

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



ADMINISTRACIÓN I
"PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ALL
SERVICE C&C S.R.L."

Docente: MSc. Edgar F. Rojas Velázquez

Integrantes: Alejo Quispe Reyna

Campuzano Pasapera Jorge Ricardo

Chavez Ramos Adriana Evelin

Gutierrez Fernández Alejandra

Humerez Tiñini Limbert

Miranda Quispe Limbert Cristian

Quispe Machaca César Carlos

Usnayo Pariguana Cristina Aracely

La Paz – Bolivia
2023

1. INTRODUCCIÓN

La empresa ALL SERVICE C&C S.R.L. que se dedica a la importación, venta e instalación de productos de aire acondicionado de confort, precisión y provisión de equipos de tecnología y climatización, , prestan servicios a mantenimientos preventivos y correctivos a equipos de aire acondicionado confort, SAI-Sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS), grupos generadores, foto voltaicos, monofásicos, también alquilan equipos mochila que son de aire acondicionado, y hacen la provisión de estos equipos . A nivel técnico operativo utilizan el software de Fractal. Su organización cuenta con 2 gerencias, que cuentan con diferentes departamentos. En la contratación de personal se basan en los valores y principios de cada persona.

Se busca tener conocimiento sobre la organización de una empresa, específicamente sobre el proceso administrativo que tiene la empresa como se realiza, controla es servicio que presta la empresa. Sobre la planificación de la empresa, el como establecen objetivos y metas como empresa, los valores y estratégicas que la empresa realiza. El tipo de organización que se tiene, que función cumple cada departamento de la empresa y como es la jerarquía de la empresa. En el área de dirección, como se lidera y motiva a personal, fortaleciendo los lazos interpersonales entre el personal de la empresa y la represión al personal que muestre conductas inapropiadas. En el área de control como se realiza el control y evaluación del proceso para lograr los objetivos establecidos.

2. JUSTIFICACIÓN

Para lograr el cumplimiento de la investigación, se realizará una entrevista a la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L., específicamente al gerente general de la empresa, el cual nos brindará la información requerida sobre la empresa y así tener información sobre todo el proceso administrativo de la empresa.

El presente trabajo se realizó para tener conocimiento sobre el proceso administrativo de la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L. cuál es el control, manejo como se organiza que tipo de organización que presenta la empresa, que tipo de control de riesgos se tiene, cual es el proceso para que pueda brindar sus servicios de forma eficiente.

3. OBJETIVOS

Conocer el proceso administrativo de la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L. para tomar en cuenta aspectos internos y conocer la administración viva de una empresa boliviana.

4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

ALL SERVICE C&C S.R.L. fundada en enero de 1986, es una empresa dedicada a la importación, venta e instalación de productos de aire acondicionado de confort, dar servicio de mantenimiento preventivo y correctivo a equipos de aire acondicionado confort, SAI – Sistema de Alimentación Interrumpida, grupos generadores fotovoltaicos y monofásicos.

4.1.HISTORIA

Una tarde de enero de 1986 nace **ALL SERVICE CARREÑO** a la cabeza de sus fundadores Freddy Carreño Ortuño y Carmelina Cuadrado Zalles, empezando así su historia.

En sus inicios, la empresa era unipersonal y familiar que enfocó su evolución y desarrollo en la atención de equipos en climatización, refrigeración y tratamiento de aire; siendo su factor diferencial, la experiencia comercial y soporte técnico.

En el periodo de 1992 gracias al constante trabajo y crecimiento, la empresa se convirtió en socios estratégicos de la marca ALKE & CIA para Bolivia como centro autorizado de servicio técnico en toda su línea de productos de climatización.

La experiencia obtenida a lo largo de estos años les permitió expandir la cobertura de servicios a la ciudad de Trinidad (que posteriormente fue trasladada a Santa Cruz de la Sierra). La nueva sucursal se consolida como una alternativa segura y eficaz para atender los diferentes equipos de climatización en esta región.

Con el pasar del tiempo y gracias a la trayectoria obtenida durante 20 años, se logró aperturar una nueva sucursal en la ciudad de Cochabamba, obteniendo así, mayor presencia a nivel nacional.

Como parte de este crecimiento se sumó al equipo la segunda generación de la familia Carreño Cuadrado para fortalecer los cimientos de la empresa, reinventar la estructura de trabajo y atención a sus clientes.

