



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA
PROCESO DE TITULACIÓN
NOVIEMBRE 2021 – ABRIL 2022
EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA
PRUEBA PRÁCTICA
INGENIERÍA COMERCIAL
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TITULO DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA:

**GESTION ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA DEL AIRE DE LA
CIUDAD DE BABAHOYO**

EGRESADA:

NAVARRETE GARCIA VERONICA LEONELA

TUTORA:

ING. REMACHE SILVA JOHANNA ELIZABETH, MAE

AÑO 2022

INTRODUCCION

La presente investigación contextualiza su estudio en la empresa “Clínica del Aire”, que se encuentra ubicada en las calles Custodio Sanchez y Roldos, forma parte del sector microempresarial y participa dentro del sector de la oferta de servicios, como es el servicio de adaptaciones de aires acondicionados de carro, reparaciones de aires acondicionados casa, carros, centrales de aire, mantenimiento de aires acondicionados de casa, carros y centrales, instalaciones de aires acondicionados de cajón y Split. De acuerdo a su origen es de carácter nacional y de acuerdo a su capital es de carácter privado. Su propietario es el Tecnico Automotriz Jose Pablo Minda Tobar.

La finalidad de este trabajo de investigación es realizar un análisis del proceso gestión administrativa que lleva adelante la empresa “Clínica del Aire”. Dentro de los principales hallazgos se puede mencionar que no cuenta con procesos de planificación, organización, dirección y control formalmente definidos, lo que ha impedido su crecimiento y desarrollo durante los 20 años que lleva en el mercado. Todos los procesos se realizan de forma empírica, pero de igual forma se sostiene por la calidad del trabajo que realizan de forma técnica en el sector de climatización.

Dentro del proceso metodológico que se empleó para la investigación, es de carácter descriptivo, lo que permitió identificar y caracterizar las variables de estudio en un periodo de tiempo específico. Se empleó la técnica de la entrevista mediante un instrumento que fue el cuestionario estructurado de preguntas. La línea de investigación en la que se enmarca este estudio es: Gestión financiera administrativa, tributaria, auditoría y control; y la

sublínea de investigación fue: Empresas e instituciones públicas y privadas, que pertenecen a la Escuela de Administración, Carrera de Ingeniería Comercial. Se establece que esta investigación a futuro sirva de base para una adecuada toma de decisiones por parte del propietario de la empresa.

DESARROLLO

La empresa “Clínica del Aire” es una microempresa que funciona desde hace 20 años y se dedica exclusivamente a brindar los siguientes servicios: Adaptaciones de aires acondicionados de carro; Reparaciones de aires acondicionados casa, carros, centrales de aire; Mantenimiento de aires acondicionados de casa, carros y centrales; Instalaciones de aires acondicionados de cajón y Split. Su propietario es el Técnico Automotriz Jose Pablo Minda Tobar, que actualmente tiene 42 años de edad. La empresa se encuentra ubicada en las calles Custodio Sanchez y Roldos, específicamente con la referencia que se ubica diagonal a la cancha sintética de la calle Roldos.

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. (Arias y Palacios, 2021, pág. 75)

El propósito de este trabajo de investigación es realizar un análisis del proceso gestión administrativa que lleva adelante la empresa “Clínica del Aire”. Considerando que una correcta gestión administrativa es fundamental para el logro de los objetivos empresariales, y para esto se requiere contar con una adecuada capacidad de toma de

decisiones de varios aspectos organizacionales, que permita realizar los ajustes o cambios necesarios en bienestar del desarrollo y crecimiento de la empresa. Munch (2010) citado por Peña, (2018, pág. 44), establece que la gestión administrativa involucra el proceso de acoplamiento de los recursos empresariales hacia la obtención de una máxima productividad empresarial.

La empresa es un agente económico clave para la producción de bienes y servicios, de acuerdo con las exigencias del bien común. Es así que para alcanzar sus propósitos, estas organizaciones utilizan recursos materiales y humanos de forma coordinada, eficaz y eficientemente.

