

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO



TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

“CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA. DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023”

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE TECNÓLOGA EN LA TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACIÓN FINANCIERA

Autora:

Tandazo Agila Melissa Estefanía

Director:

Ing. Cuenca Macas Lucio Alfonso

Loja, 10 de Noviembre 2023

Certificación

Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

DIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

CERTIFICA. -

Que ha supervisado el presente proyecto de investigación titulado “**CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA. DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023**” el mismo que cumple con lo establecido por el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, por consiguiente, autorizo su presentación ante el tribunal respectivo.

Loja, 10 de Noviembre 2023

.....
Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

DIRECTOR

C.I: 110493967

Declaración Juramentada



Loja, 10 de Noviembre 2023

Nombre: Melissa Estefanía Tandazo Agila

Cédula de identidad: 1105946832

Carrera: Administración Financiera

Semestre de ejecución del proceso de titulación: Abril –agosto 2023

Tema de proyecto de investigación de fin de carrera con fines de titulación: “Creación de un manual de procesos para la implementación de un plan de negocios aplicado a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. durante el periodo abril - agosto 2023”

En calidad de estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja;

Declaro bajo juramento que:

1. Soy la autora del trabajo intelectual y de investigación del proyecto de fin de carrera.
2. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para la cual se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para fuentes consultadas.

3. El trabajo de investigación de fin de carrera presentada no atenta contra derechos de terceros. IV
4. El trabajo de investigación de fin de carrera no ha sido publicado no presentado anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
5. Los datos presentados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Las imágenes, tablas, graficas, fotografías y demás son de mi autoría; y en caso contrario aparecen con las correspondientes citas o fuentes.

Por lo expuesto; mediante la presente asumo frente al INSTITUTO cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la auditoria, originalidad y veracidad del trabajo contenido de investigación de fin de carrera.

En consecuencia; me hago responsable frente al INSTITUTO y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar al INSTITUTO o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en el trabajo de investigación de fin de carrera presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello.

Así mismo por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para el INSTITUTO en favor de terceros por motivo de acciones, reclamaciones, o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación de fin de carrera.

De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones

que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente dispuesta por la LOES y sus respectivos reglamentos y del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja.

.....
Melissa Estefanía Tandazo Agila

1105946832

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios por haberme dado la vida, la sabiduría, voluntad, disciplina, enfoque y perseverancia necesaria para alcanzar mis metas y sueños anhelados.

A mis hijos María José y Mathías Emmanuel por ser mi mayor motivación a cumplir todas mis metas propuestas, para poder ser reflejo en ellos que con esfuerzo y sacrificio todo en la vida se puede hacer realidad.

A mis padres por acompañarnos y estar presente de manera incondicional en este duro trayecto, tanto de forma moral como económica, lo que ha permitido que se cumpla con el objetivo de culminar esta meta.

A mis hermanos, por sus palabras y su apoyo en momentos muy difíciles en mi vida y siempre están ahí sin importar nada a cambio.

Melissa Estefanía Tandazo

Agradecimiento

Mi agradecimiento muy sincero a todos quienes hicieron posible la elaboración y culminación del presente proyecto de investigación, en primer lugar, a Nuestro Padre Dios que con su bendición fue posible alcanzar esta meta, a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., en la ciudad de la Catacocha, donde se me brindó toda la colaboración necesaria en la presente investigación para crear los manuales de procesos, al Ing Jorge Valarezo quién colaboro muy amablemente proporcionando información valiosa para el desarrollo del proyecto de investigación.

Al Instituto Superior Tecnológico Sudamericano como templo del saber, por brindar siempre la acogida en la formación profesional. A los docentes de la carrera de Administración Financiera que compartieron sus conocimientos que a su vez me permitieron la formación académica, al Ing. Lucio Cuenca director del proyecto de investigación, por haber dedicado su tiempo y paciencia durante el proceso de elaboración de este presente trabajo.

A mi familia que siempre me apoyaron en la lucha de esta meta, que con sacrificio y trabajo constante se hace realidad.

Melissa Estefanía Tandazo

Acta de cesión de derechos**ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE
FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la Cesión de los Derechos de proyecto de investigación de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA. – Por sus propios derechos; El Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera; y, Melissa Estefanía Tandazo Agila; en calidad de autora del proyecto de investigación de fin de carrera; mayores de edad emiten la presente acta de cesión de derechos.

SEGUNDA. - Melissa Estefanía Tandazo Agila realizó la investigación titulada: “CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA. DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023”; para optar por el título de Tecnóloga en Administración Financiera, en el Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja, bajo la dirección del Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas.

TERCERA. - Es política del Instituto que los proyectos de investigación de fin de carrera se apliquen y materialicen en beneficio de la comunidad.

CUARTA. - Los comparecientes Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas, en calidad de Director del proyecto de investigación de fin de carrera y Melissa Estefanía Tandazo Agila como autora, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en proyecto de investigación de fin de carrera titulado “CREACIÓN DE UN

MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA. DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023”; a favor del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de Loja; y, conceden autorización para que el Instituto pueda utilizar esta investigación en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

QUINTA. - Aceptación. - Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Para constancia suscriben la presente cesión de derechos, en la ciudad de Loja, en el mes de noviembre del año 2023.

.....
Ing. Lucio Alfonso Cuenca Macas

DIRECTOR

C.I. 1104939697

.....
Melissa Estefanía Tandazo Agila

AUTORA

C.I. 1105946832

1. Índice de contenidos

Certificación	II
Declaración Juramentada	III
Dedicatoria	VI
Agradecimiento	VII
Acta de cesión de derechos	VIII
1. Índice de contenidos.....	X
1.1 Índice de Figuras.....	XIV
1.2 Índice de tablas	XVI
2. Resumen.....	XVIII
3. Abstrac	XIX
4. Problemática.....	20
5. Tema.....	22
6. Elección de la línea y sublínea de investigación.....	23
6.1 Línea de investigación:	23
6.2 Sublínea de investigación:	23
7. Objetivos	24
7.1 Objetivo General.....	24
7.2 Objetivos Específicos	24
8. Justificación.....	25
9. Marco Teórico.....	27
9.1 Marco Institucional	27

9.1.1	Reseña histórica.....	27
9.1.2	Modelo Educativo	31
9.2	Marco Conceptual.....	33
9.2.1	Tipos de compañías en Ecuador	33
9.2.2	Manual de procesos	34
9.2.3	Plan de Negocios	36
9.3	Filosofía Empresarial.....	38
9.3.1	Misión.....	38
9.3.2	Visión	39
9.3.3	Valores.....	40
10.	Metodología	41
10.1	Métodos de investigación	41
10.1.1	Método fenomenológico.....	41
10.1.2	Método hermenéutico.....	41
10.1.3	Método Practico proyectual.....	42
10.2	Técnicas de investigación	42
10.2.1	Observación directa	42
10.2.2	Recopilación bibliográfica.....	42
10.2.3	Encuesta.....	43
11.	Resultados	44

12.	Propuesta de acción.....	57
12.1	Reseña Histórica	57
12.1.1	Nombre de la compañía.....	57
12.1.2	Slogan	57
12.1.3	Logotipo de la empresa	58
12.2	Filosofía Corporativa	59
12.2.1	Misión de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.....	59
12.2.2	Visión de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.	59
12.2.3	Valores de Corporativos de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.....	59
12.3	Estructura Organizacional.....	60
12.3.1	Organigrama Estructural de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.	60
12.3.2	Organigrama funcional de Digital-Cable Cia Ltda.	61
12.4	Giro del Negocio.....	62
12.5	Análisis de la Industria.	65
12.5.1	Amenaza de nuevas entrantes.....	67
12.5.2	Amenaza de productos sustitutos	68
12.5.3	Poder de negociación de Clientes.....	69
12.5.4	Poder de negociación de Proveedores	70
12.5.5	Rivalidad entre empresas existentes.....	72
12.6	Estudio Legal	73
12.7	Manual de Funciones	90

12.7.1	Flujograma de procesos.....	91
12.7.2	Manual y Flujogramas de Funciones.....	93
12.8	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	105
12.8.1	Diagramas de Flujos.....	121
13.	Conclusiones.....	127
14.	Recomendaciones.....	128
15.	Bibliografía.....	129
16.	Anexos.....	133
16.1	Anexo 1 Certificación de aprobación del proyecto de investigación de fin de carrera	133
16.2	Anexo 2: Oficio de apertura.....	134
16.3	Anexo 3: Entrega de Resultados.....	135
16.4	Anexo 4: Cronograma de actividades.....	136
16.5	Anexo 5: Presupuesto.....	137
16.6	Anexo 6 Evidencias Fotográficas.....	138
16.7	Anexo 7: Encuesta.....	140
16.8	Anexo 8: Certificado de Abstract.....	142

1.1 Índice de Figuras

Figura 1 Logo ISTS.....	27
Figura 2 Estructura del modelo educativo y pedagógico del ISTS.....	31
Figura 3 Generó	44
Figura 4 Tiempo de trabajo.....	46
Figura 5 Filosofía Corporativa.....	47
Figura 6 Funciones de los colaboradores.....	49
Figura 7 Manual de proceso.....	51
Figura 8 Responsabilidades del puesto de trabajo	53
Figura 9 Importación de los manuales de procesos	54
Figura 10 Creación de Manuales de Procesos	56
Figura 11 Logotipo de Digital-Cable-Ecuador CIA. LTDA.....	58
Figura 12 Organigrama Estructural.....	60
Figura 13 Organigrama Funcional	61
Figura 14 Precio del Servicio.....	64
Figura 15 Ubicación de Oficinas de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.	65
Figura 16 Las 5 fuerzas de Porter	66
Figura17 Tipo de Flujograma	92
Figura 18 Flujograma de Funciones Gerente general	94
Figura 19 Flujograma de Funciones del Contador.....	96

Figura 20	Flujograma de Funciones del Administrador	98
Figura 21	Flujograma de Funciones del Vendedor.....	100
Figura 22	Flujograma de Funciones del Cajero	102
Figura 23	Flujograma de Funciones del técnico - instalador	104
Figura 24	Diagrama de Gerencia	121
Figura 25	Diagrama de toma de decisiones	122
Figura 26	Diagrama de compras.	123
Figura 27	Diagrama de Ventas.....	124
Figura 28	Diagrama de Cobro.....	125
Figura 29	Diagrama de Instalación	126

1.2 Índice de tablas

Tabla 1	Codificación de la ley de compañías.....	33
Tabla 2	Tipos de Manuales	34
Tabla 3	Estructura de un Manual de proceso	35
Tabla 4	Puntos claves para elaborar una misión	39
Tabla 5	Listado de Colaboradores de la empresa.....	43
Tabla 6	Genero	44
Tabla 7	Tiempo de trabajo	45
Tabla 8	Filosofía Corporativa	47
Tabla 9	Puesto de trabajo	49
Tabla 10	Manuales de Procesos	51
Tabla 11	Responsabilidades del puesto de trabajo.....	52
Tabla 12	Importancia de los manuales de procesos	54
Tabla 13	Creación de un manual de procesos.	55
Tabla 14	Grilla de Canales.....	62
Tabla 15	Análisis de la Amenaza de Nuevas Entradas	68
Tabla 24	Capital social.....	75
Tabla 25	Integración y pago del capital	88
Tabla 16	Bosquejo de Manual.....	90
Tabla 17	Tipos de símbolos a utilizar en el flujograma	91

Tabla 18 Gerente	93
Tabla 19 Contador	95
Tabla 20 Administrador	97
Tabla 21 Vendedor	99
Tabla 22 Cajero	101
Tabla 23 Técnico- Instalador.....	103
Tabla 26 Proceso del Gerente.....	110
Tabla 27 Actividades del proceso del Gerente.....	111
Tabla 28 Proceso Administrativo	112
Tabla 29 Actividades para la toma de decisiones.	113
Tabla 30 Proceso de Compras.....	114
Tabla 31 Proceso de Ventas	115
Tabla 32 Descripción de proceso de ventas	116
Tabla 33 Proceso de Cobro	117
Tabla 34 Descripción de actividades de cobro.....	118
Tabla 35 Proceso Operativo	119
Tabla 36 Descripción de proceso de Instalación.....	120
Tabla 37 Cronograma.....	136
Tabla 38 Presupuesto Estudiantil	137

2. Resumen

En las organizaciones dedicadas a la prestación de servicios, la atención al cliente posee gran importancia en la distribución de sus operaciones en cuanto a la eficacia y eficiencia para poder mantenerse y prosperar, en sus objetivos estratégicos el presente proyecto de investigación denominado "Creación de un manual de procesos para la implementación de un plan de negocios aplicado a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. durante el periodo abril - agosto 2023".

El objetivo de esta investigación es crear un manual de procesos para la implementación de un plan de negocios aplicado a la empresa, a través de métodos y técnicas de investigación para mejorar la situación económica y financiera. El método fenomenológico permitió delimitar el problema, el método hermenéutico se recopiló información veraz para realizar el marco teórico, finalmente el método práctico proyectual ayudó en la propuesta de acción con la técnica de la encuesta donde se manejó el análisis cualitativo y cuantitativo.

Se realizó la propuesta de acción con un 100% de aceptación para la creación de los manuales de procesos, teniendo como resultado la creación del manejo administrativo donde consta: la filosofía corporativa, el organigrama estructural, manuales y flujograma de funciones, posteriormente el manual de procesos con sus flujogramas.

Finalmente, la tenencia de un manual de procesos como herramienta permite tener información actualizada sobre los procesos, lo cual genera nuevos métodos de trabajo que aumenta la productividad y la eficiencia de la empresa.

3. Abstrac

This research project is titled "Creation of a manual of processes for the implementation of a business plan applied to the company Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltd. during the period of April to August 2023." Its strategic objectives include "Creation of a manual of processes for the implementation of a business plan applied to the company Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltd.

The objective of this research is to create a process manual for the implementation of a business plan applied to the company, through research methods and techniques to improve the economic and financial situation. The phenomenological method allowed to delimit the problem, the hermeneutic method gathered truthful information to make the theoretical framework, lastly the practical projective method helped in the action proposal with the survey technique where the qualitative and quantitative analysis was handled.

A proposal for action was made with 100% acceptance for the creation of process manuals, resulting in the creation of administrative management, which includes: the corporate philosophy, the structural organization chart, manuals and function flow charts, followed by the process manual with its flow charts.

Eventually, having a process manual as a tool allows having updated information on the processes, which generates new work methods that increase the company's productivity and efficiency.

4. Problemática

A nivel mundial se menciona que el manual de procesos es una índole de instrumentos que permite recoger información de manera cronológica las cuales deben ser seguidas para la realización de las funciones en departamentos que permitan archivar facturas, llevar contabilidad y la alta demanda de registro inmovilizado, por ello, Según (Rodríguez, 2023) “Los problemas organizacionales a los que se puede enfrentar una empresa es la falta de los procesos; esto ocurre cuando, aun teniendo un flujo operativo definido para cada tarea, el incumplimiento en algunos procesos provoca la pérdida de un cliente, el retraso en la obtención de un resultado esperado e incluso compromete la seguridad en el espacio de trabajo”

(Martínez, 2021) menciona que en Ecuador “9 de cada 10 empresas tienen que cerrar antes de cumplir su quinto año de vida y el fracaso empresarial de la mayoría de estos negocios tiene varias causas, entre ellas las tres más importantes son: no realizar planes estratégicos, mala gestión financiera y falta de inversión en estrategias de contingencia”

Es por ello, que a nivel nacional la problemática de los manuales de procesos radica en la falta de áreas productivas en función al marketing, ventas, logísticas, finanzas, contabilidad, bodegas, producción y talento humano, esto es lo que conlleva a un déficit residente en los diseños y procesos de las diferentes empresas porque su debilidad se encuentra presente en las funciones no actualizadas a la realidad y contextos actuales que se describen de manera sistemática a una organización.

Por tal razón, en la provincia de Loja se muestran altas demandas del uso no adecuado de los manuales de procesos lo que hace que estas organizaciones estén en riesgos de pérdidas productivas a nivel de comercio, con esto se menciona de manera negativa el uso no adecuado de los manuales que sirven para dar a conocer los beneficios que brindan una empresa.

Según Torres (2016) menciona que “la falta de manuales de procedimiento han generado confusiones, reprocesos y errores en sus funciones operativas”

Por ende, en el Cantón Paltas las compañías de menor categoría se observa la falta de estos procedimientos, que dan resultado a la inexactitud de la comunicación entre empleados, gerentes, personal administrativo y de servicio, por ello, planteando un análisis minucioso en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. se menciona que es una compañía de responsabilidad limitada, que tiene como actividades de operación el sistema de distribución por cable, servicio de televisión pagada, la que actualmente cuenta con un cargo de alrededor de 600 clientes en la ciudad de Catacocha.

Sin embargo, esta empresa al ser una de las más antiguas de la ciudad, no cuenta con un manual apropiado en sus procesos tales como: atención al cliente, ventas y recaudación, donde se evidencia que la falta de los manuales retrasa y complican las responsabilidades de sus colaboradores, es decir, cada funcionario confunde su cargo laboral apropiándose de otros sin contar con el conocimiento pre- establecido provocando la inconformidad del cliente, de igual forma el servicio ofrecido va disminuyendo porque no se toma en cuenta las necesidades del consumidor en el contexto actual.

5. Tema

“CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA. DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023”

6. Elección de la línea y sublínea de investigación.

6.1 Línea de investigación:

Gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones

6.2 Sublínea de investigación:

Deficientes procesos de mejora continua

7. Objetivos

7.1 Objetivo General

Crear un manual de procesos para la implementación de un plan de negocios aplicado a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., a través de métodos y técnicas de investigación para mejorar la situación económica y financiera de la empresa.

7.2 Objetivos Específicos

- Recopilar información bibliográfica en libros, artículos y otros recursos académicos, aplicando el método hermenéutico que permitirá el fundamento teórico de la estructura de los manuales de proceso dentro de la ejecución de un plan de negocio.
- Diseñar un manual de procesos basado en la información básica y relevante como actividades principales que demuestran la situación actual de la empresa ayudados del método fenomenológico que permitirá una visualización integral de los procesos que componen las funciones de la empresa.
- Aplicar el manual de procesos a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., con la ayuda del método práctico proyectual que permitirá mejorar la gestión administrativa y la eficiencia de la empresa.
- Presentar los resultados obtenidos en la aplicación del manual de procesos a la empresa mediante la aplicación del método práctico proyectual a través de una socialización con todo el personal administrativo y operativo para validar la propuesta de acción.

8. Justificación

El presente trabajo está enmarcado en la línea de investigación gestión administrativa, económica, comunicativa de las organizaciones y la sublínea denominada deficientes procesos de mejora continua, que se encargan del estudio de las entidades públicas y privadas poniendo énfasis en sus formas de organización, planeación estratégica, cumplimiento de metas establecidas, teniendo como objetivo la mejora del bienestar laboral y la sostenibilidad económica mediante el uso de la tecnología en los procesos de gestión.

El proyecto de investigación está enfocado en cumplir con las políticas académicas para la obtención del título profesional de Tecnóloga en la Tecnología Superior en Administración Financiera del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, permitiendo aplicar los conocimientos y estrategias adquiridos durante los años de estudio.

Del mismo modo el presente proyecto de investigación posee una justificación tecnológica en la compañía Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. ya que por medio del manual de procedimientos se busca automatizar y agilizar la ejecución de los procesos, lo que conlleva a una mayor eficiencia operativa, además aporta al objetivo de desarrollo sostenible 8: Trabajo decente y crecimiento económico, orientadas al desarrollo de las actividades productivas, el espíritu empresarial, la creatividad y la innovación y promuevan la formalización y el crecimiento de las micro, pequeñas y medianas empresas, incluso a través de la provisión de servicios financieros.

La Aplicación de un manual de procesos también puede ser una herramienta importante para la formación de nuevos empleados, ya que proporciona una guía clara

sobre cómo se realizan las tareas y qué se espera de ellos en cada paso del proceso. Esto ayuda a los nuevos empleados a integrarse más rápidamente en la empresa y a ser productivos desde el principio, a su vez le permitirá a la empresa a perfeccionar su servicio.

9. Marco Teórico

9.1 Marco Institucional

INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO SUDAMERICANO

Figura 1

Logo ISTS



Nota: Logo del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano, tomado del ISTS [Logo], 2023.

9.1.1 *Reseña histórica*

El Señor Manuel Alfonso Manitio Conumba crea el Instituto Técnico Superior Particular Sudamericano para la formación de TÉCNICOS, por lo que se hace el trámite respectivo en el Ministerio de Educación y Cultura, el cual con fecha 4 de junio de 1996 autoriza, con resolución Nro. 2403, la CREACIÓN y el FUNCIONAMIENTO de este Instituto Superior, con las especialidades del ciclo post bachillerato de: Contabilidad Bancaria, Administración de Empresas y Análisis de Sistemas.

Posteriormente, con resolución Nro. 4624 del 28 de noviembre de 1997, el Ministerio de Educación y Cultura autoriza el funcionamiento del ciclo post bachillerato, en las especialidades de: Secretariado Ejecutivo Trilingüe y Administración Bancaria. Con resolución Nro. 971 del 21 de septiembre de 1999, resuelve el Ministerio de Educación y Cultura elevar a la categoría de INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR

PARTICULAR SUDAMERICANO, con las especialidades de: Administración Empresarial, Secretariado Ejecutivo Trilingüe, Finanzas y Banca, y Sistemas de Automatización.

Con oficio circular nro. 002-DNPE-A del 3 de junio de 2000, la Dirección Provincial de Educación de Loja hace conocer la nueva Ley de Educación Superior, publicada en el Registro Oficial Nro. 77 del mes de junio de 2000, en el cual dispone que los Institutos Superiores Técnicos y Tecnológicos, que dependen del Ministerio de Educación y Cultura, forman parte directamente del “Sistema Nacional de Educación Superior” conforme lo determina en los artículos 23 y 24. Por lo tanto, en el mes de noviembre de 2000, el Instituto Tecnológico Sudamericano de la ciudad de Loja pasa a formar parte del Consejo Nacional De Educación Superior CONESUP, con registro institucional Nro. 11-009 del 29 de noviembre de 2000.

A medida que avanza la demanda educativa el Instituto propone nuevas tecnologías, es así que de acuerdo con el Nro. 160 del 17 de noviembre de 2003, la Dirección Ejecutiva del CONESUP otorga licencia de funcionamiento en la carrera de: Diseño Gráfico y Publicidad, para que conceda títulos de técnico superior.

Con acuerdo ministerial Nro. 351 del 23 de noviembre de 2006, el CONESUP acuerda otorgar licencia de funcionamiento para las tecnologías en las carreras de: Gastronomía, Gestión Ambiental Electrónica y Administración Turística.

En circunstancias de que en el año 2008 asume la dirección de la academia en el país el CES (Consejo de Educación Superior), la SENESCYT (Secretaría Nacional de Educación Superior Ciencia y Tecnología) y el CEAACES (Consejo de Evaluación,

Acreditación y Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior), el Tecnológico Sudamericano se une al planteamiento de la transformación de la educación superior tecnológica con miras a contribuir con los objetivos y metas planteadas en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017, para el consecuente cambio de la matriz productiva que nos conduzca a ser un país con un modelo de gestión y de emprendimiento ejemplo de la región.

Esta transformación inicia su trabajo en el registro de carreras, metas que luego de grandes jornadas y del esfuerzo de todos los miembros de la familia sudamericana se consigue mediante Resolución RPC-SO-11-Nro.110-2014 con fecha 26 de marzo del 2015. Con dicha resolución, las ocho carreras que en aquel entonces ofertaba el Tecnológico Sudamericano demuestran pertinencia para la proyección laboral de sus futuros profesionales.

