



**INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR
“HONORABLE CONSEJO PROVINCIAL DE PICHINCHA”**

CARRERA: TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION

**TÍTULO: PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA
EMPRESA SKYNET PRO – SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS.**

AUTOR: Calva Brito, Fabián Rafael

TUTOR: Andrade Villacrés, Jorge Alberto

QUITO, Julio 2023

Declaratoria de responsabilidad

Este proyecto de Investigación con título PLAN DE MEJORAMIENTO ADMINISTRATIVO PARA LA EMPRESA SKYNET PRO, UBICADA EN LA PROVINCIA DE SANTO DOMINGO DE LOS TSACHILAS, CANTON SANTO DOMINGO DE LOS COLORADOS, RECINTO EL ESFUERZO, mantiene los parámetros y cumple con lineamientos específicos de una Investigación, que sirven para la recopilación de información certera y correcta.

Por medio de la presente declaro que soy el Autor directo de este proyecto de investigación; por lo que, soy el directo responsable de todo el contenido que contiene el presente trabajo. Autorizo al ITSHCPP para la utilización de los mismos con fines educativos.

Fabián Rafael Calva Brito

C.C.: 1717406738

Constancia de aprobación del tutor

En mi calidad de Tutor del Proyecto:

Plan de mejoramiento administrativo para la empresa SKYNET PRO – Santo Domingo de los Colorados, ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsachilas, Cantón Santo Domingo de los Colorados, recinto El Esfuerzo, presentado por el Sr. Fabian Rafael Calva Brito con CC 171740673-8 para optar por el Título de Tecnología en Administración de Empresas, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

En la Ciudad de Quito a los 15 días del mes de julio del 2023

Dr. Jorge Alberto Andrade Villacrés MSc.

C.C.:1705586327

Dedicatoria

Este trabajo de investigación va dedicado en primer lugar a mi Dios quien es el que nunca me abandona y se encuentra conmigo en todo momento. A mi esposa, mis hijos, padres y demás familiares quienes fueron mi inspiración y nunca dejaron de apoyarme en cualquier tipo de ayuda que necesite.

Esta Tesis va dedicada con todo el amor del mundo para ustedes.

Sr. Fabián Calva Brito

Agradecimiento

Antes de todo, quiero agradecer a Dios nuestro creador por haberme permitido mantenerme en todos estos días con salud, y sobre todo con vida en esta pandemia que dejó duros recuerdos a todo el mundo para varias personas, él es quien me ha llenado de sabiduría y paciencia, amor, confianza y más aún, de mucho esfuerzo, debido a que las personas que laboramos y nos preparamos académicamente solemos tener complicaciones por el tema de tiempo.

A mi esposa e hijos quienes me han inspirado día a día para lograr tan anhelado sueño, quienes han sabido entenderme y tenerme paciencia, pues el amor de ellos hace que no me rinda jamás y que luche para alcanzar objetivo

A mis padres y demás familia cercana que siempre estuvieron presentes para brindarme su apoyo y alentarme cuando veía difíciles las cosas.

Sr. Fabián Calva Brito

Resumen

La empresa SKYNET-PRO es una empresa ubicada en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, precisamente en la parroquia el Esfuerzo, su giro de negocio es el servicio de internet doméstico. La empresa SKYNET-PRO lleva 5 años funcionando y brindando este servicio a la comunidad. El problema que se plantea en la empresa es que no se ha organizado de manera formal en lo que respecta a su administración, es decir, no cuenta con una planificación estratégica, ni planes de marketing y mucho menos un organigrama que defina las funciones y relaciones dentro de la empresa. La presente investigación tiene el objetivo de Desarrollar un plan de mejoramiento administrativo para la SKYNET – PRO, para alcanzar los objetivos planteados por la empresa. En la investigación se hizo uso de la investigación documental y descriptiva, implementado un método educativo y analítico, la técnica utilizada fue la encuesta misma que se aplicó a una muestra de 60 clientes. Los resultados obtenidos en la encuesta verificaron que la empresa brinda un servicio de calidad y que los clientes se sienten satisfechos con la calidad del servicio; sin embargo, se pudo evidenciar que las falencias de la empresa son de carácter interno, por lo que se propuesto un plan de mejora administrativo. Se concluye que la empresa debe trabajar organizar de manera formal su área administrativa y operativa, implantando una misión, una visión, estableciendo objetivos, creando un organigrama y diseñando un manual de puesto; se recomienda a la empresa que ponga en marcha la ejecución de un plan de mejora para alcanzar nuevos objetivos.

Palabras clave: plan de mejora, manual de puestos, análisis situacional

Abstract

The company SKYNET-PRO is a company located in the province of Santo Domingo de los Tsáchilas, precisely in the parish of the effort, its line of business is the domestic internet service. The company SKYNET-PRO has been operating for 5 years and providing this service to the community. The problem that arises in the company is that it has not been organized in a formal way in terms of its administration, that is, it does not have a strategic planning, marketing plans and much less an organizational chart that defines the functions and relationships within the company. The objective of this research is to develop an administrative improvement plan for SKYNET - PRO, in order to achieve the objectives, set by the company. In the research was made use of documentary and descriptive research, implementing an educational and analytical method, the technique used was the survey which was applied to a sample of 60 customers. The results obtained in the survey verified that the company provides a quality service and that customers are satisfied with the quality of service; however, it was evident that the company's shortcomings are internal, so an administrative improvement plan was proposed. It is concluded that the company should work to formally organize its administrative and operational area, implementing a mission, a vision, establishing objectives, creating an organizational chart and designing a job manual; it is recommended that the company implement an improvement plan to achieve new objectives.

Key words: improvement plan, position manual, situational analysis

INDICE GENERAL

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	II
CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TUTOR.....	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO.....	V
RESUMEN	VI
ABSTRACT	VII
INDICE GENERAL.....	VIII
ÍNDICE DE TABLAS	XI
ÍNDICE DE FIGURAS	XII
INTRODUCCIÓN.....	XIII
1.1. TEMA DE INVESTIGACIÓN	XIV
1.2. PROBLEMA	XIV
1.3. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	XIV
1.4. JUSTIFICACIÓN	1
1.5. OBJETIVO GENERAL.....	1
1.6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	1
CAPÍTULO I	3
2. MARCO TEÓRICO.....	3
2.1. MARCO REFERENCIAL.....	3
<i>Administración</i>	<i>3</i>
<i>Proceso Administrativo</i>	<i>3</i>
<i>Importancia del proceso administrativo</i>	<i>4</i>
<i>Momentos del Proceso Administrativo.....</i>	<i>4</i>
<i>Plan de mejora</i>	<i>5</i>
<i>Pasos del plan de mejora.....</i>	<i>6</i>

2.2. 1.2 MARCO LEGAL	6
<i>Ley de compañías</i>	8
2.3. MARCO CONCEPTUAL	8
<i>Plan</i>	8
<i>Mejora</i>	8
<i>Planificación Administrativa</i>	9
<i>Organización Administrativa</i>	9
<i>Dirección Administrativa</i>	9
<i>Control Administrativo</i>	9
<i>Estrategias</i>	10
CAPÍTULO II.....	11
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	11
3.1. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	11
3.2. MÉTODOS	11
<i>Método Inductivo</i>	11
<i>Método Analítico</i>	12
3.3. TÉCNICA DE INVESTIGACIÓN.....	12
3.4. INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.....	12
3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	13
3.6. ANÁLISIS DE RESULTADOS	15
CAPÍTULO III:	25
3.1. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA EMPRESA Y PROPUESTA	25
3.7. 3.1.1. ANTECEDENTES DE LA EMPRESA.....	25
3.8. ANÁLISIS FODA	25
3.9. CADENA DE VALOR.....	26
3.10. PROPUESTA DEL PLAN DE MEJORA ADMINISTRATIVO	27

<i>Identificar el área de mejorar</i>	27
<i>Objetivo del plan de mejora</i>	28
<i>Plan de mejora</i>	29
3.11. PROPUESTAS DE MEJORA	29
<i>Misión y visión propuestas</i>	29
<i>Objetivos a largo plazo propuestos</i>	30
<i>Organigrama estructural propuesto</i>	31
<i>Manual de puestos propuesto</i>	31
<i>Diagrama de Gantt</i>	39
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	40
3.12. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES DE LO PROPUESTO	40
3.13. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES GENERALES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
<i>Encuesta de satisfacción al cliente</i>	45

Índice de Figuras

Figura 1 Momentos del proceso administrativo	5
Figura 2 Dibujo esquemático de los pasos del plan de mejora.....	6
Figura 3 Lo que les gusta más a los clientes del servicio de SKYNET-PRO	15
Figura 4 ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?	16
Figura 5 Calificación de la atención de los técnicos	17
Figura 6 Calificación de la atención al cliente.....	18
Figura 7 Otros servicios.....	19
Figura 8 Formas de pago del servicio de SKYNET PRO	20
Figura 9 En qué se diferencia SKYNET-PRO de la competencia.....	21
Figura 10 Recomendación del servicio	22
Figura 11 Medios por el que se conoció el servicio de SKYNET PRO.....	23
Figura 12 Comunicación entre la empresa SKYNET PRO y los clientes.....	24
Figura 13 cadena de valor de SKYNET-PRO	27
Figura 14 Organigrama propuesto	31
<i>Figura 15:</i> Figura 15 Diagrama de Gantt	39

Índice de Tablas

Tabla 1 ¿Qué es lo que más le gusta de nuestro servicio de internet?.....	15
Tabla 2 ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?	16
Tabla 3 Calificación de la atención de los técnicos	17
Tabla 4.- Tabla 4 Calificación de la atención al cliente	18
Tabla 5 Otros servicios	19
Tabla 6 Formas de pago del servicio de SKYNET PRO.....	20
Tabla 7 Que diferencia el servicio de SKYNET-PRO de la competencia	21
Tabla 8.- Tabla 8 Recomendación del servicio	22
Tabla 9 Medios de publicidad	23
Tabla 10.- Tabla 10 Comunicación entre la empresa y los clientes	24
Tabla 11 Análisis FODA	26
Tabla 12 Plan de mejora administrativa de SKYNET-PRO.....	29

Introducción

Este proyecto de investigación tiene como finalidad el recopilar toda información necesaria e importante para que la empresa SKYNET PRO llegue a obtener un manejo adecuado y la solvencia necesaria para que se mantenga a flote y pueda ser una de mejores empresas de Santo Domingo de los Tsáchilas en lo que a su rama se refiere.