En tal sentido, una empresa es “una entidad que mediante la organización de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros, proporciona bienes o servicios a cambio de un precio que le permite la reposición de recursos y la consecución de determinados objetivos.” Con relación a estas afirmaciones, la empresa como factor económico es vital para la economía de cualquier país, ya que es la encargada de la producción mediante la combinación de diversos factores como materia prima, mano de obra y capital, que usadas sistémicamente conllevan al logro de sus metas. (Chávez et al, 2020, pág. 18)

Es indudable que una buena gestión administrativa conlleva a resultados positivos o una buena productividad. Lograr estos resultados exige que se ejecuten acciones que contribuyan a un uso adecuado, eficiente y efectivo de los recursos, y que por su propia naturaleza de ser escasos, se debe priorizar su empleo en los diferentes procesos organizacionales.

Una adecuada gestión administrativa se forma en una sinergia constante de acciones requeridas en busca de la mejor utilización de recursos que, siempre tendrán la característica de ser escasos, por lo que las decisiones acertadas provocan en las organizaciones un impacto positivo y por el contrario de no ser lo suficientemente adecuadas y en el tiempo oportuno su impacto será negativo. (Gavilánez et al, 2018)

La gestión administrativa en todo tipo de estructura organizacional, donde la empresa “Clínica del Aire” no es la excepción, requieren de una serie de procesos específicos como la planificación, la organización, la dirección y el control. Estos son procesos elementales de una gestión administrativa y que requieren de un análisis constante, debido a que frecuentemente se pueden ver vulnerados por condiciones internas y externas, lo que finalmente afectaría los objetivos empresariales.

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control. (Hernández y Hernández, 2019, pág. 66)

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor

posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.
(Mendoza, 2017, pág. 952)

Las empresas articulando adecuadamente sus recursos y bajo las capacidades humanas producen una serie de productos, ya sean bienes o servicios para satisfacer las necesidades de los diferentes sectores sociales. La producción de estos bienes y servicios, se deriva de acuerdo al tipo de empresa y en especial del sector en que actúa con su producción, según la clasificación de las empresas.

La empresa es el conjunto de actividades humanas colectivas, organizadas con el fin de producir bienes o beneficios. Grupo social en el que, a través de la administración del capital y del trabajo, se producen bienes y servicios tendientes a la satisfacción de las comunidades; y clasifica a la empresa de la manera siguiente:

- Por su tamaño: micro, pequeña, mediana y grande empresa.
- Por el sector: agropecuario, servicios e industrial.
- Por su origen: empresas nacionales, extranjeras y mixtas.
- Por el origen del capital: privada, pública y mixta. (Sanchez, 2018, pág. 42)

La empresa “Clínica del Aire” forma parte del sector microempresarial y participa dentro del sector de la oferta de servicios, en relación a adaptaciones de aires acondicionados de carro y casa, así como a nivel institucional. De acuerdo a su origen es de carácter nacional y de acuerdo a su capital es de carácter privado.

Cumpliendo con el propósito de la investigación, se puntualiza en los procesos administrativos de la empresa “Clínica del Aire” tales como aquellos que están orientados a

la planificación, los que están orientados a la organización, los que están orientados a la dirección y liderazgo, y finalmente los orientados a controlar las actividades de la empresa.

El Proceso Administrativo (PA) utiliza las funciones de planear, organizar, liderar y controlar de forma sistemática, integral, compleja e interdependiente, para lograr los objetivos planeados. En este sentido, los autores Stoner, Freeman y Gilbert (1996), aclaran que, en la práctica, el proceso administrativo no incluye cuatro conjuntos aislados o poco conexos de actividades, sino un grupo de funciones interrelacionadas. Las funciones administrativas consideradas como un todo integrado conforman el proceso administrativo. (Márquez et al, 2021, pág. 370)

La planificación es el primer proceso dentro de la gestión de una empresa, que permite a sus directivos previo a un análisis del contexto tomar decisiones respecto a los objetivos que se esperan alcanzar, por lo que es importante establecer una misión y visión acorde y pertinente. Es decir tomar decisiones sobre que se espera lograr y que recursos se requieren para lograrlo.