En el año 2014 el CEAACES ejecuta los procesos de evaluación con fines de acreditación a los institutos tecnológicos públicos y particulares del Ecuador; para el Tecnológico Sudamericano, este ha sido uno de los momentos más importantes de su vida institucional en el cual debió rendir cuentas de su gestión. De esto resulta que la institución acredita con una calificación del 91% de eficiencia según resolución del CES y CEAACES, logrando estar entre las instituciones mejor puntuadas del Ecuador.

Actualmente, ya para el año 2022 el Tecnológico Sudamericano ha dado grandes pasos, considerando inclusive el esfuerzo redoblado ejecutado durante cerca de dos años de pandemia sanitaria mundial generada por la Covid 19; los progresos se concluyen en:

- 10 carreras de modalidad presencial

- 7 carreras de modalidad online
- 2 carreras de modalidad semipresencial
- 1 centro de idiomas CIS, este último proyectado a la enseñanza – aprendizaje de varios idiomas partiendo por el inglés. Actualmente Cambridge es la entidad externa que avala la calidad académica del centro.
- Proyecto presentado ante el CES para la transformación a Instituto Superior Universitario
- Proyecto integral para la construcción del campus educativo en Loja – Sector Moraspamba.
- Proyecto de creación de la Sede del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano en la ciudad de Machala
- Progreso hacia la transformación integral digital en todos los procesos académicos, financieros y de procesos.

Nuestros estudiantes provienen especialmente del cantón Loja, así como de la provincia; sin embargo, hay una importante población estudiantil que proviene de otras provincias como El Oro, Zamora Chinchipe, Azuay e incluso de la Región Insular Galápagos.

La formación de seres humanos y profesionales enfocados a laborar en el sector público como privado en la generación de ideas y solución de conflictos es una valiosa premisa, empero, el mayor de los retos es motivar a los profesionales de tercer nivel superior tecnológico para que pasen a ser parte del grupo de emprendedores; entendiéndose que esta actividad dinamiza en todo orden al sistema productivo, económico, laboral y por ende social de una ciudad o país.

La misión, visión y valores constituyen su carta de presentación y su plan estratégico su brújula para caminar hacia un futuro prometedor en el cual los principios de calidad y pertinencia tengan su asidero.

9.1.2 Modelo Educativo

A través del modelo curricular, el modelo pedagógico y el modelo didáctico se fundamenta la formación tecnológica, profesional y humana que es responsabilidad y objetivo principal de la institución; cada uno de los modelos enfatiza en los objetivos y perfiles de salida estipulados para cada carrera, puesto que el fin mismo de la educación tecnológica que brinda el Instituto Sudamericano es el de generar producción de mano de obra calificada que permita el crecimiento laboral y económico de la región sur del país de forma prioritaria.

Figura 2

Estructura del modelo educativo y pedagógico del ISTS



Nota: Modelo educativo y pedagógico, tomado del ISTS, [Fotografía], 2023.

El modelo en conjunto está sustentado en la Teoría del Constructivismo; el constructivismo percibe el aprendizaje como actividad personal enmarcada en contextos funcionales, significativos y auténticos. Todas estas ideas han sido tomadas de matices

diferentes, se pueden destacar dos de los autores más importantes que han aportado más al constructivismo: Jean Piaget con el Constructivismo Psicológico y Lev Vygotsky con el Constructivismo Social.

El modelo curricular basado en competencias pretende enfocar los problemas que abordarán los profesionales como eje para el diseño. Se caracteriza por: utilizar recursos que simulan la vida real, ofrecer una gran variedad de recursos para que los estudiantes analicen y resuelvan problemas, enfatizar el trabajo cooperativo apoyado por un tutor y abordar de manera integral un problema cada vez.

Ing. Ana Marcela Cordero, Mgs.

RECTORA ISTS

9.2 Marco Conceptual

9.2.1 Tipos de compañías en Ecuador

Tabla 1

Codificación de la ley de compañías

Tipos de compañías	Características
Nombre colectivo	Se contrae entre dos o más personas naturales que hacen comercio bajo una razón social. La razón social es la forma enunciativa de los nombres de todos los socios, o de algunos de ellos; con la agregación de las palabras "y compañía"
Comandita simple y dividida por acciones	Art. 59.- La compañía en comandita simple existe bajo una razón social y se contrae entre uno o varios socios solidaria e ilimitadamente responsables y otro u otros, simples suministradores de fondos, llamados socios comanditarios, cuya responsabilidad se limita al monto de sus aportes
Responsabilidad limitada	Es la que se contrae entre dos o más personas, que solamente responden por las obligaciones sociales hasta el monto de sus aportaciones individuales y hacen el comercio bajo una razón social o denominación objetiva, a la que se añadirá la palabra "compañía limitada" o su correspondiente abreviatura
Anomia	Es una sociedad cuyo capital, dividido en acciones negociables, está formado por la aportación de los accionistas que responden únicamente por el monto de sus acciones; y cuya administración está desligada de la titularidad del capital y corresponde a mandatarios amovibles, accionistas o no.
Economía mixta	El estado, las municipalidades, los consejos y las entidades y organismos del sector público, podrán participar, conjuntamente con el capital privado, en el capital y en la gestión social de esta compañía.

Nota: Breve descripción de las compañías en el Ecuador. Adaptado de Ley de Compañías, 2023, Lexis

9.2.2 *Manual de procesos*

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización. (Gómez, 2020)

9.2.2.1 *Tipos de Manuales.*

Tabla 2

Tipos de Manuales

Título	Descripción
Organización	Son aquellos que se encargan de forma resumida detallar en forma general el manejo de una empresa. Dan un detalle de cómo es estructurada y de los diferentes roles y funciones que en ella se lleva a cabo y se desempeñan en cada departamento.
Departamental	Este tipo de manual contiene las informaciones de cómo es legislada una empresa y de cómo se deben de realizar las funciones de cada área.
Finanzas	Se encarga de dar detalle de la verificación de la administración de cada uno de los bienes que corresponden a la empresa
Técnica Minuciosamente,	Este tipo de manual detalla cómo deben ser realizadas las tareas particulares y trata acerca de las diferentes técnicas, tal como refiere el nombre. Manuales de Múltiples En este tipo de manual se exponen detalles de múltiples cuestiones, como lo dice el nombre. Una de ellas son las normas con la que la empresa de rige y da explicación acerca de la organización de forma precisa y clara.
Procedimientos	Contiene información de la continuidad cronológica y secuencial de operaciones entrelazadas entre sí. Esto ayuda a la realización de cada función, tarea y actividad específicamente de la empresa. Se conocen también como Manuales de Normas y detalla las asignaciones de rutina por medio a los procedimientos en este indicado, siguiendo una secuencia lógica y organizadamente compuesta. Tiene como objetivo final controlar y unificar cada rutina diaria en las labores y así evitar al máximo cualquier tipo de alteraciones arbitrarias.

Nota: Síntesis de los tipos de manual. Adaptado de Manual de procedimientos en la empresa, Asanza, Espín, Miranda, y Ortiz, (2016), Revista Caribeña de Ciencias Sociales.

9.2.2.2 Estructura del manual de proceso.

Tabla 3

Estructura de un Manual de proceso

NOMBRE	CONCEPTO
1. Título del procedimiento.	Logotipo de la organización, nombre oficial de la organización, denominación y extensión. De corresponder a una unidad en particular, unidades responsables de su elaboración, revisión y o autorización.(Palma, 2020)
2. Introducción:	Explicación corta del procedimiento.
3. Organización:	Estructura micro y macro de la entidad.
4. Descripción del procedimiento.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Objetivos del procedimiento 2. Normas aplicables al procedimiento 3. Requisitos, documentos y archivo 4. Descripción de la operación y sus participantes 5. Gráfico o diagrama de flujo del procedimiento
5. Responsabilidad:	Autoridad o delegación de funciones dentro del proceso.
6. Medidas de seguridad y autocontrol:	Aplicables al procedimiento.
7. Informes:	Económicos, financieros, estadísticos y recomendaciones.
8. Supervisión, evaluación y examen:	Entidades de control y gestión de autocontrol.

Nota: La tabla 3 nos muestra las partes fundamentales de un manual de procesos. Adaptado de Manuales de procedimiento: qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno, Gómez, (2020), Gestipolis

9.2.3 Plan de Negocios

Es un documento que establece los detalles de un negocio. Abarca información amplia: qué venderás, cómo es el mercado, cuál será tu plan para vender, cuánta es la financiación que requiere, las proyecciones financieras y permisos, las cuotas de alquileres y otros documentos necesarios.(Pursell, 2023b)

9.2.3.1 ¿Para qué sirve un plan de negocio?

El propósito de un plan de negocios es triple: resume la estrategia de la organización para ejecutarla a largo plazo, asegura el financiamiento de los inversionistas y ayuda a pronosticar las demandas comerciales.

Un plan de negocios sirve para cimentar las bases de una organización, tener certidumbre de qué se busca y planear las acciones de la empresa para lograr la meta. Es un excelente instrumento que proporciona visibilidad y, por lo tanto, control de los escenarios, variables y factores que se conjugan para que una compañía tenga éxito (Moreno, 2022).

9.2.3.2 Estructura de un plan de negocio.

La estructura de un plan de negocio puede variar, pero generalmente incluye las siguientes secciones:

- **Resumen ejecutivo:** en esta parte del plan de negocio debemos establecer las necesidades de nuestra empresa, tanto a nivel de capital y financiación como de recursos materiales y humanos, y los objetivos que queremos conseguir

- Descripción del negocio: lo que hacemos, de nuestros productos o servicios, hasta el contexto actual del sector, pasando por las previsiones de futuro.
- Estudio de mercado: hay que incluir el mercado objetivo y analizar otros negocios dentro de la industria para saber en qué destacamos y en qué nos diferenciamos
- Análisis de la competencia: delimitar los puntos fuertes y puntos débiles de nuestros principales competidores para poder desarrollar estrategias ventajosas para nuestro negocio y detectar debilidades que pueden convertirse en un obstáculo a superar
- Estrategia de marketing y ventas: definir las acciones de promoción serán claves para aumentar el impacto de alcance de nuestro producto y llegar a los clientes potenciales
- Diseño y desarrollo de productos o servicios: Esta parte desempeña un papel importante en cualquier caso y debe contener información detallada sobre las características del producto (servicio) para el consumidor y los beneficios que tienen estos, así como las principales ventajas que la empresa tiene sobre sus competidores.
- Operaciones y gestión: Este componente de la estructura de un plan de negocios es el que se encarga de realizar un análisis detallado sobre los recursos, no solo económicos sino también materiales y conceptuales, que integran el proyecto de tu marca o negocio
- Proyecciones financieras y estrategia de financiación: ubicado en la última parte del plan de negocio, pero vital para la supervivencia de una empresa. En esta

parte debemos incluir desde gastos iniciales y fijos, hasta los costes de producción, así como una estimación aproximada de ingresos según el precio del producto o servicio y el objetivo de volumen de ventas marcado

- Anexos y apéndices.(Caurin, 2022)

9.3 Filosofía Empresarial.

Quintana (2021) indica las 5 poderosas razones por las cuales vale la pena construir una filosofía organizacional sólida para tu negocio:

- Elaboración de estrategias de marca de tu negocio.
- Estimula el desarrollo de un tipo de cultura corporativa bien definida.
- Provee una guía de acción clara para tus procesos productivos.
- Le da claridad a la elaboración de tu identidad corporativa.
- Genera un espacio para la implementación de un marco ético dentro de tu negocio, lo cual es muy interesante para evitar el burnout en tu organización.

9.3.1 Misión

De Silva (2022) dice que la misión de una empresa representa su compromiso, su propósito de existir. Es lo que define cuál será el papel de una compañía en la sociedad. Dicho propósito debe ser sostenible en el tiempo.

Su objetivo es inspirar, tanto a quienes planifican y determinan el rumbo de la empresa, como a los consumidores (que van a depositar en ella su confianza) y a

los colaboradores, que dedicarán esfuerzos y tiempo de vida para concretar las metas comerciales.

9.3.1.1 Como elaborar una misión.

Responder a estas preguntas te ayudará a determinar tu propósito y aclarar el valor que ofreces al mundo. 3 preguntas fundamentales: ¿Qué hace tu negocio? ¿Cómo lo hace? y ¿Por qué lo hace?

Tabla 4

Puntos claves para elaborar una misión

PARÁMETROS	CONCEPTUALIZACIÓN
Convincente y alcanzable	Debe estar entre lo que ya estás haciendo y lo que puedes lograr
Inspirador.	Debes reflejar lo que diferencian tu empresa de las demás. Escribir una misión de empresa que fortalezca la identidad y la percepción de tu marca.
Breve y claro.	Ayudará a transmitir todos los elementos importantes, como los valores fundamentales, tanto a tus empleados como a tus clientes. Para asegurarte de que no haya lugar para malas interpretaciones, evite usar palabras de moda o no formales. Además, apunta a 20 palabras o menos para llegar al punto.

Nota: La tabla 4 Enuncia los aspectos importantes para elaborar la misión. Adaptado de ¿Qué es la misión de una empresa y cómo definir la tuta?, Danae Salinas, (2022), WixBlog.

9.3.2 Visión

La visión permite definir el camino que se debe seguir para alcanzar las metas propuestas. Para ello, debe representar de una forma clara y realista los principios que dan

una identidad a esta empresa y responder a cuestiones como: ¿qué se desea lograr?, ¿hacia dónde nos dirigimos?, ¿dónde queremos estar en un futuro? y ¿cómo lo conseguiremos? Además, a diferencia de la misión, su definición puede tener una mayor longitud, aunque lo mejor es ser breve, destacando los puntos realmente importantes. (Martins, 2023)

9.3.3 Valores

Es el conjunto de principios, creencias y reglas que rigen tu empresa. Son el soporte de la cultura organizacional y buscan inspirar y regular el día a día de tu compañía. En general, los valores son los principios de conducta con los que se manejan los integrantes de una empresa y determinan tu imagen como organización. (Santos, 2023)

Lisboa (2019) menciona algunos aspectos realmente positivos que trae el tener, aplicar, fomentar y transmitir los valores de una empresa:

- ✓ Crear una cultura organizacional fuerte y sólida;
- ✓ Estimular al personal para ayudar con los objetivos de la empresa;
- ✓ Lograr una baja rotación de personal;
- ✓ Evitar las diferencias de opiniones entre los trabajadores;
- ✓ Perspectiva clara y cambio de pensamiento para los nuevos talentos;
- ✓ Brindar la oportunidad de cumplir y aportar en escenarios que estén alineados con los valores de la empresa y tener presencia en campañas de responsabilidad social empresarial;
- ✓ Generar confianza y credibilidad en clientes, proveedores, empleados, etc.

10. Metodología

10.1 Métodos de investigación

10.1.1 Método fenomenológico

Guillen y Elida (2019) señala que es la disminución de todo el conjunto de experiencias a la conciencia de las vivencias más genuinas. Pues este método se detiene en la experiencia y no presupone al mundo más allá de la experiencia.

El presente método sirvió para comprender la experiencia cotidiana de los usuarios y así poder diseñar procesos más eficientes y efectivos, además ayudó a entender cómo los trabajadores interactúan con los procesos y cómo se sienten mientras realizan las tareas, lo que permitió diseñar los procesos más amigables y efectivos.

10.1.2 Método hermenéutico

Ofrece una alternativa para investigaciones centradas en la interpretación de textos. La misma implica un proceso dialéctico en el cual el investigador navega entre las partes y el todo del texto para lograr una comprensión adecuada del. Este método implica también un proceso de traducción, pues se produce un texto nuevo que respeta la esencia del original al mismo tiempo que proporciona un valor agregado a la traducción al poner énfasis en lo histórico-contextual.(L. Quintana y Hermida, 2019)

El método hermenéutico aplicado en el presente trabajo de investigación permitió la interpretación y la explicación de los manuales de procesos en un plan de negocio, aplicando herramientas y técnicas que permiten ser fáciles de comprensión y aplicación en la propuesta de acción.

10.1.3 Método Practico proyectual

Blasco (2011), indica que consiste simplemente en una serie de operaciones necesarias, dispuestas en un orden lógico dictado por la experiencia. Su finalidad es la de conseguir un máximo resultado con el mínimo esfuerzo.

Este método ayudo a consolidar la información interna de la empresa para especificar los pasos necesarios para crear y adaptar un proceso. Además, se describir detalladamente cada uno de los procedimientos a seguir y desarrollar soluciones prácticas.

10.2 Técnicas de investigación

10.2.1 Observación directa

El método de observación directa es un método de recolección de datos que consiste básicamente en observar el objeto de estudio dentro de una situación particular. Todo esto se hace sin necesidad de intervenir o alterar el ambiente en el que se desenvuelve el objeto. De lo contrario, los datos que se obtengan no van a ser válidos.(Sanjuan, 2011)

Esta técnica permitió conocer el lugar donde se realizó la investigación, ya que se recopiló información de hechos reales que ocurren en el giro de negocio, obteniendo información veraz y confiable para la implementación de los manuales de acuerdo a los campos laborales dentro de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

10.2.2 Recopilación bibliográfica

La técnica de recolección de información, consiste en “detectar, obtener y consultar bibliografía y otros materiales que parten de otros conocimientos y/o

informaciones recogidas moderadamente de cualquier realidad, de modo que puedan ser útiles para los propósitos del estudio”. (Arguedas, 2009).

Mediante esta técnica de información se indago en diferentes fuentes bibliográficas como son las páginas web, libros, tesis artículos científicos que permitieron la sustentación del marco teórico, obteniendo las ideas principales y secundarias, respetando los derechos de autor.

10.2.3 Encuesta

La encuesta sería el “método de investigación capaz de dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida”.(Política, 2010)

Se aplicó la encuesta a todos los colaboradores de la empresa Digital-Cable-Ecuador, con preguntas estratégicas para determinar información relevante y veras para la presente investigación, en la cual la población de la muestra se encuentra compuesta por 6 colaboradores actualmente en la misma, los cuales se detalla a continuación:

Tabla 5

Listado de Colaboradores de la empresa.

Nº	Cargo	Apellidos y Nombres
1	Gerente General	Ing. Valarezo Campoverde Jorge Luis
2	Administrador	Sra. Sarango Moncada Karen Mishell
3	Contadora	Sra. Robles Jumbo Verónica Cecilia
4	Vendedora	Lic. Garcés Díaz Jennifer Tatiana
5	Cajera	Ing. Cajas Vaca María Augusta
6	Técnico-Instalador	Sr. Tacuri Rojas Juan Carlos

Nota: Nomina de trabajadores de Digital-Cable. Tomado de los archivos de la empresa. (2023).

11. Resultados

A continuación, se presenta el análisis de los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores actualmente en servicio en Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., La muestra utilizada comprende a los 6 empleado activos de la empresa.

Genero

Tabla 6

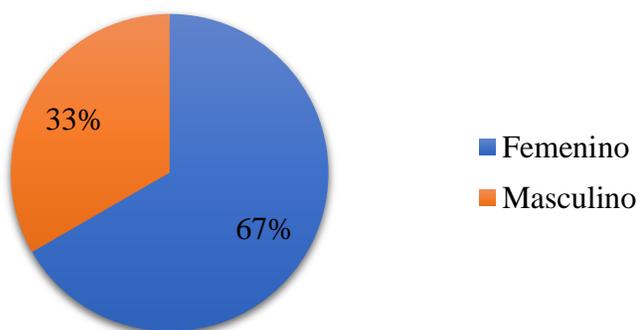
Genero

Variable	Frecuencia	Porcentajes
Femenino	4	67%
Masculino	2	33%
TOTAL	6	100.%

Nota: Identificación de genero de trabajadores. Tandazo. (2023)

Figura 3

Generó



Nota: Porcentaje de identificación de genero de trabajadores. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

Se observa que la mayoría de los colaboradores de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., son de género femenino con el 67% y el 33% representa el género masculino.

Análisis Cualitativo.

En la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., se observa una clara división de roles basada en el género. Las mujeres predominan en funciones de gestión y ventas, mientras que los hombres se concentran en actividades operativas que requieren fuerza física, como las instalaciones de servicio. Esta diferenciación podría ser un tema relevante a considerar para futuras evaluaciones de equidad de género en la empresa.

1. ¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa?

Tabla 7

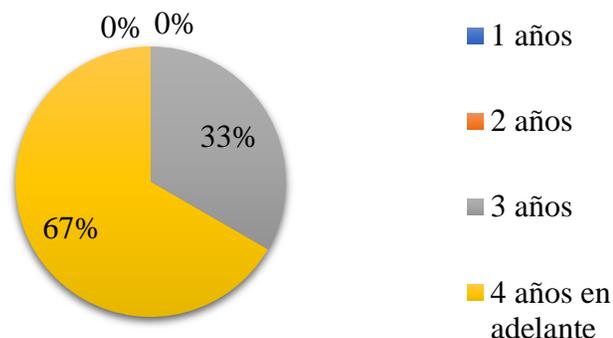
Tiempo de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentajes
1 años	0	0%
2 años	0	0%
3 años	2	33%
4 años en adelante	4	67%
TOTAL	6	100%

Nota: Rangos de tiempo de trabajo. Tandazo. (2023)

Figura 4

Tiempo de trabajo.



Nota: Determinación de porcentajes de los rangos de tiempo de trabajo. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

Del 100% de los encuestados un 67% menciona que lleva laborando más de 4 años en la empresa, mientras que el 33% da a conocer que su trabajo empezó aproximadamente hace 3 años.

Análisis Cualitativo

La mayoría de empleados han dedicado un considerable tiempo de servicio a la institución con el objetivo de contribuir a la mejora de sus servicios. Han demostrado un compromiso sólido, una fidelidad constante y una disciplina ejemplar para avanzar. No obstante, los recién llegados, a pesar de su corto período de servicio, han demostrado un fuerte deseo de impulsar el bienestar de la empresa, trabajando activamente para alcanzar metas y objetivos.

2. ¿Conoce usted la filosofía corporativa de la empresa?

Tabla 8

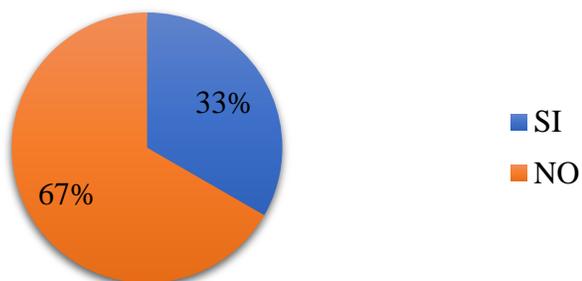
Filosofía Corporativa

Variable	Frecuencia	Porcentajes
SI	2	33%
NO	4	67%
TOTAL	6	100%

Nota: Conocimiento de la Filosofía Corporativa de la empresa. Tandazo. (2023)

Figura 5

Filosofía Corporativa



Nota: Índice de conocimiento de la Filosofía Corporativa de la empresa. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativa

Según la información obtenida el 33% de los colaboradores mencionan que si conocen la filosofía corporativa de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., mientras que un 67% de los trabajadores no tienen conocimiento.

Análisis Cualitativo

Es evidente que una parte significativa de los colaboradores no está familiarizada con la filosofía corporativa de la empresa, lo que puede dar lugar a una comunicación interna deficiente. Esta carencia de conocimiento puede debilitar las expectativas de la empresa en la prestación de servicio, ya que los colaboradores podrían estar trabajando de manera aislada, sin alinear sus acciones con la misión y visión de la compañía.

Sin embargo, también es importante destacar que existen empleados, especialmente en roles de gerencia y administración, que están conscientes de los principios fundamentales de la empresa. Estas personas se esfuerzan por promover una colaboración más estrecha entre colaboradores y clientes, reconociendo la importancia de trabajar en conjunto para fortalecer el desempeño y el impacto positivo en el servicio que brinda. Esta comprensión de la filosofía empresarial puede ser un activo valioso para la empresa en búsqueda de un trabajo más eficaz y alineado con sus objetivos.

3. ¿Cuál es el cargo actual que ejerce en la empresa?

