

Estrategias organizacionales para incrementar los ingresos en una consultora ambiental de la ciudad de Guayaquil del Ecuador. Año 2016

Organizational strategies to increase incomes in an environmental consultant of Guayaquil-Ecuador. Year 2016

María Marieta GUERRERO Falcone [1](#); Pablo Ricardo SAN ANDRÉS Reyes [2](#)

Recibido: 05/04/2018 • Aprobado: 01/06/2018

Contenido

- [1. Introducción](#)
- [2. Metodología](#)
- [3. Resultados](#)
- [4. Conclusiones](#)

[Referencias bibliográficas](#)

RESUMEN:

El incremento de profesionales en Ciencias Ambientales provocó una disminución en las actividades empresariales de la Consultora Ambiental, objeto de estudio, en los últimos años. La presente investigación analiza los factores tanto internos como externos que afectaron a la liquidez de la organización. Por tal motivo, se plantea estrategias organizacionales para fomentar la captación de clientes y la sostenibilidad financiera. Esta iniciativa pretende mejorar los servicios actuales, desarrollando nuevos proyectos que generen un crecimiento en su participación de mercado.

Palabras clave: Estrategias organizacionales, clientes, sostenibilidad financiera y participación de mercado.

ABSTRACT:

The increase of professionals in Environmental Sciences caused a decrease in the business activities of the Environmental Consultant in recent years. The present investigation analyzes the internal and external factors that affected the liquidity of the organization. For this reason, organizational strategies are proposed to encourage customer contracts and financial sustainability. This initiative aims to improve current services, developing new projects that generate growth in their market share.

Keywords: Organizational strategies, customer contracts, financial sustainability and market share.

1. Introducción

El vertiginoso desarrollo de la sociedad moderna si bien ha contribuido a un mejoramiento del nivel de la vida de los pobladores, ha llevado consigo un significativo deterioro del medio ambiente natural, lo que en la actualidad es motivo de profunda preocupación de todos los Estados. En este contexto, las universidades ocupan un lugar protagónico en la preparación

de recursos humanos capaces no sólo de implementar nuevos procesos tecnológicos, sino también de desarrollar sistemas que permitan una optimización de los procesos de producción con un mínimo deterioro de las condiciones naturales.

Toda actividad tendiente a mejorar los procesos de producción en todas las áreas de la técnica moderna debe ir acompañada de una evaluación ambiental apropiada, de modo que se establezcan las condiciones de manejo ambiental sustentable de los procesos de producción y esto es posible a través de la implementación de medidas ambientales tendientes a mitigar, controlar o minimizar los impactos ambientales negativos significativos en la sociedad. Es entonces imprescindible para los promotores de procesos de producción innovadores, realizar consultoría medioambiental que permita definir las acciones de protección del ambiente en el que estos procesos se desarrollan.

El enfoque de las actividades de la Consultora Ambiental desde sus inicios estuvo dirigida a la prestación de servicios de consultoría y asesoría técnica en Ingeniería Ambiental y ciencias afines.

Los servicios se ejecutan por contratación directa de clientes externos tanto estatales como privados, por lo que la gestión de recursos económicos propios le ha permitido a la organización se mantenga como un organismo con autonomía económica y financiera.

La consultora desarrolla y promueve estudios de impacto ambiental que involucran proyectos de desarrollo del país, asesora al sector productivo, estatal y privado, en aspectos ambientales y de manejo de recursos naturales, además propone políticas y estrategias ambientales dirigidas hacia la comunidad, promueve el desarrollo de investigaciones científicas y tecnológicas relacionadas con la defensa del medio ambiente, fomenta la formación de recursos humanos en ciencias ambientales, la cooperación interdisciplinaria con organismos nacionales e internacionales en la defensa del Medio Ambiente.

En los últimos años los ingresos se han visto apreciablemente reducidos, debido a que muy pocos proyectos se han ejecutado, lo que puede deberse a la falta de gestión interna para captar clientes y realizar acercamientos a instituciones estatales y privadas para promocionar los servicios de la Consultora. Ante estas condiciones, este trabajo pretende proponer estrategias organizacionales para lograr la captación de nuevos clientes y la presentación de nuevos proyectos que suministren recursos económicos que fortalezcan su autogestión económica.

Las empresas, instituciones y centros que prestan servicios de asesorías, consultoría e investigación son de mucha importancia para el sector productivo del país, considerando la eficacia y el beneficio que tiene el control ambiental, para esto es necesario promover diferentes estrategias de gestión para mejorar los ingresos de la Consultora, fomentando su sostenibilidad financiera.

1.1. Análisis de los factores internos y externos que afectan a la organización

La Consultora Ambiental es reconocida a nivel nacional, cuenta con el respaldo de una imagen corporativa seria y confiable, que le ha permitido permanecer en el mercado de servicios por más de 20 años. Esta imagen que proyecta y avala la calidad del trabajo es la base de las estrategias de captación de clientes y promoción del producto.

Dentro de los clientes recurrentes de la Consultora Ambiental representan a los usuarios internos de la empresa. El Ministerio del Ambiente (MAE) otorga de manera bianual la calificación a la organización como consultora ambiental autorizada con categoría A. Esta certificación promueve la imagen de la consultora, puesto que anualmente esta organización publica en su página web la lista actualizada de las consultoras autorizadas en el Ecuador.

La empresa dispone de técnicos especializados en todos los campos para desarrollar los estudios que se han adjudicados, como son Ingenieros con doctorados en: ingeniería ambiental, químicos, biólogos especialistas en limnología, flora, herpetología, ictiología, avifauna, entomólogo, mamíferos, eléctricos, arqueólogos, geólogos, geotécnicos, agrónomos, industriales, mecánicos, sociólogos, portuarios, expertos en GIS, ingenieros de

petróleos, civiles, oceanógrafos, acuicultores, diseño gráfico, estadística, físicos, ingenieros de alimentos, hidrólogos, ya sea por contratación directa o por concurso público por medio del Sistema de Servicios Nacional de Compras Públicas (SERCOP). Además, cuenta con una infraestructura adecuada para el desarrollo de las actividades, como oficinas, equipos modernos y calibrados. Estos son requeridos en trabajos de campo sean estos, muestras de suelo, agua, sedimentos, entre otros.

Entre otras fortalezas de la organización, los laboratorios cuentan con infraestructura propia, incluyendo las adecuaciones y equipos necesarios para realizar los trabajos requeridos en todo tipo de estudios relacionados con el medio ambiente. Con esta certificación como Consultora Ambiental, se proporciona credibilidad del servicio prestado a empresas públicas como EP PETROECUADOR, CELEC, Unidad de Negocios Electroguayas CNEL, Empresa Eléctrica Pública Unidad de Negocios Guayaquil, CNEL Guayas - Los Ríos y la Autoridad Portuaria de Guayaquil, además de las empresas privadas a lo largo del territorio nacional.