Dentro de esta investigación está planificado el tener una importante interrelación entre los varios departamentos que existen para que estén engranados y se encaminen a cumplir las metas establecidas.

Esta investigación consta de 3 capítulos importantes que a continuación detallaremos:

El capítulo uno, Marco Teórico; aquí se detallan los conceptos de los contenidos del proyecto los cuales son importantes para el desarrollo del tema.

El capítulo dos, se expone el estado en el que se encuentra la empresa SKYNET PRO, lo que hace que esto sea muy importante para la determinación de los factores tanto internos como externos que son de gran ayuda para la toma de decisiones.

El capítulo tres aquí es donde se elabora un plan de mejoramiento administrativo que será de gran ayuda para el correcto funcionamiento de los departamentos, mismo que cuenta con reglamentos y procedimientos establecidos que deben cumplir para mitigar las debilidades y apoyar a las ventajas competitivas de la empresa.

1.1. Tema de investigación

Desarrollo de un plan de mejoramiento administrativo para la empresa SKYNET – PRO ubicada en la provincia de Santo Domingo, parroquia el Esfuerzo

1.2. Problema

SKYNET-PRO es una empresa relativamente nueva cuyo giro de negocio es brindar servicio de redes domésticas de internet en la parroquia el Esfuerzo de Santo Domingo de los Tsáchilas, al ser una empresa nueva su desarrollo y organización administrativa no es la más óptima, ya que no se ha establecido de manera formal los lineamientos de trabajo de la empresa y las responsabilidades de cada puesto.

1.3. Formulación del problema

Con base en lo mencionado, es indispensable que la empresa SKYNET-PRO a pesar de su reciente establecimiento en el mercado, vaya adquiriendo procesos formales que establezcan lineamientos para un óptimo desarrollo administrativo que puede brindar beneficios en todos los departamentos de la empresa, es así que surge la siguiente pregunta, ¿Qué beneficios puede generar la implementación de un plan de mejoramiento administrativo en la empresa SKYNET – PRO?

1.4. Justificación

La empresa SKYNET-PRO nace hace 5 años en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas con la finalidad de brindar el servicio de internet en los hogares de la parroquia el Esfuerzo, sin embargo, la empresa no se ha desarrollado de manera eficiente debido a su falta de formalización en los procesos administrativos que la componen. Este trabajo adquiere una gran importancia debido a que será de gran apoyo para la empresa SKYNET – PRO, como ya es de su conocimiento en el ámbito administrativo existen grandes fallas que no permiten un correcto engranaje en la mayoría de los departamentos. Sin embargo, implementar un modelo de desarrollo moderno, tecnificado y con nuevas propuestas de administración cambia totalmente el panorama y avizora grandes mejoras para dicha entidad.

Con este proyecto se logrará cambiar la mentalidad de todos sus colaboradores tanto en el departamento financiero logrando una recuperación aceptable de cartera, así como el departamento técnico en donde el servicio posventa tendrá una respuesta inmediata para cualquier contratiempo que se presente.

1.5. Objetivo General

Desarrollar un plan de mejoramiento administrativo para la SKYNET – PRO, para alcanzar los objetivos planteados por la empresa.

1.6. Objetivos específicos

- Realizar un diagnóstico empresarial para identificar la realidad administrativa en esta empresa.

- Determinar la conformidad de los clientes con el servicio y la empresa mediante encuestas.
- Desarrollar e implementar el plan de mejoramiento administrativo para Skynet Pro donde se obtendrá grandes mejoras a nivel general y garantice su sostenibilidad en el mercado.

CAPÍTULO I

2. Marco Teórico

2.1.Marco Referencial

Administración

La administración no es únicamente un término más que se usa de manera cotidiana en las empresas, se trata de un concepto que abarca toda una ciencia que ha conllevado miles de años de estudio, sus conceptos varían acorde a las ideas que los autores presentan, sin embargo, cada concepto forma parte en sí, de una definición completa.

Según Henri Fayol, “Administrar es prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar a través de la gerencia” (Fayol, 1987). Esta es una de las definiciones más clásicas dentro de las escuelas de la administración, sin embargo, es de suma importancia considerar que la administración incluye prever las cosas y aspectos que pueden suceder además de organizar, dirigir, coordinar y controlar mediante la gerencia, es decir, mediante esa dirección y liderazgo.

Bajo su significado y origen etimológico, “la palabra administración viene del latín administrare (de ad, a y ministrare, servir), con la acepción de gobernar, regir y disponer de bienes” (Alonso, 1982, pág. 12). Siempre se relaciona el concepto de administración con gobernar, que a su vez se vincula con la toma de decisiones en una organización.

Proceso Administrativo

Así como el concepto de administración ha tenido una evolución y diferentes

matices según cada autor, de igual forma se ha dado con el proceso administrativo, este proceso se ha visto influido por los acontecimientos históricos como la Segunda Guerra Mundial que modificó la forma en la que se ejecutaba la administración en las organizaciones.

Bajo ese contexto el proceso administrativo se ha establecido con las siguientes partes: Planificación, Organización, Dirección, Control y Evaluación (Cano Plata, 2017, pág. 24). Cabe recalcar que no se trata de una serie de pasos, sino más bien de un ciclo que se debe realizar a manera consecutiva y repetitiva cuando se administra.

Importancia del proceso administrativo

La importancia del proceso recae en que su aplicación es un medio para que las organizaciones puedan alcanzar sus objetivos, una empresa que se encuentra desarticulada en sus fases difícilmente podrá alcanzar los objetivos que se propongan.

Según Carlos Cano, “los diferentes momentos del proceso administrativo deben ser dependientes, armónicos, coherentes, equilibrados y complementarios entre sí, que garanticen logros, mejoramientos, cambios y desarrollo. Por esos se llaman etapas, pero secuenciales, para que no se corra el riesgo de desarticularlas” (2017, pág. 26).

Momentos del Proceso Administrativo

Según el autor Eduardo Bustos, los momentos del proceso administrativo se divide en dos, una fase mecánica y una fase dinámica (2003, pág. 2).

En la primera clasificación se encuentran los procesos de planificación y organización. La planificación hace referencia al establecimiento de objetivos, propósitos, estrategias entre otros; mientras que la organización se refiere a la división

del trabajo, la jerarquización y la descripción de funciones (Bustos, 2003, pág. 2).

La fase dinámica, contiene el proceso de dirección y el proceso de control, la dirección se refiere a todo lo que conlleva la toma de decisiones, la integración y la motivación, por otro lado, el control “establece estándares de medición, de retroalimentación y de corrección” (Bustos, 2003, pág. 2).

En resumen, los momentos del proceso administrativo son los siguientes:



Figura 1 Momentos del proceso administrativo
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Plan de mejora

Un plan de mejoramiento “es un conjunto de medidas que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, en cualquiera de sus áreas” (Valencia, Hidalgo, & Sierra, 2019, pág. 26). Este tipo de plan permite que las empresas puedan identificar sus falencias y buscar mejorar las áreas que no están siendo congruentes en la organización.

No solo se trata de mejorar el rendimiento sino otros aspectos como la calidad “Un plan de mejora es como el conjunto de acciones programadas para conseguir un incremento en la calidad y el rendimiento de los resultados de una organización.”

(Aiteco Consultores, 2019). Por ende, un plan de mejora siempre se puede implementar con la finalidad de mejorar su rendimiento u otros aspectos como la calidad.

Pasos del plan de mejora

Un plan de mejora que se lleva a cabo o que se quiere llevar a cabo en una organización debe ejecutarse de una manera adecuada, es decir, se debe cumplir con una serie de pasos para que se ejecute de manera adecuada. Es así como los autores Valencia, Hidalgo y Sierra (2019) presentan los siguientes pasos:

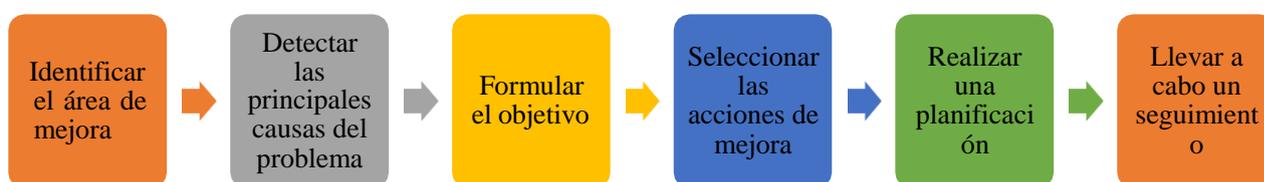


Figura 2 Dibujo esquemático de los pasos del plan de mejora
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

2.2.1.2 Marco Legal

Constitución

La Constitución como ley suprema del país establece las principales leyes que rigen el funcionamiento del Ecuador, como se organiza, el tipo de economía, el tipo de sistema, además que incluye derechos y obligaciones del Estado y los ciudadanos, es así como define también a las organizaciones que forman parte de la economía. Así como en el artículo que se citará a continuación donde se indica que tipo de organizaciones reconoce el Estado ecuatoriano.

Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la

producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas. El Estado promoverá las formas de producción que aseguren el buen vivir de la población y desincentivará aquellas que atenten contra sus derechos o los de la naturaleza; alentará la producción que satisfaga la demanda interna y garantice una activa participación del Ecuador en el contexto internacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, pág. 100)

Plan Nacional de desarrollo “Plan Creando Oportunidades”

El Plan Nacional de Desarrollo es un instrumento que establece la Constitución para planificar el desarrollo, cada gobierno debe crear este plan donde se establecen los ejes en los que trabajará durante los años de gobierno y los objetivos a cumplir.

El eje de económico de este plan se relaciona con la gestión empresarial, como en el objetivo 1: Incrementar y fomentar, de manera inclusiva, las oportunidades de empleo y las condiciones laborales. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021)

Y el objetivo 2: Impulsar un sistema económico con reglas claras que fomente el comercio exterior, turismo, atracción de inversiones y modernización del sistema financiero nacional. (Secretaría Nacional de Planificación, 2021).