Es un acto intencional de ejercer influencia formal y positiva sobre el curso, rumbo y porvenir de una organización; También puede ser considerado como el proceso mediante el cual, los responsables de la dirección de la empresa trazan el rumbo y diseñan la “carga de navegación de acuerdo con la misión y la visión de la organización. Debe atender a un conocimiento muy claro y riguroso del medio interno y externo de la organización. (Cano, 2017, pág. 30)

La empresa “Clínica del Aire”, carece de una planificación que le permita medir logros de objetivos y aun peor no cuenta con una misión y visión empresarial que oriente el

trabajo de forma estratégica hacia la satisfacción del mercado en el que actúa.

Considerando que esta empresa realiza trabajos en las Provincias de Los Ríos, Guayas y Santa Elena. Es importante señalar que la planificación estratégica es fundamental para una adecuada competitividad.

El proceso de planeación estratégica implica el desarrollo de tres fases bien definida como son: la formulación de la estrategia, la implantación y la evaluación de la estrategia. En la formulación de la estrategia, usualmente se establece la misión, visión, los objetivos y la estrategia a seguir por la organización. Asimismo se determina las acciones que tomara la compañía en su modelo de negocio bien sea para desarrollar una estrategia que podría ser desarrollo de mercado, producto, penetración o diversificación de acuerdo a los recursos y capacidades dinámicas que cuenta la organización. Una vez que se ha diseñado la formulación de la estrategia se procede a su implantación, el cual involucra el diseño de políticas, una estructura organizacional, la asignación de recursos y personas comprometidas a facilitar su ejecución para el logro del objetivo organizacional. Posteriormente viene la etapa de evaluación que permite conocer si la estrategia tuvo un comportamiento adecuado o no, en caso de presentar un desfase se hace la respectiva modificación para adecuarlos a las circunstancias del entorno.

(Bernal , 2018, pág. 51)

La empresa “Clínica del Aire”, al carecer de una planificación, realiza su trabajo de forma altamente técnica por la experiencia en el sector que opera, pero negativamente en la parte administrativa y de gestión. Esto ha llevado que en muchas ocasiones los clientes se sientan inconformes debido al incumplimiento de las visitas en días y horas programadas. Es necesario señalar que en los meses donde existía restricción de movilización por la

Pandemia Covid-19, era entendible dicho incumplimiento, pero cuando dichas medidas restrictivas se levantaron, se mantuvo el grado de incumplimiento. Esto se da específicamente porque no existe una agenda de trabajo y se incumple con los compromisos adquiridos, generando insatisfacción en los clientes. Esto finalmente beneficia a la competencia, que a criterio del propietario de la empresa “Clínica del Aire”, sus principales competidores son:

Tabla 1. Competencia directa de la empresa “Clínica del Aire”

<i>Empresa</i>	<i>Dirección</i>	<i>Cantón</i>
Taller de aires Eterno Frio	Calles Barreiro entre 5 de Junio y García Moreno	Babahoyo
Taller de aires el Doctor del Frio	Calles Rocafuerte entre Vargas Machuca y Custodio Sánchez	Babahoyo
<i>Taller de aires acondicionados Frio Autos</i>	Bypass, una cuadra antes de llegar al mercado(PJ)	Babahoyo

Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Veronica Navarrete

La satisfacción del Cliente es la clave para una mejora continua ya que facilita la identificación de áreas críticas en las que intervenir con prioridad: se trata de una herramienta de gestión que puede ser un poderoso estímulo de aceleración y orientación para cambiar los aspectos organizativos, culturales y técnicos. (Bruni, 2017, pág. 7)

La organización como función de la gestión administrativa es importante, ya que a través de esta se articulan los recursos y se estructura de forma técnica los niveles

jerárquicos y roles que deben desempeñar las personas que trabajan en una empresa, lo que permite que se logren los objetivos mediante un personal comprometido con la realización del trabajo. Considerando que “establecer una estructura y jerarquía en una empresa ayuda a organizarse mejor además la organización es un proceso esencial para definir roles y responsabilidades que los trabajadores deben de cumplir, sintiéndose comprometidos en la realización de dichas actividades” (Barreto, 2018, pág. 20).