Los costos propuestos por el servicio prestado son alcanzables y medibles, esto se debe a que se ha mantenido con los mismos precios por más de cinco años y también por la alta competencia ambiental calificada por el Ministerio del Ambiente, tales como compañías y consultores individuales a nivel nacional. La experiencia y la disponibilidad del grupo de profesionales capacitados en diferentes campos es otro punto que destacar. Así mismo, la consultora, presta múltiples servicios a empresas privadas, como asesorías ambientales, monitoreos, servicio de asesoría en el área de seguridad y medio ambiente.

La organización también posee ciertas debilidades, ya que el presupuesto es restringido debido a la economía por la que estaba atravesando el país, y por disposición del gobierno todas las instituciones públicas debían acogerse a la reducción del gasto público, limitando la demanda de servicios ambientales requeridos por entidades públicas. Actualmente, la organización como consultora ambiental se encuentra con clientes limitados, debido a la gran oferta de consultoras calificadas por el Ministerio del Ambiente del Ecuador (MAE).

Además, los técnicos profesionales con los que cuenta la consultora son en su mayoría eventuales, muchos son docentes de Universidades o profesionales en el sector privado, por lo que la logística para coordinar reuniones entre ellos es compleja. La Consultora se encuentra limitada a los procedimientos en contratación de personal de planta no profesional por políticas aplicables. Los trabajos adjudicados a la Consultora son un servicio temporal, con un plazo de ejecución y entrega determinado por contrato y magnitud del estudio.

Entre las oportunidades, se aprovecha la existencia de herramientas de marketing, por ejemplo, el "networking", en la cual se puede difundir los servicios de una forma muy específica, única e interesante, a través de las redes sociales y páginas de internet. Por otro lado, en el caso del desarrollo de proyectos ambientales estatales, los trabajos aprobados para ejecutarse son aquellos a los que se les ha asignado un presupuesto limitado por parte del Estado.

Las empresas públicas y privadas consideradas de medio o alto impacto y riesgo ambiental están obligadas a obtener la Licencia Ambiental, según el Art. 25 Licencia Ambiental del Acuerdo Ministerial 061 que reforma el Libro VI del TULSMA. La Consultora ha tenido algunos clientes nuevos recomendados a través de los recurrentes, como el caso de los grupos Wong, Vilaseca Soler, Corporación el Rosado, Corporación Noboa, entre otros. Además, en los últimos diez años el crecimiento en el mercado ha sido de un 20%, debido a que el gobierno del Ecuador designó un gran porcentaje de fondos a nuevos proyectos eléctricos que han favorecido a las consultoras ambientales.

Entre las amenazas se destaca una amplia lista de consultores ambientales calificados en el Ministerio de Ambiente del Ecuador (MAE), los mismos que están autorizados a realizar todo tipo de estudios ambientales; y esto hace que la competencia sea mayor y la organización cuente con menos posibilidades de que le sean adjudicados los procesos.

Las consultoras privadas y/o los consultores individuales tienen un alto poder de negociación al momento de ofertar los servicios, por la libertad de decisiones que maneja la misma, y los grandes obstáculos que se presentan al concursar en el portal de compras públicas. Se exigen especificaciones técnicas que consultoras con mayor recurso tecnológico pueden

cumplir.

Las políticas macroeconómicas implementadas en los últimos años por el Gobierno, ha causado que las empresas públicas incumplan con los pagos restringiendo el presupuesto de la Consultora. Además, menos empresas estatales cuentan con recursos para financiar proyectos ambientales, además de políticas en la restricción del gasto público que afecta a la Consultora (Hurtado F. & Rivadeneira J., s.f).

En el país existe una alta oferta de consultores ambientales, presentándose para ello una amenaza, y afectando de una manera considerable a la Consultora para realizar los servicios ambientales.

Para complementar los argumentos antes mencionados con relación a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, se desarrolló un análisis a profundidad de los factores externos que afectaban a la organización. La investigación muestra que todos los estudios ambientales son realizados en base al Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente (TULSMA) y de acuerdo al área económica a la que pertenece el proyecto a desarrollar, con lo que se aplican leyes ambientales como la Ley Orgánica del Servicio Público de Energía Eléctrica, el Reglamento sustitutivo del Reglamento Ambiental para las Operaciones Hidrocarburíferas en el Ecuador (RAOHE), entre otras. Estas leyes inciden en la consultora cuando cambian continuamente y periódicamente los técnicos de los organismos de control a cuyo cargo está la aprobación de los estudios de consultoría, dificultando la aprobación de los estudios ejecutados que se encuentran en revisión y análisis del ente regulador. (MAE & LOSPEE, 2015).

Las subvenciones públicas dependientes de los regímenes radican en el desembolso de un importe de capital por la Administración, a una persona, sin obligación de reembolsarlo, para que realice cierta actividad que se considera de interés público. "Existen dos características habituales de subvenciones, las que hacen que dependan de la exportación del producto del cual este sea (subvenciones a la exportación) y las que no dependen directamente de esa exportación (subvenciones internas)" (PROECUADOR, 2013). La Consultora Ambiental enfoca la actividad al sector público, los mismos que aplican las subvenciones internas, ya que el mismo no dependen directamente de las relacionadas a la exportación.

En la asignación del presupuesto, uno de los objetivos del Código Orgánico Monetario y Financiero, publicado en Suplemento del Registro Oficial No. 332 de 12 de septiembre de 2014, es gestionar la sostenibilidad del régimen monetario nacional y de los regímenes de seguros y valores, y garantizar el cumplimiento de las obligaciones de cada sector y entes que los conforman.

Así mismo, constituye reformas sobre el destino de recursos fiscales como impuestos, multas y otros ingresos que recaudan entidades públicas, los que deben ser colocados en la Cuenta Corriente Única del Tesoro Nacional, y el Estado certifica la asignación de recursos a cada una de las Entidades para el desempeño de la misión (Ministerio de Finanzas, 2014). La asignación del recurso financiero a las entidades públicas afecta positivamente a la Consultora, con lo que las instituciones pueden acceder a los servicios que se tienen programados en el Programa anual de compras (PAC).

"De acuerdo con cuentas nacionales del Banco Mundial, se evidencia una importante caída respecto al crecimiento per cápita en el Ecuador desde el año 2010 hasta el 2015, su nivel más alto fue en el 2011 donde el boom en los precios del petróleo, obras incuantificables del sector público y el alto gasto estatal incidieron fuertemente en la población económicamente activa donde el circulante dentro del país era muy notorio. Sin embargo, este desenfreno económico no pudo mantenerse por mucho tiempo, por ello se reporta desde el año 2015 una crisis económica palpable y crítica que ha afectado de gran manera los ingresos de la ciudadanía que depende de la generación de empleo" (Vergara, N., San Andrés, P. & Pacheco, M. 2017), con lo que las políticas macroeconómicas del gobierno incidieron en el incremento del desempleo, dando como resultado un 4,77% a finales del 2015 (INEC, 2015). Por ende, los efectos económicos afectaron a la rentabilidad de la organización.