El año 2012, la empresa se convirtió en una empresa de Sociedad de Responsabilidad Limitada, cambiando su denominación comercial a ALL SERVICE C&C S.R.L. Este cambio trajo consigo un crecimiento rápido y secuencial al obtener representación y distribución de fabricantes reconocidos por su trayectoria y calidad, tales como: EDPAC de Irlanda, INVENTOR de Grecia, DELTA de China, YORK de EEUU y EMSA de Turquía; haciendo posible que el alcance de servicios se amplíe a la importación, venta e instalación de productos de aire acondicionado de confort y precisión, SAI-Sistemas de alimentación ininterrumpida (UPS), sistemas rectificadores, banco de baterías, grupos electrógenos, tableros de distribución, entre otros, además del soporte técnico a todos los equipos mencionados.

Entre el año 2022 a la actualidad se renovó la imagen corporativa manteniendo su esencia y atención personalizada, asegurando de que las soluciones provistas cuenten con asistencia técnica especializada durante y después de cada proyecto y/o servicio.

La empresa se enorgullece al decir que no solo ganó presencia en el mercado nacional, sino la confianza y cariño de sus clientes, con quienes ha formado una estrecha relación al desarrollar proyectos de acuerdo a cada una de sus necesidades.

4.2.PRODUCTOS QUE OFRECE LA EMPRESA

Entre los productos que la empresa ALL SERVICE ofrece a sus clientes se encuentran:

ENERGIA

- Grupos electrógenos
- Sistemas rectificadores
- Sistemas fotovoltaicos
- Sistemas interrumpidos de energía
- Baterías de gel y litio
- Tableros de distribución

CLIMATIZACIÓN

- Aires acondicionados de precisión para data center
- Aires acondicionados de precisión para salas técnicas
- Sistemas tipo Split
- Sistemas VRF
- CHILLER
- Calderos
- Fan coils / Ventilconvector
- UTA Unidad de Tratamiento de Aire / UMA Unidad Manejadora de Aire
- Filtración de aire

SOLUCIONES INTEGRALES

- Centro de datos de rendimiento optimizado (POD)
- Centro de datos en contenedores

SERVICIOS:

- Servicios de mantenimiento

La frecuencia y el tipo de mantenimiento necesario en un equipo normalmente depende de la necesidad, se podrá realizar mantenimiento preventivo, correctivo o configuración de un plan de mantenimiento.

- Servicios de instalación

Las actividades para realizar la instalación de un equipo de energía y/o climatización deben tener un enfoque metódico y bastante organizado, seguir lo recomendado por el fabricante y cumplir con normas nacionales e internacionales.

- Servicios de consultoría

Servicio profesional especializado orientado a las distintas necesidades de sus clientes, utilizando tecnologías innovadoras y de última generación en el área de Energía, Climatización y Soluciones Integrales.

- Servicios de alquiler

Para soluciones temporales y casos de emergencia, cuentan con equipos que se ajustan a este tipo de situaciones. Ponen a disposición el servicio de alquiler de equipos UPS's monofásicas, Aires Acondicionados Portátiles y Banco de Pruebas de Carga Resistiva.

5. PROCESO ADMINISTRATIVO

El proceso administrativo en una empresa se refiere a una serie de actividades y pasos que los gerentes y líderes de la organización llevan a cabo para planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de la empresa con el objetivo de alcanzar sus metas y objetivos de manera eficiente y efectiva. Estos procesos son fundamentales para el funcionamiento exitoso de cualquier organización. Las etapas del proceso administrativo son planificación, organización, dirección y control. Es importante destacar que el proceso administrativo es cíclico y continuo. Los gerentes y líderes de la empresa revisan y ajustan constantemente sus planes y acciones a medida que cambian las circunstancias y se obtienen nuevos datos. La eficiencia y la efectividad en la aplicación de este proceso son esenciales para el éxito a largo plazo de la empresa.

5.1. PLANIFICACIÓN

En esta etapa, se establecen los objetivos y metas de la empresa, así como las estrategias y planes para alcanzarlos. Esto implica la toma de decisiones sobre qué acciones se deben emprender y cómo se deben llevar a cabo.