Tabla 9

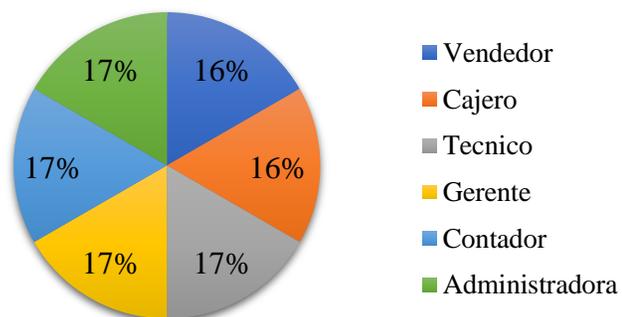
Puesto de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentajes
Vendedor	1	16%
Cajero	1	16%
Técnico	1	17%
Gerente	1	17%
Contador	1	17%
Administradora	1	17%
TOTAL	6	100%

Nota: Nombre de las dependencias de la empresa. Tandazo. (2023)

Figura 6

Funciones de los colaboradores



Nota: Funciones del puesto de trabajo en la empresa. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

En el presente análisis del 100% de encuestados señala que el 17% esta comprendidas las áreas de Gerencia, administración, contador y técnicos mientras que con el 16% el área de ventas y cajeros de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Análisis Cualitativo

La empresa asigna un cargo específico a cada empleado basado en las funciones que desempeñan. Esto se hace para asegurar que cada trabajador contribuya de manera efectiva al éxito de la misión de la empresa: El gerente tiene la responsabilidad de liderar y guiar a la empresa en la dirección adecuada para cumplir con su misión. La administradora se encarga de garantizar el funcionamiento sin contratiempos de las operaciones internas de la empresa, manteniendo una comunicación eficaz y asegurando la organización. La contadora se encarga de gestionar las facturas de compra, emitir comprobantes de retención y llevar a cabo los pagos correspondientes. La vendedora se dedica a buscar nuevos clientes para la empresa, contribuyendo a crecimiento de la base de clientes. La cajera es responsable de recolectar las mensualidades de los clientes de manera puntal y eficientes y el técnico se asegura de que las instalaciones este en perfecto estado y realizar un mantenimiento efectivo para mantener la calidad de servicio.

Cada uno de estos roles desempeñan una función clave en la operación global de la empresa y contribuye al logro de los objetivos.

4. Al momento de ingresar a trabajar en la empresa, esta le proporcionó un manual de procesos al cargo que estaba postulando.

Tabla 10

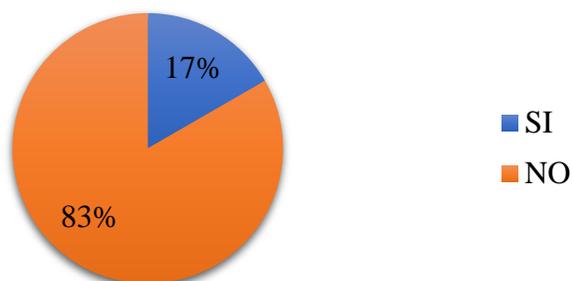
Manuales de Procesos

Variable	Frecuencia	Porcentajes
SI	1	17%
NO	5	83%
TOTAL	6	100%

Nota: Conocimiento de existencia de manual de procesos en la empresa. Tandazo. (2023)

Figura 7

Manual de proceso



Nota: Indicador de conocimiento de manual de procesos en la empresa. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

El 83% de los empleados indican que al momento de ingresar a su lugar de trabajo no se le ha proporcionado un manual de procesos, mientras que un 17% de empleados señala que si ha recibido los manuales de procesos.

Análisis Cualitativo

La mayoría de empleados que ocupan diversos cargos en la empresa reportan que no han recibido un manual de procesos. Esta carencia se atribuye al tamaño relativamente pequeño de la empresa, lo que lleva a la tradición de que los empleados más antiguos transmitan verbalmente las funciones y tareas a los nuevos miembros del equipo. Sin embargo, hay una parte del personal que afirma haber recibido un manual de proceso que describe las actividades a ejecutar en beneficio y mejora de la productividad de la empresa. Esta situación refleja una variabilidad en la comunicación interna, lo que puede ser un tema de consideración para mejorar la coherencia y la capacitación del personal.

5. Ud. Conoce ¿Cuáles son las responsabilidades principales de tu puesto de trabajo?

Tabla 11

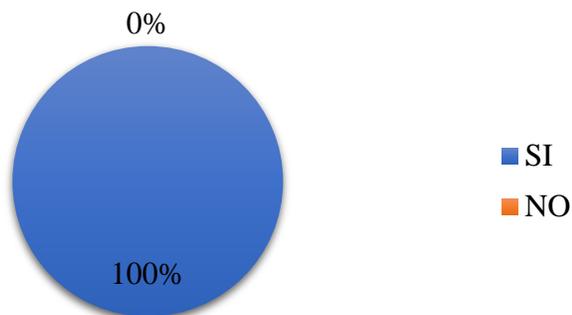
Responsabilidades del puesto de trabajo

Variable	Frecuencia	Porcentajes
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Nota: Comprensión de las actividades dentro de la empresa. Tandazo. (2023)

Figura 8

Responsabilidades del puesto de trabajo



Nota: Variable de comprensión de actividades en la empresa. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

Dentro de la muestra el 100% conoce que funciones realiza dentro de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Análisis Cualitativo

En la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., los colaboradores están familiarizados con sus roles y responsabilidades, lo que los permite ofrecer un servicio de alta calidad a la ciudadanía. Esto se ha conseguido gracias a una interacción efectiva entre los trabajadores y los usuarios. Sin embargo, es importante destacar que, aunque los funcionarios conocen sus funciones, carecen de un documento o guía que resalte de manera formal las principales actividades que deben desempeñar.

6. En su opinión, ¿un manual de procesos sería útil para comprender mejor sus responsabilidades y funciones en la empresa?

Tabla 12

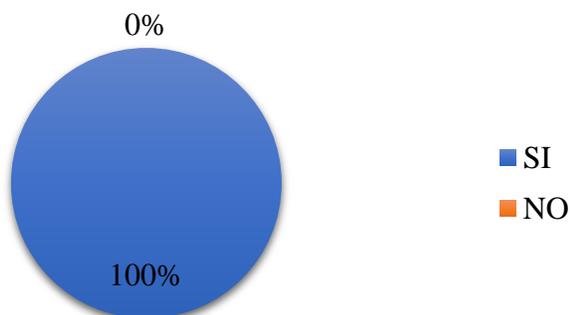
Importancia de los manuales de procesos

Variable	Frecuencia	Porcentajes
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Nota: La utilidad de tener un manual de procesos en la empresa Tandazo. (2023)

Figura 9

Importación de los manuales de procesos



Nota: Porcentaje de utilidad un manual de procesos en la empresa Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

El porcentaje total de encuestados es decir el 100% considera que es de suma importancia tener un manual de procesos dentro de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Análisis Cualitativo

La opinión unánime entre todos los empleados es que la existencia de un manual de procesos resulta esencial para optimizar y comprender eficazmente las responsabilidades en el entorno de la empresa. Este manual se establecería como una herramienta fundamental para guiar a cada miembro del equipo en la ejecución de sus tareas asignadas, Además de facilitar la comprensión de las funciones, contribuirá a una gestión más eficiente del trabajo y actuara como un mecanismo de control para garantizar la calidad del trabajo.

7. ¿Piensa Ud. que la creación de un manual de procesos contribuiría a mejorar la eficiencia y la productividad en Su trabajo?

Tabla 13

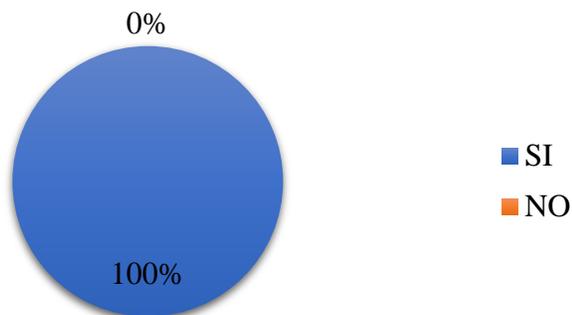
Creación de un manual de procesos.

Variable	Frecuencia	Porcentajes
SI	6	100%
NO	0	0%
TOTAL	6	100%

Nota: Aceptación de un manual de procesos en la empresa Tandazo. (2023)

Figura 10

Creación de Manuales de Procesos



Nota: Conformidad para la creación de un manual de procesos. Tandazo. (2023)

Análisis Cuantitativo

Con un 100% los empleados de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., mencionan que están de acuerdo con crear un manual de procesos.

Análisis Cualitativo

En una aceptación de los trabajadores encuestados que la implementación de un manual de procesos conlleva múltiples ventajas para la productividad y mejora de la empresa. La creación de un manual actuaría como una guía clara que permitirá a todos los colaboradores a comprender y ejecutar sus tareas y procedimientos de manera más eficiente en la empresa. Estas ventajas incluyen estandarización de las operaciones, la reducción de errores, la facilitación de la capacitación de nuevos empleados y la optimización de los flujos de trabajo.

12. Propuesta de acción

Para la presenta propuesta de acción, se utilizaron métodos y técnicas que ayudaron con la obtención de información para la elaboración de los manuales de procesos en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., planteados a continuación:

12.1 Reseña Histórica

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., es una empresa que dio sus inicios al sur del País en el cantón llamado Macará, con dos hermanos que quisieron cumplir sus sueños de ingenieros se juntaron y lo hicieron realidad, fueron los primeros en traer televisión por cable al cantón desde hace 20 años y desde entonces viene innovando y superándose cada día más, al día de hoy cuenta con 4 sucursales esparcidas en varios territorios de la provincia de Loja. Creando valor y mejorando la calidad vida de todos los que conforman esta cadena de producción desde los socios accionistas, colaboradores y clientes. Creando fuentes de trabajo a medida que va creciendo y un servicio al cliente. Da trabajo a más de 20 colaboradores y conecta alrededor de 3200 familias y sus expectativas es convertirse en la mejor empresa de la provincia de LOJA.

12.1.1 Nombre de la compañía

El nombre de la empresa por el cual se dará a conocer y desarrollará los procesos será:

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

12.1.2 Slogan

Entretenimiento en tu hogar.

12.1.3 Logotipo de la empresa

Figura 11

Logotipo de Digital-Cable-Ecuador Cia.Ltda.



Nota: Diseño de Logo propuesto a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia.Ltda. Tandazo (2023)

Descripción del Logotipo

El logotipo tiene la iniciativa de crear una mejor presentación para la empresa Digital-Cable por tal razón en la presente imagen, su nombre tiene un gran significado donde se proyecta el avance de la tecnología, que con anterioridad el servicio era brindado por la red análoga, lo que conlleva a un avance hacia la era digital que está presente hoy en día, por ende se busca que las telecomunicaciones estén encaminadas a la nueva era digital, es aquí donde radica su nombre de Digital, de igual forma sus colores conllevan a un significado que se descifra de la siguiente manera, el color morado en las letra es el lujo y empatía hacia los consumidores al obtener servicio básico de entretenimiento. El símbolo de tv es el servicio que brindan desde sus inicios de operación, donde de manera óptica se puede entender a qué se relaciona profesional a la calidad de su función.

12.2 Filosofía Corporativa

12.2.1 Misión de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

“Ofrecer a nuestras clientes una atractiva experiencia de entretenimiento televisivo con contenido alta calidad, desde un punto de vista tecnológico e innovador, y un buen servicio al cliente.”

12.2.2 Visión de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

“Ser la mejor empresa de la Provincia de Loja donde la eficiencia, calidad, sostenibilidad y crecimiento sean modelo exitoso de otras empresas relacionadas en servicio de telecomunicaciones”.

12.2.3 Valores de Corporativos de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

1. Respeto. - Entender al respeto como atención, consideración y tolerancia hacia la manera de ser, actuar y pensar de los demás, aunque ésta sea distinta a la de cada uno de nosotros o de la institución.

2. Honestidad. - Comprender a la honestidad como la coherencia entre lo que pensamos, decimos y hacemos. Honestidad y transparencia en el manejo de los recursos financieros y la infraestructura, en nuestro comportamiento al interior y al exterior de este medio.

3. Servicio. - Estar comprometidos a ofrecer servicios de la más alta calidad que superen las expectativas de nuestros clientes.

4. Libertad. - Respetar la capacidad de autodeterminación y toma de decisión de quienes trabajan en esta institución

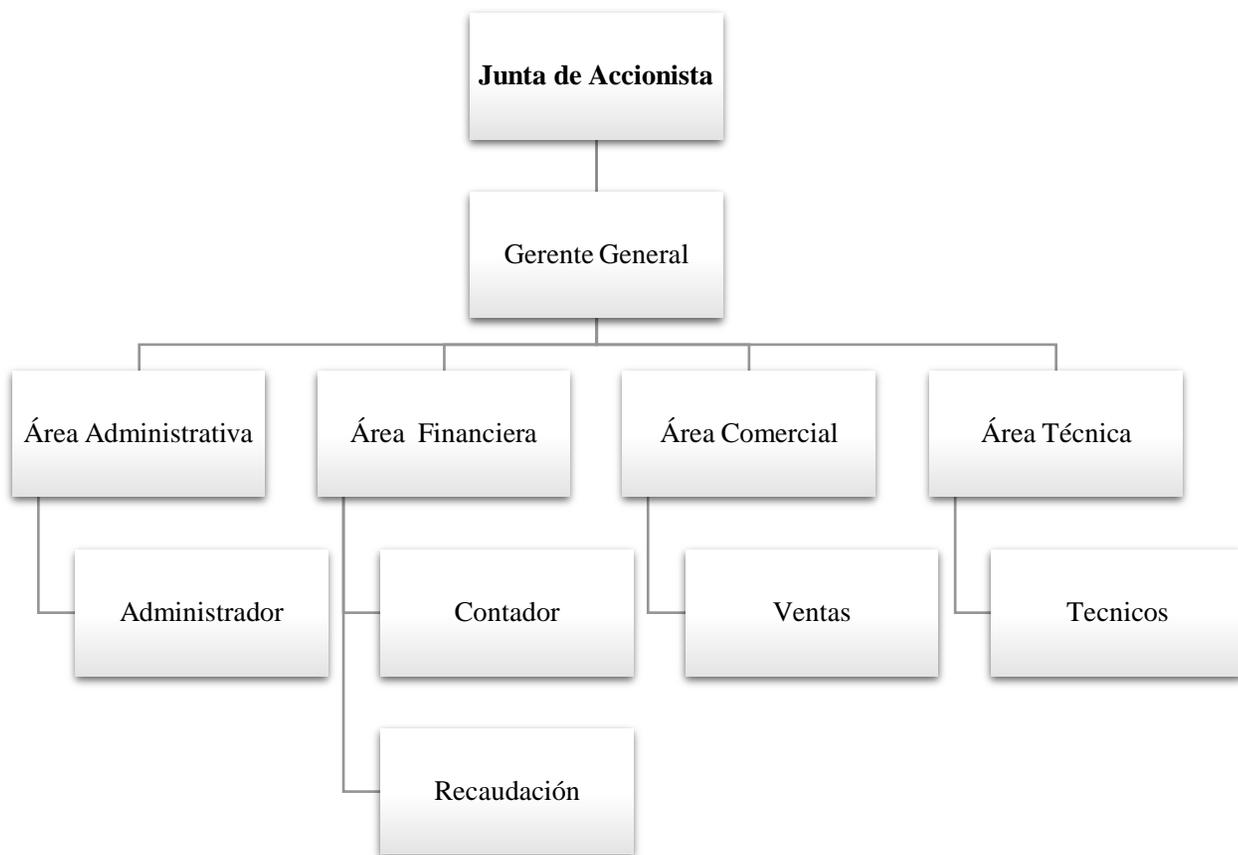
12.3 Estructura Organizacional

Digital-Cable-Ecuador Cia, Ltda. es una empresa en evolución, actualmente se encuentra compuesta por cuatro áreas: área administrativa, área financiera, área comercial y área operativa y; dichas áreas se encuentran bajo la supervisión de la gerencia general, misma que representa a la junta de accionistas.

12.3.1 Organigrama Estructural de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Figura 12

Organigrama Estructural

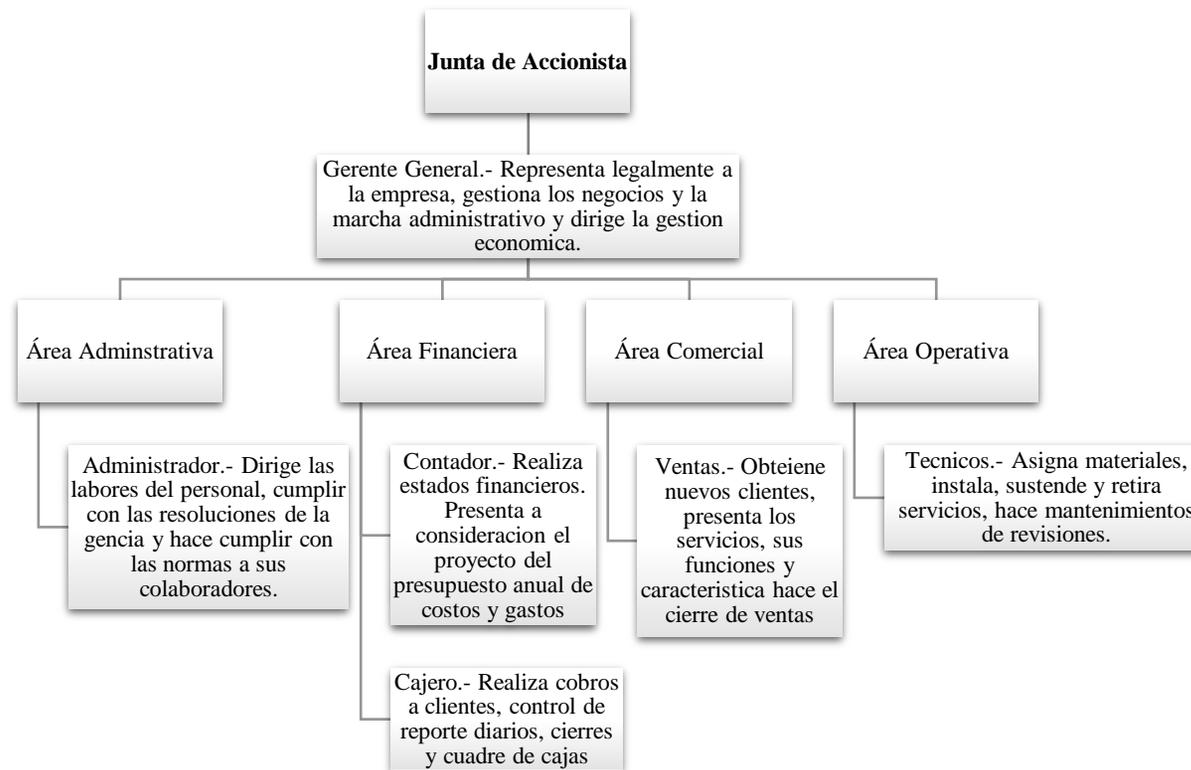


Nota: Organigrama de las diferentes áreas de la empresa. Tandazo (2023).

12.3.2 Organigrama funcional de Digital-Cable Cia Ltda.

Figura 13

Organigrama Funcional



Nota: Organigrama funcional de las áreas de la empresa. Tandazo (2023)

12.4 Giro del Negocio

Actualmente Digital- Cable-Ecuador Cia. Ltda. brinda el servicio de televisión análoga en la ciudad de Catacocha; el servicio consiste en la suscripción e instalación del servicio de televisión; hoy por hoy la empresa ofertaba una grilla de 41 canales por señal análoga adicional 12 canales en HD., estos canales tienen con contenido infantil, deportivo, religioso, informativo y de entretenimiento, para el gusto de todos los miembros del hogar. La grilla de canales está compuesta por los mejores canales en cada categoría de entretenimiento.

A continuación, se presenta la grilla de canales de Digital- Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Tabla 14

Grilla de Canales

N°	CANAL SUSCRIPTOR	GRILLA
1	2	UNIVERSAL CHANNEL
2	3	STAR CHANNEL
3	4	CINE CANAL
4	5	MULTIPREMIER
5	6	MC HD
6	7	ECUADOR TV
7	8	MAXIVISION
8	9	GAMA
9	10	RTS
10	11	TELEAMAZONAS
11	12	ECUAVISA
12	13	TC
13	14	OROMAR
14	15	TVC
15	16	ESPN
16	17	ESPN2

17	18	ESPN4
18	19	FOX SPORT 2
19	20	FOX SPORT 3
20	21	STUDIO UNIVERSAL
21	22	FX
22	23	TELEMUNDO
23	24	PASIONES
24	25	NAT GEO
25	26	LOVE NATURE
26	27	NICKELODEON
27	28	NICK JR
28	29	ZOO MOO
29	30	EWTN
30	31	TELEAMIGA
31	32	CNN – DW
32	33	ANTENA 3
33	34	TV AGRO
34	35	TELEMICRO
35	36	AMERICA
36	37	LATINA
37	38	TOP LATINO
38	39	RETRO PLUS 2
39	40	TELENOSTALGIA
40	41	RUMBA
41	14.1	ESPN
42	14.2	ESPN 2
43	14.3	ESPN 4
44	14.4	FOX 3
45	15.1	STAR CHANNEL
46	15.2	CINE CANAL
47	15.3	MULTIPREMIER
48	15.4	MC HD
49	16.1	ECUAVISA
50	16.2	TELEMUNDO
51	16.3	PASIONES
52	16.4	NAT GEO

Nota: Lista de Canales. Tomada de los archivos de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. 2023.

El servicio consiste en la instalación de televisión por cable bajo el precio mensual de \$17,00, compuesto por:

Figura 14

Precio del Servicio

Descripción	Cant	Precio U	Desc	Total
Servicio de TV - Septiembre 2023	1	13.198757	0.00	13.20
SubTotal:				13.20
Descuento:				0.00
Ice 15%				1.98
Iva 12%				1.82
Total:				17.00

Nota: Modelo de factura para identificar el precio. Tomado del servicio de factura de la empresa Digital-Cable Ecuador Cia Ltda. (2023)

Este precio es el único brinda por cable ya que se puede extender la señal hasta tres televisores por la misma mensualidad, y no exige contrato de permanencia.

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. se encuentra ubicada en Catacocha, en la calle Loja y Lauro Guerrero.

Figura 15

Ubicación de Oficinas de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

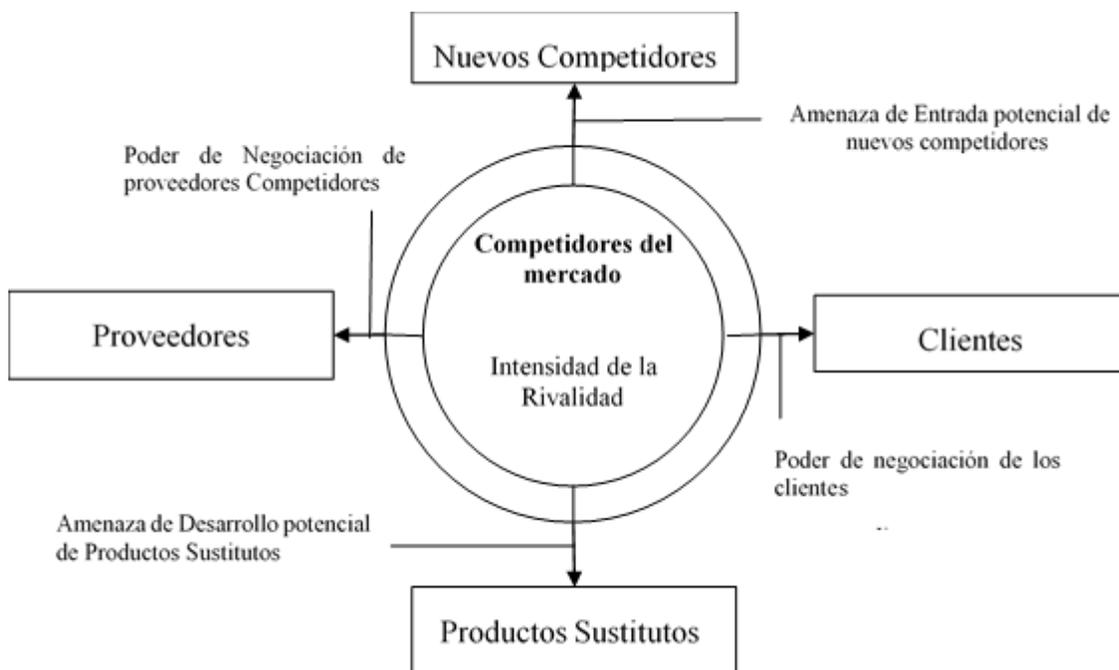


Nota: Ubicación de la empresa. Tomada de Google maps (2023).