La falta de capacitación para el uso de nuevas tecnologías es un factor fundamental de análisis, puesto que los nuevos proyectos deben ser adecuadamente socializados a fin de

que la población acepte los nuevos retos tecnológicos a los cuales se debe acceder. Además, en la actualidad, la mayor parte de la población mundial, tanto en los países desarrollados, como en los países en vías de desarrollo, está expuesta a altos niveles de contaminación ambiental que ocurre por los nuevos proyectos tecnológicos.

Es muy importante tomar consciencia de que no es necesario estar expuesto de forma especial, sino que la exposición cotidiana es tóxica y esto traerá problemas de salud poblacional (Geoambiental, 2013). Por ende, para la Consultora los actores sociales deben conocer del tema y de esa manera se conseguiría mejorar el cuidado necesario sobre la salud poblacional.

Herramientas de comunicación como el internet, redes sociales y otras, pueden ser utilizadas positivamente para efecto de atraer oportunidades de negocio. Esto afecta positivamente a las empresas, ya que se requiere de involucramiento de los grupos poblacionales hacia los que se dirigen los proyectos de desarrollo. Por medio de la tecnología es posible realizar negocios, conseguir clientes, gestionar recursos y contratar personal idóneo, sin embargo, también se experimenta efectos negativos porque ya no se programan reuniones, no hay interacción directa entre las personas y es poco probable muchas veces convencer a los clientes de las mejores alternativas que se proponen.

Los cambios tecnológicos han contribuido a mejorar los tiempos de vida útil de máquinas y herramientas, y cada vez aparecen nuevas alternativas por lo que es posible definir cambios sustanciales en las empresas que usan bienes tecnológicos, lo que puede conducir a reducir personal de operación y mantenimiento.

"La distribución representa en todos los países una alta proporción de la producción y el empleo. El sector tiene gran dinamismo y evoluciona con rapidez. La tendencia acentúa la concentración y el desarrollo acelerado de nuevas formas de competencia; por ejemplo, a través del comercio electrónico" (OMC, 2016).

Con las nuevas formas de producción y distribución, según la Organización Mundial del Comercio, se está viviendo una etapa tecnológica, con esta evolución se puede realizar la mayor parte de los servicios por medios electrónicos. Los servicios que presta la Consultora son distribuidos por medio de correos electrónicos y de la forma de producción, en este caso se realiza el trabajo in situ por la información que es necesario obtener para elaborar el producto o prestar un servicio. Por ejemplo, en el Art. 2. Objetivos específicos de la LOSPEE, 2015, numeral 2, se indica que uno de ellos es proveer a los consumidores o usuarios finales un servicio público de energía eléctrica de alta calidad, confiabilidad y seguridad; así como el servicio de alumbrado público general que lo requieran según la regulación específica.

La Consultora Ambiental, ha sido contratada en varias ocasiones por clientes del sector eléctrico, los mismos que han solicitado el servicio ambiental, y éstos a su vez han sido desarrollados y socializados en distintos estamentos de la población.

Los proyectos de desarrollo promocionados por el Estado o por promotores privados son fundamentales para el avance socioeconómico de la población. Son importantes los grandes proyectos como la construcción de centrales hidroeléctricas, oleoductos y poliductos, instalaciones fabriles, pero también proyectos de mejoramiento de estructura urbana y rural como la construcción de carreteras, caminos vecinales adecuadamente transitables, redes de transmisión eléctrica, telefonía fija y móvil, entre otros proyectos.

Si bien todos los proyectos de infraestructura son necesarios, no es menos cierto que éstos durante la construcción y operación pueden provocar impactos negativos sobre el ambiente, pero positivos para la población considerando la posibilidad de empleos directos e indirectos. Por lo antes descrito, se puede indicar que estos proyectos deben ser desarrollados considerando herramientas de gestión ambiental que deben ser recomendadas y que son requeridos, tanto por cumplimiento de la normativa ambiental del país, y por los organismos de crédito internacionales.

Lo referente al cuidado de la ecología tiene especial atención y la Consultora está en capacidad de desarrollar proyectos ambientales en los que se involucra a la comunidad, haciendo que las personas de todas las edades de la zona de influencia de cada proyecto hagan conciencia del cuidado ecológico. Por ende, los proyectos ambientales deben tener

medidas para evitar el efecto negativo del cambio climático.

La normativa ambiental ecuatoriana es muy diversa, amplia y exigente. El Texto Unificado de la Legislación Ambiental Secundaria del Ministerio del Ambiente, regula las actividades públicas y privadas en materia de calidad ambiental y define las condiciones que debe tener cada estudio que se proponga como complemento a los proyectos de ingeniería (MAE, 2015). La empresa, como Consultora Ambiental cumple con lo dispuesto en el artículo 1 y todos los artículos del acuerdo No. 061, reforma del Libro VI del Texto Unificado de Legislación Ambiental Secundaria. En la actualidad el advenimiento del Código Orgánico Ambiental, requerirá de reformas a los reglamentos existentes, y esto sin duda puede afectar altamente a la gestión de la consultoría ambiental.

Las empresas públicas tienen toda la facultad de solicitar los servicios ambientales para sus proyectos, según lo regulado por los organismos de control. En el Art. 7 de los servicios a la comunidad de la LOES, Ley Orgánica de Educación Superior, menciona que se realizarán mediante prácticas y pasantías pre profesionales, en los ámbitos urbano y rural, según las propias características de la carrera y las necesidades de la sociedad" (LOES, 2011).

2. Metodología

Este estudio es de carácter exploratorio puesto que investiga el criterio de los clientes actuales y potenciales. Se desarrolló encuestas a directivos de organismos estatales y privados que pudieran apoyar las actividades de consultoría, así como consultas directas con el objetivo de verificar el nivel de aceptación como proveedor de servicios de estudios o proyectos ambientales.

Los estudios exploratorios consideran fenómenos comparativamente olvidados; adquiriendo información sobre el evento de interés a través de una búsqueda histórica profunda; identificando conceptos o variables prometedoras para proponer afirmaciones (principios) ejecutables. (García R. M. & Ibarra V. L., 2012). El estudio también es de carácter descriptivo, permitiendo valorar la situación actual de la organización y proponer alternativas de mejora en los procedimientos para la captación de clientes. Es importante recalcar que sobre la base de los datos obtenidos, se definirán estrategias para aprovechar eficientemente el desarrollo de proyectos.

Se aplicó un estudio no experimental de tipo transversal, ya que el universo muestral corresponde a los clientes que han solicitado servicios a la Consultora durante el periodo 2010-2015, cifra que suma 19 empresas. Por otro lado, cuenta con 12 clientes potenciales, con los cuales la organización ha tenido un acercamiento previo a finales del año 2015 y ellos a su vez, han expresado su interés en la contratación de los servicios de la consultora. Por ende, se aplicó este estudio porque el investigador en este caso no manipula las variables, sujetos o condiciones, ya que el mercado objetivo es manejable para trabajar y desarrollar el análisis respectivo, siendo en este caso un número pequeño y finito. Además, la data es tomada en un momento único o específico (Hernández, R.; Fernández, C. & Baptista, M. 2010).

