la falta de tiempo disponible para hacer la indagación, o por el hecho que consideran a su empresa como vulnerable al espionaje empresarial o simplemente porque algunas están en desarrollo y a veces no exteriorizan su descontento de sus actividades.

Para futuras investigaciones es recomendable, no sólo encuestar al empresario y colaborador, también es necesario la inclusión del cliente y la calidad de los repuestos o insumos utilizados, su procedencia y garantía, como parte fundamental para el proceso de la reingeniería del proceso administrativo.

Referencias bibliográficas

- Alejandría A. (2017). Aplicación de la ingeniería de métodos para la mejora de la productividad en las instalaciones de aire acondicionado en la empresa climatización serviconfort. *Universidad Cesar Vallejo*. Escuela académica profesional de ingeniería industrial. Perú. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1346>
- Alonso S. (2016). Análisis y detección de debilidades en una empresa de climatización de la ciudad de Rosario en la segunda mitad del 2014. *Universidad Abierta Interamericana*. Rosario Argentina. Recuperado de: https://scholar.google.com/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=analisi+y+detecion+de+debilidades+en+una+empresa+de+climatizacion&btnG=
- Arias F. (2006). El proyecto de investigación, introducción a la investigación científica. *Editorial Episteme*. Caracas Venezuela. Quinta edición. recuperado de: <https://doi.org/10.16309/j.cnki.issn.1007-1776.2003.03.004>
- Cabrera C.; Sánchez, S.; Gómez Y.; Villegas L. y Berrios C.(2019). Plan De Responsabilidad Social Empresa Refrigeración Correa & Cárdenas Ltda. *Universidad Nacional Abierta y a Distancia*. Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios ECACEN Administración De Empresas. Colombia. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/27240>
- Cely V. (2017). Medición de la productividad en procesos



- industriales que integren cadena de frío, basada en evaluaciones de exergoeconomía y ecoeficiencia. *Universidad Nacional de Colombia*. Bogotá D.C., Colombia recuperado de: <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/62964>
- Chen A. (2019). Aplicación de técnicas Big Data a sistemas de climatización. *Universidad de Valladolid*. Valladolid España. Recuperado de: https://scholar.google.es/scholar?hl=es&as_sdt=0%2C5&q=Aplicaci%C3%B3n+de+t%C3%A9cnicas+Big+Data+a+sistemas+de+climatizaci%C3%B3n.&btnG=
- Chiavenato I. (2001). Administración y Productividad Competitividad, Proceso Administrativo. Editorial, McGraw-Hill.
- Covo, A. (1996). Administración: introducción a lo básico *graficas koral*, Colombia Cartagena, recuperado de : https://revistas.unilivre.edu.co/index.php/revista_cultural/article/view/3979/3348
- Hernandez R.; Fernandez C. y Baptista P. (2014). Metodología de la investigación. *Editorial Mc Graw Hill*. Sexta edición. Delegación Álvaro Obregón C.P. 01376, México D.F. <http://www.casadellibro.com/libro-metodologia-de-la-investigacion-5-ed-incluye-cd-rom/9786071502919/1960006>
- Huacón V. y Tomalá S. (2019). Estudio de la gestión de marketing para la empresa “SM climatización y limpieza S. A”: 2018-2019. *Universidad de Guayaquil*. Guayas Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/45509>
- Martínez J. (2020). Análisis de los procesos administrativos de la empresa avícola san Isidro S.A. AVISID, ubicada en el cantón Isidro Ayora. Año 2020. *Facultad de Ciencias Administrativas*, <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/55169>
- Mejía J. (2019). Sistema de Información para la Gestión de Clientes basado en el Modelo CRM para las Pymes del Sector de la Climatización de la Ciudad de Guayaquil. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*. Repositorio Dspace. Ecuador. Recuperado de: <http://biblioteca.uteg.edu.ec/xmlui/handle/123456789/150>
- Münch L. (2010). ADMINISTRACIÓN. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo. *Pearson Educación de México*. Primera edición. 320. Recuperado de: [Administración gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos\(2\).pdf](#)
- Ochoa J. (2018). Medición de la calidad del servicio técnico de climatización de ELECLIRE. Universidad Católica Santiago de Guayaquil. Guayas Ecuador. Recuperado de: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11754>
- Pastrello J. (2017). Proyecto de inversión para la apertura de una empresa de sistemas de climatización y refrigeración “LIONICE”. Repositorio institucional Universidad siglo 21. Córdoba Argentina. Recuperado de: <https://repositorio.uesiglo21.edu.ar/handle/ues21/13952>
- Pérez A.; Spotorno M.; Martín O. y Santero M, (2009). El método justo a tiempo en la cadena de valor. *Universidad de Rosario*, Decimocuartas Jornadas "Investigaciones en la Facultad" de Ciencias Económicas y Estadística, Argentina. Recuperado de https://scholar.google.com/scholar?cluster=18324855510005262594&hl=es&as_sdt=0,5
- Reyes A. (2004). Administración moderna. *Editorial Limusa*, México. 127p, recuperado de: https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=TwnmlLyBJIYC&oi=fnd&pg=PA2&dq=reyes+ponce+agust%C3%ADn+administraci%C3%B3n+moderna&ots=yVnl-QzIxl&sig=pl0tP_1uQ2S9QePtGtbE8KqdsTY#v=onepage&q=reyes%20ponce%20agust%C3%ADn%20administraci%C3%B3n%20moderna&f=false
- Romero J.; Salazar G. (2017). Análisis del proceso administrativo del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón naranjito en el control interno y su relación con los riesgos de auditoría. Tesis de grado. Milagro. Ecuador recuperado de: <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3775>

Perfeccionamiento del proceso administrativo en empresas que prestan el servicio de climatización para el cantón Portoviejo

Arias Zambrano, Palacios Cedeño.