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. cuenta con los permisos de operación para brindar su servicio en toda la cabecera cantonal. El número actual de clientes está entre 600; para el año 2023 se espera entregar el servicio a alrededor de 800-900 clientes en toda la cabecera, pero con una nueva propuesta que es la tv digital.

12.5 Análisis de la Industria.

Las 5 fuerzas de Porter conforman un modelo de estudio de la estructura competitiva de una industria en el que se analizan: el poder de negociación de los clientes, el poder de negociación de los proveedores, la amenaza procedente de los productos sustitutos, la amenaza que representan los productos entrantes y la rivalidad entre los competidores. (María Alonso, 2022). Así, analizando estas cinco fuerzas, en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. se puede comprender su posición en un mercado y tomar decisiones estratégicas.

Figura 16*Las 5 fuerzas de Porter*

Nota: Adaptado de Asana, Qué son las 5 fuerzas de Porter cómo analizarlas. María Alonso (2022)

Generalmente, este modelo es uno de los que mayores ventajas tiene, ya que puede aplicarse a muchas áreas. Su principal beneficio, consiste en que da la oportunidad a las empresas de anticiparse e influenciar a la competencia, también recoge los orígenes de la rentabilidad y estudia el mercado como un todo.

Utilizando los métodos de Porter, las empresas Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. contará con las herramientas para poder llevar a cabo estrategias que les beneficien dentro del ámbito de la competencia de las telecomunicaciones y conseguir así conservar una estructura interna saludable.

Además, este análisis da mucho más que números y teoría sobre lo que se está haciendo bien o mal la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Ofrece pautas reales

para saber qué fuerzas están impulsando o limitando la rentabilidad real de la organización, El poder de negociación con proveedores del servicio depende de las alternativas y la importancia para la empresa. Negociar acuerdos de contenidos y equipos a precios competitivos es esencial para mantener márgenes saludables. Los clientes tienen poder en términos de elección y flexibilidad. Pueden cambiar de proveedor de servicios de televisión con relativa facilidad. Para contrarrestar esto, la empresa de televisión debe ofrecer contenido de calidad, precios competitivos, y un excelente servicio al cliente. Para la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. es esencial evaluar constantemente estas fuerzas y adaptar sus estrategias para mantenerse competitiva en un mercado en constante evolución.

12.5.1 Amenaza de nuevas entrantes

Es una de las fuerzas más famosas y que se usa en la industria para detectar empresas con las mismas características económicas o con productos similares en el mercado.

Este tipo de amenazas pueden depender de las barreras de entrada. Hay 5 tipos de barreras diferentes: la economía de escalas, la diferenciación, el requerimiento de capital, el acceso a canales de distribución o las ventajas de los costos independientes y política gubernamental. (Riquelme, 2016)

Análisis en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Tabla 15

Análisis de la Amenaza de Nuevas Entradas

Tipo de Barrera	Situación Actual
Economía de escala	La suscripción de clientes al servicio debe ser altas en la empresas para que permitan que los costos fijos reduzcan para poder ser competitivos en el mercado.
Diferenciación del Producto	La empresa Digital-Cable Ecuador Cia Ltda en su servicio de televisión tiene un gran posicionamiento e identificación, esto es lo que la diferencia de otras operadoras, debido a es la única empresa que brinda servicio análogo por cable hasta 3 televisores.
Requerimiento del capital	En caso de problemas, la empresa puede mejorar su posición con una inyección de capital el servicio de transmisión de televisión por cable, para que esto puede hacer que sobreviva ante empresas similares.
Acceso a canales de distribución	La empresa cuenta con varios canales de distribución como son redes social y ventas directas
Política Gubernamental	La ARCOTEL está a cargo de los permisos y licencias para establecer y operar en las empresa de telecomunicaciones

Nota: Adaptado de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

12.5.2 Amenaza de productos sustitutos

Medir la fuerza que engloba la amenaza de productos o servicios sustitutos es crucial para tener una estrategia empresarial exitosa. Esta medición implica conocer qué tantos productos hay en común con otras empresas, dentro de la industria en la que se encuentra su empresa. Para descubrir estas alternativas es necesario observar cuáles productos que están en el mercado cubren una necesidad similar a la que cubren sus propios productos y, cuáles, aunque similares, están siendo catalogados de manera diferente por los competidores.(Vesga, 2023)

Análisis en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia Ltda.

En el servicio de tv análoga los principales servicios sustitutos actualmente son la tv digital, debió a que con el avance de la tecnología hay plataforma que usan diferentes interfaces para conectar la televisación conjuntamente con el servicio de internet dando mayor privilegio a los usuarios a poder conectarse desde diferentes lugares y a cualquier hora en cualquier dispositivo Android, además ofrecen mucha más programación con diferentes paquetes de canales, también influye la tecnología HD. Otros productos sustitutos que se pudieron identificar fueron las plataformas de series y televisión, como Netflix, y FOX Life.

12.5.3 Poder de negociación de Clientes

Esta fuerza mide el grado en el que los compradores de una empresa tienen poder para reducir los precios que pagan por los productos o servicios de la empresa. Si los compradores tienen mucho poder de negociación, significa que las empresas tienen que reducir sus precios para mantener su cuota de mercado, lo que a su vez afecta a sus beneficios. Cuanto más poder tengan los compradores, menor será la rentabilidad de la empresa. (S, 2022)

Generalmente, podemos determinar que los clientes tienen una gran fuerza cuando:

- Son pocos, pero comprar en grandes cantidades.
- Cuando los productos del mercado en general son muy parecidos y hay muchos disponibles.

- También cuando para el cliente, el cambio de proveedor o de marca no supone un coste.

Análisis en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

En el mercado donde se desempeña Digital-Cable Ecuador Cia. Ltda. los compradores tienen información completa acerca de los precios, servicio, tecnología de todos los competidores y cuentan con la libre decisión de escoger su proveedor. La ventaja de Digital-Cable Ecuador Cia. Ltda., es tener posicionamiento de la marca, mayor número de clientes, tiempo de contratación de 12 meses, y su servicio tiene el mismo precio para tres televisores. En base a estos enunciados se puede concluir que se puede incrementar aun el mercado mediante la aplicación de estrategias publicitarias y de servicio en el transcurso del tiempo.

12.5.4 Poder de negociación de Proveedores

El poder de negociación de los proveedores tiene por objetivo determinar cuánto tu posición en el mercado está en manos de quien proporciona materia prima.

La idea aquí es simple: si el número de proveedores disponibles es bajo, tu control será menor, ya que los demás se verán en una posición cómoda para aumentar precios, plazos y otros términos del acuerdo entre ustedes. Cuando el número de opciones es grande, a su vez, la situación se invierte y tú pasas a tener el control. De ahí puedes comprar más barato y hacer demandas, como entrega más rápida y condiciones de pago facilitadas. (Morales, 2018)

Análisis en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda.

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., para llevar a cabo sus actividades operativas y administrativas necesita de proveedores de diferentes clases, para la construcción, mantenimiento y uso de una red de telecomunicaciones, materiales y equipos tecnológico, etc. Los proveedores más importantes para la empresa son:

Proveedores de Servicios

Los proveedores de servicio son aquellos que venden la señal de los canales proporcionados por la empresa mediante negociaciones y son directamente las cadenas internacionales de televisión. Entre ellas:

- FOX
- ESPN
- GRANDMAR-CORP SA

Proveedores de material de red y equipos de telecomunicación

Este grupo de proveedores de servicios incluye empresas de distribuidoras de cable e infraestructura metálica utilizada para la construcción e implementación de cabecera de servicio de televisión por cable, también, equipos de conexión. Algunas de ellas son:

- LATINOAMERICANA TCA SA ECUADOR
- COMSADIMTELCO S.A
- FRANCILSA S.A.

Por otro lado, no todos los productos y servicios que adquiere la empresa no son provistos por la misma empresa o persona, es decir, el poder de los proveedores en este caso aumenta, conforme a las necesidades de la empresa.

12.5.5 Rivalidad entre empresas existentes

Esta fuerza determina que para una empresa será más difícil la competencia si sus competidores están muy bien posicionados, si son muy numerosos o si los costos fijos son altos, pues esto implica que deberá afrontar guerras de precios, agresivas campañas publicitarias, promociones y nuevos productos. (Trejo, 2022)

Análisis en la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda

Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda al ser una operadora análoga de servicio de televisión por cable no compite directamente con otras empresas como DirectTV o CNT, estas brindan un servicio de televisión por cable digital o satelital. Por ende, Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda tiene más competencia indirecta con plataformas que requieren de un equipo tv box para la transmisión de la señal digital como es Magis tv y la aplicación IPTV que en si no tiene un solo proveedor sino varios.

12.6 Estudio Legal

CONSTITUCIÓN LEGAL DE LA EMPRESA

Razón social o denominación; Se denominará “DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA.LTDA.” operará bajo las leyes de la república del Ecuador. Este nombre constara en todas las operaciones que realicen la empresa, la cual se registrá por la ley de compañías, código civil y demás normas pertinentes relacionadas con las actividades que realice la compañía.

Domicilio: la empresa estará ubicada en el cantón Macará Provincia de Loja”. Por resolución de la junta general de socios podrá establecer sucursales, en cualquier lugar del país o del extranjero, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes.

Objeto social La compañía tiene como objetivo principal dedicarse a actividades de operación en sistemas de distribución de datos a las siguientes actividades complementarias; a.- Actividades de operación, mantenimiento o facilitación del acceso a servicios de trasmisión de voz, datos, texto, sonido y utilizando una infraestructura de telecomunicaciones alámbricas, como; operación y mantenimiento de sistemas de conmutación y trasmisión para suministrar servicios de conmutación y trasmisión para suministrar servicios de comunicaciones de punto a punto por líneas alámbricas, por microondas o por una combinación de líneas alámbricas y conexión por satélite, b.- Actividades de suministro en acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones alámbricas; c.- Actividades de suministro de acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas; d.- Suministro de servicios de telecomunicaciones por las conexiones de telecomunicaciones existentes:

suministro de servicios de telefonía por internet (voip: voice over internet protocol); y, e.- Otras actividades de telecomunicaciones. Para la consecución de sus fines, la Compañía podrá comprar, construir, arrendar o vender muebles (constituidos por equipos destinados a radiodifusión y televisión como, por ejemplo, antenas trasmisores, consolas, procesadores de audio y video, software de radio y televisión, micrófonos), con exclusión de actividades de leasing así mismo, la Compañía podrá importar maquinaria, equipos, partes, piezas o repuestos necesarios para instalar, operar y mantener la infraestructura que requiera. Además, para el cumplimiento de su objetivo, la Compañía podrá celebrar y ejecutar todo tipo de actos, convenios o contratos, civiles, mercantiles o de cualquier otra naturaleza que sean permitidos por la ley ecuatoriana, celebrar todo tipo de contratos de asociación, fidecomisos, sociedades en cuentas en participación, o consorcios de actividades con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, para la realización de una actividad de terminada. Así mismo, cuando el cumplimiento de los fines sociales lo demanden de la Compañía podrá adquirir para sí acciones, participaciones o intervenir en la constitución de nuevas compañías, interviniendo como parte en el contrato constitutivo, fusionándose con otras o transformándose en una compañía distinta, conforme lo disponga la ley y con las autorizaciones necesarias emitidas por los Organismos Públicos que deben prestarlas, conforme a la ley; podrá, también, actuar como mandante o mandataria de personas naturales o jurídicas a través de su representante legal; y, podrá abrir toda clase de cuentas corrientes comerciales y bancarias. En general, se dedicará a toda clase de actos, contratos y operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas, que sean convenientes para su funcionamiento, lo que permitirá a la compañía contribuir activa y voluntariamente el desarrollo de la comunidad ya que la

misma genera nuevas fuentes de empleo y así una mejor calidad de vida para los empleados.

Capital Social: El capital suscrito de la Compañía “DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA.LTDA.” es de MIL DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 1.000,00).

Tabla 16

Capital social

Nombre de socio	Cédula	Aportación de capital
Valarezo Campoverde Jorge Luis	1711291847	\$ 510,00
Valarezo Campoverde Sergio Tulio	1102322425	\$ 490,00
Total		\$ 1.000,00

Nota: Información en el estatuto de la empresa.

Plazo de duración: La duración de la Compañía es de cincuenta a los contados a partir de la fecha de inscripción de este contrato en el Registro Mercantil, pero se podrá disolver anticipadamente en cualquier momento si así lo resuelve la Junta General de Accionista, en forma prevista en las leyes y en este contrato.

Administración: La compañía estará gobernada por la Junta General de socios, el Presidente y el Gerente General, quienes tendrá las atribuciones que les competen según las leyes y las que les señalen este estatuto. La Junta General de socios constituyen el máximo órgano de la compañía.

**ACTA DE LA JUNTA GENERAL DE SOCIOS DE LA COMPAÑÍA
LIMITADA**

En el cantón Macara, Cabecera del mismo nombre, Provincia de Loja, República del Ecuador, el día de hoy lunes trece (13) de julio del año dos mil quince, por propia iniciativa, ante mi Abogada Aura Fernanda Celly Viñan, Notaria Primera del cantón Macara, comparecen a la suscripción de la presente escritura pública de Constitución de Compañía Limitada, los señores Jorge Luis Valarezo Campoverde y Sergio Tulio Valarezo Campoverde por sus propios y personales derechos.

**Minuta para la constitución de “DIGITAL-CABLE-ECUADOR
CIA.LTDA.”**

Es un documento elaborado por un abogado que contiene el acto de constitución de empresa (llamado ‘contrato’), que debe presentarse ante un notario para su elevación ante escritura pública.

La minuta contiene la descripción de la actividad económica que se realizará. También debe especificar el aporte que hará el dueño o cada socio del negocio. Asimismo, debe de señalar cuándo se iniciarán las actividades, el domicilio comercial y el tiempo de duración de la empresa.

Señor notario:

Sírvase a insertar en el protocolo de escrituras públicas a su cargo, el acta de constitución de compañía, contenida con las siguientes cláusulas:

Primera.- comparecientes.- Comparecen a la celebración del presente contrato los señores: a) Jorge Luis Valarezo Campoverde, de nacionalidad ecuatoriana, mayor de

edad, domiciliado en la ciudad de Macara, Provincia de Loja , de estado civil casado; y, b) Sergio Tulio Valarezo Campoverde, de nacionalidad ecuatoriana, mayor de edad, domiciliado en la ciudad de Macara, Provincia de Loja , de estado civil casado, Los comparecientes declaran, en pleno uso de sus capacidades legales y mentales, que es su voluntad, libre y sin vicio, construir una compañía de Responsabilidad Limitada, al tenor de lo estipula en el presenta documento.

Segunda. - declaración de voluntad: Los comparecientes declaran su voluntad de constituir, como en efecto constituyen, la compañía limitada “DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA.LTDA.” la misma que se registrá por las leyes ecuatoriana; de manera especial por la ley de Compañías, su reglamento y estos estatutos.

Tercera. -estatutos de la compañía de Responsabilidad Limitada

“DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA.LTDA”

**CAPÍTULO PRIMERO. - NOMBRE, OBJETO SOCIAL, DOMICILIO Y
PLAZO DE DURACIÓN.**

Artículo 1.- Nombre. -La Compañía llevara el nombre o razón Social de: “DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA.LTDA.”.

Artículo 2.- Objeto social. - La compañía tiene como objetivo principal dedicarse a actividades de operación en sistemas de distribución de datos a las siguientes actividades complementarias; a.- Actividades de operación, mantenimiento o facilitación del acceso a servicios de transmisión de voz, datos, texto, sonido y utilizando una infraestructura de telecomunicaciones alámbricas, como; operación y mantenimiento de sistemas de conmutación y transmisión para suministrar servicios de conmutación y transmisión para

suministrar servicios de comunicaciones de punto a punto por líneas alámbricas, por microondas o por una combinación de líneas alámbricas y conexión por satélite; b.- Actividades de suministro en acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones alámbricas; c.- Actividades de suministro de acceso a internet por los operadores de la infraestructura de telecomunicaciones inalámbricas; d.- Suministro de servicios de telecomunicaciones por las conexiones de telecomunicaciones existentes: suministro de servicios de telefonía por internet (voip: voice over internet protocol); y, e.- Otras actividades de telecomunicaciones.

Para la consecución de sus fines, la Compañía podrá comprar, construir, arrendar o vender muebles (constituidos por equipos destinados a radiodifusión y televisión como, por ejemplo, antenas trasmisores, consolas, procesadores de audio y video, software de radio y televisión, micrófonos), con exclusión de actividades de leasing así mismo, la Compañía podrá importar maquinaria, equipos, partes, piezas o repuestos necesarios para instalar, operar y mantener la infraestructura que requiera. Además, para el cumplimiento de su objetivo, la Compañía podrá celebrar y ejecutar todo tipo de actos, convenios o contratos, civiles, mercantiles o de cualquier otra naturaleza que sean permitidos por la ley ecuatoriana, celebrar todo tipo de contratos de asociación, fidecomisos, sociedades en cuentas en participación, o consorcios de actividades con personas jurídicas o naturales, nacionales o extranjeras, para la realización de una actividad de terminada.

Así mismo, cuando el cumplimiento de los fines sociales lo demanden de la Compañía podrá adquirir para sí acciones, participaciones o intervenir en la constitución de nuevas compañías, interviniendo como parte en el contrato constitutivo, fusionándose con otras o transformándose en una compañía distinta, conforme lo disponga la ley y con

las autorizaciones necesarias emitidas por los Organismos Públicos que deben prestarlas, conforme a la ley; podrá, también, actuar como mandante o mandataria de personas naturales o jurídicas a través de su representante legal; y, podrá abrir toda clase de cuentas corrientes comerciales y bancarias. En general, se dedicará a toda clase de actos, contratos y operaciones permitidos por las leyes ecuatorianas, que sean convenientes para su funcionamiento, lo que permitirá a la compañía contribuir activa y voluntariamente el desarrollo de la comunidad ya que la misma genera nuevas fuentes de empleo y así una mejor calidad de vida para los empleados.

Artículo 3.- Domicilio. -El domicilio principal de la Compañía está ubicada en el cantón Macara, Provincia de Loja. Por resolución de la junta general de socios podrá establecer sucursales, en cualquier lugar del país o del extranjero, sujetándose a las disposiciones legales correspondientes, conforme a la Ley y a este estatuto.

Artículo 4.- Operaciones. -La empresa inicia sus operaciones en la fecha de su inscripción del contrato constitutivo en el Registro Mercantil, pero podrá disolverse en cualquier tiempo o prorrogar su plazo de duración, de la forma prevista en la ley y en este estatuto.

CAPÍTULO SEGUNDO DEL CAPITAL SOCIAL DE LAS PARTICIPACIONES Y LA RESERVA LEGAL.

Artículo 5.- Del capital. - El capital social de la Compañía es del 50% del total de la inversión que será pagado en partes iguales por los socios los que estarán representados por el certificado de aprobación correspondiente de conformidad con la ley y estos estatutos. Asimismo, el 50% faltante se obtendrá a través de financiamiento.

Artículo 6.- Aumento de capital. - La compañía puede aumentar el capital social por resolución de la Junta General de los Socios con el consentimiento de las terceras partes del capital social presente en la sección. El aumento del capital se lo hará estableciendo nuevas participaciones y su pago se lo hará de la siguiente manera: En numerario, en especie, por compensación de créditos, por capitalización de reservas, por revalorización del patrimonio realizado conforme a la ley y la reglamentación pertinente, o por demás medios previstos en la ley.

Artículo 7.- Reducción del capital. -La reducción del capital se registrará por lo previsto por la ley de compañías y en ningún caso se tomarán resoluciones encaminadas a reducir el capital social si ello implicare la devolución de los socios de parte de las aportaciones hechas y pagadas con las excepciones de ley.

Artículo 8.- Certificado de aportación. -La compañía entregara a cada socio el certificado de aprobación que le corresponde. Dicho certificado de aportación se hará constar la denominación de la compañía, el capital suscrito y el capital pagado, número y valor certificado, nombre del socio o propietario, domicilio de la compañía, fecha de la escritura de consecución, notaría en que se otorgó, fecha y número de la inscripción en el

registro mercantil, fecha y lugar de expedición, la constancia de no ser negociable, la firma y rúbrica del presidente y gerente general de la compañía.

Artículo 9.- Participaciones. -Las participaciones en esta compañía podrán transferirse por acto entre vivos, requiriéndose para ello el consentimiento unánime del capital social, que la sesión se celebre por escritura pública y se observe las pertinentes disposiciones. Las participaciones de los socios en esta compañía son transmisibles por herencia, conforme a la ley.

CAPÍTULO TERCERO. - DE LOS SOCIOS, DE SUS DEBERES, ATRIBUCIONES, Y RESPONSABILIDADES.

Artículo 10.- Son obligaciones de los socios: Las que señalan la ley de compañías.

Cumplir las funciones y actividades deberes que les asignase la junta General de socios, al gerente general y presidente de la Compañía.

Cumplir con las aportaciones implementarias en proporción a las participaciones que tuvieren en la compañía, cuando y en la forma que decida la junta general de socios. La demás que señale este estatuto.

Artículo 11.- Derechos y atribuciones. -Los socios de la compañía tienen los derechos y atribuciones:

Intervenir con voz y voto en las sesiones de Junta general de Socios, personalmente o mediante poder a un socio o extraño, ya se trate del poder notarial o de carta poder.

A elegir y ser elegido para los organismos de administración y fiscalización.

A percibir las utilidades o beneficios a prorrata de las participaciones pagadas, lo mismo respecto al acervo social, de producirse las liquidaciones. Los demás derechos previstos en la ley y estatutos.

Artículo 12.- Responsabilidad de los socios. -La responsabilidad de los socios de la compañía por las obligaciones sociales se limita únicamente al monto de sus aportaciones individuales a compañías, salvo las acepciones de ley.

CAPÍTULO CUARTO. - DEL GOBIERNO Y DE LA ADMINISTRACIÓN.

ART. 13.- Gobierno y administración. – La compañía estará gobernada por la Junta General de Accionistas y Administrada por el Gerente General, este órgano con las atribuciones y deberes que les concede la Ley de Compañías y estos estatutos.

ART. 14.- De la junta general de accionistas. - La Junta General de Accionistas es el organismo supremo de la microempresa, se reunirá ordinariamente una vez al año, dentro de los tres meses posteriores a la finalización del ejercicio económico y extraordinariamente las veces que fuere convocada para tratar los asuntos puntualizados en la convocatoria. La Junta estará formada por los accionistas legalmente convocados y reunidos.

ART. 15.- Convocatoria. - La convocatoria a la Junta General de Accionistas la hará el Gerente de la compañía mediante comunicación escrita, cuando menos con diez días de anticipación a la reunión de la Junta y expresando los puntos a tratarse.

ART. 16.- Representación de los accionistas. - Las Juntas Generales de Accionistas, ordinarias y extraordinarias, se reunirán en el domicilio principal de la compañía, los accionistas podrán concurrir a la junta personalmente o mediante poder otorgado a un accionista o tercero, ya se trate de poder notarial o de carta poder, no podrán ser representantes de los accionistas los administradores.