Ley de compañías

La ley de compañías es un cuerpo legal que contiene la legislación para las empresas privadas del Ecuador. En esta ley se establecen requisitos para las empresas y lineamientos legales para su funcionamiento. Algunos artículos mencionan lo siguiente:

Art. 1.- Contrato de compañía es aquél por el cual dos o más personas unen sus capitales o industrias, para emprender en operaciones mercantiles y participar de sus utilidades. Este contrato se rige por las disposiciones de esta Ley, por las del Código de Comercio, por los convenios de las partes y por las disposiciones del Código Civil.
(Registro Oficial, 2019)

Art. 5.- Toda compañía que se constituya en el Ecuador tendrá su domicilio principal dentro del territorio nacional. (Registro Oficial, 2019)

2.3.Marco Conceptual

Plan

Un plan es algo que se realiza a priori a una actividad, se puede definir como una guía anticipada para desarrollar una acción o actividad. Un plan se desarrolla de manera sistemática, es decir que contiene una serie de procedimientos para desarrollarse, un plan va guiarse por un objetivo, y establecerá una lista de actividades que deben realizarse para alcanzar el objetivo propuesto.

Mejora

Se refiere a la acción de convertir algo en una mejor versión, la mejora puede darse en muchos ámbitos, pero prácticamente abarca quitar malos hábitos o prácticas y sustituir por prácticas adecuadas.

Planificación Administrativa

Si bien sabemos que un plan es una guía para desarrollar una actividad, así mismo se debe definir que es la Planificación Administrativa, dada como una de las fases o funciones del ciclo administrativo.

En este momento del proceso administrativo, se define la misión y visión de la empresa, así como sus objetivos, además se estipulan las estrategias que se pretenden aplicar para alcanzar los objetivos y metas propuestas.

Organización Administrativa

La organización es la siguiente función administrativa según muchos autores, aquí se involucran temas como los organigramas y manuales de puestos, es una etapa fundamental para el desarrollo de las organizaciones. En esta fase es de suma importancia que se coordinen los recursos humanos, financieros y físicos.

Dirección Administrativa

La dirección administrativa se refiere a todo aquello relacionado con la toma de decisiones, lo que se sintetiza en el liderazgo, mediante este proceso se busca establecer relaciones de poder y el desarrollo de estrategias.

Control Administrativo

La última etapa de ciclo administrativo se refiere al control, en esta etapa se busca hacer una retroalimentación de todas las fases que lo preceden, se pueden utilizar indicadores cuantitativos o cualitativos para evaluar el desarrollo de las organizaciones y el cumplimiento de los objetivos.

Estrategias

Las estrategias son un medio definido para alcanzar los objetivos que se plantean en una organización, las estrategias a su vez contienen tácticas que son hechos específicos a realizar para alcanzar los objetivos propuestos.

CAPÍTULO II

3. Diseño de la Investigación

3.1. Tipos de investigación

El tipo de investigación que se aplica es la investigación descriptiva, ya que se está generando un análisis situacional de la empresa y el efecto que podría tener al implementarse un plan de mejora administrativa. La investigación descriptiva se define como como “una investigación de segundo nivel, inicial, cuyo objetivo principal es recopilar datos e informaciones sobre las características, propiedades, aspectos o dimensiones de las personas, agentes e instituciones de los procesos sociales” (Nieto, 2008, pág. 2).

3.2. Métodos

Un método puede ser definido como un medio para obtener un fin o como un “procedimiento racional e inteligente de dar respuesta a una serie de incógnitas, entendiendo su origen, su esencia y su relación con uno o varios efectos” (Martínez, 1990). Sin embargo, los métodos también se clasifican y son utilizados en relación con el tipo de investigación que se esté realizando. Para esta investigación se utilizará el método inductivo.

Método Inductivo

“Es el razonamiento mediante el cual, a partir del análisis de hechos singulares, se pretende llegar a leyes. Es decir, se parte del análisis de ejemplos concretos que se descomponen en partes para posteriormente llegar a una conclusión” (Martínez, 1990).

De este modo lo que se busca realizar con este método es analizar todas las

partes dispersas y unirlo en un todo, es decir, partir de lo general a lo particular.

Método Analítico

Este método se involucra también en la investigación con la finalidad de analizar de mejor manera cada uno de los aspectos de la organización según Gutiérrez el método analítico es el método:

Que distingue las partes de un todo y procede a la revisión ordenada de cada uno de los elementos por separado. Este método es útil cuando se llevan a cabo trabajos de investigación documental, que consiste en revisar en forma separada todo el acopio del material necesario para la investigación (1990, pág. 133).

3.3. Técnica de investigación

“La técnica de investigación científica es un procedimiento típico, validado por la práctica, orientado generalmente, aunque no exclusivamente, a obtener y transformar información útil para la solución de problemas de conocimiento en las disciplinas científicas” (Rojas, 2011, pág. 278). Para una investigación es esencial escoger una técnica de investigación que se adapte al tema y que permita la recolección de datos e información.

La técnica seleccionada para esta investigación es la encuesta, donde se selecciona a una muestra de la población con la finalidad de que se puedan recolectar datos.

3.4. Instrumento de investigación

Cada técnica de investigación debe contar con un instrumento de investigación

que es el objeto tangible que recopila la información, en este caso la técnica que se implanta es la encuesta, por lo que el instrumento de investigación es un cuestionario, donde los encuestados pueden plasmar sus opiniones al seleccionar las opciones que se les brinda.

3.5. Población y muestra

“La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación” (Toledo, 2016, pág. 4). En sí, la población de esta investigación son todos los clientes que integran la empresa SKYNET-PRO.

La muestra es una parte de la población, una sección representativa de toda la población, es decir, de toda la población se selecciona a un grupo bajo un método de selección para evitar que la investigación sea muy extensa.

Para seleccionar la muestra de esta investigación se aplicó la fórmula de una muestra aleatoria de la siguiente manera.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

- N = 400

- Z α = 1.96

- $p =$ proporción esperada (en este caso $5\% = 0.05$)
- $q = 1 - p$ (en este caso $1-0.05 = 0.95$)
- $d =$ precisión (5%).

$$n = \frac{350 * 1.96^2 * 0,95 * 0,05}{0,05^2 * (350 - 1) + 1,96^2 * 0,05 * 0,95} = \mathbf{60,53}$$

Bajo ese resultado se aplicará la encuesta a 60 clientes de la empresa SKYNET-PRO.

3.6. Análisis de Resultados

Pregunta 1: ¿Qué es lo que más le gusta de nuestro servicio de internet?

Tabla 1 ¿Qué es lo que más le gusta de nuestro servicio de internet?

Indicadores	f	%
La rapidez	40	67%
El precio	15	25%
La atención	5	8%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta. Investigación de Campo. Quito-Ecuador. Calva, Fabián (2023)

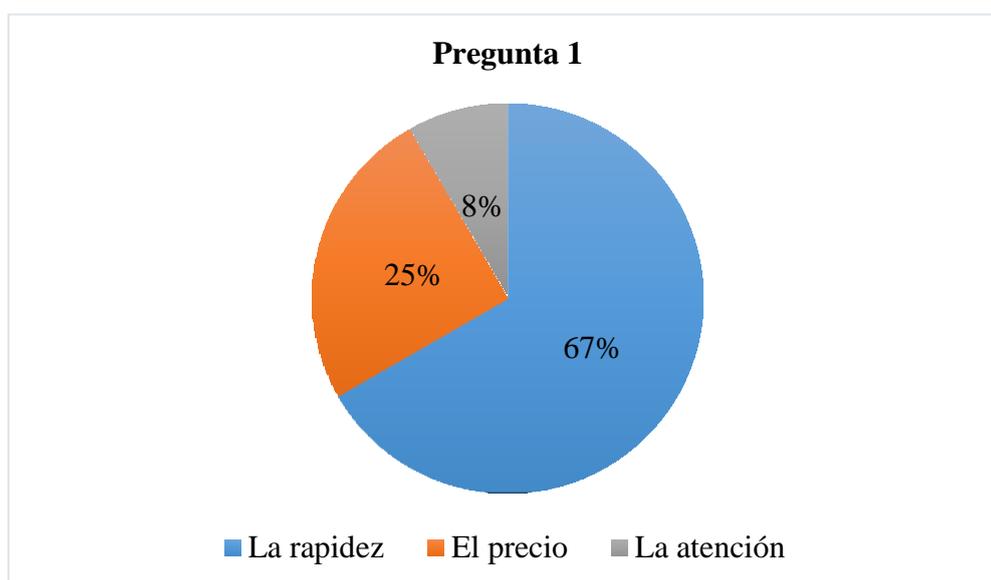


Figura 3 Lo que les gusta más a los clientes del servicio de SKYNET-PRO
Fuente: Encuesta. Investigación de Campo. Quito-Ecuador. Calva, Fabián (2023)

Análisis e Interpretación: Podemos evidenciar que el 67%, es decir más de la mitad consideran que el aspecto que más les gusta del servicio de la empresa es la rapidez, mientras que el 25% considera que lo que más le gusta del servicio de la empresa es su tarifa y precio; únicamente el 8% que corresponde a 5 personas dicen gustarle la atención brindada. Lo que se plasma en el gráfico es que la rapidez el servicio caracteriza a esta empresa al igual que sus tarifas accesibles, mientras que su atención no es un factor relevante.

Pregunta 2: ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?

Tabla 2 ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?

Indicadores	f	%
Muy rápido	12	20%
Rápido	45	75%
Lento	3	5%
Total	60	100%

Fuente: Encuesta. Investigación de Campo. Quito-Ecuador. Calva, Fabián (2023)

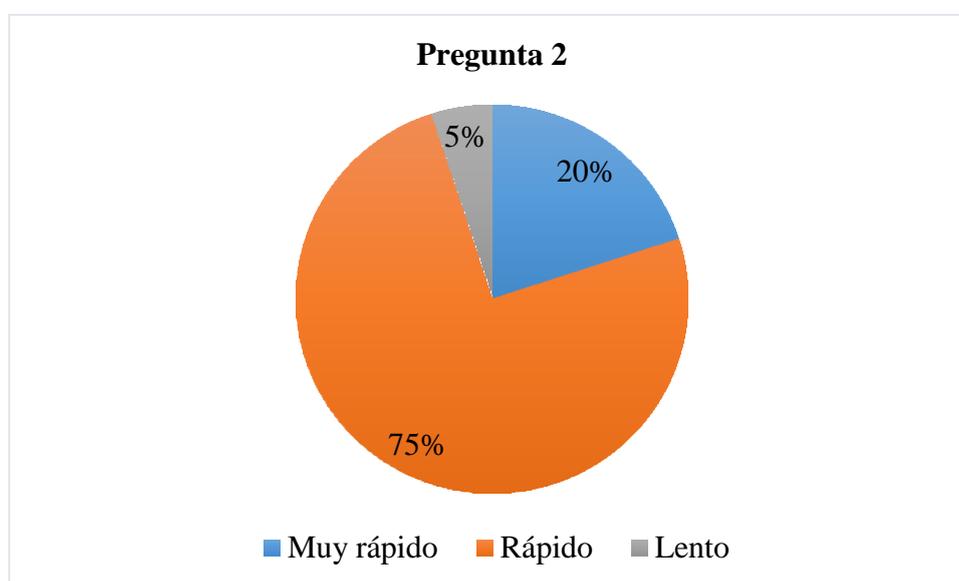


Figura 4 ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?