La empresa “Clínica del Aire”, funciona con una estructura organizacional intangible, es decir no existe una estructura técnica y formal de la cadena de mando, que evidencie los niveles de jerarquía. Esto genera que los niveles de responsabilidad de las personas que ahí trabajan no estén claramente definidos, según la opinión de su propietario. Es importante señalar que aunque no existe una estructura formal, la empresa “Clínica del Aire” cuenta con un talento humano total de cinco personas con cargos y funciones establecidas empírica y verbalmente:

Tabla 2. *Talento humano de la empresa “Clínica del Aire”*

<i>Cantidad</i>	<i>Cargo</i>	<i>Observación</i>
1	Administrador	Propietario
1	Técnico principal	-
3	Técnicos auxiliares	-

Fuente: Datos de la investigación.

Elaborado por: Veronica Navarrete

De la misma manera es necesario denotar que la estructura organizacional vertical hoy en día es la que se aplica en la mayoría de las empresas, donde está basada en un nivel jerárquico, en la que cuenta con gerentes, jefes departamentales y personal de servicios.

Dentro de la cual cada departamento tiene bien definido cuales son las responsabilidades que debe de cumplir, el sistema vertical ha provocado que el personal actúe y cumpla de manera adecuada sus labores, de tal manera que diariamente están siendo controlados con el fin de que cumplan sus labores. (Ocampo et al, 2019, pág. 117)

La empresa “Clínica del Aire” cuenta con una infraestructura física que tiene una dimensión de cinco metros de ancho por veinte metros de fondo. Al realizar una visita para conocer sus características, se pudo evidenciar que internamente existe un alto nivel de desorganización en todo el lugar, lo que en ocasiones dificulta el acceso o identificación de herramientas o piezas de los equipos de climatización. En la parte externa, que es donde se desarrolla mayormente el trabajo al aire libre, no cuenta con una área de espera para los clientes que llevan sus vehículos buscando el servicio técnico, lo que resulta un poco incómodo para ellos.

La Dirección administrativa forma parte de una buena gestión empresarial, ya que permite a las personas que están al frente de la empresa guiar adecuadamente bajo una forma de liderazgo que es establecido para buscar el logro adecuado de los objetivos propuestos. Esto implica el trabajo en conjunto entre directivos y empleados, usando un canal adecuado de comunicación.

La Dirección como elemento del proceso administrativo se sustenta en gran medida sobre las teorías del liderazgo. Toda organización, desde la más antigua y rígida, hasta la más moderna y flexible, tienen en común la presencia de un grupo de personas que planifican, lideran, comunican y controlan las actividades de la misma. (Galarza et al, 2017, pág. 21)

Se pudo establecer mediante la entrevista realizada al propietario de la empresa “Clínica del Aire”, que el tipo de liderazgo más recurrente que se emplea para dirigir las actividades de la empresa es el autocrático o autoritario, ya que se dan indicaciones y se espera cumplimiento del trabajo, poco o nada se articula decisiones con los empleados.

Este estilo se centra en dar órdenes y supervisar el cumplimiento de las mismas; es dogmático e impositivo, y de ese mismo modo dirige a través de la habilidad para restringir u otorgar recompensas y castigos. Es un líder que por lo general tiende a centralizar la autoridad, aconsejar métodos de trabajo, tomar decisiones unilaterales y limitar la participación de los subordinados. (García, 2015, pág. 64)

En canto a la función denominada control de la gestión administrativa, se sostiene que es fundamental al igual que las otras funciones, considerando que esta permite tener en cuenta la forma en que se realiza un trabajo y por ende si se cumplen o no los resultados de la empresa por medio de la ejecución de varios procesos. Es importante dar seguimiento a las actividades claves de todo negocio.

Nada asegura que lo que se está realizando se esté desarrollando según lo planeado, ni de que se están alcanzando los objetivos deseados. De allí la importancia de la función control. Es por eso que en esta sección se aborda la importancia del control tomando como referencia a Robbins y Coulter (2014), quienes señalan que el control es de importancia dado que ayuda a los gerentes a conocer si se están cumpliendo las metas organizacionales, y en caso contrario, los motivos que impiden que eso suceda. (Schmidt et al, 2018, pág. 74)

La empresa “Clínica del Aire”, al no contar con una planificación estratégica y mucho menos objetivos empresariales, no tiene establecido un proceso de control formal

que le permita evidenciar logros. Entre los aspectos que más resaltan por la ausencia de control son: la falta de seguimiento de la cartera de clientes; la falta de control de inventarios; la falta de control financiero.