- ❖ **MISIÓN:** “Brindar soluciones eficientes, especializadas e integrales, mediante un desarrollo económico diferenciado, siendo responsables con nuestra sociedad e inspirando a nuestro equipo al compromiso de realizar bien nuestro trabajo”.
- ❖ **VISIÓN:** “Ser reconocidos como la empresa referente en soluciones especializadas, integrales e innovadoras en los segmentos de cobertura, brindando a cada uno de nuestros clientes atención personalizada”.
- ❖ **OBJETIVOS:**
 - Crecer y expandirse a nivel nacional e internacional.
 - Generar empleos para los bolivianos
 - Establecer como valor principal el respeto.
- ❖ **VALORES:**
 - Respeto
 - Compromiso
 - Responsabilidad
 - Perseverancia
 - Honestidad
 - Tolerancia
 - Amistad
- ❖ **METAS:** Ofrecer soluciones que puedan dar respuesta a las necesidades que se presentan en diferentes campos de aplicación, analizando el requerimiento completo y las condiciones del producto/servicio.

5.2. ORGANIZACIÓN

Una vez que se han establecido los planes, se debe organizar la estructura de la empresa de manera que los recursos, como el personal, los equipos y los fondos, se asignen de manera adecuada para lograr los objetivos. Esto implica la creación de organigramas, la asignación de responsabilidades y la definición de procesos y procedimientos.

La organización se realiza en función a los diferentes departamentos.

- **El departamento administrativo:**

Se encarga de todo el manejo económico y la documentación que respaldan las instituciones públicas que regulan todo lo que hacen las empresas. A este departamento se encuentran ligados la parte Contable y la parte de Recursos Humanos.

En el área de contratación por el momento se realiza terciarizada, ya que aún no se encuentran especializados en la contratación directa. No obstante, la empresa esta direccionada a la persona más que al conociendo, de hecho, como empresa buscan los valores y principios en las personas, como empresa creen que es difícil de desarrollar.

- **El departamento comercial:**

Se encarga de planificar las estrategias para conseguir nuevos clientes, nuevas centrales económicas el cual tiene estricta relación con el departamento técnico

En la actualidad, las redes sociales son lo top para poder promocionar y hacer conocer los servicios que se ofrece, aunque es un área que se continúa trabajando lo que más se habla de la empresa es lo que se ve, como, por ejemplo: sus clientes de hace 30 años empezaron a compartir o divulgar sobre los servicios que ofrece ALL SERVICE C&C S.R.L., y es así como ellos logran conseguir más clientes, la confianza que tienen hacia la empresa es notoria por las recomendaciones.

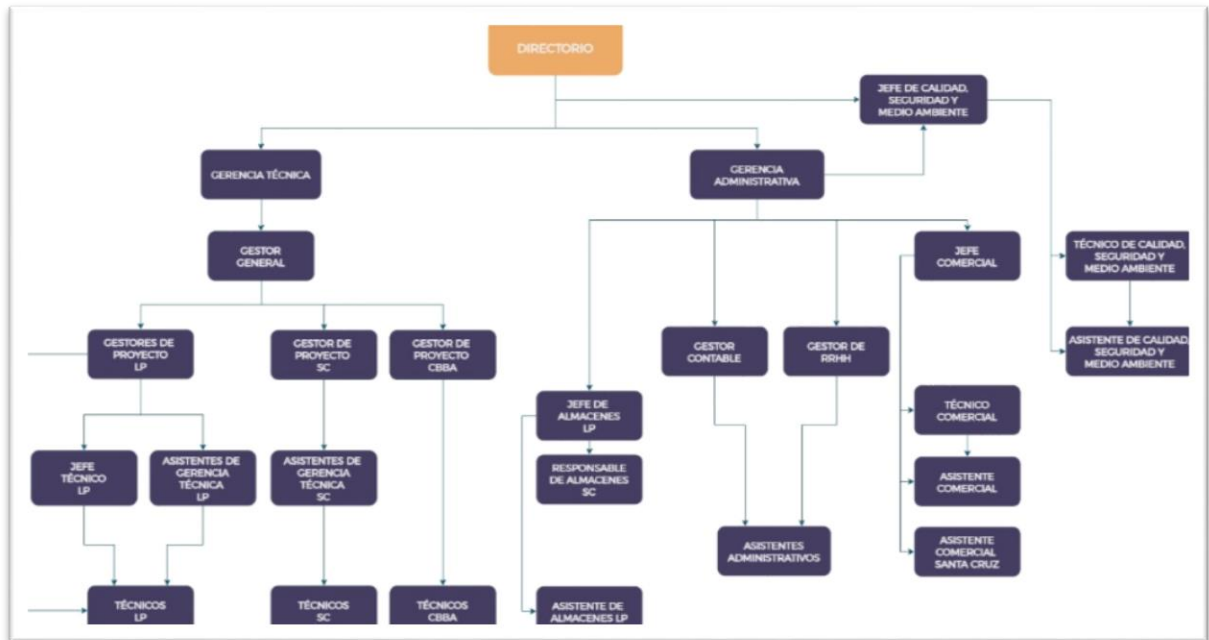
- **El departamento técnico y almacenes:**