Fuente: Encuesta. Investigación de Campo. Quito-Ecuador. Calva, Fabián (2023)

Análisis e interpretación: El 75% de los encuestados consideran que la respuesta de SKYNET-PRO ante los inconvenientes es rápida, un 20% considera su respuesta muy rápida y solo un 5% la considera lenta. Este ámbito de respuesta ante inconvenientes es de suma importancia en el giro de negocio, pues debido a que el servicio de internet se ha convertido en un servicio básico, es esencial que las empresas que lo brinden puedan responder rápido ante inconvenientes.

Pregunta 3: Con base en su experiencia ¿Cómo calificaría la atención técnica?

Tabla 3 Calificación de la atención de los técnicos

Pregunta 3		
	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Excelente	14	23%
Muy bueno	33	55%
Regular	12	20%
Deficiente	1	2%
TOTAL	60	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia relativa acerca de la calificación que le ha puesto los clientes en base a su experiencia a la atención técnica

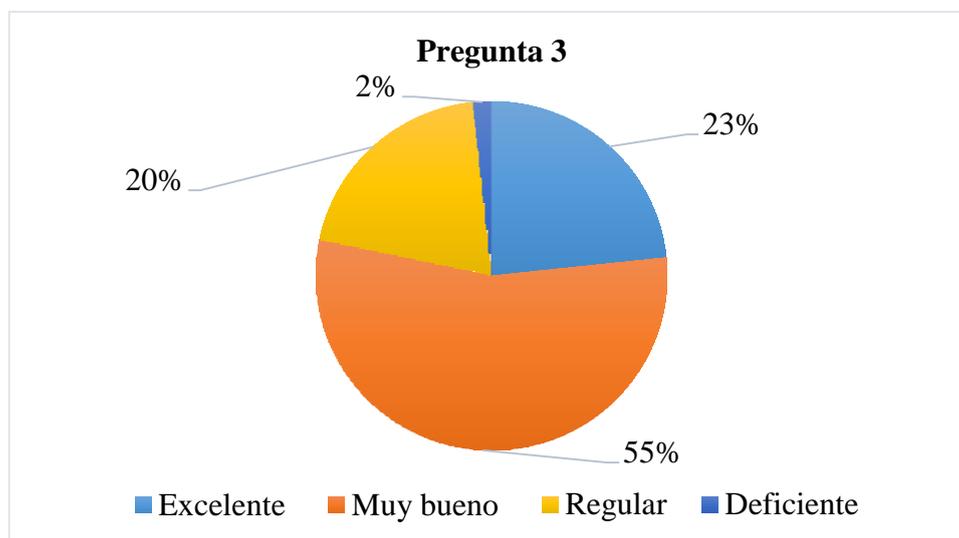


Figura 5 Calificación de la atención de los técnicos
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: De los 60 encuestados, 14 de ellos, es decir, el 23% califican como excelente la atención de los técnicos, sin embargo, el 55% la consideran muy buena, lo cual puede reflejar que la calidad de la atención no es un inconveniente en la empresa del todo, un 20% como una atención regular y solo un 2% mencionan que consideran la atención deficiente. Es decir, el servicio que se brinda y la calidad de atención aun no llega a considerarse excelente, pero se puede definir como una atención aceptable.

Pregunta 4: ¿Cómo define la atención al cliente de SKYNET PRO?

**Tabla 4.- Tabla 4 Calificación de la atención al cliente
Pregunta 4**

Opciones	Frecuencia	
	Frecuencia	Relativa
Excelente	6	10%
Muy bueno	19	32%
Regular	26	43%
Deficiente	9	15%
TOTAL	60	100%

Nota: La tabla muestra la calificación de los clientes a la atención que les brinda la empresa

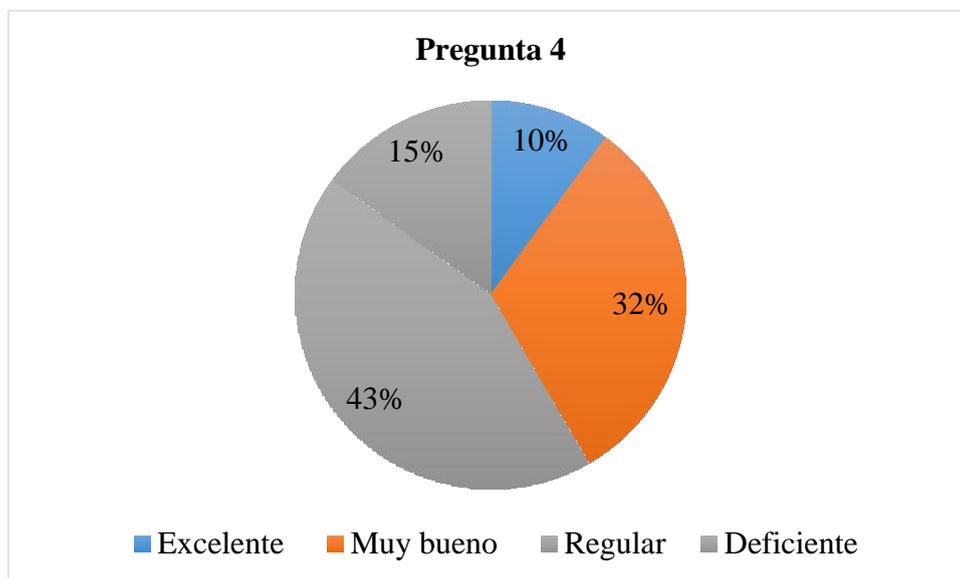


Figura 6 Calificación de la atención al cliente
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: De los 60 encuestados, el 43% es decir, 26 encuestados manifiestan que la atención al cliente es regular, un 32% la define como muy buena, el 15% la consideran como deficiente la atención que se le brinda a los clientes, únicamente el 10% de los encuestados define como excelente la atención al cliente.

Pregunta 5: ¿Qué otro servicio le gustaría recibir de la empresa SKYNET PRO?

Tabla 5 Otros servicios

Pregunta 5

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	38	63%
Casi siempre	17	28%
Nunca	5	8%
TOTAL	60	100%

Nota: Esta tabla muestra la frecuencia relativa de otros servicios que a los clientes les gustaría que SKYNET PRO brindara

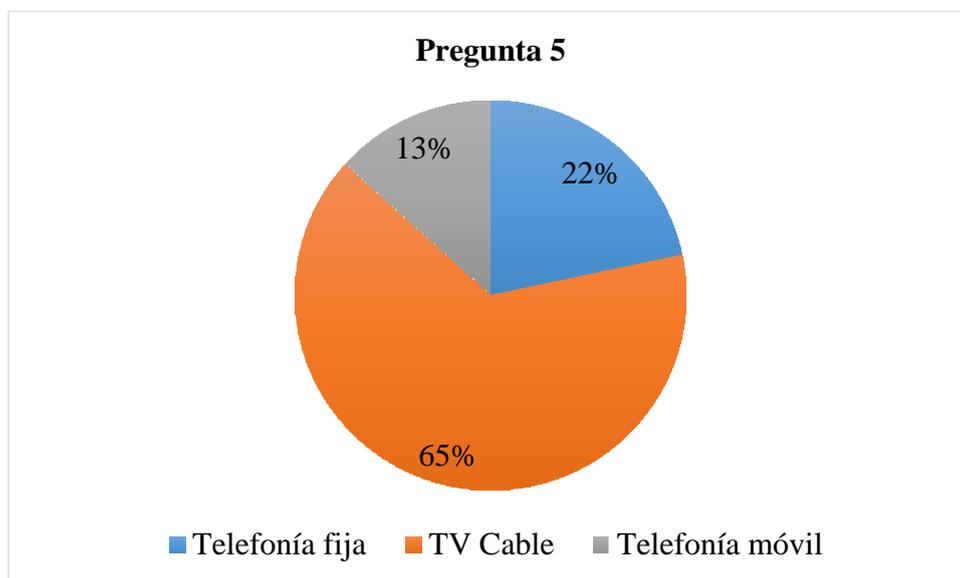


Figura 7 Otros servicios

Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: Según la encuesta realizada, el 65% de los encuestados, es decir a más de la mitad, le gustaría que el SKYNET PRO brinde el servicio de TV Cable, al 22% le gustaría que se incremente el servicio de telefonía fija mientras que solo al 13% le gustaría que se oferte el servicio de telefonía móvil. Esta encuesta refleja una oportunidad de diversificar los servicios que brinda la empresa, pues muchas empresas de internet suelen brindar servicios en conjunto con TV Cable o telefonía fija.