Esta última actividad del proceso administrativo está para garantizar el éxito de la organización evaluando el rendimiento organizacional; es por ello, que debe desempeñarse con profesionalidad y transparencia para la correcta ejecución de las actividades; lo que conlleva, a la redistribución de los recursos de forma equitativa para cada área específica, lo que permite su organización y así la maximización de la rentabilidad. (Montes y Pulla, 2019, pág. 5)

Pese a todos los aspectos que se han mencionado y que afectan la gestión administrativa de La empresa “Clínica del Aire”, se puede decir que constantemente recibe llamadas de clientes o visitas en el taller, lo que le permite mantenerse. Uno de los aspectos positivos encontrados es que la empresa maneja acciones comunicativas con el mercado a través de las redes sociales como Facebook y WhatsApp. Su nivel de desarrollo es casi nada significativo considerando los años que tiene en el mercado.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación, se pudo establecer que la empresa “Clínica del Aire” no tiene implementado procesos de gestión administrativa, relacionados con la planificación, organización, dirección y control. Lo que ha influenciado directamente en su desarrollo y crecimiento interno durante los 20 años que lleva en el mercado. Por tal razón esta investigación puede convertirse en la oportunidad de establecer procesos administrativos pertinentes que fomenten su crecimiento en el mercado.

En cuanto al proceso de planificación, no se han fijado una misión estratégica que oriente las acciones del trabajo y peor aún no se ha establecido una misión empresarial por alcanzar. Esto influye directamente en que no se puedan establecer objetivos y metas a lograr en periodos de tiempo determinado. Es justo aquí donde inicia la mala gestión, debido a que si no hay objetivos claros, no habrá resultados adecuados que ayuden al crecimiento empresarial.

En cuanto a la organización empresarial como parte del proceso de gestión de la empresa “Clínica del Aire”, determino que no existe una estructura organizacional jerárquica que determine el grado de responsabilidad y autoridad de cada persona que interviene en la empresa. Estos niveles de jerarquía están establecidos verbalmente y empíricamente. La infraestructura física de la empresa presenta total desorganización en los espacios y una evidente falta de mantenimiento.

En cuanto al proceso de dirección empresarial, se pudo determinar que existe un esquema de liderazgo autocrático, donde se asignan actividades esperando únicamente el cumplimiento de aquello. No hay una interacción constante entre quien hace la veces de

directivo y los demás empleados. Esto evidencia que si no hay un flujo de comunicación más asertiva poco o mucho se podrán lograr.

Finalmente en el proceso de control como parte de la gestión empresarial de la empresa “Clínica del Aire”, se establece que al no existir objetivos claros, se presenta la falta de seguimiento de la cartera de clientes; la falta de control de inventarios; la falta de control financiero. Es indudable que no se podrán corregir desviaciones o aspectos del trabajo y/o gestión debido a que no hay objetivos y metas.