ART. 17.- Quórum.- Para que se instale válidamente la Junta General de Accionistas, en primera convocatoria se requerirá de la presencia de por lo menos la mitad del capital pagado, si no hubiere este quórum habrá una segunda convocatoria mediando cuando más treinta días de la fecha fijada para la primera reunión y la Junta General se instalará con el número de accionistas presentes o que concurren, cualquiera sea el capital que representen, particular que se expresará en la convocatoria para los casos contemplados en el Art. 240 de la Ley de Compañías, se seguirá al procedimiento señalado.

ART. 18.- De la presidencia. - Presidirá la Junta General de Accionistas el Gerente de la compañía, el mismo que actuará como secretario, a falta de este actuará quien lo subrogue.

ART. 19.- Atribuciones y deberes de la junta general. - La Junta General de Accionistas legalmente convocada y reunida, es el órgano supremo de la empresa y en consecuencia tiene plenos poderes para resolver todos los asuntos relacionados con los negocios sociales, así como con el desarrollo de la microempresa que no se hallaren Atribuidos a otros órganos de la microempresa siendo de su competencia el siguiente:

- Nombrar al Gerente General.

- Autorizar la contratación de auditorías externas.
- Conocer y aprobar el presupuesto anual y sus reformas
- Conocer y resolver todos los informes que presente el Directorio como los relativos a balances, reparto de utilidades, formación de reservas, administración.
- Resolver sobre el aumento o distribución de capital, prórroga de plazo, disolución anticipada, cambio de domicilio, de objeto social y demás reformas al estatuto de conformidad con la Ley de Compañías.
- Conocer y aprobar los reglamentos internos de la microempresa.
- Fijar las remuneraciones que percibirá el Gerente General, fijar los sueldos que percibirán los miembros del Directorio.

ART. 20.- Junta universal.- La microempresa podrá celebrar sesiones de Junta General de Accionistas en la modalidad de Junta Universal de conformidad con lo dispuesto en el Art. 238 de la Ley de Compañías, esto es que la Junta pueden constituirse en cualquier tiempo y en cualquier lugar, dentro del territorio nacional, para tratar cualquier asunto, siempre que esté presente todo el capital pagado y de los asistentes, quienes deberán suscribir el acta bajo sanción de nulidad, acepten por unanimidad la celebración de la junta, entendiéndose así legalmente convocada y válidamente constituida.

ART. 21.- Del directorio. - El directorio estará integrado por el presidente de la microempresa y por dos vocales principales, los vocales deben ser elegidos por la Junta General de Accionistas, los vocales durarán en sus funciones cuatro años y pueden ser reelegidos y permanecerán en sus cargos hasta ser legalmente reemplazados, para ser vocales del Directorio no se requiere la calidad de accionista.

ART. 22.- Presidencia del directorio. - Presidirá las sesiones del Directorio el Gerente General, a falta de este lo remplazará su subrogante y se nominará un secretario.

ART. 23.- Convocatoria. - La convocatoria a sesión de directorio la hará el presidente de la microempresa mediante comunicación escrita a cada uno de los miembros, con cuarenta y ocho horas de anticipación, por lo menos a la fecha de sesión, el quórum se establece con más de la mitad de los miembros que lo integran.

ART. 24.- Atribuciones y deberes del directorio. - Son atribuciones y deberes del directorio los siguientes:

- Sesionar ordinariamente cada cuatro meses y extraordinariamente cuando fuere convocado.
- Someter a la consideración de la Junta General de Accionistas el Proyecto de Presupuesto en el mes de enero de cada año.
- Autorizar la compra y transferencia de inmuebles a favor de la empresa, así como la elaboración de contratos de hipoteca y cualquier otro gravamen que limite el dominio y autonomía o posesión de los bienes inmuebles de propiedad de la microempresa.
- Autorizar al Gerente General el otorgamiento y celebración de actos, contratos e inversiones para los que se requiera tal aprobación, en razón de la cuantía fijada por la Junta General.

ART. 25.- Resoluciones. - Las resoluciones del Directorio serán tomadas por simple mayoría de votos y los votos en blanco y las abstenciones se sumarán.

ART. 26.- Actas. - De cada sesión de Directorio se levantará la correspondiente acta, la que será firmada por el presidente y el secretario que actuaron en la reunión.

ART. 27.- Del gerente general. - El Gerente General será elegido por la Junta General de Accionistas, para un periodo de cuatro años, puede ser reelegido indefinidamente y podrá tener o no la calidad de accionista, ejercerá el cargo hasta ser legalmente reemplazado. El Gerente General será el representante legal de la empresa.

ART.28.-Atribuciones y deberes del gerente general. - Son deberes y atribuciones del Gerente General de la microempresa:

- Representar legalmente a la empresa, en forma judicial y extrajudicial.
- Conducir la gestión de los negocios sociales y la marcha administrativa de la compañía.
- Dirigir la gestión económica financiera de la compañía.
- Gestionar, planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la compañía.
- Realizar pagos por concepto de gastos administrativos de la compañía.
- Realizar inversiones, adquisiciones y negocios, sin necesidad de firma conjunta con el presidente, hasta por el monto para el que está autorizado.
- Extender el nombramiento del presidente y conferir copias y certificaciones sobre el mismo.
- Inscribir su nombramiento con la razón de su aceptación en el Registro Mercantil

- Presentar anualmente informa de labores ante la Junta General de Accionistas.

ART. 29.- Disolución y liquidación de la empresa. - La disolución y liquidación de la compañía se regirá por las disposiciones pertinentes de la Ley de Compañías, especialmente por lo establecido en la sección décimo segunda de esta ley, así como por el Reglamento sobre disolución y liquidación de compañías y por lo previsto en el presente estatuto.

ART. 30.- Disposición general. - Se estará a las disposiciones de la Ley de Compañías y sus Reglamentos, así como a los reglamentos de la compañía. y a lo que resuelva la Junta General de Accionistas.

ART. 34.- Auditoría. - La Junta General de Accionistas podrá contratar la Asesoría Contable o Auditoría de cualquier persona natural o jurídica especializada, observando las disposiciones legales sobre esta materia.

CAPÍTULO QUINTO. - INTEGRACIÓN Y PAGO DE CAPITAL

El Capital de la compañía ha sido suscrito y pagado por los accionistas en la siguiente:

Conforme en la forma que a continuación se detalla

Tabla 17
Integración y pago del capital

Socio	Capital Suscrito	Capital Pagado	Numero de particiones sociales	Porcentaje
Jorge Luis Valarezo Campoverde	510	510	510	51%
Sergio Tulio Valarezo Campoverde	490	490	490	49%
TOTAL	1000	1000	1000	100%

Nota: Capital Pagado por los socios.

CAPÍTULO SEXTO. - NOMBRAMIENTO DE DIRECTORES Y REPRESENTANTES

ART. 35.-Designaciones. - para el primer período se designan como miembros de la junta directiva a las siguientes personas:

- Jorge Luis Valarezo Campoverde
- Sergio Tulio Valarezo Campoverde

Las personas designadas, manifiestan aceptar los cargos de miembros principales, suplentes y de la Junta Directiva de la sociedad.

ART. 36.- Norma transitoria: De conformidad con el Art. 312 de la Ley de Compañías y el presente estatuto se designa Gerente General a el SR. Jorge Luis Valarezo Campoverde identificado con la cedula de ciudadanía 1711291847 y como Presidente al

SR. Sergio Tulio Valarezo Campoverde identificado con la cedula de ciudadanía 1102322425, manifiestan que ACEPTAN los nombramientos.

Usted Señor Notario sírvase agregar los documentos habilitantes mencionados y las demás cláusulas de estilo para la validez de la presente Escritura Pública. Hasta aquí la minuta que queda elevada a la calidad de escritura pública formalizado el presente instrumento. - Yo el Notario lo leí íntegramente a los otorgantes y firman en unidad de acto conmigo el notario que doy Fe.

.....

SR. Jorge Luis Valarezo

C.C: 1711291847

.....

SR. Sergio Tulio Valarezo Campoverde

C.C: 1102322425

12.7 Manual de Funciones

Refleja las funciones, competencias y perfiles establecidos para los cargos de la institución y la base que sustenta a la capacitación y la evaluación del desempeño. Es un elemento técnico donde se justifica la existencia/creación/eliminación de los cargos. Además, sustenta los estudios de cargas de trabajo (Martins, 2023)

Tabla 18

Bosquejo de Manual

MANUAL DE FUNCIONES		
Denominación del Puesto	Categoría laboral	
Departamento	Nº Titulares	Jordana Laboral
Función Principal		
Funciones Especifica		
Competencias Laborales		
Personales	Técnicas	
Requisitos		

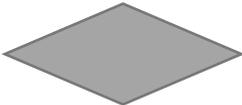
Nota: Ejemplo para aplicar en un manual de funciones. Tandazo (2023)

12.7.1 Flujograma de procesos

Raeburn, (2022) indica que “el objetivo principal de un flujograma es representar un proceso de forma visual para que su comprensión sea más sencilla y rápida”.

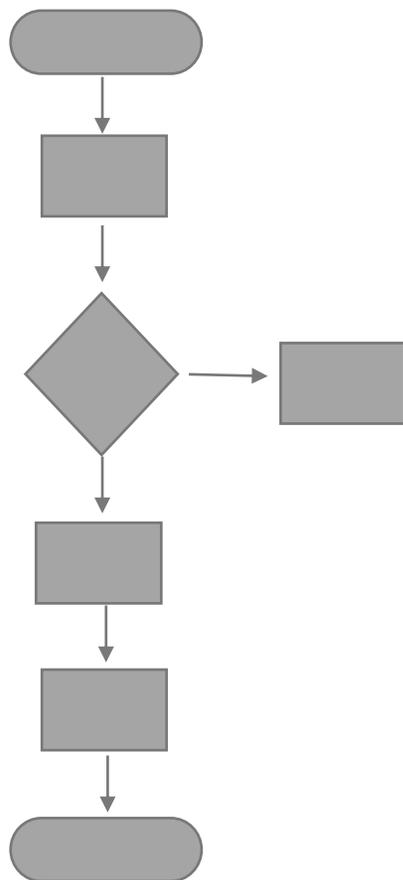
Tabla 19

Tipos de símbolos a utilizar en el flujograma

SÍMBOLO	NOMBRE	FUNCIÓN
	Inicio / Final	Representa el inicio y el final de un proceso
	Línea de flujo	Indica el orden de la ejecución de las operaciones. La flecha indica la siguiente instrucción
	Entrada / Salida	Representa la lectura de datos en la entrada y la impresión de datos de salida
		
	Proceso	Representa cualquier tipo de operación
	Decisión	Nos permite analizar una situación. Con base en los valores verdadero y falso

Nota: Símbolos de diagramas de flujo tomado de Smartdraw, 2023,

<file:///C:/Users/Usuario/Zotero/storage/X9DM4JIF/simbolos-de-diagramas-de-flujo.html>

Figura17*Tipo de Flujoograma*

Nota: El siguiente flujoograma es un modelo inicial que se puede aplicar en un proceso interno de la empresa.

Tandazo (2023)

12.7.2 Manual y Flujogramas de Funciones

Tabla 20

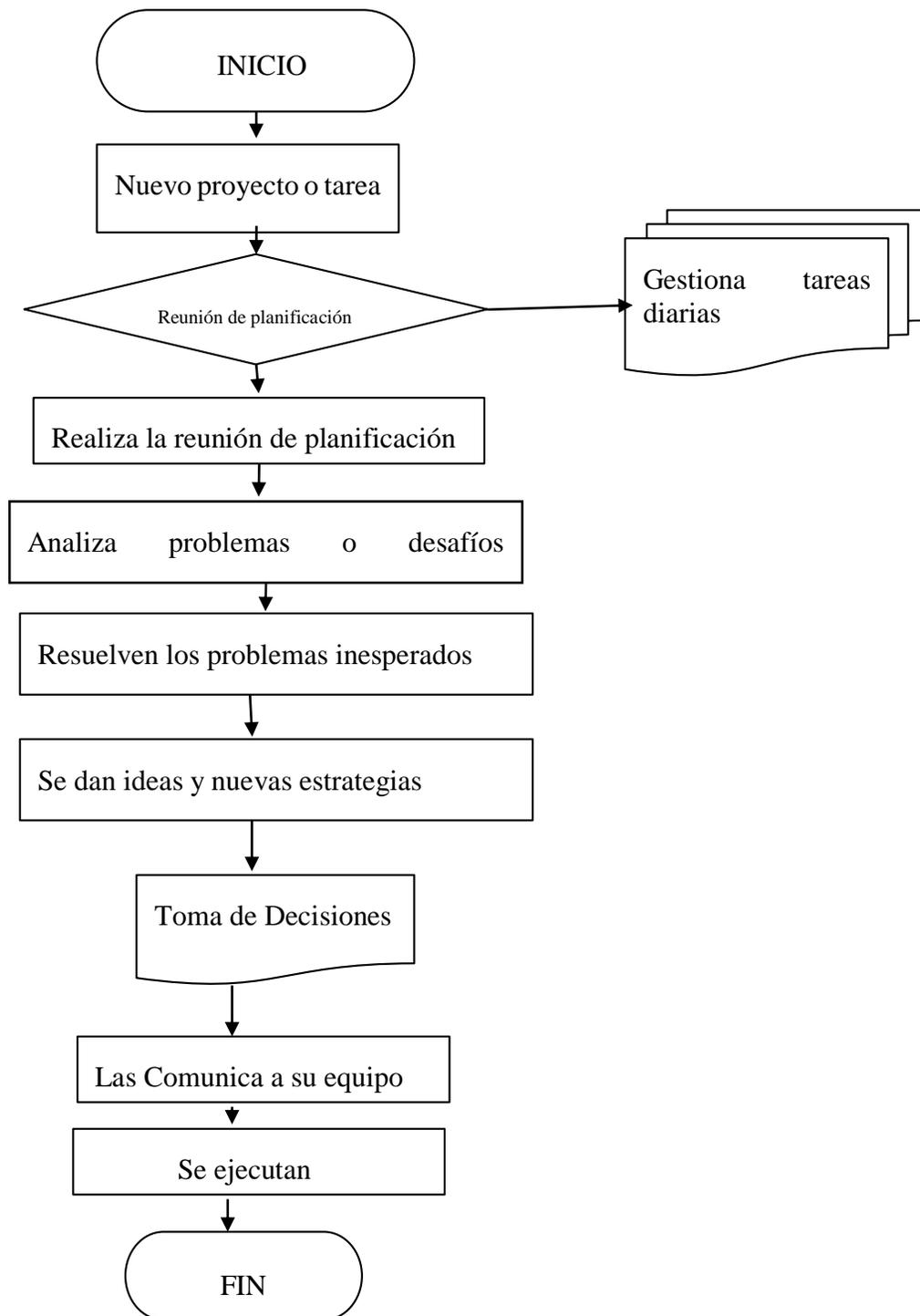
Gerente

	<p>MANUAL DE FUNCIONES</p>
<p>CÓDIGO</p>	<p>001</p>
<p>CARGO:</p>	<p><u>Gerente General</u></p>

OBJETIVO: Direccionar a la empresa, responsable de cada uno de los niveles jerárquicos, y del control de las actividades a desarrollarse, además de la toma de decisiones que garanticen el buen funcionamiento de la empresa

<p>FUNCIONES PRINCIPALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Conducir la gestión de los negocios sociales y la marca administrativa de la empresa. ✓ Dirigir la gestión económica financiera de la compañía. ✓ Gestionar, planificar, coordinar, poner en marcha y cumplir las actividades de la empresa. ✓ Realizar inversiones, adquisiciones y negocios, sin necesidad de firma conjunta con el presidente, hasta por el monto para el que está autorizado.
<p>COMPETENCIAS LABORALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Creatividad, pensamiento analítico, estratégico, para la toma de decisiones. ✓ Comunicación afectiva. ✓ Capacidad de negociación.
<p>REQUISITOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ser socio de la compañía ✓ Ser mayor de edad ✓ Disponibilidad de tiempo ✓ Poseer una buena relación personal

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 18*Flujograma de Funciones Gerente general*

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 21

Contador



MANUAL DE FUNCIONES

CÓDIGO

002

CARGO:

Contador

OBJETIVO: Gestionar y supervisar las actividades contables y financieras de la organización, asegurando la precisión y la integridad de los registros contables y el cumplimiento de las obligaciones fiscales y regulatorias.

FUNCIONES PRINCIPALES

- ✓ Registrar transacciones financieras, como ingresos, gastos, activos y pasivos.
- ✓ Realizar conciliaciones bancarias periódicas.
- ✓ Elaboración de Informes Financieros y presentarlos a la gerencia.
- ✓ Declarar de impuesto sobre la renta y el IVA y garantizar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.
- ✓ Realizar análisis financiero para evaluar la salud financiera de la organización.

COMPETENCIAS LABORALES

- ✓ Ética en todas sus interacciones y decisiones profesionales.
- ✓ Confidencialidad debido a la información financiera que maneja.
- ✓ Trabajo en Equipo capaces de colaborar con otros departamentos y profesionales..

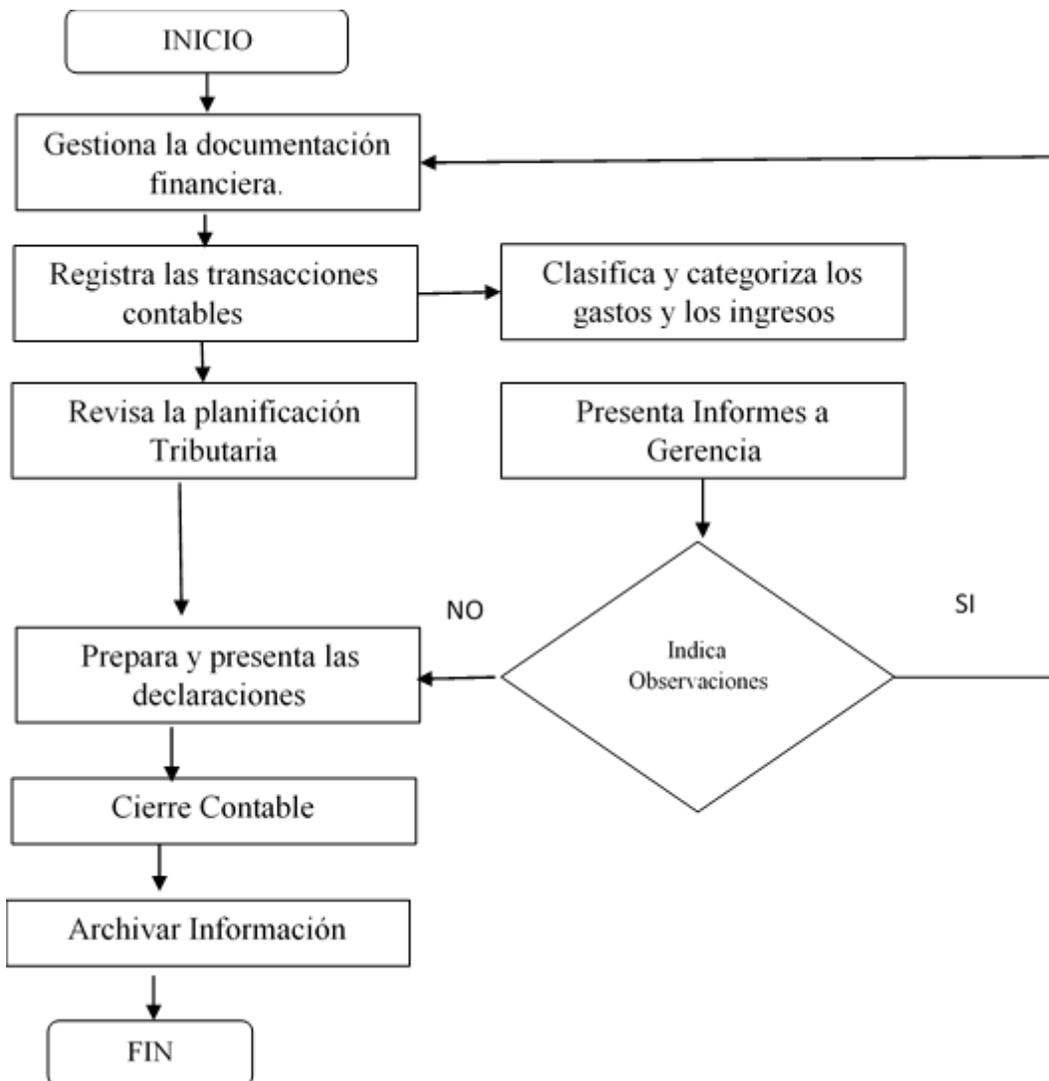
REQUISITOS

- ✓ Habilidad y carácter para la preparación
- ✓ Experiencia en asesoría tributaria.
- ✓ Formación de tercer nivel
- ✓ Manejo de software contable y herramientas financieras.

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 19

Flujograma de Funciones del Contador



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 22

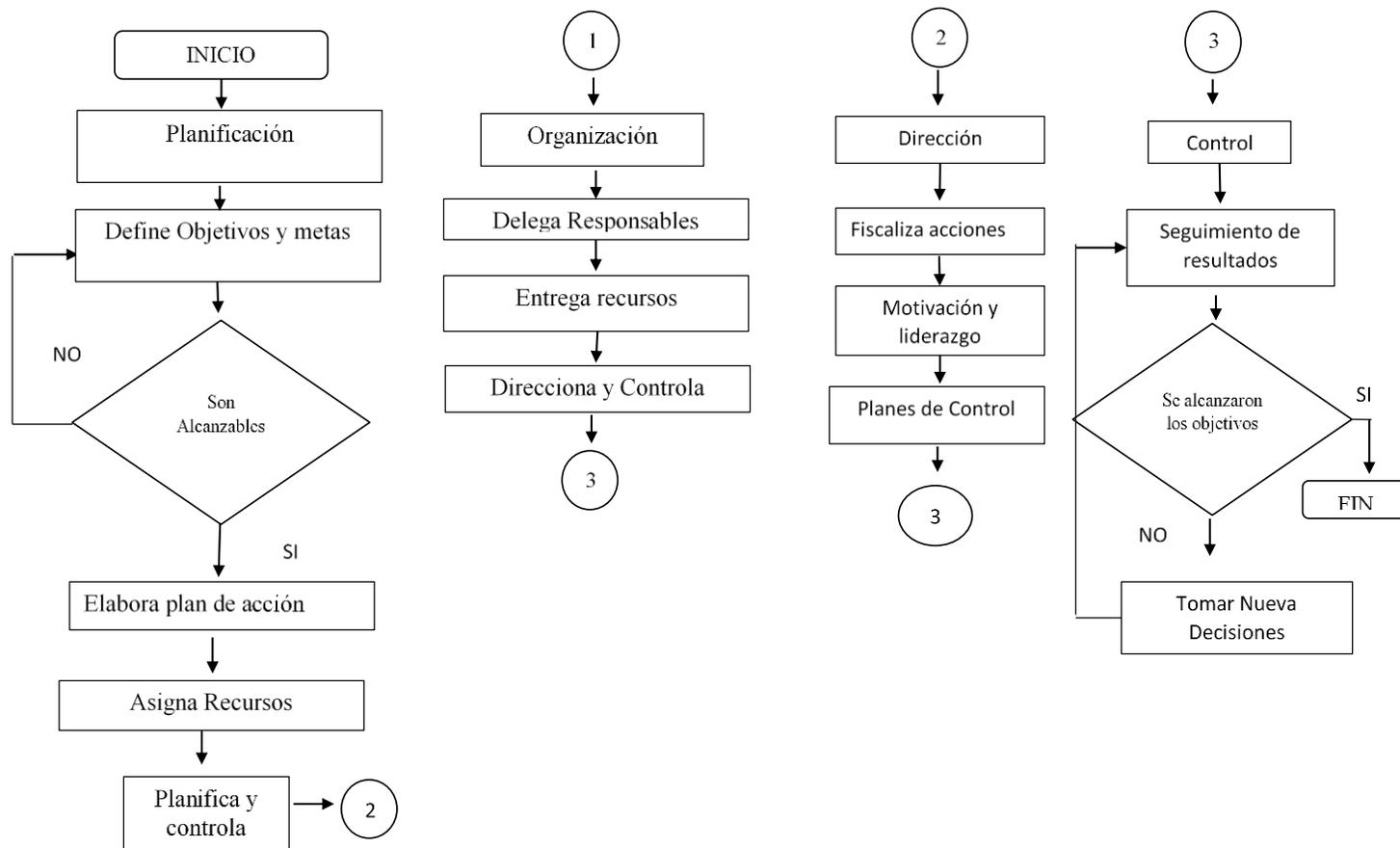
Administrador

		MANUAL DE FUNCIONES
CÓDIGO	003	
CARGO:	<u>Administrador</u>	
OBJETIVO:	Supervisar y coordinar eficientemente las operaciones y los recursos de la organización para lograr los objetivos y metas establecidos. Esto incluye la gestión de personal, finanzas, instalaciones y otros aspectos clave del negocio.	
FUNCIONES PRINCIPALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratar, formar y supervisor a los empleados, asimismo evaluar el desempeño del personal y profesional. ✓ Garantizar la eficiencia y la calidad en la producción o prestación de servicios, incluido coordinar con otros departamentos para lograr objetivos. ✓ Control de gastos y optimización de recursos financieros al mismo tiempo contribuir al desarrollo de estrategias y objetivos organizativos. ✓ Mantener relaciones efectivas con clientes y proveedores para negociar contratos y acuerdos comerciales. ✓ Garantizar que la organización cumpla con todas las regulaciones y leyes aplicables. 	
COMPETENCIAS LABORALES	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Liderazgo ser capaz de guiar y motivar a su equipo, establecer metas claras y tomar decisiones efectivas. ✓ Comunicación efectiva para transmitir información de manera clara, escuchar a los demás y resolver conflictos ✓ Desarrollo Profesional estar comprometidos con su desarrollo profesional. 	
REQUISITOS	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formación académica de tercer nivel. ✓ Destrezas de liderazgo y gestión de equipos. ✓ Excelentes comunicación y capacidad de trabajo en equipo. 	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 20

Flujograma de Funciones del Administrador



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 23

Vendedor



MANUAL DE FUNCIONES

CÓDIGO

004

CARGO:

Vendedor

OBJETIVO: Generar ventas efectivas de los productos o servicios de la empresa, cumpliendo con los objetivos de ventas establecidos y brindando un servicio excepcional a los clientes.