6. Pregunta: ¿Considera que SKYNET PRO cuenta con una variedad de formas de pago del servicio?

Tabla 6 Formas de pago del servicio de SKYNET PRO

Pregunta 6		
Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Si	56	93%
No	4	7%
TOTAL	60	100%

Nota: Tabla que muestra la frecuencia relativa sobre la conformidad de las formas de pago del servicio de SKYNET PRO

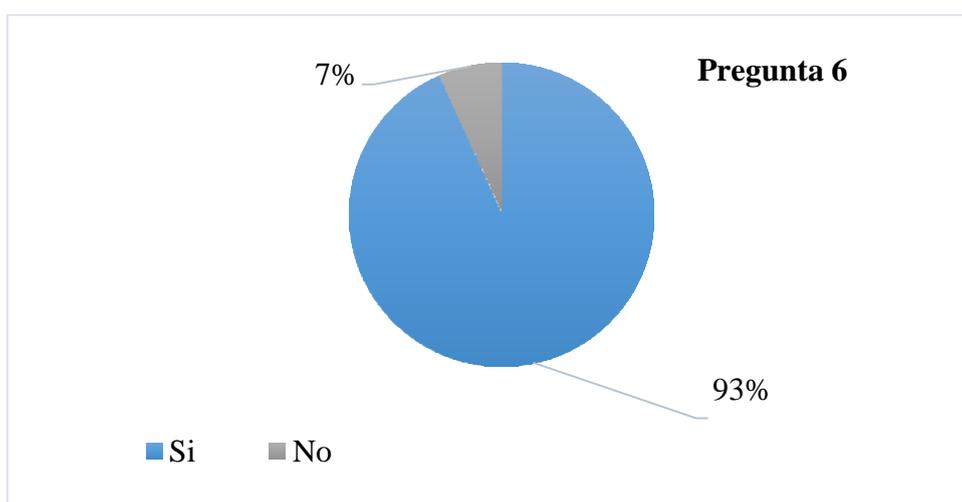


Figura 8 Formas de pago del servicio de SKYNET PRO
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: El 93% de los encuestados consideran que la empresa si cuenta con una gran variedad de formas de pago de su servicio, mientras que solo el 7% consideran que no; cabe recalcar que la empresa con la finalidad de facilitar el pago acepta transacciones a través de diferentes bancos, así como el pago directo en las oficinas de manera presencial.

Pregunta 7: **¿Qué cree que diferencia a SKYNET PRO de la competencia?**

Tabla 7 Que diferencia el servicio de SKYNET-PRO de la competencia

Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Que es más económico	23	38%
Que el servicio es de mayor rapidez	15	25%
Que su personal es amable	5	8%
Que brinda un servicio de calidad	17	28%
TOTAL	60	100%

Nota: La tabla muestra la frecuencia relativa acerca de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes sobre el servicio de SKYNET-PRO

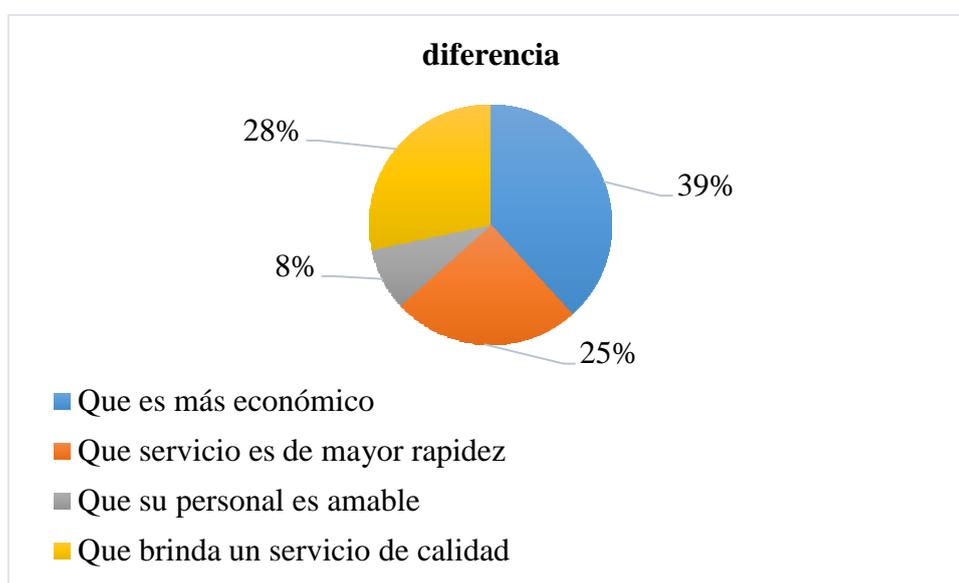


Figura 9 En qué se diferencia SKYNET-PRO de la competencia
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: El 39% de los encuestados mencionan que el servicio de SKYNET-PRO se diferencia por sobre otras empresas debido a que es el más económico, el 25% de los encuestados escogieron este servicio por ser el de mayor rapidez, el 8% escogió la empresa por la amabilidad de su personal y el 28% lo eligió por la calidad de su servicio. Esto evidencia que los elementos diferenciadores de la empresa recaen en general sobre sus precios bajos, la rapidez del servicio y por la calidad del servicio que brinda.

Pregunta 8: ¿Recomendaría nuestro servicio con las demás personas?

Tabla 8.- Tabla 8 Recomendación del servicio

Pregunta 8		
Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	20	33%
Casi siempre	36	60%
Nunca	4	7%
TOTAL	60	100%

Nota: La tabla muestra la frecuencia relativa acerca de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes sobre la recomendación del servicio de SKYNET-PRO

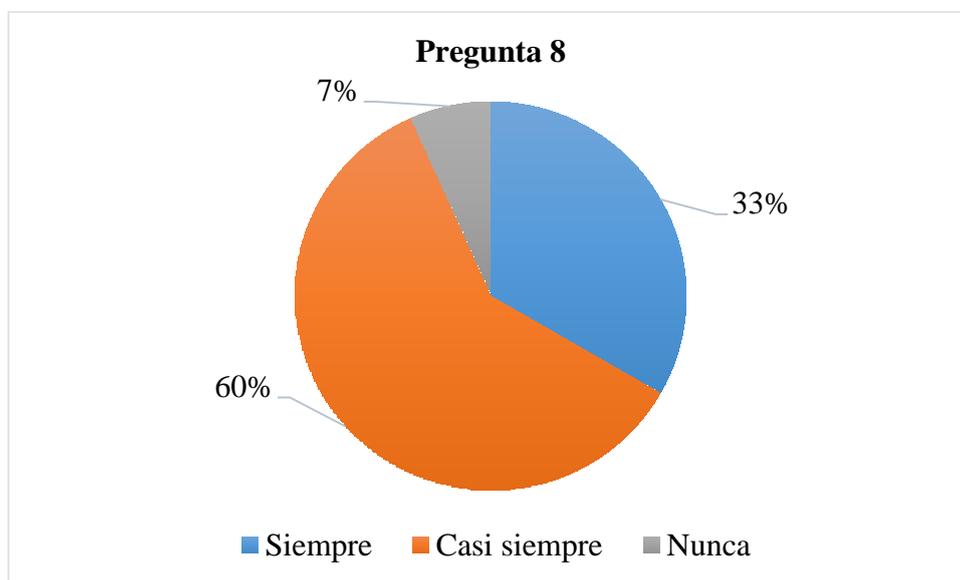


Figura 10 Recomendación del servicio
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: El 33% de los encuestados siempre recomendarían el servicio que brinda SKYNET-PRO, mientras que el 60% de los clientes encuetados casi siempre recomendarían el servicio de la empresa, mientras que solo el 7% de los encuestados nunca lo recomendarían. En sí, el índice de recomendación es bastante aceptable.

Pregunta 9: ¿Por qué medio conoció la empresa SKYNET PRO?

Tabla 9 Medios de publicidad

Pregunta 9		
Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Recomendación	23	38%
Volantes o folletos	36	60%
Redes sociales	1	2%
TOTAL	60	100%

Nota: La tabla muestra los valores sobre la frecuencia relativa acerca de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes sobre el medio por el cual conoció los servicios de SKYNET-PRO

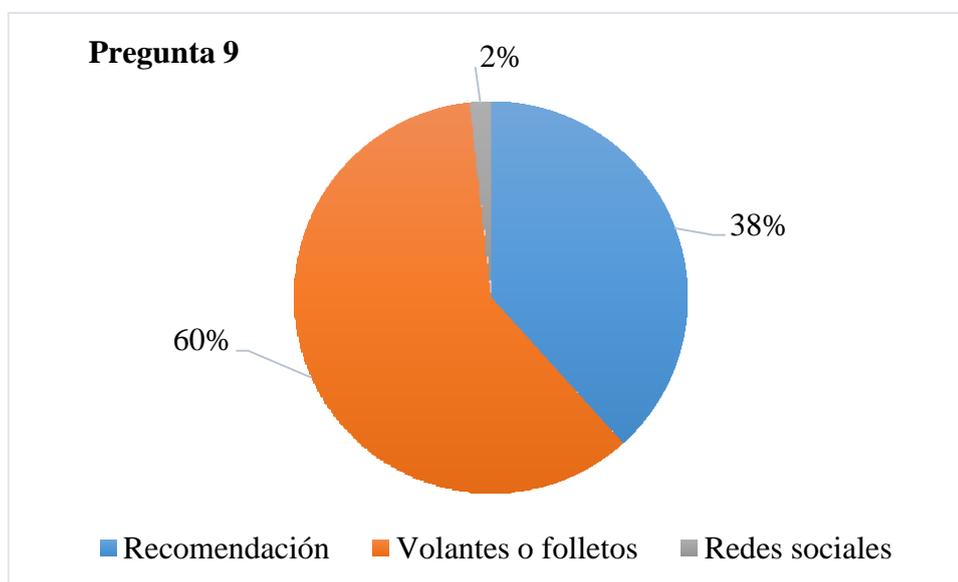


Figura 11 Medios por el que se conoció el servicio de SKYNET PRO
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: La publicidad es aquel medio que informa a las personas sobre un bien o servicios, en base a la encuesta el 60% de los clientes conoció a la empresa y sus servicios por medio de la recomendación, mientras que el 38% de los encuestados accedieron a este servicio mediante volantes o folletos de publicidad, tan solo el 2% conoció a la empresa por medio de las redes sociales, lo que evidencia la poca gestión que tiene la empresa en ese medio publicitario.

Pregunta 10: ¿Considera que existe buena comunicación entre la empresa y los clientes?