Se encarga de ejecutar los trabajos, los cuales tienen planificación en tiempos de ejecución, en viajes, en mantenimientos preventivos y correctivos, viajes a atención de comisiones o emergencias a las diferentes estaciones de sus principales clientes como ENTEL, pero también como Banco Mercantil, Banco Unión, Banco Bisa, Axes, etc.

- **El departamento de calidad:**

El cual es relativamente nuevo el cual está en proceso de fortalecimiento y desarrollo.

❖ **ORGANIGRAMA:** El organigrama es el resultado de la creación de la estructura de una organización la cual hay que representar. Estos muestran los niveles jerárquicos existentes en una empresa u organización.



5.3.DIRECCIÓN:

En esta etapa, se lidera y motiva al personal para llevar a cabo las tareas y actividades de acuerdo con los planes establecidos. La dirección implica la comunicación efectiva, la toma de decisiones, la resolución de conflictos y la supervisión de las actividades cotidianas.

Uno de los objetivos de la empresa es hacer que las relaciones interpersonales se lleven a un nivel alto el cual se establezca como un valor muy importante, el respeto. Cuentan con políticas y una de ellas establece que no puede haber maltrato de ningún tipo entre compañeros y si es así serán sancionados.

❖ Toma de decisiones

- Cuando son decisiones por departamento, lo toma cada gerencia por lo que ellos hacen, conocen y toman la decisión.
- Cuando son decisiones de inversiones que no implica un movimiento grande dentro la empresa, solo la toman las 2 gerencias, ven los pros y contras, además de otros factores y concluyen tomando la decisión.
- Cuando son más grandes las inversiones, generando un movimiento en todas las áreas, se llama a comité de gerencias junto a los departamentos, se expone toda

la parte técnica, económica, presupuestal y se toma la decisión en criterios de todos los integrantes de la reunión.

❖ **Relación interpersonal de los colaboradores**

Es uno de los objetivos importantes que tiene la empresa y trata de hacer que las relaciones interpersonales se lleven a un nivel alto en el cual se establezca como valor principal que es el respeto, ellos tienen políticas que llegan a tener sanciones importantes a todo nivel.

Las jefaturas tuvieron que aprender como poder hablar con sus empleados, además como empresa sancionan a todos por igual independientemente del cargo que ocupe en la empresa, llevan capacitaciones no solo a sí mismos, sino también a sus empleados para aprender sobre el: compañerismo, compromiso, de tolerancia, etc.

Tienden a tener reuniones amistosas, compartiendo por un cumpleaños o una fecha especial, comparten un almuerzo, una cena, crear esos vínculos como empresa.

Dentro la empresa existe un ambiente bastante aceptable, ya que como ingresan o hay retiros del personal, entonces es un diario trabajar para mejorar como personas dentro de la empresa y que puede ayudar a mejorar fuera de la empresa

❖ **Tratamiento que castiga**

Esta política es utilizada en caso de ver un comportamiento no adecuado para la empresa, tiene diferentes pasos:

1. Es una charla amistosa, haciendo conocer el error que cometió.
2. Es una charla formal que lleva un informe, que se le hace firmar y constar a la persona que ya hubo una charla amistosa
3. puede llegar a haber un memorándum e incluso el retiro de la persona de la empresa. Teniendo todo un proceso que se puede demostrar que la persona a incumplido o no siguió las instrucciones.

5.4.CONTROL:

Una vez que las actividades están en marcha, es importante evaluar y controlar el progreso hacia el logro de los objetivos. Esto incluye la medición de resultados, la comparación con los planes establecidos y la toma de medidas correctivas si es necesario para garantizar que la empresa esté en el camino correcto.

❖ Presupuesto

Aun no cuentan con una gestión de presupuesto que se lleve de manera constante, manejan su presupuesto en función de los trabajos que van generándose, aunque están en desarrollo de llevar un control y proyección del presupuesto de forma más seria.