FUNCIONES PRINCIPALES

- ✓ Identificar y contactar a posibles clientes potenciales e investigar oportunidades de ventas.
- ✓ Comunicar de manera efectiva las características y beneficios de los productos o servicios de la empresa.
- ✓ Negociar términos y condiciones de ventas.
- ✓ Cerrar ventas y alcanzar metas de ventas asignadas.
- ✓ Resolver problemas y preguntas de los clientes de manera efectiva

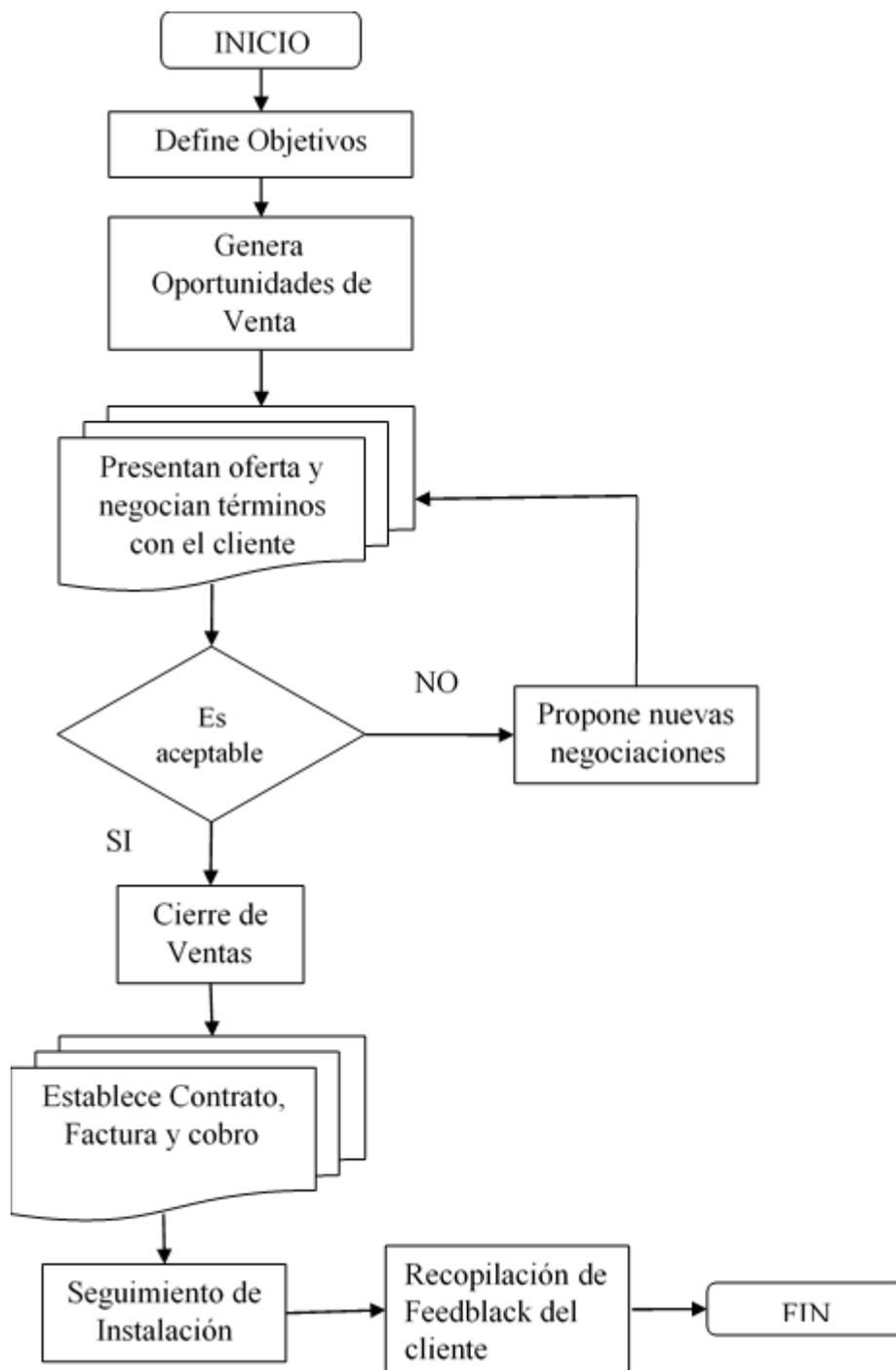
COMPETENCIAS LABORALES

- ✓ Orientación al Cliente un vendedor debe ser capaz de comprender las necesidades y los deseos del cliente, centrado en satisfacer esas necesidades y construir relaciones sólidas con los clientes.
- ✓ Comunicación Efectiva es esencial para transmitir información de manera clara y persuasiva. Esto incluye escuchar activamente a los clientes y expresar ideas de manera convincente.
- ✓ Empatía, capacidad de ponerse en el lugar del cliente y comprender sus perspectivas y preocupaciones es fundamental para establecer una relación de confianza.

REQUISITOS

- ✓ Formación académica de tercer nivel.
- ✓ Habilidades de Negociación: Capacidad para negociar y persuadir de manera efectiva.
- ✓ Tener don de gente.

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 21*Flujograma de Funciones del Vendedor*

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 24

Cajero



MANUAL DE FUNCIONES

CÓDIGO

005

CARGO:

Cajero

OBJETIVO: Brindar un servicio al cliente excepcional al procesar transacciones financieras con precisión y eficiencia, al tiempo que se mantiene la seguridad y la integridad de los activos de la empresa.

FUNCIONES PRINCIPALES

- ✓ Realizar transacciones financieras, como depósitos, retiros, transferencias y pagos.
- ✓ Procesar pagos en efectivo, cheques o tarjetas de crédito/débito con precisión.
- ✓ Contar y verificar fondos al inicio y al final del turno.
- ✓ Manejar el efectivo con seguridad y cumplir con los procedimientos de caja establecidos
- ✓ Identificar y reportar cualquier discrepancia o actividad sospechosa.
- ✓ Registrar todas las transacciones de manera precisa y mantener registros organizados.
- ✓ Generar recibos y comprobantes para los clientes

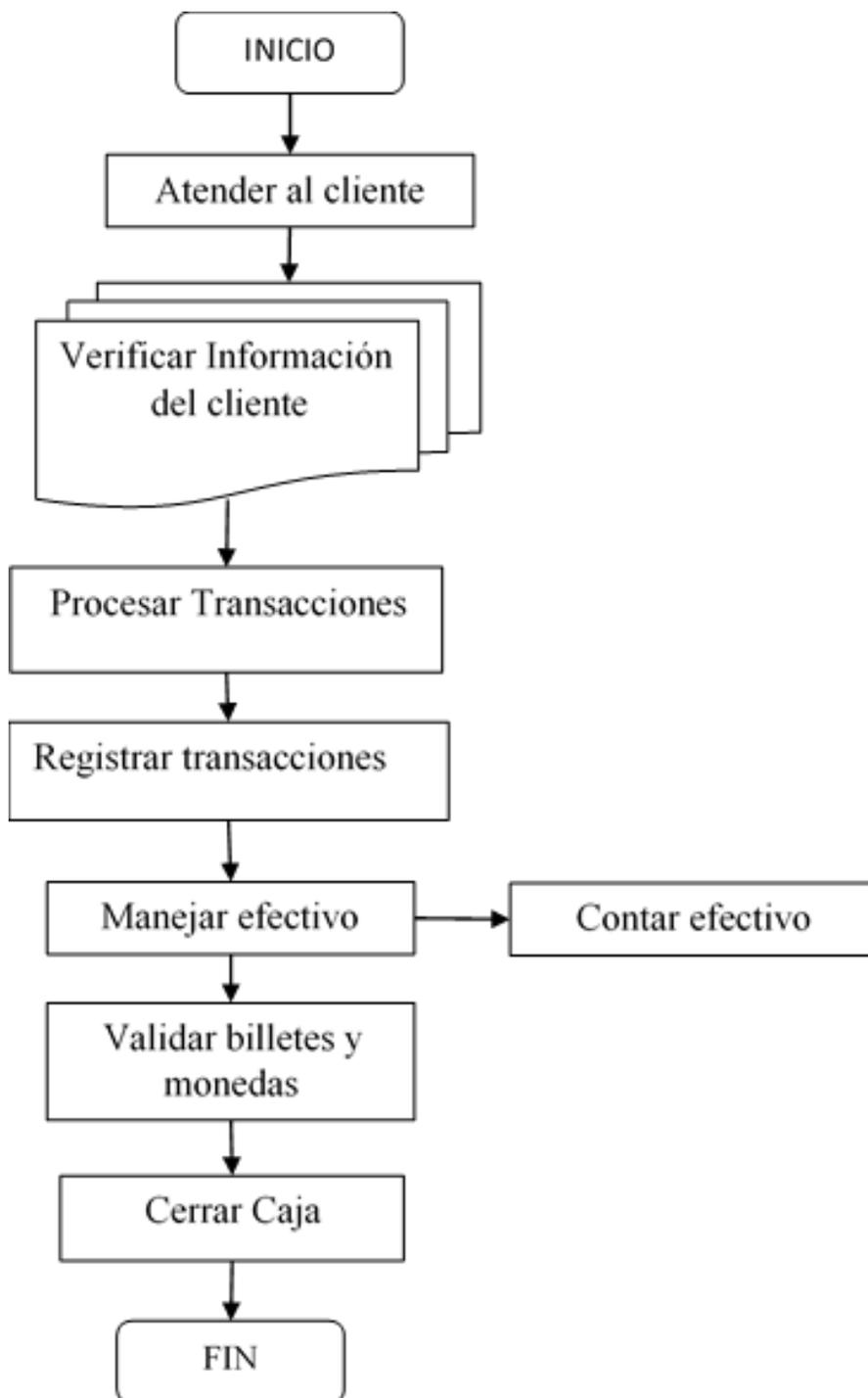
COMPETENCIAS LABORALES

- ✓ Habilidad Matemática los cajeros deben ser capaces de realizar cálculos rápidos y precisos al procesar transacciones, contar dinero y manejar datos financieros.
- ✓ Exactitud la precisión es fundamental en la gestión del efectivo y en el registro de transacciones para evitar errores costosos.
- ✓ Atención al Cliente brindar un servicio amable y resolver las necesidades y preguntas de los clientes de manera eficaz.

REQUISITOS

- ✓ Título de bachillerato
- ✓ Experiencia caja o servicio al cliente
- ✓ Comunicación efectiva y trato amable con los clientes.

Figura 22

Flujograma de Funciones del Cajero

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 25

Técnico- Instalador



MANUAL DE FUNCIONES

CÓDIGO

006

CARGO:

Técnico-Instalador

OBJETIVO: Llevar a cabo la instalación de servicio o sistemas de manera eficiente y efectiva, asegurar satisfacción del cliente y el cumplimiento de los estándares de calidad de la empresa.

FUNCIONES PRINCIPALES

- ✓ Revisar las órdenes de trabajo y verificar los detalles de la instalación además reúne las herramientas, equipos y materiales necesarios para la instalación.
- ✓ Llevar a cabo la instalación de servicio según las especificaciones técnicas y las instrucciones proporcionadas.
- ✓ Asegurar que la instalación se realice de manera segura y en conformidad con las regulaciones y estándares aplicables.
- ✓ Realizar pruebas y verificaciones para asegurarse de que la instalación funcione correctamente.
- ✓ Solucionar problemas y realizar ajustes si es necesario.
- ✓ Proporcionar orientación sobre el uso y el mantenimiento del servicio instalados.
- ✓ Mantener registros precisos de las instalaciones, incluyendo documentación fotográfica si es necesario.
- ✓ Completar informes de trabajo y registros de horas trabajadas.
- ✓ Utilizar equipo de protección personal adecuado.

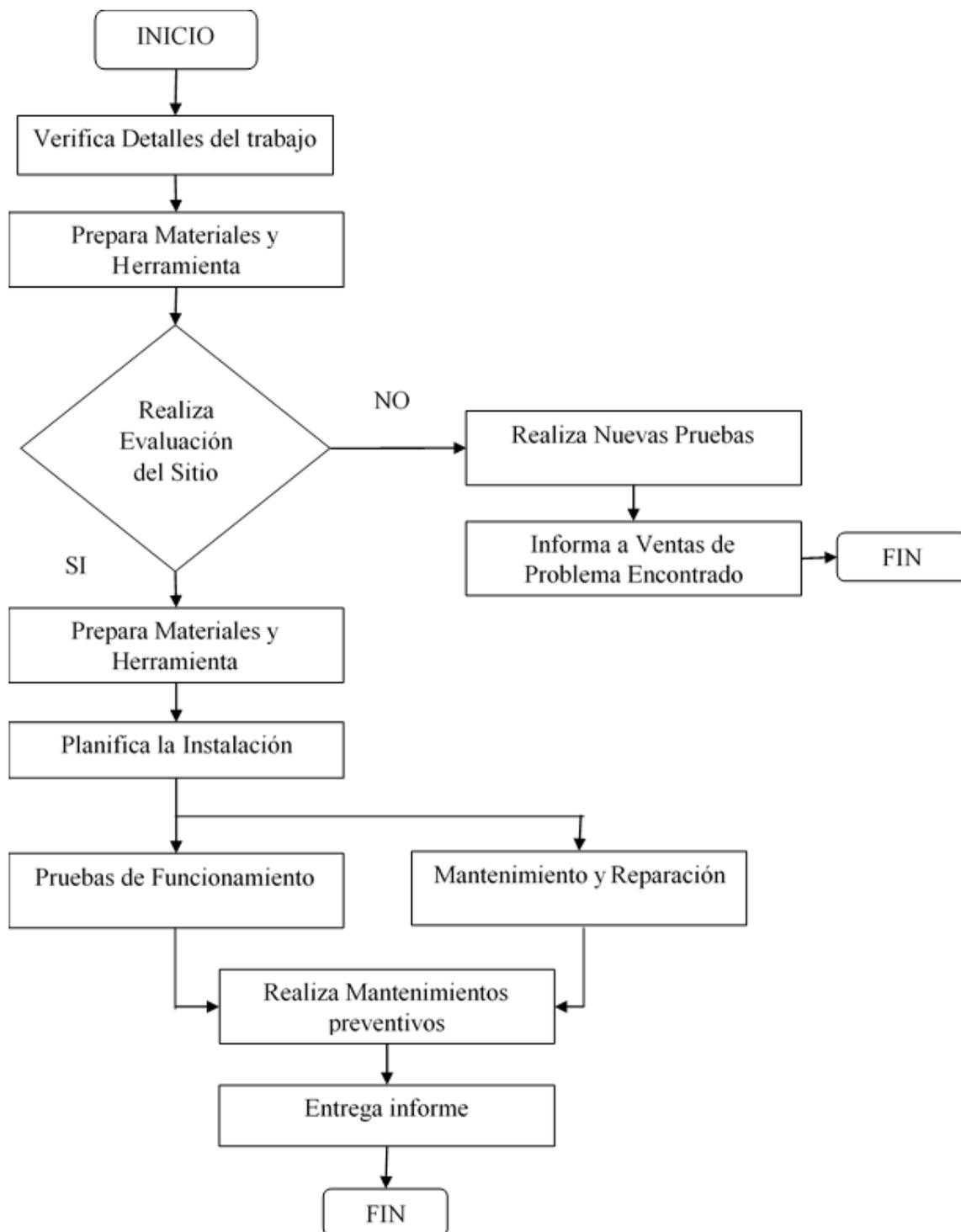
COMPETENCIAS LABORALES

- ✓ Atención al Cliente, interactuar con el cliente de manera cortés y profesional durante la instalación

REQUISITOS

- ✓ Formación de tercer nivel
- ✓ Manejo de red Gpon.
- ✓ Licencia de Conducir

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 23*Flujograma de Funciones del técnico - instalador*

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA. LTDA.

12.8 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



OCTUBRE 2023

DIGITAL-CABLE ECUADOR CIA LTDA

MANUEL DE PROCEDIMIENTOS

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVOS DEL MANUAL Y ALCANCE

MARCO LEGAL

PROCEDIMIENTO

Gerencia

Contador

Administrador

Ventas

Cajero

Técnico-Instalador

DIAGRAMA DE FLUJOS

	DIGITAL-CABLE	Código:	001
	<i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha	Oct-2023
		Página 1 de 20	
INTRODUCCIÓN			

Bienvenidos al Manual de Procesos de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., líder en la industria de servicios de televisión. En un mundo donde la tecnología y el entretenimiento están en constante evolución, la empresa se enorgullece de ofrecer servicios de televisión de vanguardia que conectan a las personas con sus contenidos favoritos, manteniendo a las familias informadas y entretenidas.

Este manual es una guía fundamental para todos los colaboradores de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., ya que detalla los procesos esenciales que permiten que los servicios de televisión sean entregados de manera eficiente y efectiva. La misión es mejorar la calidad de vida desde un punto de vista tecnológico e innovador, y sobre todo centrarnos en que el cliente tenga una experiencia de primera y cada uno de nosotros desempeña un papel esencial en este objetivo.

Los procesos están diseñados para garantizar que nuestros clientes tengan acceso a una programación y un servicio al cliente excepcional. En este manual, encontrará una descripción detallada de cada proceso que respalda el compromiso con la excelencia.

Finalmente agradecemos a cada colaborador por su dedicación y pasión por ofrecer servicios de televisión de alta calidad. Al utilizar este manual como recurso, cada uno de nosotros contribuye al éxito continuo de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda., y la satisfacción de nuestros clientes.

	DIGITAL-CABLE	Código:	001
	<i>Entretimiento en tu Hogar.</i>	Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha	Oct-2023
		Página 2 de 20	
OBJETIVO Y ALCANCE			

Objetivo:

El objetivo del Manual de Procesos de Digital-Cable-Ecuador Cia Ltda es proporcionar una guía clara y estructurada que describa los procesos claves involucrados en la prestación de servicios de televisión. Este manual tiene varios propósitos fundamentales:

- Estandarización de Procesos: que permita a todos los colaboradores comprender y ejecutar tareas de manera coherente y eficiente.
- Mejora Continua: Facilitar la identificación de áreas de mejora en los procesos existentes y la implementación de cambios que aumenten la eficiencia, la calidad y la satisfacción del cliente.
- Capacitación y Desarrollo: Sirve como una herramienta de capacitación para nuevos empleados, permitiéndoles aprender los procedimientos y las mejores prácticas de la empresa de manera efectiva.
- Responsabilidad y Rendición de Cuentas: Definir claramente las responsabilidades de cada departamento o empleado en la ejecución de los procesos.

Alcance:

El presente manual será para cumplimiento de todas las áreas administrativas, de operaciones relacionados con la prestación de servicios de televisión.

 DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	Código:	001
	Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Fecha	Oct-2023
	Página 3 de 20	
MARCO LEGAL		

- ✓ Código de trabajo del Ecuador
- ✓ Ley de Compañías del Ecuador
- ✓ Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia Ltda

Tabla 26

Proceso del Gerente

 DIGITAL-CABLE <i>Entretención en tu Hogar.</i>		Código:	001
		Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: Proceso Gerencial		Fecha	Oct-2023
		Página 4 de 20	
Tipo de Proceso	Estratégico	x	Apoyo
	Operativo		Evaluación
Responsable	Gerencia		
Objetivos. - Establecer estándares y procedimientos claros para las actividades clave relacionadas con su rol. Esto asegura que las tareas se realicen de manera consistente y eficiente.			
PROPÓSITO.- Contribuir a una gestión efectiva y eficiente al ofrecer un marco de referencia claro para el liderazgo y la toma de decisiones en la empresa.			
ALCANCE.- Incluye la supervisión de todas las áreas, la toma de decisiones estratégicas, la representación de la empresa ante socios y accionistas.			
RECURSOS		DOCUMENTOS	
Recursos Humanos Gerente Operativo Contador	Recursos Físicos Equipo de Computo	Tecnológico Sistema Administrador	
DEFINICIONES:			
INDICADORES			
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Cargo:			
Nombre:			
Firma:			

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 27*Actividades del proceso del Gerente*

		DIGITAL-CABLE	
		<i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:	001
		Versión	01
		Fecha	Oct-2023
		Página 5 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO GERENCIAL			
No	Responsables	Descripción de Actividades	
1	Gerente	Elabora Plan de trabajo para el proceso de Planeación estrategia y lo envía para aprobación respectiva de la junta General	
2	Junta General	Recibe de parte de gerente el plan de trabajo para el proceso de Planeación estrategia y lo revisa	
2.1	Junta General	Si no aprueba el plan de trabajo, indican al gerente general que realice las correcciones en el plan de trabajo.	
2.2	Junta General	Si aprueban el plan de trabajo, indican al gerente general que continúe con el proceso.	
3	Gerente	Recibe de la Junta General la aprobación del plan de trabajo.	
4	Gerente	Envía al Administrador el plan de trabajo para la elaboración presupuesto de implementación.	
5	Administrador	Recibe del Gerente el plan de trabajo para la elaboración presupuesto de implementación.	
6	Administrador	Cotiza presupuesto para plan de trabajo	
7	Administrador	Envía resultado de tres propuestas de proveedores	
8	Gerente	Recibe la propuestas de cotización enviadas por el Administrador.	
9	Gerente	Revisa y/o define los instrumentos de políticas y estrategias.	
10	Gerente	Socializa e implementa el plan estratégico Institucional un vez aprobado por la Junta General	
11	Gerente	Supervisa periódicamente del plan estratégico, para realiza ajustes cuando corresponda. Fin del Procedimiento	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 28

Proceso Administrativo

 <p style="text-align: center;">DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i></p>			Código:	002
			Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: Proceso Administrativo			Fecha	Oct-2023
			Página 6 de 20	
Tipo de Proceso	Estratégico	x	Apoyo	X
	Operativo	x	Evaluación	X
Responsable	Administrador			
Objetivos. - Llevar a cabo las actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión y supervisión de todas la área de la empresa.				
PROPÓSITO.- Mejorar la eficiencia, la consistencia y la calidad de las operaciones administrativas.				
ALCANCE.- Incluye la supervisión de todas las áreas, la toma de decisiones estratégicas.				
RECURSOS			DOCUMENTOS	
Recursos Humanos	Recursos Físicos	Tecnológico		
Administrador	Equipo de Computo	Sistema		
Operativo	Celular			
DEFINICIONES:				
INDICADORES				
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO	
Cargo:				
Nombre:				
Firma:				

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 29*Actividades para la toma de decisiones.*

 <p style="text-align: center;">DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i></p>		Código:	002
		Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha	Oct-2023
		Página 7 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO DE TOMA DE DECISION			
No	Responsables	Descripción de Actividades	
1	Administrador	Presenta informe de evaluación de desempeño	
2	Gerente	Recibe Informe y revisa información	
3	Gerente	Identifica las mejores opciones	
4	Gerente Administrador	Establecen una reunión para comunicar decisiones.	
5	Gerente	Notifica la toma de decisión.	
6	Administrador	Recibe la notificación y registra en el sistema.	
7	Área Financiera. Comercial y Operativa	Reporta según sea el caso.	
8	Administrador	Recibe notificación y registra en informe mensual. Fin del procedimiento	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 30*Proceso de Compras*

		DIGITAL-CABLE	
		<i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:	002
		Versión	01
		Fecha	Oct-2023
		Página 8 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO DE COMPRAS			
No	Responsables	Descripción de Actividades	
1	Área Operativa	Levantamiento de pedido equipo/ materiales	
2	Área Operativa	Envía Hoja de pedido	
3	Administrador	Revisa Pedido	
4	Administrador	Cotiza materiales	
5	Administrador	Revisa la forma de pago	
5.1	Administrador	Pago Efectivo	
5.2	Administrador	Pago a Crédito	
5.2.1	Administrador	Registra en plantilla de compras	
6	Administrador	Confirma pago y envió al contador	
7	Contador	Efectúa las transacciones y envía documentación al administrador	
8	Administrador	Seguimiento de compra hasta su llegada al área operativa	
9	Área Operativa	Revisa si el material está en buenas condiciones	
9.1	Área Operativa	Si, registra en control de inventarios	
9.2	Área Operativa	No, Realiza informe de fallas y envía al área Administrativa	
10	Administrador	Firma de quien revise el material y Archiva	
11	Administrador	Gestiona Garantía Fin de proceso	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 31

Proceso de Ventas

		DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>		Código:	003
				Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: Proceso de Ventas (Suscripción del servicio)				Fecha	Oct-2023
				Página 9 de 20	
Tipo de Proceso	Estratégico		Apoyo		
	Operativo	X	Evaluación		
Responsable	Área de Ventas				
Objetivos.- Proporcionar una guía estructurada y detallada que ayude a los empleados de ventas a comprender y ejecutar eficientemente las actividades relacionadas con la venta de productos o servicios de la empresa					
PROPÓSITO.- Concretar la suscripción del cliente al servicio de televisión por cable por medio de la recolección de datos del cliente en el formulario de solicitud de servicio, la coordinación y generación de la orden de instalación.					
ALCANCE.- Inicia en el área de ventas, con la recolección de datos a través del formulario de solicitud de servicio, análisis de la ubicación domiciliaria, y coordinación de la instalación y concluye generando la orden de instalación					
RECURSOS				DOCUMENTOS	
Recursos Humanos	Recursos Físicos	Tecnológico		Contrato Orden de Instalación Encuesta de Satisfacción	
Vendedor	Equipo de Computo Celular	Sistema Operativo			
DEFINICIONES:					
Contrato de Servicio: Documento enumerado en el cual se recolecta la información personal y domiciliaria del cliente; consiste en un compromiso de suscripción al servicio de TV. El formato original lo conserva el emisor, es decir, el vendedor lo entrega al área administrativa, la copia número debe ser entregada al cliente y la copia número dos debe conservarla el vendedor que concretó la suscripción.					
Orden de Instalación: Formato numerado en el cual constan la fecha y hora de instalación coordinada entre el área administrativa y el cliente, durante la instalación el documento.					
INDICADORES					
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Cargo:					
Nombre:					
Firma:					

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 32

Descripción de proceso de ventas

		DIGITAL-CABLE	
		<i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	
		Código:	003
		Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Fecha	Oct-2023
		Página 10 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO VENTA			
No	Responsables	Descripción de Actividades	
1	Área Comercial	Recepción del cliente potencial para su asesoría. ¿Para qué sector desea el servicio, ciudad y barrio? Su vivienda es propia o renta y si es residente permanente en la ciudad o es residente temporal?	
2	Área Comercial	Aplicación de preguntas estratégicas-Ventas ¿Cuál es su nombre y número de celular? ¿Para cuanto tv necesita el servicio.?	
3	Área Comercial	Speech de ventas Promoción Toda nuestra instalación lleva material de alta calidad y equipos altamente tecnológicos que en total tienen un costo promocional. Pero si contratas hoy el servicio recibirás todos estos beneficios totalmente gratis. Sorteos y promociones permanentes. Servicio técnico altamente capacitado	
4	Área Comercial	Cierre de Venta Realización y firma del contrato Receptar requisitos para contratar el servicio, los requisitos son: a. Copia de la cédula. b. Correo electrónico c. Dirección exacta (con referencia) d. Pago Anticipado	
5	Área Comercial	Generar orden de instalación: Llenar solicitud	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 33

Proceso de Cobro

		DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>		Código:	004
		Versión	01		
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: Proceso de (Cobro)				Fecha	Oct-2023
				Página 11 de 20	
Tipo de Proceso		Estratégico		Apoyo	
		Operativo	X	Evaluación	
Responsable		Área de Caja			
Objetivos.- Gestionar y controlar la recaudación de fondos en una organización, empresa o entidad					
PROPÓSITO. - Garantizar que los clientes reciban facturas precisas y oportunas por los servicios prestados. Además, este proceso permite a la empresa llevar un registro preciso de sus ingresos.					
ALCANCE.- Inicia en el área de ventas, con la recolección de datos a través del formulario de solicitud de servicio, ingresa al sistema operativo y emisión del comprobante de pago					
RECURSOS				DOCUMENTOS	
Recursos Humanos		Recursos Físicos		Contrato Comprobantes de pago	
Tecnológico		Equipo de Computo			
Cajero Sistema Operativo		Comprobante de ventas			
DEFINICIONES: Comprobante de pago: Documenta que sustenta las operaciones comerciales que se realizan, ya sea de forma presencial u online. Respaldan el pago, total o parcial de una operación.					
INDICADORES					
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Cargo:					
Nombre:					
Firma:					

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 34*Descripción de actividades de cobro*

		DIGITAL-CABLE	
		<i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>	
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código:	003
		Versión	01
		Fecha	Oct-2023
		Página 12 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO COBRO			
No	Responsables	Descripción de Actividades	
1	Área Financiera	Facturación y emisión de comprobante a. Generación de facturas o comprobantes de venta precisos y detallados. b. Verificación de la correcta aplicación de precios, descuentos y otros cargos. c. Envío o entrega de los comprobantes a los clientes	
2	Área Financiera	Recepción y registró de Pago Recepción de los pagos de los clientes a través de diferentes métodos, como efectivo, transferencia bancaria, depósito y entre otro	
3	Área Financiera	Cierre de caja Conciliar la cuenta bancaria verificando que los pagos se acreditaron con éxito.	
4	Área Financiera	Entrega de Reporte	

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 35

Proceso Operativo

		DIGITAL-CABLE <i>Entretención en tu Hogar.</i>		Código:	004
				Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Nombre del Proceso: Proceso de Instalación				Fecha	Oct-2023
				Página 13 de 20	
Tipo de Proceso		Estratégico		Apoyo	
		Operativo	X	Evaluación	
Responsable		Técnico Instalador			
Objetivos.- Instalar el servicio de televisión por cable en el domicilio cada cliente, a través del abastecimiento de material, análisis del tipo de instalación.					
PROPÓSITO. - Garantizar que los clientes reciban su instalación en el tiempo y hora programa.					
ALCANCE.- Inicia en el área de ventas, con la recolección de datos a través del formulario de solicitud de servicio, ingresa al sistema operativo y emisión del comprobante de pago y se termina en la instalación del servicio					
RECURSOS				DOCUMENTOS	
Recursos Humanos Técnico vehículo		Recursos Físicos Equipo de Cómputo, celular y		Orden de Instalación	
DEFINICIONES: Orden de Instalación: Formato entregador por la administración para llevar control de material entregado al cliente, además se estable información confidencial del cliente.					
INDICADORES					
	ELABORADO	REVISADO	APROBADO		
Cargo:					
Nombre:					
Firma:					

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Tabla 36*Descripción de proceso de Instalación*

		DIGITAL-CABLE <i>Entretenimiento en tu Hogar.</i>		Código:	003
				Versión	01
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS				Fecha	Oct-2023
				Página 14 de 20	
DESCRIPCION DE PROCESO INSTALACIÓN					
No	Responsables	Descripción de Actividades			
1	Área Comercial	Solicitud de Instalación			
2	Área Operativa	Abastecimiento de material			
3	Área Comercial	Llama al cliente para arribo de los técnicos en su domicilio			
4	Área Operativa	Analiza el tipo de instalación			
5	Área Operativa	Determina el material necesario para la instalación.			
6	Área Operativa	Realiza la instalación			
7	Área Operativa	Llena el formato			
8	Área Operativa	Entrega Orden al área Comercial. Fin de Proceso			

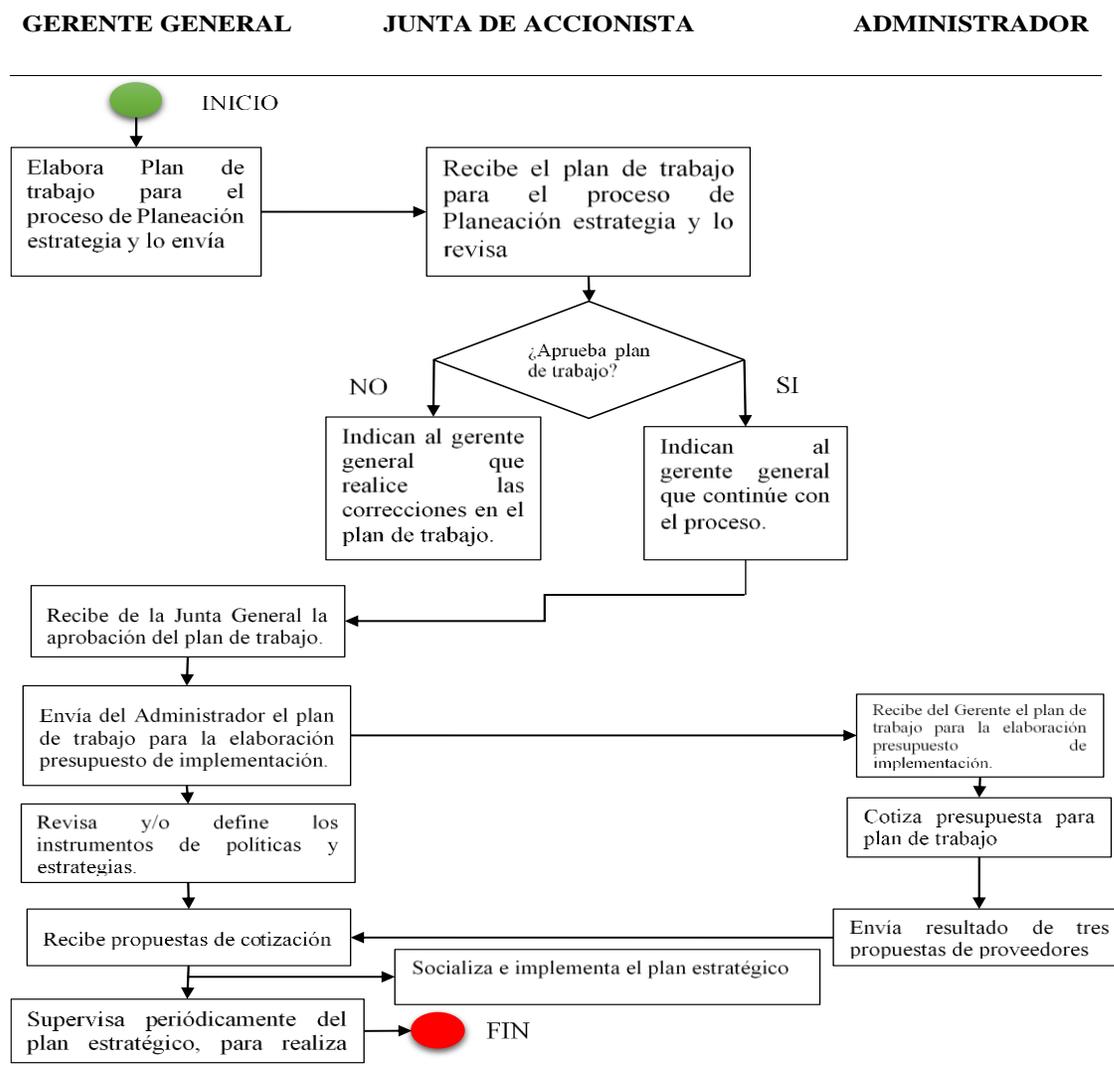
Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

12.8.1 Diagramas de Flujos.

DESCRIPCIÓN DE PROCESO GERENCIAL

Figura 24

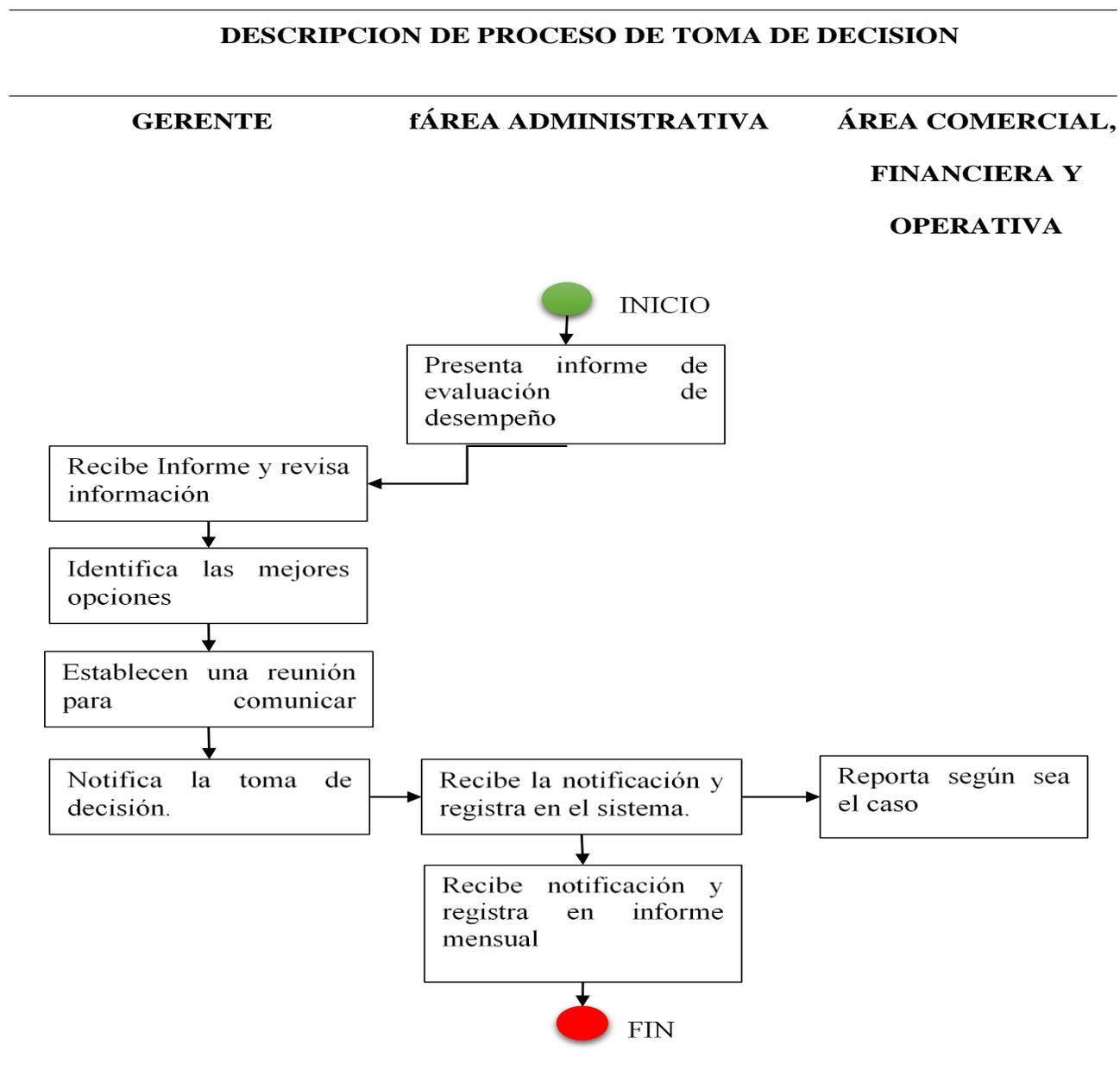
Diagrama de Gerencia



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 25

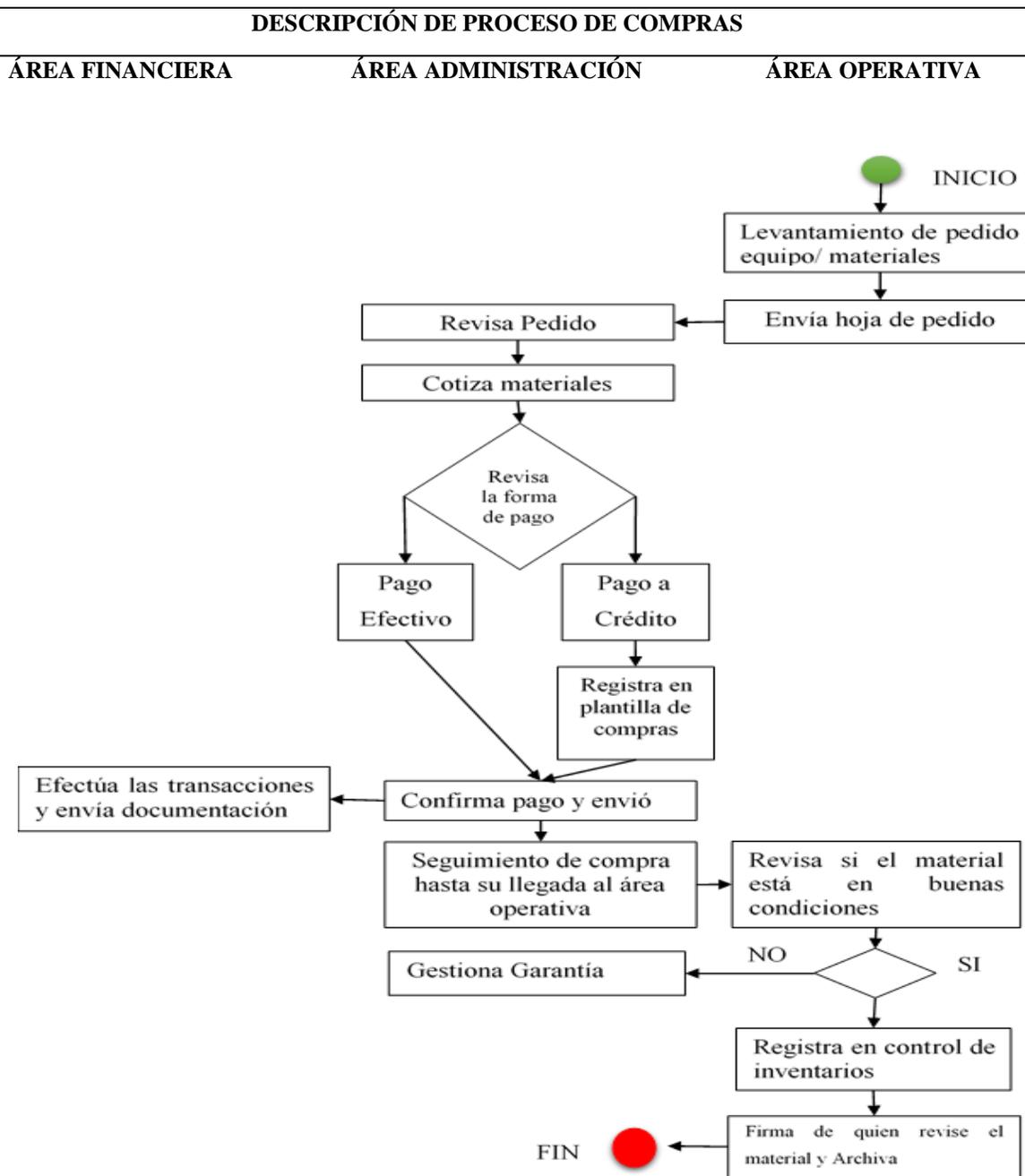
Diagrama de toma de decisiones



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 26

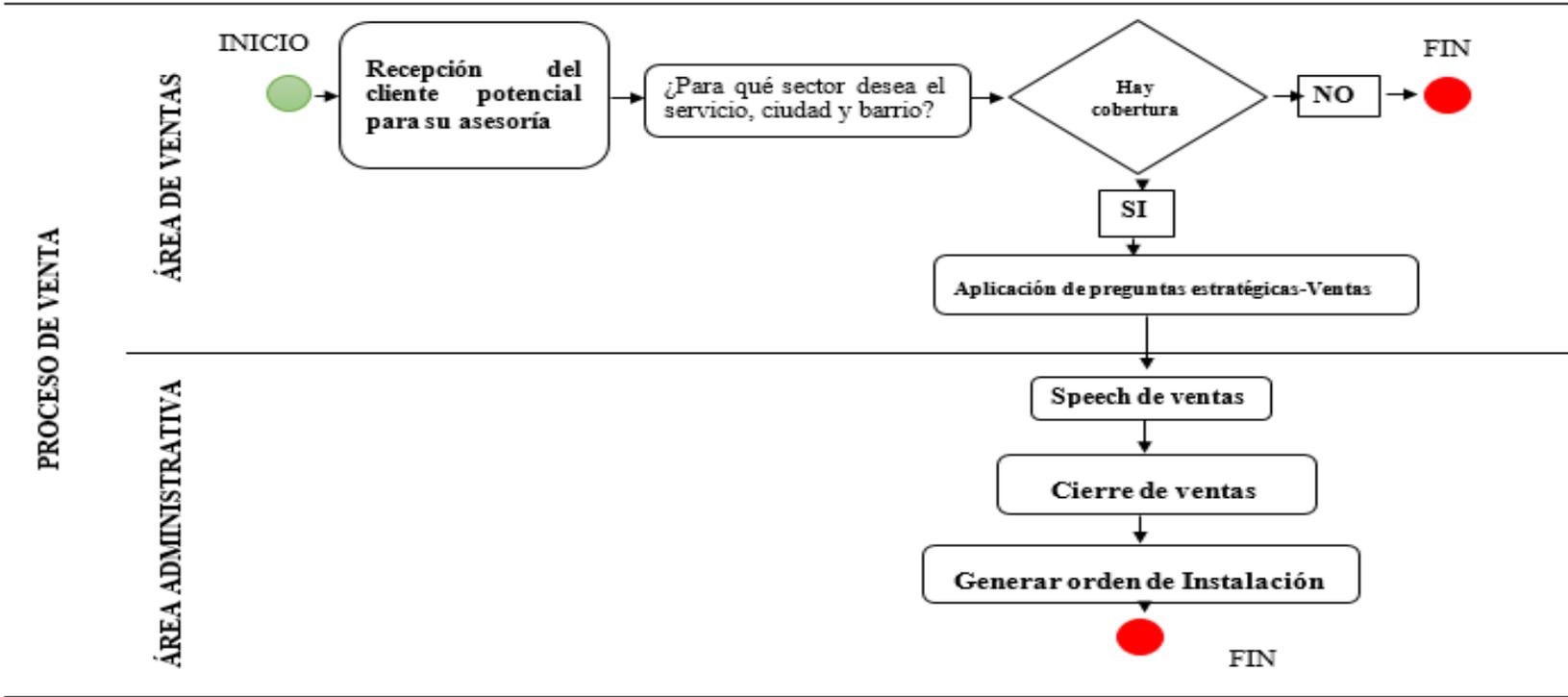
Diagrama de compras.