Tabla 10.- Tabla 10 Comunicación entre la empresa y los clientes

Pregunta 10		
Opciones	Frecuencia	Frecuencia Relativa
Siempre	24	40%
Casi siempre	32	53%
Nunca	4	7%
TOTAL	60	100%

Nota: La tabla muestra los valores sobre la frecuencia relativa acerca de los resultados de la encuesta aplicada a los clientes sobre la comunicación entre clientes y la empresa SKYNET-PRO

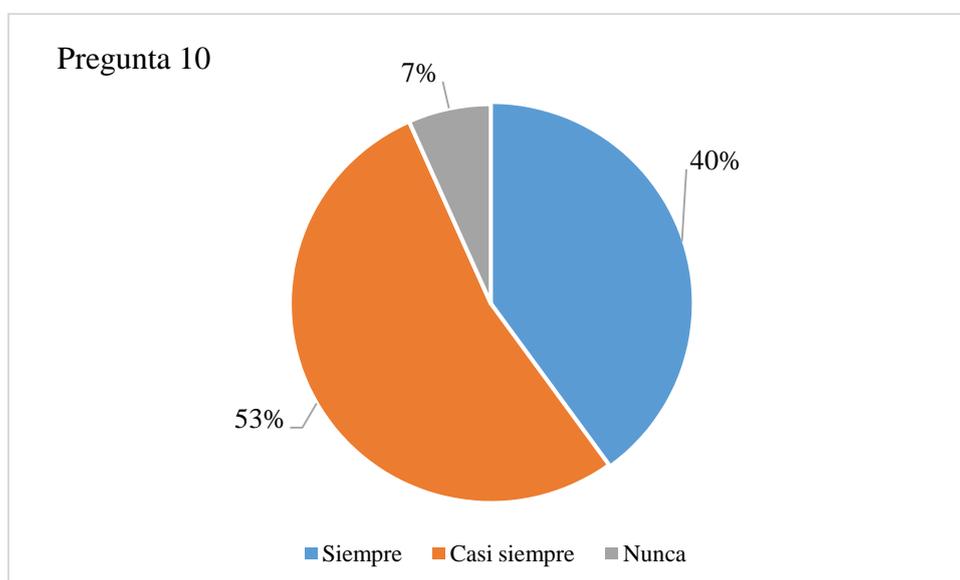


Figura 12 Comunicación entre la empresa SKYNET PRO y los clientes
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Análisis e interpretación: de los encuestados, el 53%, es decir, más de la mitad considera que casi siempre la comunicación entre la empresa y los clientes es buena, mientras que el 40%, considera que casi siempre se mantiene esa buena comunicación entre la empresa y los clientes, sin embargo, un 7% considera que nunca existe una buena comunicación.

CAPÍTULO III:

3.1. Diagnóstico Situacional de la Empresa y Propuesta

3.7.3.1.1. Antecedentes de la empresa

SKYNET - PRO es una empresa que nace cinco años atrás en la ciudad de Santo Domingo de los colorados, su principal actividad económica es ofrecer el servicio de internet en domicilios por medio de un pago mensual, dicha entidad está enfocada o brindar su servicio en las partes rurales de esta ciudad que es donde normalmente las personas no constan de este servicio que hoy en día se ha convertido en una necesidad principal para que las personas se conecten con el mundo.

Debido a su corto tiempo de gestión la empresa no cuenta con una administración formal, no se han establecido lineamientos ni se ha organizado su funcionamiento, si bien la empresa ha tenido una buena aceptación por parte de los clientes y el segmento al que se le oferta los productos, es necesario que también se mantenga en la búsqueda de la mejora continua.

3.8. Análisis FODA

El análisis FODA consiste en hacer una revisión a la organización definiendo así los factores internos como sus Fortalezas y Debilidades, y sus factores externos como las Amenaza y Oportunidades. El análisis FODA se plantará en una matriz.

Tabla 11 Análisis FODA

Análisis FODA

Factores internos	Descripción
Debilidades	Poca formalidad No hay establecimiento de los procesos Falta de dirección y liderazgo No existe un manual de proceso ni un plan de mejora No hay una planificación formal No existen objetivos establecidos
Fortalezas	Rápida respuesta ante inconvenientes Se posee un buen equipo técnico El servicio que se oferta es de calidad Buena atención al cliente Diversidad en medios de pagos La gestión de reclamos es eficiente
Factores externos	Descripción
Amenazas	Nuevas leyes tributarias Ampliación de las opciones de servicio y de la competencia Los fenómenos climáticos que pueden causar daño en la red
Oportunidades	Globalización Necesidad de internet Apertura de nuevas actividades online El sector no cuenta con muchas redes que puedan ofrecer el servicio Anexo con nuevos medios de pago

Nota: Esta tabla muestra el FODA de la empresa SKYNET-PRO

3.9. Cadena de valor

La cadena de valor es un organigrama en el que se establecen cuáles son los procesos y el área involucrada en la producción de un bien y servicio, de este modo se puede presentar la cadena de valor de la empresa SKYNET-PRO.

Figura 11

Cadena de valor de SKYNET-PRO

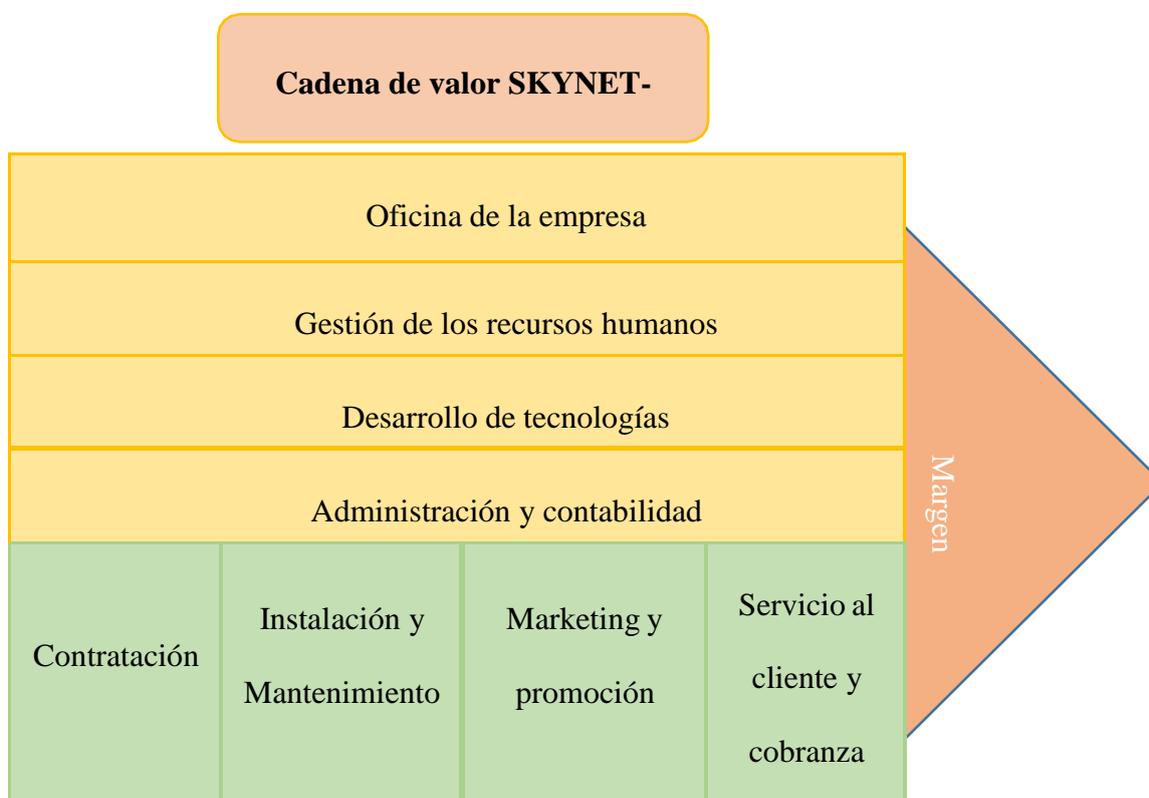


Figura 13 cadena de valor de SKYNET-PRO
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

3.10. Propuesta del Plan de Mejora Administrativo

Identificar el área de mejorar

Desde el planteamiento del problema se pudo identificar que en la empresa hay una deficiencia de organización administrativa, pues no existe una formalidad en su estructura organizacional, no se ha establecido un manual de procesos ni un manual de puestos, la empresa carece de lineamientos que le permita plantearse nuevos objetivos e impulsar su desarrollo.

Cabe recalcar que como se evidenció en las encuestas aplicadas, el servicio que brinda la empresa no se ha visto afectado por las problemáticas administrativas que presenta, ya que las opciones sobre el servicio de internet son relativamente aceptables para la empresa, sin embargo, se evidencia también algunos aspectos relevantes como que las personas no identifican que la atención al cliente sea la más adecuada o el factor que los ha llevado a contratar los servicios de la empresa, esto sin duda si es producto de la falta de organización que se presenta en el área administrativa de la empresa.

Al ser una empresa con poco tiempo de funcionamiento, es comprensible que no se haya dado suficiente formalidad, sin embargo, el tiempo que lleva operando es suficiente para que se inicie una reforma administrativa en la empresa, donde se definan lineamientos y se ejecute una planificación que pueda proyectar a la empresa a fortalecer su servicio y mitigar todas aquellas debilidades que están truncando su crecimiento y el aprovechamiento de las oportunidades.

En base a lo expuesto, el área de mejora será el área administrativa, por lo que en el presente plan de mejora los esfuerzos serán dirigidos a la construcción de una empresa organizada, coordinada y planificada.

Objetivo del plan de mejora

Convertir a la empresa SKYNET-PRO en una organización formalmente coordinada, estructurada y planificada, mediante el establecimiento de acciones que beneficien el crecimiento de la empresa y su desarrollo.

Plan de mejora

Tabla 12 Plan de mejora administrativa de SKYNET-PRO

Plan de mejora administrativa de SKYNET-PRO

Aspecto a mejorar	Plan de acción	Meta/ Logro	Responsable
Mejorar la planificación de la empresa	Definir la misión y visión de la empresa	Internalizar la misión y visión de la empresa	Gerente
Formalizar la planificación de la empresa	Establecer objetivos a largo plazo	Generar objetivos y estrategias a largo plazo para la empresa	Gerente
Estructura organizacional	Elaboración de un organigrama para la empresa	Establecer un organigrama y las relaciones entre los distintos departamentos	Gerente
La organización del talento humano	Elaboración e implantación de un manual de puesto	Establecer lineamientos en cada puesto y delegar funciones	Gerente de Recursos Humanos

Nota: Esta tabla muestra el plan de mejoras administrativas para la empresa SKYNET-PRO

3.11. Propuestas de mejora

Misión y visión propuestas

Misión: Somos una empresa que brinda servicio de internet en los hogares, basados en los valores de la honestidad, responsabilidad y la integridad nuestra misión es conectar a los hogares a una red de internet de rápida navegación a un precio justo y con una alta calidad en el servicio.

Visión: Nuestra misión es convertirnos en una empresa líder en el sector de las telecomunicaciones, ampliando nuestra cobertura en toda la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas y abarcando los sectores más rurales que no cuentan con la cobertura de estos servicios.