Se ha establecido como parámetro de medición del grado de aceptación del servicio, al índice de satisfacción del cliente. Este tendrá una evaluación periódica semestral y medirá cuantitativamente la eficacia de las estrategias de la empresa. En cambio, para medir el éxito de la presentación de ofertas de servicios se utiliza como índice, el porcentaje de ofertas aceptadas vs ofertas presentadas.

Instrumentos académicos como el análisis de los factores internos y externos que afectan directamente en las empresas fue imprescindible para analizar la situación que atravesaba la organización, y así desarrollar estrategias organizacionales para incrementar su participación de mercado. Evaluar los grupos de intereses que inciden en la productividad de los negocios, es fundamental para tomar decisiones efectivas que fomenten el desarrollo económico empresarial.

Por último, se aplicó un estudio de regresión simple lineal para analizar el nivel de incidencia de los ingresos en las utilidades de la Consultora durante el periodo 2008-2015. Los resultados indican que por cada dólar que obtiene la empresa, \$0.20 aporta en las

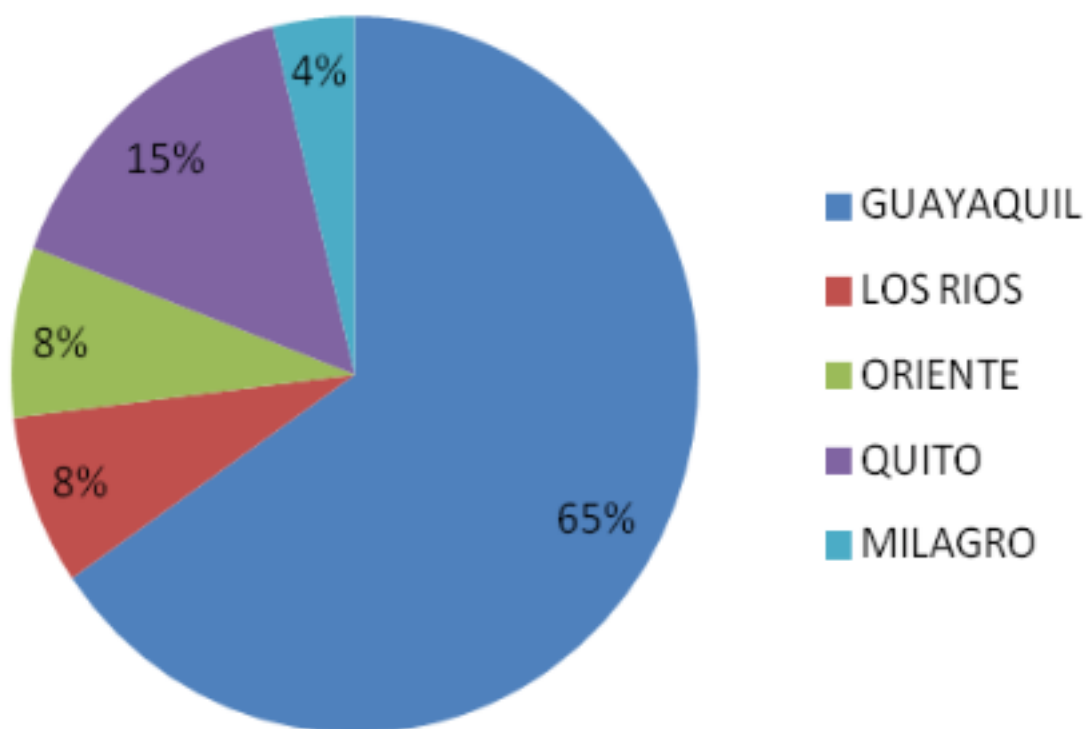
utilidades. Además, los beneficios económicos captados por clientes contribuyen en un 29% de las ganancias netas de la organización, con lo que demuestra que existen otros factores que indican sobre el patrimonio, como competencia en el mercado, decisiones en cuanto a procesos administrativos y políticas gubernamentales que a su vez afecta al poder adquisitivo de los empresarios.

3. Resultados

3.1. Resultados de las encuestas a clientes actuales

Gráfico No. 1

Clasificación de los clientes según la ciudad de procedencia

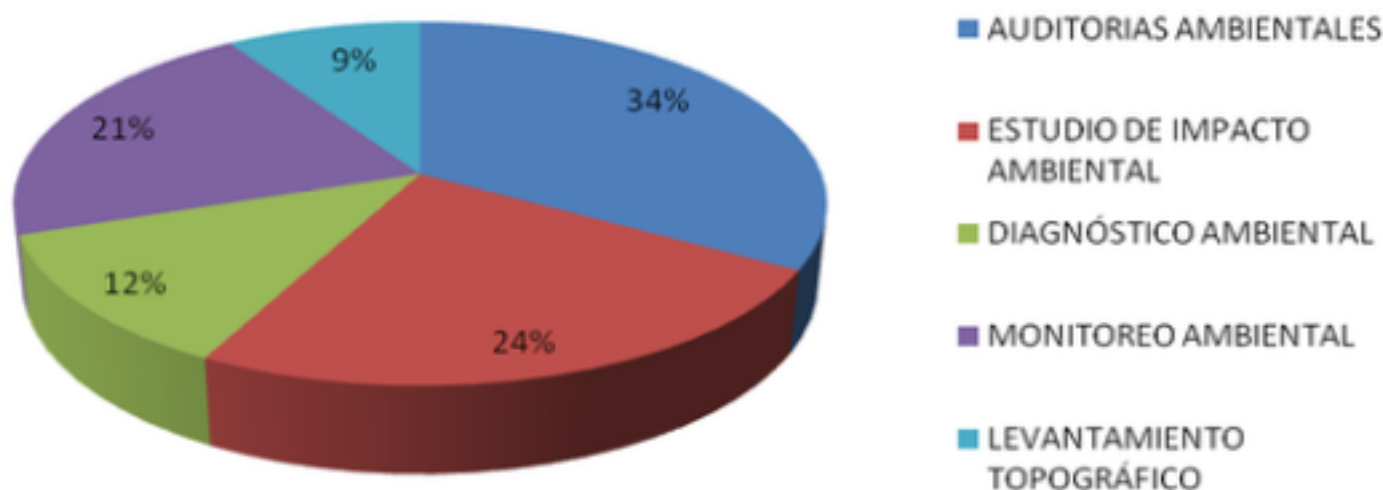


Elaborado por autores

Para realizar la medición de la calidad del servicio que ofrece la organización y saber las debilidades que esta cuenta, se desarrollaron encuestas a 19 clientes categorizados como clientes Actuales, de los cuales el 65% radica en Guayaquil.