BIBLIOGRAFIA

- Arias, I., y Palacios, N. (2021). Mejora de los procesos administrativos en empresas que prestan servicios de climatización para el cantón Portoviejo. *Revista Electrónica Cooperación Universidad Sociedad*. ISSN 2528-8075, 6(3), 74-81.
- Barreto, A. (2018). “*Gestión Empresarial y competitividad empresarial de las mypes textiles del Emporio Comercial de Gamarra, La Victoria, 2018*”. Lima: Universidad César Vallejo.
- Bernal, O. (2018). Planeación estratégica y sostenibilidad corporativa. *Revista Conocimiento Global*, 3(1), 50-55.
- Bruni, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. DIRECTOR QA/RAURI: [https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI% C3% 93N-DEL-CLIENTE. pdf](https://www.themamed.com/wp-content/uploads/2017/10/LASATISFACCI%C3%93N-DEL-CLIENTE.pdf).
- Cano, C. (2017). *La Administración y el Proceso Administrativo*. Bogotá: Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano.
- Chávez et al. (2020). La gestión administrativa desde los procesos de las empresas agropecuarias en Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación En Ciencias Administrativas, Económicas Y Contables)*, 5(18), 16-29.
- Galarza et al. (2017). Estructura organizacional y estilos de liderazgo en Cooperativas de Ahorro y Crédito de Pichincha. *Revista de Cooperativismo y Desarrollo*, 5(1), 19-31.
- García, M. (2015). Formulación de un modelo de liderazgo desde las teorías organizacionales. *Revista Entramado*, 11(1), 60-79.
- Gaviláñez et al. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las PYMES del Ecuador. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
- Hernández, J., y Hernández, S. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*(11), 66-67.
- Márquez et al. (2021). Proceso administrativo y sostenibilidad empresarial del sector hotelero de la parroquia Crucita. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, XXVII(2), 367-385.

- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.
- Montes, J., y Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*.(103).
- Ocampo et al. (2019). La estructura organizacional en función del comportamiento del capital humano en las organizaciones. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 3(4), 114-137.
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari Ancash*. Perú: Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo.
- Sanchez, R. (2018). *El control interno y su influencia en la gestión administrativa de las empresas del sector servicios del Perú: caso empresa de servicios generales R & J EIRL – Chimbote, 2014*. Chimbote: Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.
- Schmidt et al. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 71-93.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACION, FINANZAS E INFORMATICA

ANEXO N.º 1

ENTREVISTA APLICADA AL PROPIETARIO DE LA EMPRESA
“CLINICA DEL AIRE”

OBJETIVO: *Obtener información relevante sobre la gestión administrativa de la Clínica del Aire en la Ciudad de Babahoyo, como trabajo de Titulación, previo a la obtención del título de Ingeniera Comercial.*

Nombre del entrevistado: José Pablo Minda Tobar

Cargo del entrevistado: Propietario- Administrador

Fecha de entrevista: 10/02/2022

1. ¿Desde qué año funciona el negocio?

EN ESTE AÑO 2022 SE CUMPLEN 20 AÑOS DESDE QUE NACIÓ EL NEGOCIO.

2. ¿Detalle cuál es el servicio o servicios que ofrece?

LA EMPRESA SE DEDICA A LAS ADAPTACIONES DE AIRE ACONDICIONADO A/C DE CARRO, REPARACIONES DE A/C CASA, CARROS, CENTRALES DE AIRES, MANTENIMIENTOS DE A/C DE CASA CARROS, VOLQUETAS BUSES. INSTALACIONES DE A/C DE CAJON Y SPLIT.

3. ¿En qué dirección está ubicado el negocio?

LA EMPRESA SE ENCUENTRA UBICADA EN LAS CALLES CUSTODIO SANCHEZ Y ROLDOS, ESPECIFICAMENTE CON LA REFERENCIA QUE SE UBICA DIAGONAL A LA CANCHA SINTETICA DE LA CALLE ROLDOS.

4. ¿Es una empresa familiar o no?

SI ES EMPRESA FAMILIAR.

5. ¿Cuál es el organigrama de la empresa?

LA EMPRESA NO TIENE ORGRANIGRAMA, YA QUE ESAS COSAS TECNICAS NO SE USAN EN ESTE NEGOCIO.

6. ¿Cuántas personas trabajan y que cargos ocupan?

TRABAJAN 5 PERSONAS:

PABLO MINDA TOBAR - ADMINISTRADOR

MARCELO PAREDES - TECNICO PRINCIPAL

LUIS DIAZ MINDA - TECNICO AUXILIAR

ISAAC PATIÑO ESTRADA - TECNICO AUXILIAR

OTRO TECNICO AUXILIAR DE FORMA EVENTUAL, DEPENDIENDO LA NECESIDAD DE TRABAJO A REALIZAR.

7. ¿Cuál es el mercado en que ofrece sus servicios, solo Babahoyo u otros sectores?