Objetivos a largo plazo propuestos

1. Ampliar la gama de servicios, incluyendo la televisión por cable.
2. Apertura nuevas oficinas en otros sectores rurales de la provincia.
3. Implementar nuevos planes de internet con diferentes precios.
4. Alcanzar un mayor rango de redes en las zonas rurales.
5. Mejorar los tiempos de atención técnica y especializada.

Organigrama estructural propuesto

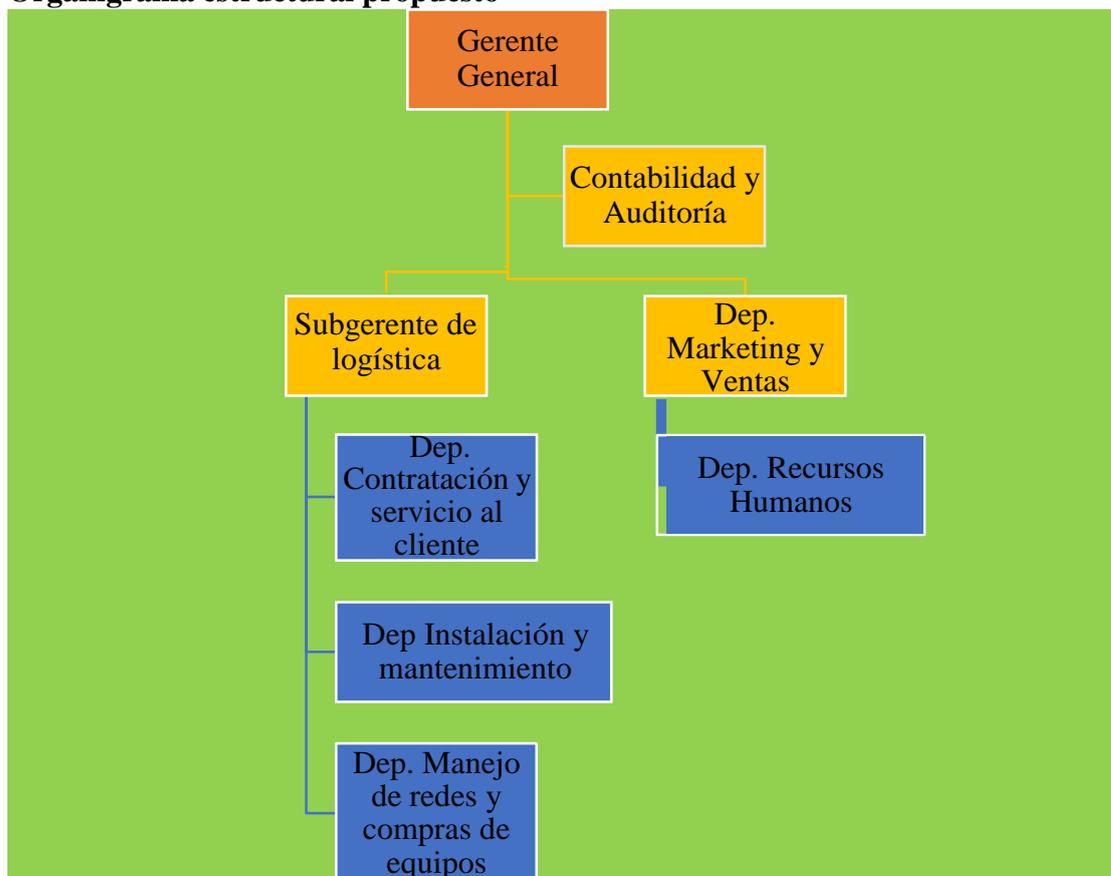


Figura 14 Organigrama propuesto
Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Manual de puestos propuesto

Se propone la creación de un manual de puestos como una guía formal para que la empresa pueda establecer lineamientos en la búsqueda de su personal, que se asignen funciones específicas evitando así la duplicidad de funciones y a duplicidad de puestos.

Manual de puestos SKYNET-PRO

Nombre del puesto: Gerente general

Supervisado por: nadie o el dueño de la empresa

Jefe inmediato: Ninguno

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: Es el encargado de administrar, planificar, coordinar y controlar todos los procesos y actividades que se lleven a cabo en la empresa, además que debe tomar decisiones y supervisar los demás departamentos.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimientos en planificación estratégica, normativa empresarial, finanzas y marketing.

Títulos: Tecnólogo en administración, Ingeniero/ Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniero/ Licenciado en Marketing o Finanzas.

Funciones específicas del puesto:

- Realizar la planificación a corto, mediano y largo plazo de la empresa.
- Establecer los lineamientos del funcionamiento de la empresa y los objetivos.
- Supervisar las actividades que realizan los departamentos.
- Controlar las finanzas y los indicadores de la empresa.
- Generar reportes mensuales sobre el rendimiento de la empresa.

Nombre del puesto: Subgerente de logística

Supervisado por: Gerente general

Jefe inmediato: Gerente General

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: Es el encargado de planificar y organizar los trabajos de campo en cuanto a instalaciones de red, autorización de compras y supervisión del equipo de instalación y mantenimiento; control y supervisión de los contratos y el servicio al cliente.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimientos en desarrollo de programas informático, conocimientos de instalaciones eléctricas y de redes de internet.

Títulos: Tecnólogo en electricidad, Ingeniero en sistemas, Ingeniero en electricidad

Funciones específicas del puesto:

- Planificar y gestionar los puntos de red a instalarse
- Verificar la seguridad en los procedimientos de instalación y mantenimiento de redes
- Autorizar las compras de equipos y accesorios.
- Supervisión y manejo de los contratos.
- Supervisión de la atención al cliente y gestión de reclamos.

Nombre del puesto: Personal de atención al cliente y gestión de contratos

Supervisado por: Subgerente de logística

Jefe inmediato: Subgerente de logística

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: Es el encargado de elaborar y organizar los contratos, darle seguimiento y llevar la cartera de clientes, además brindará servicio al cliente de manera presencial y telefónica, brindará información y gestionará reclamos.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimiento básico de contratación y buena comunicación.

Títulos: Tecnólogo en administración, Bachiller en Ciencias Generales o Bachiller Técnico.

Funciones específicas del puesto:

- Redactar, modificar y notariar contratos del servicio de internet.
- Almacenar y ordenar los contratos.
- Brindar información del servicio a los clientes
- Receptar quejas e inconvenientes y comunicar al departamento de mantenimiento.

Nombre del puesto: Personal de instalación y mantenimiento del servicio de internet

Supervisado por: Subgerente de logística

Jefe inmediato: Subgerente de logística

Número de personas que ocupan el cargo: 3

Descripción básica del puesto: El personal de mantenimiento e instalación de redes de internet se encargará de realizar el trabajo de campo, deben realizar las instalaciones de red en los hogares además de solucionar inconvenientes que presente el servicio.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimiento técnico en instalación de redes de internet, manejo de equipos electrónicos y tecnológicos.

Títulos: Tecnólogo en electricidad, Ingeniero en sistemas, Ingeniero eléctrico, Ingeniero en electro mecánica.

Funciones específicas del puesto:

- Instalar redes de internet en los hogares.
- Instalar redes de internet en puntos de la ciudad.
- Dar mantenimiento a los equipos de internet y a la red.
- Solventar inconvenientes técnicos de los clientes.

Nombre del puesto: Personal de manejo de redes y compras de equipos

Supervisado por: Subgerente de logística

Jefe inmediato: Subgerente de logística

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: El personal de manejo de redes y compra de equipos, debe encargarse de gestionar a nivel legal el uso y permiso de las redes de internet, al igual que realizar proformas de los quipos que se requiere.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimiento en el manejo legal de redes, presupuestos e inventarios.

Títulos: Tecnólogo en administración, Bachiller técnico, Bachiller en Ciencias Generales.

Funciones específicas del puesto:

- Administrar los contratos de uso de las redes de internet
- Gestionar la compra de nuevos equipos
- Inventariar los equipos con los que se cuentan.
- Realizar proformas de compra.

Nombre del puesto: Personal de marketing y ventas

Supervisado por: Gerente General

Jefe inmediato: Gerente General

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: El personal de marketing y ventas debe realizar un plan de marketing, promocionar el servicio y manejar las redes sociales de la empresa.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe la función debe tener conocimiento en el manejo de marketing digital, planes de marketing y diseño gráfico.

Títulos: Tecnólogo en administración, Ingeniero/Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniero/Licenciado en Marketing o Ingeniero/Licenciado en Finanzas.

Funciones específicas del puesto:

- Diseñar las publicidades de la empresa.
- Diseñar un plan de marketing.
- Implementar estrategias para la mejora de las ventas.
- Manejar las redes sociales de la empresa.
- Realizar reportes de ventas.

Nombre del puesto: Personal de recursos humanos

Supervisado por: Gerente General

Jefe inmediato: Gerente General

Número de personas que ocupan el cargo: 1

Descripción básica del puesto: El personal de recursos humanos, se encargará del bienestar del personal en la empresa, de remuneraciones, capacitación y motivación.

Especificaciones y requisitos del puesto

Perfil de conocimientos: La persona que desempeñe como personal de recursos humanos debe tener conocimientos sobre leyes de trabajo, pago de roles, planificación de capacitaciones y motivación.

Títulos: Tecnólogo en administración, Ingeniero/Licenciado en Administración de Empresas, Ingeniero/Licenciado en Administración de Recursos Humanos.

Funciones específicas del puesto:

- Generar roles de pago.
- Gestionar los procesos de selección del personal.
- Controlar la seguridad laboral.
- Planificar capacitaciones.
- Evaluar al personal.