Gráfico No. 2

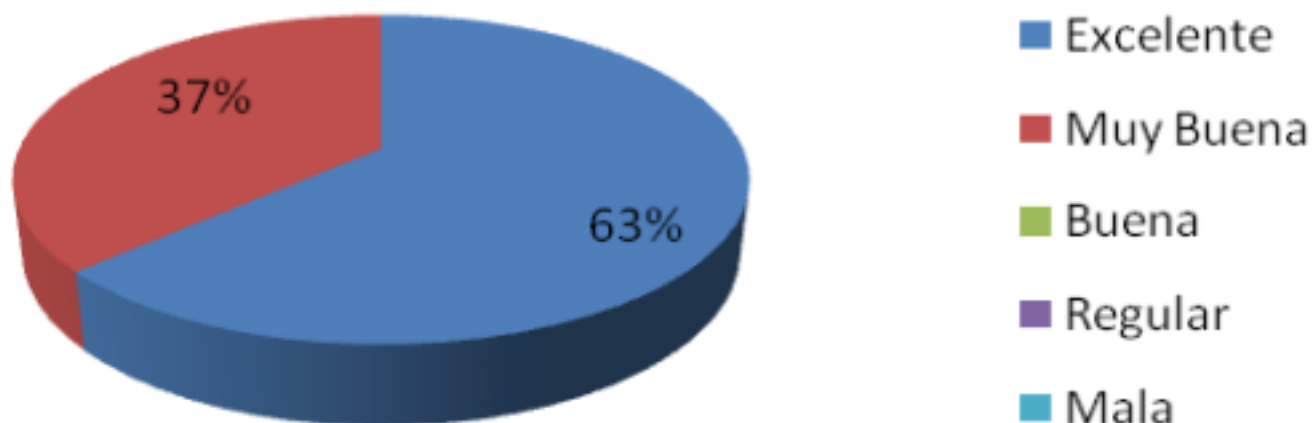
Tipos de estudios contratados en el periodo 2010-2015



Elaborado por autores

De las 19 empresas encuestadas, el 45% ha realizado estudios ambientales de tipo exploratorio o inicial (estudios de impacto ambiental, diagnóstico y levantamiento topográficos) y el 55% realiza trabajos periódicos con la consultora. (Auditorías y monitoreo ambiental).

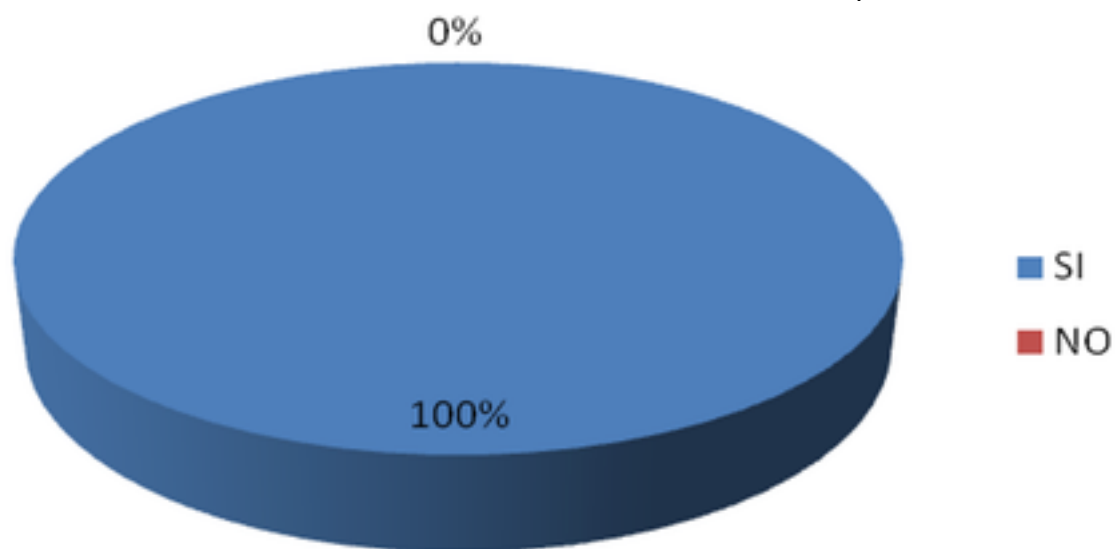
Gráfico No. 3
Atención profesional y oportuna



Elaborado por autores

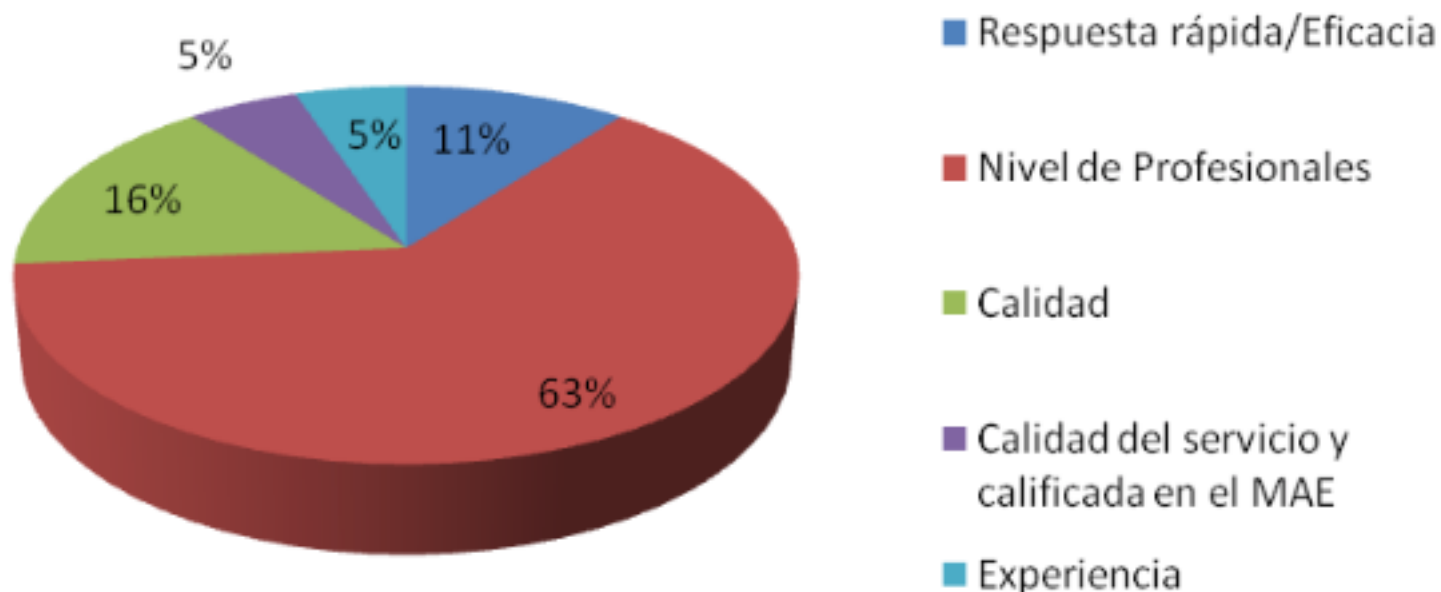
Sobre el tipo de atención profesional y oportuna brindada por la consultora, la mayoría de los encuestados (63%) cataloga este servicio como excelente y la diferencia muy buena. Esta variable se encuentra relacionada con la entrega de los trabajos en el tiempo establecido por contratos.