PRINCIPALMENTESE SE HACEN TRABAJO EN EL CANTON BABAHOYO, TAMBIEN SE REALIZAN TRABAJOS FUERA DE LA CIUDAD COMO: VENTANAS, QUEVEDO, JUJAN, SALINAS Y OTRAS PARTES.

8. ¿La empresa cuenta con el stock de insumos o herramientas para ejecutar los trabajos? (insumos-herramienta-vehículo, etc.)?

LA EMPRESA NORMALMENTE COMPRA AL MOMENTO LOS INSUMOS O REPUESTOS QUE SE NECESITAN, DEBIDO A QUE PRIMERO SE ANALIZA EL PROBLEMA DEL CLIENTE Y DE AHÍ SE PIDE QUE COMPRE LOS REPUESTOS. SE COMPRA EN BASE A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL, LLEGANDO EN UN PERIODO MAXIMO DE DOS HORAS, SE CUENTA CON CAMIONETA Y DEMAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.

9. ¿La forma de pago que acepta la empresa es en efectivo o tarjetas?

SOLO SE ACEPTA FORMA DE PAGO EN EFECTIVO.

10. ¿La empresa tiene alguna base de datos de clientes de forma organizada?

NO CUENTA CON BASE DE DATO DE CLIENTES, SOLAMENTE ELLOS LLAMAN Y SE ACUERDA PARA HACER EL TRABAJO SEA EN EL SITIO QUE ELLOS DIGAN O EN LA EMPRESA.

11. ¿Cuál es la principal competencia o competidores que tiene el negocio?

TALLER DE AIRES Eterno Frio ubicado en las calles Barreiro entre 5 de Junio y García Moreno.

TALLER DE AIRES EL DOCTOR DEL FRIO, UBICADOS EN LAS CALLES ROCAFUERTE ENTRE VARGAS MACHUCHA Y CUSTODIO SANCHEZ.

TALLER DE AIRES ACONDICIONADOS FRIO AUTOS UBICADO EN LA PRINCIPAL DEL BYPASS, UNA CUADRA ANTES DE LLEGAR A LA PJ.

LA GENTE SIEMPRE NOS BUSCA PORQUE MUCHOS COMENTAN QUE SE HACE UN BUEN TRABAJO.

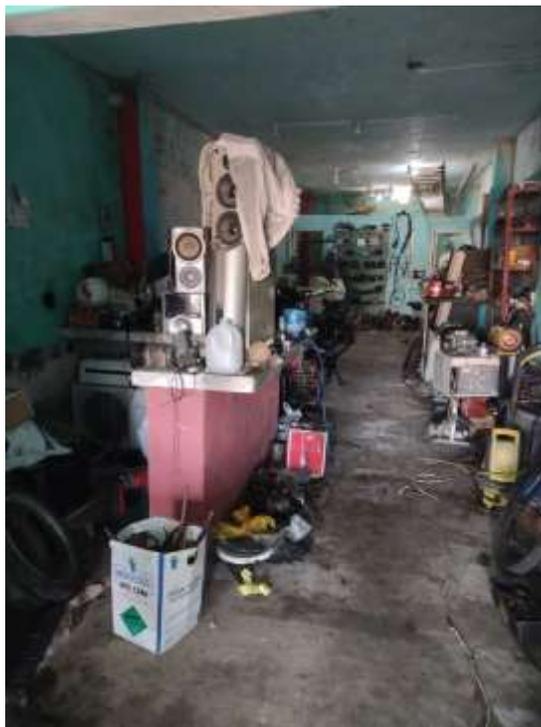
12. ¿El comercial tiene página web?

LA EMPRESA NO CUENTA CON PAGINA WEB

13. ¿Para promocionar los productos o servicios la empresa que medios usan?

POR MEDIO DE REDES SOCIALES COMO FACEBOOK Y WHATSAPP, QUE ES LO QUE MAS USA LA GENTE.

14. ¿Podría facilitar fotografías del local tanto internas como externas?





15. ¿Cómo considera que la pandemia ha afectado el negocio?

LA PANDEMIA AFECTO MUCHO DEBIDO A QUE LAS RESTRICCIONES DE MOVILIZACION NO SE PODIA ATENDER A LAS SOLICITUDES DE LOS CLIENTES. SOBRETUDO CUANDO MAS INFECCION HABIA EN LA PROBLACION.