Por el momento en la forma que la empresa maneja su presupuesto es de la siguiente manera: Tienen contratos que hacen el manejo del dinero de manera anual, a eso le restan todo lo que tiene que ver con gastos administrativos (sueldos, viáticos, gastos generados en mantenimiento de sus autos, etc.), Impuesto sobre las Utilidades de las Empresas (IUE), en función a ello tienen sus ganancias o pérdidas.

No generan de manera anual con el Plan Operativo Anual (POA) ya que ellos tienen la dependencia en un solo cliente que les genera mayor movimiento.

❖ Gestión de riesgos

Cubren los gastos administrativos, tienen una previsión mensualmente. En los últimos años tuvieron un flujo estable, claro que hubo años en los que les fue mejor, de ello depende cuanto trabajo tienen anualmente. Entonces, el directorio de la empresa acuerda retirar un monto fijo de la cuenta de la empresa para prever los aguinaldos y dobles aguinaldos, en si para cubrir las festividades de fin de año, ya que si se retira de golpe puede generar un golpe de desequilibrio a la empresa. Se tiene el 5% en reserva de manera legal, por lo que se debe tener ese porcentaje en reserva para las contingencias, ese dinero se va manejando continuamente, va rotando dentro la empresa.

Si la empresa pasara por un momento de contingencia actualmente su manera de poder cubrir en el momento es pedir un crédito al banco ya que ellos cuentan con un buen historial, por lo que la empresa como tal se hizo conocer como responsable, que maneja su dinero de manera efectiva y eficiente.

6. METODOLOGÍA

La metodología de la investigación constituye el medio indispensable para canalizar u orientar una serie de herramientas teórico-prácticas para la solución de problemas mediante el método científico. Estos conocimientos representan una actividad de racionalización del entorno académico y profesional fomentando el desarrollo intelectual a través de la investigación sistemática de la realidad.

1. Diseño de la Investigación:

- Tipo de investigación: Descriptiva.

La investigación descriptiva es un enfoque de investigación que tiene como objetivo principal describir, explicar y analizar de manera detallada un fenómeno, evento, situación o grupo de individuos, sin manipular o alterar deliberadamente las variables bajo estudio. Su objetivo es proporcionar una representación precisa y objetiva de los hechos tal como ocurren en su entorno natural.

Para el presente trabajo se tomó el presente enfoque para poner recabar información del proceso administrativo de la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L.

2. Técnica de investigación:

Entrevista: Es cualitativa en el que se produce una conversación entre dos o más individuos. Es el sujeto de estudio para obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. El tipo de entrevista es estructurada y diseñada en la base de preguntas abiertas porque la información obtenida permitirá el análisis comparativo y uniformidad en el tipo de información recogida.

7. CONCLUSIÓN

De acuerdo con la información rescatada y a la entrevista realizada, la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L. es una empresa en crecimiento, que brinda servicios de venta e instalación de productos de aire acondicionado de confort. Ofrece distintos tipos de productos como ser en energía, climatización. Además, brinda Servicios de mantenimiento, instalación, consultoría y alquiler. Tiene una organización dividida en dos gerencias y en departamentos. tienen sucursales en tres ciudades principales del país (La Paz, Cochabamba y Santa Cruz). A nivel técnico operativo utilizan el software de Fractal.

El proceso administrativo de la empresa ALL SERVICE C&C S.R.L. consiste en : Planificar , establecer objetivos y metas para la empresa, estrategias y planes para alcanzarlo. En este mismo proceso se encuentra la misión, visión, los valores y metas de la empresa. En el área de organización se divide en función a distintos departamentos como ser: el departamento administrativo, el departamento comercial, el departamento técnico y almacenes y el departamento de calidad, cada uno con una función específica para poder brindar un servicio eficaz. En área de dirección la empresa lidera y motiva al personal para llevar a cabo las tareas y actividades de acuerdo con los planes establecidos. Instaurando el respeto como un valor muy importante. La toma de decisiones depende al grado de importancia y dificultad de cada departamento. La empresa procura que la relación interpersonal de los trabajadores sea amena, implementando por ejemplo capacitaciones, fomentando las reuniones amistosas, formando vínculos amistosos entre compañeros de trabajo. Se tiene reprensiones al personal por un comportamiento inadecuado. En el área de Control se evalúa y controla el proceso para lograr objetivos: la medición de resultados, comparación de los planes establecidos, la empresa no cuenta con una gestión de presupuesto constante, pero tienen una previsión mensual para cualquier percance que se presente

Es una empresa en crecimiento que busca expandirse a nivel nacional e internacional