Gráfico No. 4
Recomendación a la Consultora Ambiental como proveedor



Elaborado por autores

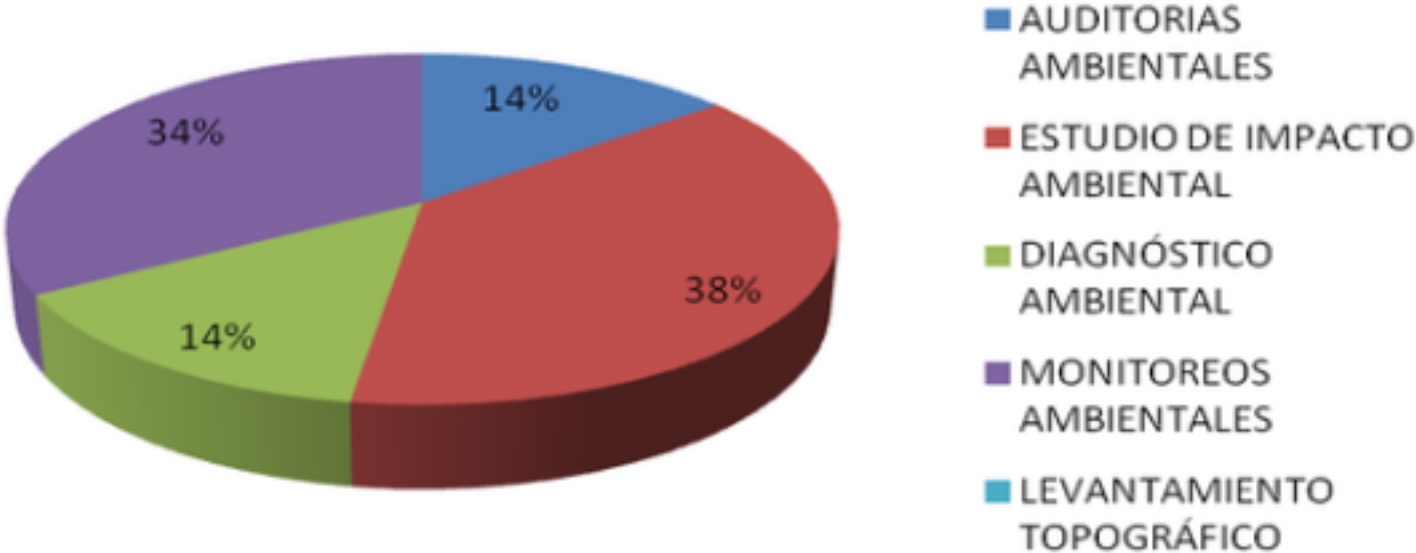
Gráfico No. 5
Causas de la recomendación de la Consultora Ambiental



Toda la población muestral recomendaría el servicio que presta la Consultora Ambiental y de los motivos expuestos, el más sobresaliente es la calidad de profesionales que conforman el equipo consultor, con alto nivel académico y expertos en el área ambiental y la calidad del producto final presentado, que constituye el 79% de la muestra.

3.2. Resultados de las encuestas a clientes potenciales

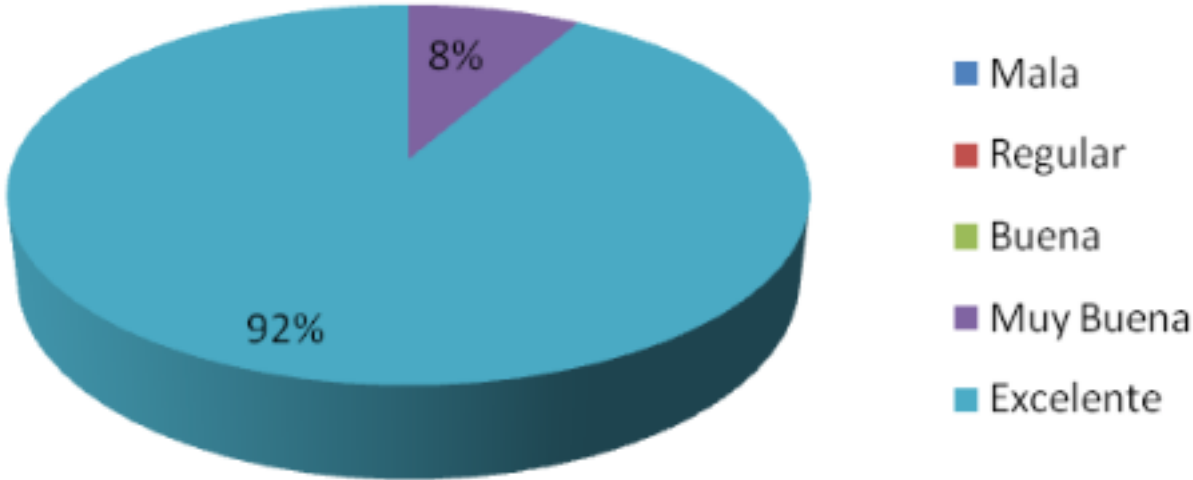
Gráfico No. 6
Tipo de servicio de interés de los clientes potenciales



Elaborado por autores

El 38% de los potenciales clientes señalaron estar interesados en el servicio de elaboración de estudios de impacto ambiental y 34% de los encuestados, en la realización de monitoreo ambientales. Estos son los más representativos del total de la muestra.