16. ¿Cómo actúa usted al momento de dirigir el trabajo?

YO LE DIGO A LAS PERSONAS QUE TRABAJAN CONMIGO LO QUE TIENEN QUE HACER Y DONDE LO DEBEN HACER, LUEGO ELLOS ME REPORTAN SI HAN CUMPLIDO O NO EL TRABAJO. SI CUMPLEN SE LES PAGA EL DIA DE TRABAJO Y SINO CUMPLEN NO SE LES PAGA HASTA QUE TERMINEN. ELLOS NO SON ASEGURADOS, SOLO TRABAJAN POR DIA.

Babahoyo, 14 de marzo del 2022

Srta.(a)

Verónica Leonela Navarrete García

Estudiante de la Facultad de Administración Finanzas e Informática

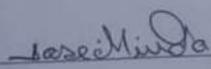
En su despacho.

CARTA DE AUTORIZACION

Yo: **JOSE PABLO MINDA TOBAR**, con cédula de Identidad **120341435-2**, Gerente Propietario de empresa **LA CLINICA DEL AIRE** autorizo a la Srta.(a) **VERONICA LEONELA NAVARRETE GARCIA** con Cedula de identidad **120573328-8** para que proceda a realizar su respectivo estudio de caso denominado **GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA CLINICA DEL AIRE DE LA CIUDAD DE BABAHOYO**, requisito de suma importancia para su proceso de titulación

Por la atención que se sirva dar a la presente, reitero mis agradecimientos.

Muy atentamente


José Minda Tobar
120341435-2
Gerente Propietario
Corredoryamaha1991@gmail.com
Telf.: 0992446146

Autorizado.



Document Information

Analyzed document	ESTUDIO DE CASO VERO NAVARRETE.URKUN.docx (D130891748)
Submitted	2022-03-20T01:16:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	vnavarrete@fafi.utb.edu.ec
Similarity	7%
Analysis address	jremache.utb@analysis.orkund.com

Sources included in the report

SA	Borrador Tesis Rosa Pagán.docx Document Borrador Tesis Rosa Pagán.docx (D101043144)	1
SA	INT A AD 1d1e 071-242-Montes de Oca.docx Document INT A AD 1d1e 071-242-Montes de Oca.docx (D57929117)	2
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / DOS METODOLOGIA PROYECTO MARCO TEORICO 2.docx Document DOS METODOLOGIA PROYECTO MARCO TEORICO 2.docx (D54589254) Submitted by: zamper19lis@gmail.com Receiver: cvera.utb@analysis.orkund.com	1
W	URL: https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2982511 Fetched: 2022-03-20T01:16:30.2670000	1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / CASO DE ESTUDIO.docx Document CASO DE ESTUDIO.docx (D110779832) Submitted by: francoed@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / DESARROLLO_ RICHARD JUNCO.docx Document DESARROLLO_ RICHARD JUNCO.docx (D130887028) Submitted by: rjuncoc@fafi.utb.edu.ec Receiver: wpazmino.utb@analysis.orkund.com	1
SA	UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / bAht42lprz3ph1dd41A1I3cq2rhqdmv3nbg5mcxt1t2Agj8whm3yy3gn8gr4xf8An0Aq92rAntqqkx87zzykybpw9xnhrfx4kcc4Axfc97w6n00w8359vqbchf5p52A2q3wAchs26vdhI885xvcy48wz26k8Atc1sw5ccqxrtw91s3zslsq.docx Document bAht42lprz3ph1dd41A1I3cq2rhqdmv3nbg5mcxt1t2Agj8whm3yy3gn8gr4xf8An0Aq92rAntqqkx87zzykybpw9xnhrfx4kcc4Axfc97w6n00w8359vqbchf5p52A2q3wAchs26vdhI885xvcy48wz26k8Atc1sw5ccqxrtw91s3zslsq.docx (D130890142) Submitted by: csoria918@fafi.utb.edu.ec Receiver: fmorales.utb@analysis.orkund.com	1