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 27

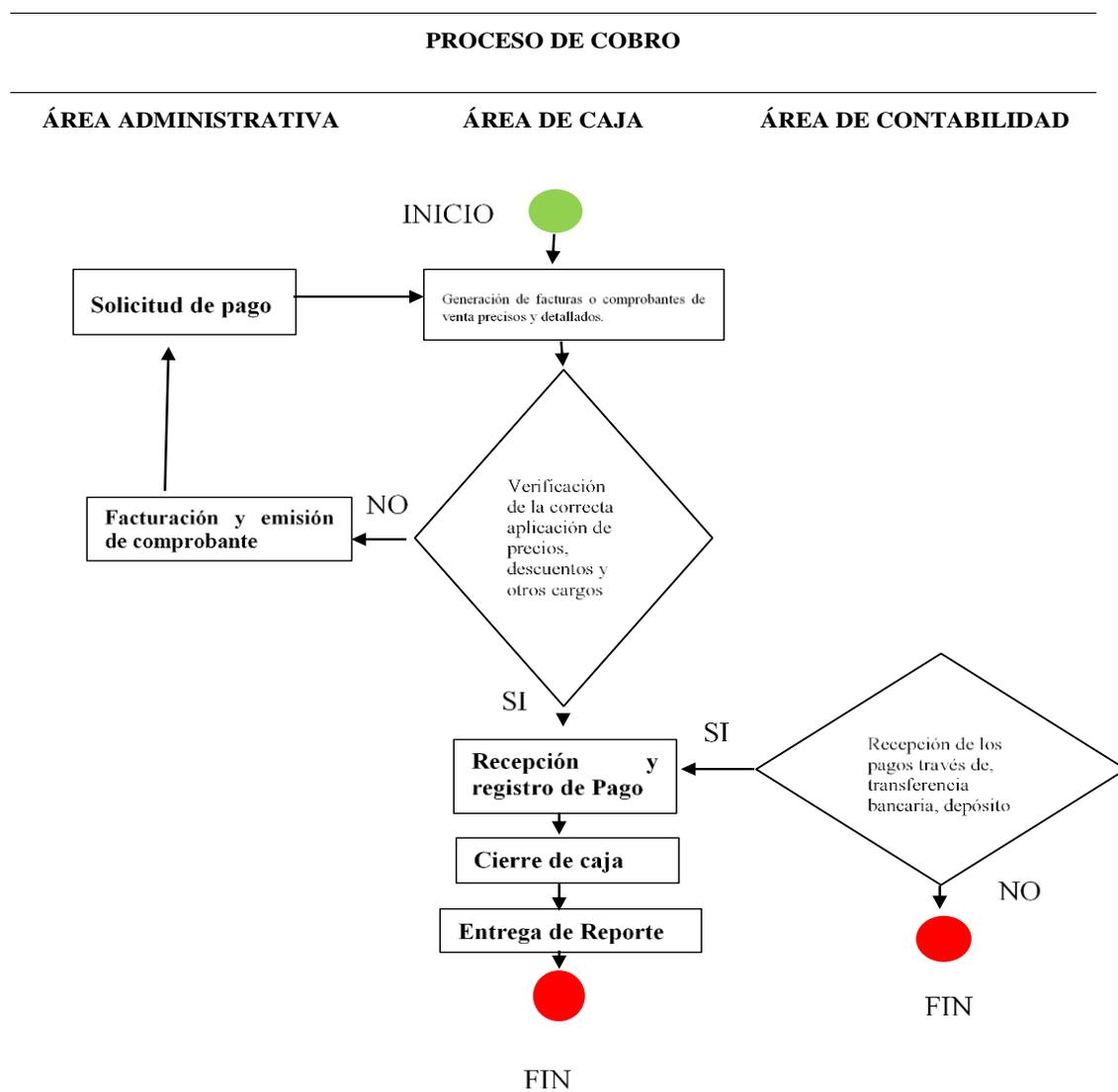
Diagrama de Ventas



Nota: Reglamento de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

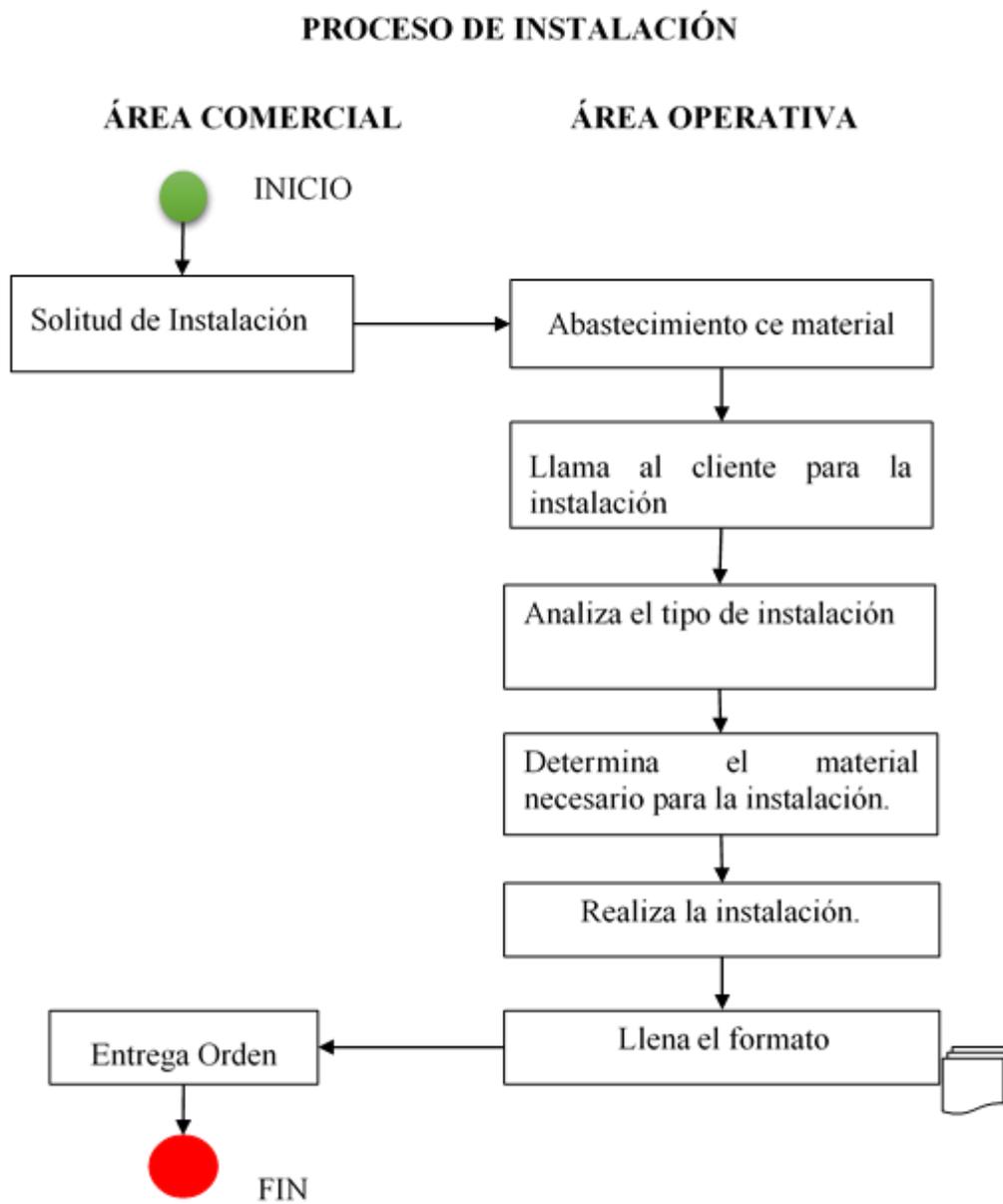
Figura 28

Diagrama de Cobro



Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

Figura 29

Diagrama de Instalación

Nota: Reglamento Interno de Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Tandazo (2023)

13. Conclusiones

- La empresa Digital-Cable Ecuador Cia. Ltda., reconoce la importancia de contar con información oportuna y precisa en su gestión administrativa. Esto permite brindar a sus empleados la información necesaria para destacarse en el competitivo mercado de las telecomunicaciones. Esta investigación desempeña un papel fundamental en la mejora de los procesos de la empresa contribuyendo a fortalecer el liderazgo y alcanzar los objetivos.
- Sin duda, el análisis de la situación inicial de la empresa. se llevó a cabo a través de la aplicación de una encuesta a los colaboradores de la empresa. Este enfoque comprende las actividades que desempeñan en la empresa. Sorprendentemente, se descubrió que el 100% de los empleados conocen sus responsabilidades y tareas empíricamente o a través de información transmitida por ex empleados.
- La investigación posibilitó la creación de un manual de procesos que refleja la situación actual de la empresa, resaltando las actividades fundamentales de los empleados. Este manual proporciona una guía clara para asignar tareas a los trabajadores, enfocándose en la realización de los objetivos, misión, visión y los valores de la empresa.
- El cumplimiento de los procesos en Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. Valido con éxito la propuesto de acción en el área administrativa. Los instrumentos de investigación se rigen como guías efectivas para medir el progreso de la empresa en los últimos años.

14. Recomendaciones

- Enfocarse en el continuo desarrollo de capacidades de investigación y en la adaptación constante a las cambiantes dinámicas del mercado de las telecomunicaciones. Es importante que Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. siga invirtiendo en la recopilación de datos, el análisis de tendencias y las necesidades de sus clientes y colaboradores.
- Como recomendación fundamental, Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. debería priorizar la creación y difusión del manual detallado que documenta las funciones y actividades de sus colaboradores. Este manual servirá como una guía oficial y una política institucional para la empresa, garantizando que todos los empleados tengan una comprensión clara de sus responsabilidades.
- Se recomienda que la empresa mantenga y actualice regularmente el manual de procesos para reflejar los cambios en las operaciones. Además, debería implementar un sistema de capacitación que asegure que todos los empleados comprendan y apliquen eficazmente las pautas. Esto garantizará un enfoque constante en el logro de los objetivos y valores de la empresa.
- La recomendación clave para Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. es mantener la implementación de procedimientos claros y adecuados en todas las áreas de trabajo. Esto asegurará la eficiencia en el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los empleados, lo que, a su vez, se traducirá en una mejora de la satisfacción del cliente y la rentabilidad de la empresa

15. Bibliografía

Arguedas-Arguedas, O. (2009). La búsqueda bibliográfica. *Acta Médica Costarricense*, 51(3), 155-157.

Asanza, Espin, Miranda, y Ortiz. (2016, noviembre). *Los manuales son una guía de instrucciones de todos los procedimientos*.
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2016/11/manual.html>

Bello, E. (2022). Las 5 fuerzas de Porter: Qué son, ejemplos y cómo aplicarlo a tu negocio. *Thinking for Innovation*. <https://www.iebschool.com/blog/las-5-fuerzas-porter-marketing-digital/>

Blasco, L. S. (2011, marzo 14). Metodología proyectual por Bruno Munari. *COSAS de ARQUITECTOS*. <https://www.cosasdearquitectos.com/2011/03/metodologia-proyectual-por-bruno-munari/>

Caurin, J. (2022, mayo 19). Estructura de un plan de negocio [+ GUÍA]. *Emprendepyme*. <https://emprendepyme.net/estructura-de-un-plan-de-negocio.html>

De Silva, D. (2022, agosto 5). *Cómo hacer una misión y visión empresarial [GUÍA DE 6 PASOS]*. Zendesk MX. <https://www.zendesk.com.mx/blog/como-hacer-una-mision-y-vision/>

Gómez, G. (2020, diciembre 2). *Manual de procedimientos: Qué es, objetivos, estructura y su justificación frente al control interno*. gestipolis.
<https://www.gestipolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>

Guillen, F., & Elida, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201-229. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>

Lisboa, R. (2019, julio 3). 9 valores esenciales de una empresa y cómo cultivarlos. *Rock Content - ES*. <https://rockcontent.com/es/blog/valores-de-una-empresa/>

Maria Alonso. (2022, noviembre 18). *Qué son las 5 fuerzas de Porter y cómo analizarlas [2022]* • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/porters-five-forces>

Martínez, C. (2021, noviembre 6). "Expandir tu negocio con éxito, ¿cuáles son las mejores estrategias?". *El Telégrafo*. <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/columnistas/15/expandir-tu-negocio-con-exito-cuales-son-las-mejores-estrategias>

Martins, J. (2023, septiembre 12). *Cómo redactar la visión de una empresa y ejemplos [2022]* • Asana. Asana. <https://asana.com/es/resources/vision-statement>

Moraes, D. (2018, diciembre 14). 5 fuerzas de Porter: Conoce este valioso concepto corporativo. *Rock Content - ES*. <https://rockcontent.com/es/blog/5-fuerzas-de-porter/>

Moreno, J. (2022, enero 6). *Qué es un plan de negocios, para qué sirve y objetivos*. <https://blog.hubspot.es/marketing/que-es-plan-de-negocios>

Palma, J. (2020, noviembre 29). *Cómo hacer un manual de procedimientos paso a paso, estructura y utilidad*. *gestiopolis*. <https://www.gestiopolis.com/creacion-de-un-manual-de-procedimientos/>

Política, C. (2010, noviembre 19). La técnica de la encuesta. *METODOLOGÍAS DE LA INVESTIGACIÓN*.

<https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>

Pursell, S. (2023, marzo 10). *Plan de negocios: 15 ejemplos y cómo hacer el tuyo*. <https://blog.hubspot.es/marketing/como-crear-plan-comercial>

Quintana, C. (2021, junio 8). *Cómo construir la filosofía de una empresa en solo 5 pasos*. <https://www.oberlo.es/blog/filosofia-de-una-empresa>

Quintana, L., & Hermida, J. (2019). La hermenéutica como método de interpretación de textos en la investigación psicoanalítica. *Perspectivas en Psicología: Revista de Psicología y Ciencias Afines*, 16(2), 73-80.

Raebun, A. (2022, diciembre 14). *Workflow Diagrams Help Visualize Business Processes [2022]*. Asana. <https://asana.com/es/resources/workflow-diagram>

Riquelme Levia, M. (2016, noviembre 19). *Las 5 Fuerzas de Porter—Clave para el Éxito de la Empresa*. 5 Fuerzas de Porter. <https://www.5fuerzasdeporter.com/>

Rodrigues, N. (2023, marzo 8). *10 problemas empresariales comunes y cómo solucionarlos*. <https://blog.hubspot.es/sales/problemas-empresariales>

S, J. (2022, diciembre 7). *5 fuerzas de Porter: ¿Cómo pueden ayudar a tu empresa?* Economía3. <https://economia3.com/fuerzas-porter/>

Salinas, D. (2022, julio 12). *¿Qué es la misión de una empresa y cómo definir la tuya?* Blog de Wix | Diseño Web, Fotografía y Tips de Negocios. <https://es.wix.com/blog/2019/03/como-definir-la-mision-de-empresa/>

Sanjuan, L. D. (2011). *COMPILADORA Y AUTORA:*

Santos, D. (2023, enero 20). *3 claves para definir la filosofía de tu empresa (+ 10 ejemplos)*. <https://blog.hubspot.es/marketing/filosofia-empresas>

Torres, L. C. S. (2016). *PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA PARA EL SERVICIO DE TELEVISIÓN EN UN CENTRO DE GESTIÓN DE REDES Y SERVICIOS DE CLARO COLOMBIA S.A.*

Trejo, R. R. (2022, septiembre 28). *5 fuerzas de Porter, ¿qué son y para qué sirven?* - *Emprendedor*. *Emprendedor* | El medio líder de Emprendimiento y Negocios. <https://emprendedor.com/5-fuerzas-de-porter-que-son-y-para-que-sirven/>

Vesga, G. (2023). *5 fuerzas de Porter: ¿qué son y cómo usarlas? +Ejemplos*. <https://gestion.pensemos.com/5-fuerzas-de-porter-que-son-como-usarlas-ejemplos>

16. Anexos

16.1 Anexo 1 Certificación de aprobación del proyecto de investigación de fin de carrera



VICERRECTORADO ACADÉMICO

Loja, 18 de Julio del 2023
Of. N° 1177 -VDIN-ISTS-2023

Sr. (ta). TANDAZO AGILA MELISSA ESTEFANIA
ESTUDIANTE DE LA CARRERA DE TECNOLOGÍA SUPERIOR EN ADMINISTRACION FINANCIERA

Ciudad

De mi consideración:

Por medio de la presente me dirijo a ustedes para comunicarles que una vez revisado el anteproyecto de investigación de fin de carrera de su autoría titulado **CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA LTDA DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023**, el mismo cumple con los lineamientos establecidos por la institución; por lo que se autoriza su realización y puesta en marcha, para lo cual se nombra como director de su proyecto de fin de carrera (el/la) **LUCIO ALFONSO CUENCA MACAS**.

Particular que le hago conocer para los fines pertinentes.

Atentamente,


Ing. Germán Patricio Villamarin Coronel Mgs.
VICERRECTOR DE DESARROLLO E INNOVACION DEL ISTS



16.2 Anexo 2: Oficio de apertura



Catacocha, 11 de Julio del 2023

Ing.
Lucio Alfonso Cuenca Macas
DIRECTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN - ISTS
Ciudad. -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, deseándole éxitos en sus funciones a usted encomendadas.

A petición de la Sra. Melissa Estefanía Tandazo Agila, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la carrera ADMINISTRACIÓN FINANCIERA autorizo la realización de su tesis titulada **“CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA LTDA DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023”**, por medio del cual permito el espacio para la realización de encuestas a los trabajadores de la empresa y toma de fotografías para su trabajo respectivo.

Auguro éxitos en el proyecto.

Atentamente:



Ing. Jorge Luis Valarezo Campoverde
GERENTE DE DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA LTDA

0979717162
Supercable Catacocha
Catacocha, Loja

Dirección: Calle Loja y Lauro Guerrero Cel: 0979717162
Email: secretariacatacocha@gmail.com

16.3 Anexo 3: Entrega de Resultados



Catacocha, 28 Septiembre del 2023

Ing.
Lucio Alfonso Cuenca Macas
DIRECTOR DE PROYECTO DE TITULACIÓN - ISTS
Ciudad, -

De mis consideraciones:

Reciba un cordial y afectuoso saludo, deseándole éxitos en sus funciones a usted encomendadas.

Por medio del presente doy a conocer que la Sra. Melissa Estefania Tandazo Agila, estudiante del Instituto Superior Tecnológico Sudamericano de la carrera ADMINISTRACIÓN FINANCIERA, realizo la entrega de resultados de su proyecto de titulación denominado **"CREACIÓN DE UN MANUAL DE PROCESOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN PLAN DE NEGOCIOS APLICADO A LA EMPRESA DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA LTDA DURANTE EL PERIODO ABRIL - AGOSTO 2023"**, el mismo que fue socializado ante los integrantes de la empresa y mi persona.

Desde ya antelo mis mas sinceros agradecimientos.

Atentamente:



Ing. Jorge Luis Valarezo Campoverde
GERENTE DE DIGITAL-CABLE-ECUADOR CIA LTDA

0979717162
Supercable Catacocha
Catacocha, Loja

Dirección: Calle Loja y Laura Guerrero Cel: 0979717162
Email: secretariacatacocha@gmail.com

16.5 Anexo 5: Presupuesto

Tabla 38

Presupuesto Estudiantil

PRESUPUESTO		
INGRESOS		Valor Total
Aporte de la Investigadora		
Melissa Tandazo		\$ 1155,00
TOTAL DE INGRESOS		
EGRESOS		
3	Internet	\$ 60,00
16	Transporte	\$ 160,00
1	Proyecto de Titulación	\$ 835,00
1	Impresiones	\$ 30,00
2	Empastados	\$ 40,00
3	Anillados	\$ 30,00
TOTAL DE EGRESOS		
		\$ 1155,00

Nota: Presupuesto detallado de proceso de titulación, Melissa Tandazo, 2023

16.6 Anexo 6 Evidencias Fotográficas





16.7 Anexo 7: Encuesta



ENCUESTA

Estimado(a) Sr. Sra. Srta. de la manera más acomedida solicito a usted su ayuda a llenar la presente encuesta que tiene la finalidad de recopilar datos e información veraz y principal de las funciones que realiza dentro de la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Cdla.

Los datos obtenidos serán utilizados en el proceso de investigación lo cual me será de ayuda para elaborar mi proyecto de titulación: “Creación de un manual de procesos para la implementación de un plan de negocios aplicado a la empresa Digital-Cable-Ecuador Cia. Ltda. durante el periodo abril - agosto 2023”

Genero:

Masculino () Femenino ()

8. ¿Qué tiempo lleva trabajando en la empresa?

1 año () 2 años () 3 años () 4 años en adelante ()

9. ¿Conoce usted la filosofía corporativa de la empresa?

Si () No ()

10. ¿Cuál es el cargo actual que ejerce en la empresa?

Gerente () Administrador () Contador ()

Vendedor () Técnico () Cajero ()

11. Al momento de ingresar a trabajar en la empresa, esta le proporcionó un manual de procesos al cargo que estaba postulando.

Si () No ()

12. Ud. Conoce ¿Cuáles son las responsabilidades principales de tu puesto de trabajo?

Si () No ()

Cuales:_____

13. En su opinión, ¿un manual de procesos sería útil para comprender mejor sus responsabilidades y funciones en la empresa?

Si () No ()

14. ¿Piensa Ud. que la creación de un manual de procesos contribuiría a mejorar la eficiencia y la productividad en Su trabajo?

Si () No ()

Porque:_____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

16.8 Anexo 8: Certificado de Abstract



CERTF. N°: 027-JP-ISTS-2023

Loja, 28 de Octubre de 2023

El suscrito, Lic. Juan Pablo Quezada Rosales., **DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS - CIS DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO "SUDAMERICANO"**, a petición de la parte interesada y en forma legal,

CERTIFICA:

Que el apartado **ABSTRACT** del Proyecto de Investigación de Fin de Carrera de la señorita **MELISSA ESTEFANÍA TANDAZO AGILA** estudiante en proceso de titulación periodo Abril – Noviembre 2023 de la carrera de **ADMINISTRACIÓN FINANCIERA**; está correctamente traducido, luego de haber ejecutado las correcciones emitidas por mi persona; por cuanto se autoriza la impresión y presentación dentro del empastado final previo a la disertación del proyecto.

Particular que comunico en honor a la verdad para los fines académicos pertinentes.

English is a piece of cake.



Lic. Juan Pablo Quezada Rosales
DOCENTE DEL ÁREA DE INGLÉS ISTS - CIS

Checked by:
Juan Pablo Quezada R.
E.F.L. Teacher