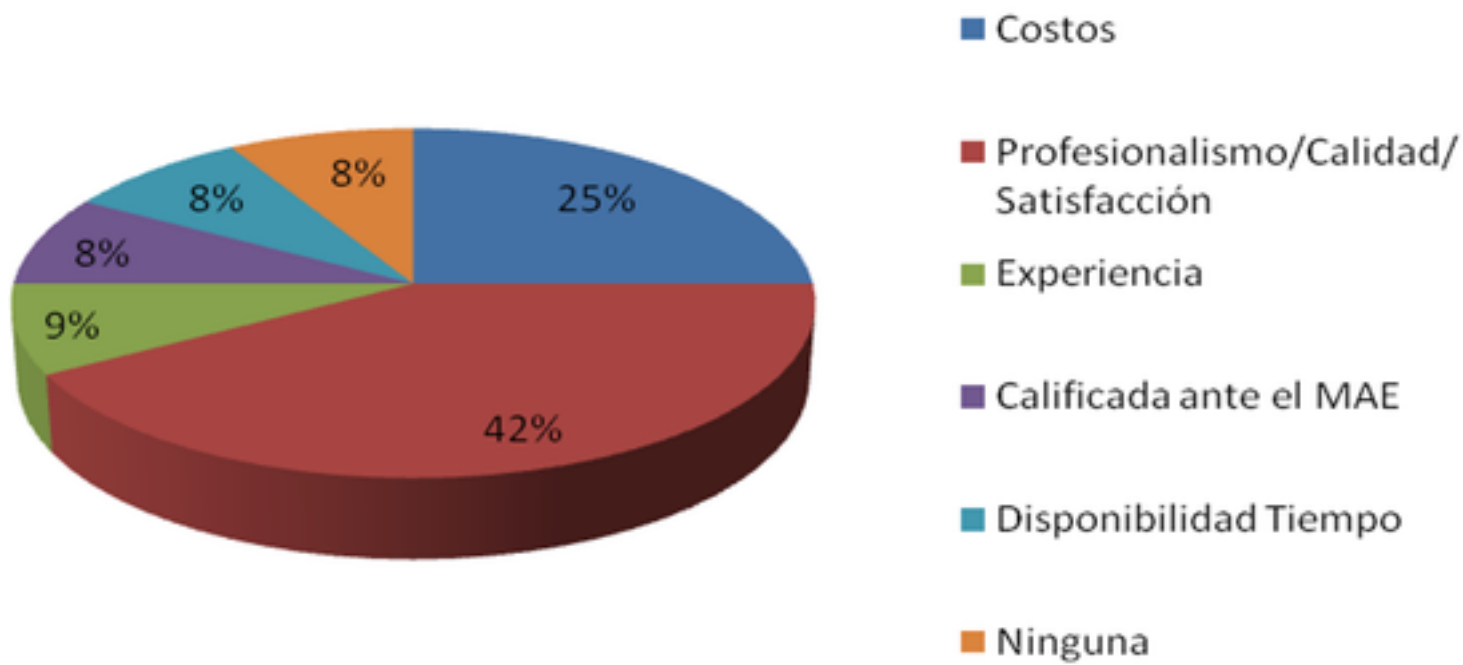
Gráfico No. 7
Referencias por parte de los clientes potenciales



Elaborado por autores

El 92% de los clientes potenciales consideran que la Consultora Ambiental brinda un servicio excelente y sólo el 8%, considera la prestación de sus servicios como muy buena.

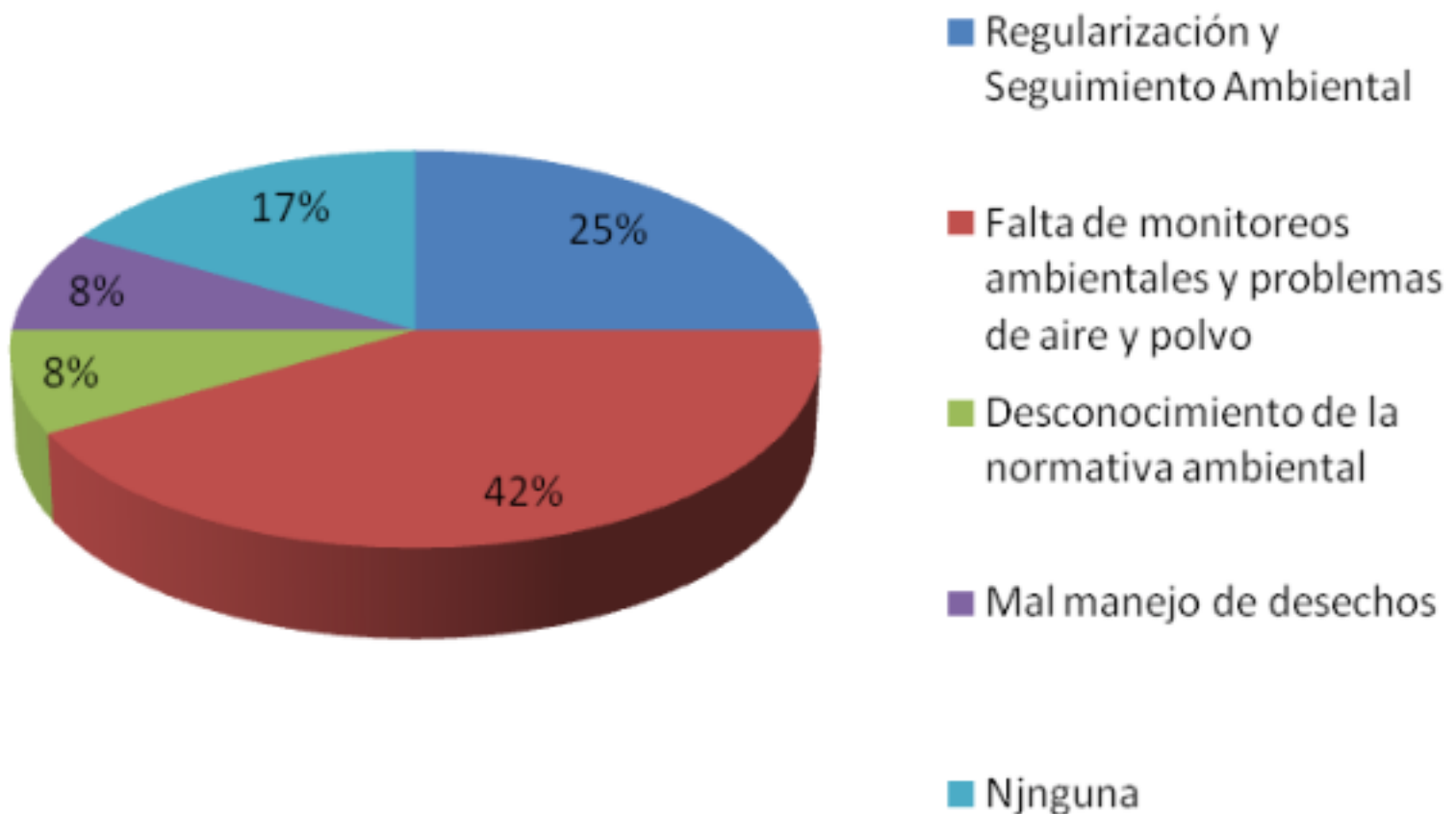
Gráfico No. 8
Factores considerados por los clientes potenciales para contratar el servicio



Elaborado por autores

Entre los factores más relevantes considerados por los clientes potenciales para contratar el servicio son el profesionalismo, calidad y satisfacción del servicio; y los costos del contrato, y estos representan a un 42% y 25% respectivamente.

Gráfico No. 9
Dificultades que atraviesan los clientes potenciales



Elaborado por autores

La mayor parte de la población encuestada presenta dificultades de monitoreo, regularización y seguimiento ambiental (67%). El 8% desconoce la normativa, el 17% no presenta inconvenientes y un 8% manifiesta problemas de manejo de desecho. Esto quiere decir que entre los actuales servicios que oferta la consultora aún no se ha cubierto la capacitación en temas ambientales regulatorios.