Diagrama de Gantt

El Diagrama de Gantt es una herramienta para establecer un cronograma de actividades, donde se proponen las actividades con un tiempo específico para su ejecución. El diagrama propuesto es el siguiente:

Actividad	Inicio	Final	1/9/2023	2/9/2023	3/9/2023	4/9/2023	5/9/2023	6/9/2023	7/9/2023	8/9/2023	9/9/2023	10/9/2023	11/9/2023	12/9/2023	13/9/2023	14/9/2023	15/9/2023	16/9/2023	17/9/2023	18/9/2023	19/9/2023	20/9/2023	21/9/2023	22/9/2023	23/9/2023	24/9/2023	25/9/2023	26/9/2023	27/9/2023	28/9/2023	29/9/2023	30/9/2023	
Establecer la misión y visión	1/9/2023	3/9/2023	■	■	■																												
Definir el organigrama	3/9/2023	10/9/2023			■	■	■	■	■	■	■	■																					
Implementar el organigrama	11/9/2023	15/9/2023											■	■	■	■	■																
Diseño del manual de puestos	15/9/2023	20/9/2023															■	■	■	■	■												
Implementación del manual de puestos	21/9/2023	28/9/2023																				■	■	■	■	■	■	■	■				
Evaluación del plan de mejora	28/9/2023	30/9/2023																												■	■	■	

Figura 15: Figura 15 Diagrama de Gantt
 Elaborado por: Fabián Calva, julio de 2023

Conclusiones y Recomendaciones

3.12. Conclusiones y Recomendaciones de lo propuesto

En conclusión, se debe prestar una mayor atención al área administrativa de la empresa donde se evidencia una falta de organización y coordinación, la empresa a pesar de no ser una empresa grande debe definir lineamientos administrativos que le va a permitir establecer y cumplir con los objetivos que se proponga, la empresa no debe buscar únicamente una estabilidad, sino que debe aspirar a un mayor desarrollo y al crecimiento progresivo de la misma.

Establecer una visión, misión y los objetivos son una parte esencial de la empresa, de esa manera se puede tener una guía previamente planificada sobre el rumbo que la empresa desea tener. De igual forma, el diseñar e implementar un organigrama no es solo una formalidad administrativa, sino que permite el control y la coordinación de la empresa en todos los sentidos, de esta manera se pueden establecer las relaciones entre las diferentes áreas. Así mismo el realizar un manual de puestos le brinda a la empresa una ventaja para visualizar el personal que desea que integre su empresa, además de los requisitos y requerimientos que cada puesto debe cumplir.

Se recomienda que la empresa SKYNET-PRO pueda apuntar como objetivo el mejoramiento de su área administrativa, mediante la implantación de un plan de mejora administrativa como el que se propone en el presente trabajo. Se le recomienda comparar lo propuesto con la situación actual que carece de formalidad y desarrollar un plan para introducir estos cambios en la empresa.

Se recomienda que se establezca una misión y visión tal como se propone, al

igual que los objetivos, con la finalidad de brindarle una dirección concreta a la empresa y apuntar a su crecimiento. De igual forma es recomendable que se diseñe un organigrama estructural, y un manual de puestos para mejorar el desempeño interno de la empresa.

3.13. Conclusiones y Recomendaciones Generales

La empresa SKYNET-PRO sin lugar a duda se ha desarrollado en un sector del mercado donde no existen muchas opciones, al brindar su servicio en un sector rural adquiere una ventaja competitiva, mismo servicio ha sido calificado de manera positiva por los clientes encuestados, es de suma importancia reconocer que la empresa está brindando un servicio de calidad, con una contestación adecuada ante los reclamos e inconvenientes, además que posee una amplia gama de medios de pago para los clientes.

La empresa SKYNET-PRO cuenta a su vez con la oportunidad de ampliar su nicho de mercado, abarcando nuevos sectores con el servicio que brinda, así como la posibilidad de incrementar nuevos servicios como la televisión por cable y la telefonía fija. Cabe recalcar que, si bien su servicio es bueno, su desorganización administrativa puede ocasionar repercusiones en el servicio que brinda, lo que sin lugar a duda podría afectar el bienestar de los clientes.

Se recomienda que la empresa SKYNET-PRO mantenga ese servicio de calidad que ha brindado hasta el momento a sus clientes, buscado siempre una constante mejora para eliminar por completo la insatisfacción de un porcentaje de sus clientes; además que se recomienda ampliar su cobertura a nuevos sectores rurales.

Bibliografía

- ¿*Qué es Organización Administrativa?* (18 de Septiembre de 2020). Obtenido de Conduce tu empresa: <https://www.scribbr.es/detector-de-plagio/generador-apa/new/webpage/>
- Aiteco Consultores. (3 de Noviembre de 2019). *Aiteco Consultores*. Obtenido de <https://www.aiteco.com/calidad/plan-de-mejora/>
- Alonso, M. (1982). *Enciclopedia del idioma*. Madrid : Aguilar.
- Bustos, E. (2003). *Proceso Administrativo*. Obtenido de https://www.angelfire.com/ak6/proceso_escom/unidad_2.pdf
- Cano Plata, C. A. (2017). *LA ADMINISTRACIÓN Y EL PROCESO ADMINISTRATIVO*. Bogotá. Obtenido de <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Quito: Registro Oficial 449.
- Fayol, H. (1987). *Administración Industrial y General*. Paris: Dunod Editeur.
- Gran Diccionario de la Lengua Española. (2022). *Significado "mejora"*. Larousse. Obtenido de <https://es.thefreedictionary.com/mejora>
- Gutierrez, R. (1990). *Metodología del trabajo intelectual*. (Decima ed.). Mexico: Esfinge.
- Martínez, J. S. (1990). *Método científico*. México : Sitesa.
- Nieto, E. (2008). *TIPOS DE INVESTIGACIÓN*. USDG. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Paz, M. (8 de Julio de 2020). *Crece Mujer*. Obtenido de ¿Cuál es la importancia de la planificación en tu emprendimiento?: <https://www.crecemujer.cl/capacitacion/comienzo-un-negocio/cual-es-la-importancia-de-la-planificacio>
- Pérez, J., & Merino, M. (2009). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de: Definición de plan : <https://definicion.de/plan/>
- Registro Oficial. (2019). *Ley de Compañías*. Quito. Obtenido de https://portal.compraspublicas.gob.ec/sercop/wp-content/uploads/2018/02/ley_de_companias.pdf

- Rojas, I. (2011). *ELEMENTOS PARA EL DISEÑO DE TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN*. Toluca: Universidad Autónoma del Estado de México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/311/31121089006.pdf>
- Sanchez, J. (16 de Abril de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Dirección administrativa: Economipedia.com
- Sanchez, J. (13 de Abril de 2021). *Economipedia*. Obtenido de Control administrativo.: Economipedia.com
- Secretaria Nacional de Planificación. (2021). *Plan de Creación de Oportunidades 2021-2025*. Quito. Obtenido de https://observatorioplanificacion.cepal.org/sites/default/files/plan/files/Plan-de-Creaci%C3%B3n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado_compressed.pdf
- Tancara, C. (2017). *LA INVESTIGACION DOCUMENTAL*. Obtenido de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n17/n17a08.pdf>
- Toledo, N. (2016). *Población y Muestra*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Valencia, A., Hidalgo, M., & Sierra, J. (2019). *Plan de Mejoramiento al Área Administrativa de la Empresa Global Motos*. Pereira: Universidad Libre, Seccional Pereira. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/20096/PLAN%20DE%20MEJORAMIENTO%20AL%20AREA%20ADMINISTRATIVA.pdf?sequence=1#:~:text=Conjunto%20de%20medidas%20que%20se,en%20cualquiera%20de%20sus%20%C3%A1reas.&text=Estructura%20administrativa.,de%2>
- Westreicher, G. (6 de Agosto de 2020). *Economipedia* . Obtenido de Estrategia: Economipedia.com

ANEXOS

Anexo N°1
Encuesta

Encuesta de satisfacción al cliente

Este cuestionario es con fines educativos e investigativos acerca del estado de los procesos en SKYNET – PRO y poder desarrollar un manual en el que se manifieste un claro afán por mejorar su servicio; la información que Ud. consigne será confidencial.

1. ¿Qué es lo que más le gusta de nuestro servicio de internet?

- a. La rapidez
- b. El precio
- c. La atención

2. ¿Cuándo se le presenta algún inconveniente de conexión de internet que tan rápida es la respuesta de la empresa?

- a. Muy rápido
- b. Rápido
- c. Lento
- d. Deficiente

3. Con base en su experiencia ¿Cómo calificaría la atención técnica?

- a. Excelente
- b. Muy bueno
- d. Regular
- e. Deficiente

4. ¿Cómo define la atención al cliente de SKYNET PRO?

- b. Excelente
- c. Muy bueno
- e. Regular
- f. Deficiente

5. ¿Qué otro servicio le gustaría recibir de la empresa SKYNET PRO?

- a. Telefonía Fija
- b. TV Cable
- c. Telefonía Móvil

7. ¿Considera que SKYNET PRO cuenta con una variedad de formas de pago?

- c. Si
- d. No

- 7. ¿Qué cree que diferencia a SKYNET PRO de la competencia?**
- a. Que es más económico
 - b. Que su servicio es de mayor rapidez
 - c. Que su personal es muy amable
 - d. Que brinda un servicio de calidad
- 8. ¿Recomendaría nuestro servicio con las demás personas?**
- a. Siempre
 - b. Casi siempre
 - c. Nunca
- 9. ¿Por qué medio conoció la empresa SKYNET PRO?**
- a. Recomendación
 - b. Volantes o folletos
 - c. Redes sociales
- 10. ¿Considera que existe buena comunicación entre la empresa y los clientes?**
- b. Siempre
 - c. Casi siempre
 - d. Nunca

Enlace de encuesta: <https://forms.gle/swgDoXC9Hq6mramE9>

Anti plagio

Resultado del análisis

Archivo: Calva Brito Fabián Rafael_3TSA-Adm-27 de julio.pdf

Estadísticas

Sospechosas en Internet: 3,19%

Porcentaje del texto con expresiones en internet  .

Sospechas confirmadas: 2,62%

Confirmada existencia de los tramos en las direcciones encontradas  .

Texto analizado: 69,81%

Porcentaje del texto analizado efectivamente (no se analizan las frases cortas, caracteres especiales, texto roto).

Éxito del análisis: 100%

Porcentaje de éxito de la investigación, indica la calidad del análisis, cuanto más alto mejor.

Direcciones más relevantes encontrados:

Dirección (URL)	0
https://www.crehana.com/blog/negocios/metas-corto-mediano-largo/	4
https://es.slideshare.net/JeffFloresFerrer/manual-de-puestos	4
https://www.clubensayos.com/Tecnolog%C3%ADa/Manual-de-Puestos-Empresa-Cibercaf%C3%A9-Hobbies/2456893.html	4
https://es.wikipedia.org/wiki/Santo_Domingo_(Ecuador)	2
https://1library.co/article/manual-de-funciones-estudio-organizacional.yd74l5jy	1
https://library.fes.de/pdf-files/bueros/uruguay/17850.pdf	1