Resultados de la Regresión lineal (Periodo 2008-2015)

. reg UTILIDAD INGRESOS

Source	SS	df	MS	Number of obs =	96
Model	2.2687e+10	1	2.2687e+10	F(1, 94) =	41.59
Residual	5.1274e+10	94	545470238	Prob > F =	0.0000
Total	7.3961e+10	95	778540557	R-squared =	0.3067
				Adj R-squared =	0.2994
				Root MSE =	23355

UTILIDAD	Coef.	Std. Err.	t	P> t	[95% Conf. Interval]
INGRESOS	.2027017	.0314306	6.45	0.000	.1402954 .2651079
_cons	4318.765	2602.212	1.66	0.100	-847.9881 9485.519

Elaborado por autores

4. Conclusiones

La Consultora requiere elaborar un modelo de promoción de los servicios para captar nuevos clientes, a través de estrategias de mercadeo y ventas, uso de herramientas informáticas actuales para información y consultas a través de la página web de la organización, creación de base de datos de potenciales y fieles clientes, categorización de las necesidades y propuestas para satisfacerlas, difusión de los servicios a través de trípticos y participación en seminarios y conferencias con temática ambiental.

A fin de mejorar el nivel de satisfacción de los clientes, se incluirán propuestas para mejorar la atención a los interesados, aumentando la eficiencia y el carácter técnico presentado. Es fundamental que la organización desarrolle procedimientos generales y específicos que permitan la generación de proyectos a los clientes identificados.

En la actualidad numerosos centros de estudios e investigación han visto reducida significativamente la actividad debido a factores internos y externos que merecen un profundo análisis a fin de orientar las actividades a altos niveles de competencia y calidad. Es entonces imprescindible hacer una recopilación de las bases de datos que contengan al menos la siguiente información: nombre de los proyectos ejecutados, fecha de inicio, plazos de ejecución, recursos económicos y materiales involucrados, montos referenciales y productos logrados, a fin de realizar una propuesta de gestión y de mejoramiento del desempeño.

Sin duda el marco legal vigente en el Ecuador muchas veces limita a las entidades que prestan servicios a entidades públicas, por lo que las nuevas regulaciones en el ámbito de la contratación pública deberán ser estudiadas, a fin de que los procedimientos propuestos cumplan cabalmente los requisitos descritos en las leyes y reglamentos vigentes.

Esta información servirá para proyectar lineamientos de presentación de propuestas, a través de las nóminas del personal que participará en cada proyecto, presupuesto e indicadores de gestión para medir la cantidad de propuestas presentadas y propuestas aprobadas, o cuantificación de actas de entrega recepción versus contratos firmados u órdenes de trabajo aprobadas.

Dentro del marco legal ambiental vigente, se debe destacar el Código Orgánico Ambiental (COA) y las futuras reformas al Acuerdo Ministerial 061 de mayo de 2015, en el que se ha establecido los nuevos tipos de documentos ambientales que requieren las diferentes empresas de acuerdo al tipo de actividad con el objeto de favorecer la autogestión de los propios proponentes. Por lo tanto, esta normativa ha disminuido y en el futuro podrá disminuir la cantidad de estudios ambientales que deben ser elaborados por empresas consultoras externas.

Una amenaza para la Consultora constituye la alta oferta de servicios de las ramas en la cuales la organización está especializada y que ha contribuido a producir una baja en los costos de los servicios que se ofertan, reduciendo de alguna forma las posibilidades para que la organización logre ganar convenios y contratos con las empresas estatales y privadas que requieren servicios ambientales o de ingeniería.

Por ende, se plantea desarrollar nuevas estrategias organizacionales como: Diseño de una página web interactiva, asignación de un técnico encargado para la revisión diaria del portal de compras públicas, capacitación en relaciones públicas y atención al cliente a los técnicos principales y personal de planta. Además, abrir nuevas líneas de servicio con respecto al manejo de desechos sólidos municipales e industriales peligrosos y no peligrosos. También, se propone servicios de capacitación teórica y práctica en el manejo de la gestión ambiental en empresas estatales y privadas, ofertando cursos específicos para formación independiente y bajo el sistema "In House".

Se sugiere realizar una revisión de los procesos administrativos de la consultora y una evaluación de los recursos existentes, para establecer como captar a los potenciales clientes de instituciones públicas y organizaciones que se encuentren interesadas en desarrollar nuevos proyectos especialmente de infraestructura, como son los ministerios de salud, educación, ambiente, industrias, empresas de telefonía y de petróleos, así como entidades privadas que requieran la regularización ambiental ante la autoridad ambiental competente.

Es necesario evaluar la calidad de los proyectos realizados y la percepción y categoría en la que se encuentra la consultora de estudios escogido, considerando las encuestas a funcionarios públicos de reconocidas entidades estatales, analizando además la capacidad de la consultora de prestar servicios inmediatos.

Por último, es conveniente una estrategia de mercadeo mediante la relación directa de los profesionales de la consultora, con los potenciales clientes a través del networking, lo que ha demostrado ser un instrumento altamente positivo para la gestión de clientes y esta tiene aplicación directa en muchas áreas de la prestación de servicios.

Referencias bibliográficas

Banco Mundial (2015). Banco Mundial en Ecuador. Recuperado de <http://www.bancomundial.org/es/country/ecuador>

Consultora Ambiental (1990). *Estructura de la Consultora Ambiental*. Guayaquil..

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

INEC. (2015). Estadística Económicas. Quito: INEC. Recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/estadisticas/>

LOSPEE. (2015). Agencia de Regulación y control de electricidad. Recuperado de <http://www.regulacionelectrica.gob.ec/>

Machuca, M., & Martínez Costa, C. (2008). El impacto del factor estratégico en los proyectos de gestión del conocimiento del sector de la consultoría. *Intangible Capital*, 281-298.

Ministerio del Ambiente del Ecuador, M. (2003). Texto Unificado de la Legislación Secundaria del Ministerio del Ambiente, TULSMA. Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.

Ministerio de Finanzas. (2014). Justificativo proforma presupuesto general del Estado 2015. Recuperado de <http://www.finanzas.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/01/Justificativo-de-Ingresos-y-Gastos-Proforma-2015-PDF.pdf>. .

Rodríguez&Lorenzo. (2008). Cuidado y protección del medio ambiente por un futuro sostenible con integración solidaria y humanista. *Año 50 de la Revolución*, 1.

Teas, K. (1994). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: An Assessment of a Reassessment. *The journal of marketing*, 132-139.

Vergara, N, San Andrés, P. & Pacheco M (2018). Índice de la libertad económica y su eficiencia de análisis para la economía del Ecuador. Año 2015. Revista Espacios. Vol 39, Año 2018, Número 09, Pag. #8. Recuperado de

1. Ingeniera en Administración de Empresas con énfasis en Gestión Empresarial-Universidad Ecotec
 2. Docente de la Universidad Ecotec de Samborondón. Magíster en Economía y Finanzas de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Email: psanandres@ecotec.edu.ec
-

Revista ESPACIOS. ISSN 0798 1015
Vol. 39 (Nº 44) Año 2018

[Índice]

[En caso de encontrar algún error en este website favor enviar email a [webmaster](#)]

