



FACULTAD DE POSTGRADOS

**MAESTRÍA EN
TELECOMUNICACIONES CON MENCIÓN EN GESTIÓN DE
TELECOMUNICACIONES**

TÍTULO DEL PROYECTO CAPSTONE

**PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS
TECNOLÓGICOS CONVERGENTES PARA LA EMPRESA DE
TELECOMUNICACIONES DATA MSTV DE EL CARMEN.**

**MAESTRO.
Msc. Ing. Carlos Poma Cargua.**

**AUTOR.
Vicente Bolívar Sánchez Haro.**

2023

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	7
2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	9
3. OBJETIVO GENERAL.....	10
4. OBJETIVO ESPECÍFICOS	10
5. MARCO TEÓRICO.....	11
6. METODOLOGÍA.....	21
7. ANALISIS DE RESULTADOS.....	24
8. PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.....	39
9. CONCLUSIONES.....	56
10.RECOMENDACIONES.....	57
11.REFERENCIAS Y ANEXOS	58

Índice de Tablas

Tabla 1	30
Tabla 2	31
Tabla 3	33
Tabla 4	35
Tabla 5	36
Tabla 6	37
Tabla 7	37
Tabla 8	38
Tabla 9	41
Tabla 10	43
Tabla 11	43
Tabla 12	45
Tabla 13	45
Tabla 14	46

Índice de Figuras

Figura 1	14
Figura 2	16
Figura 3	19
Figura 4	24
Figura 5	25
Figura 6	26
Figura 7	26
Figura 8	27
Figura 9	28
Figura 10	29
Figura 11	49
Figura 12	53

RESUMEN EJECUTIVO

La Gestión de las Telecomunicaciones en DATA MSTV, en la Ciudad el Carmen genera un proyecto innovador mediante la aplicación de herramientas administrativas y tecnológicas, para direccionar los servicios de audio y video por suscripción, el servicio de acceso al internet y los servicios de valor agregado.

La explotación de los servicios y el rendimiento comercial de la empresa dan la perspectiva saludable, para la aplicación de modelos económicos y empresariales, eliminando las amenazas. La investigación de la población pone un enfoque real para la instalación de nuevos usuarios y la expansión de nuevas opciones de negocios.

La empresa DATA MSTV, tiene ventajas competitivas en la ciudad El Carmen, el plan comercial y la capacitación continua de las diferentes áreas, dará una visión moderna para la ejecución sincrónica de las fases administrativas y operativas, orientados a brindar los mejores servicios.

El modelo de gestión CANVAS orienta a una proyección de calidad de los servicios de telecomunicaciones con la plataforma tecnológica de convergencia, a través de un plan estratégico empresarial continuo.

Obteniendo como resultado una mejora continua en los fases internas y externas de la empresa, para la liberar la economía de los usuarios, el desarrollo comunicacional y calidad de vida de la población de la ciudad El Carmen.

Para la Empresa DATA MSTV, es importante la fidelización de los usuarios antiguos y la captación de nuevos clientes, los servicios de valor agregado y los planes comerciales darán el incentivo necesario para subir el rendimiento económico de la empresa.

ABSTRACT

The Telecommunications Management in DATA MSTV, in the City of Carmen generates an innovative project through the application of administrative and technological tools, to address audio and video services by subscription, internet access service and value-added services.

The exploitation of services and the commercial performance of the company give the healthy perspective, for the application of economic and business models, eliminating threats. Population research puts a real focus on installing new users and expanding new business options.

The company DATA MSTV, has competitive advantages in the city of El Carmen, the commercial plan and the continuous training of the different areas, will give a modern vision for the synchronous execution of the administrative and operational phases, aimed at providing the best services.

The CANVAS management model aims at a projection of quality of telecommunications services with the technological platform of convergence, through a continuous strategic business plan.

Obtaining as a result a continuous improvement in the internal and external phases of the company, to free the economy of the users, the communicational development and quality of life of the population of the city El Carmen.

For the DATA MSTV Company, it is important to retain old users and attract new customers, value-added services and commercial plans will give the necessary incentive to increase the economic performance of the company.

INTRODUCCIÓN

El desarrollo de las telecomunicaciones a nivel mundial ha permitido brindar mayores servicios y oportunidades a los operadores, generando nuevas inversiones. Para que, los usuarios accedan a plataformas robustas con alto grado de calidad y continuidad de servicios adaptados a la normativa vigente.

El crecimiento de esta industria se basa en tres ejes que (Andina Link, 2022) menciona “el nuevo orden global digital y el impacto en la evolución de las redes de servicios; la transformación de los territorios de la mano de las TIC y mejorar sustancialmente la calidad de vida de los ciudadanos con economía digital”.

Con la aplicación de las nuevas tendencias tecnológicas en el mercado de las telecomunicaciones, se abre una gran vía del networking audiovisual, que impulsa el crecimiento de las empresas en el ámbito comercial, social y político.

Por lo que, gestionar los servicios promueve el recorte y simplificación de fases para mejorar la calidad de vida, el impulso de la ciudad a una economía digital y para la empresa privada, es una oportunidad de negocio en donde obtendrá beneficios económicos a largo plazo.

Por otra parte, la industria de televisión pagada ha sufrido la pérdida de clientes por el uso de servicios ilegales; servicios que al no pagar derechos de autor ni impuestos fiscales y además la oferta de canales que supera a la oferta de programación de las empresas que cuentan con los títulos habilitantes.

La empresa DATA MSTV, viene trabajando desde el año 2001, con el servicio de audio y video por suscripción (AVS), y desde el año 2016 con el servicio de acceso al internet (SAI). Por lo cual, es muy importante generar las políticas de gestión necesarias para su desarrollo.

En cuanto la población exige mejores servicios tecnológicos, que permita la calidad y continuidad de dichos servicios al satisfacer sus necesidades.

Enmarcando la gestión de las telecomunicaciones, la empresa DATA MSTV ofrecerá valores agregados a los consumidores.

El internet actualmente constituye un servicio básico para la sociedad. Es el enlace ideal para la conectividad, acercando las fuentes a un entorno digital, de desarrollo económico poblacional, por lo que, la masificación de este servicio contribuye al desarrollo de la ciudad de El Carmen.

El servicio de internet con planes accesibles generará mayores opciones de compra de servicios, manteniendo los estándares de calidad del negocio y aplicando herramientas técnicas para el manejo adecuado de recursos, a través de la digitalización de canales de televisión y la implementación de redes GPON de fibra óptica.

La empresa, con este modelo de gestión de las telecomunicaciones, involucra políticas públicas y la aplicación de la normativa vigente del regulador “Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL”, para los servicios ofertados en la ciudad de El Carmen.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La tecnología para su mejor aplicación ha permitido reemplazar las redes coaxiales, que ocupaban gran cantidad de energía por nuevas infraestructuras, con la aplicación del uso de redes de fibra óptica, mejoran los servicios de telecomunicaciones y como consecuencia la convergencia de las señales.

El impulso dado a la conectividad y convergencia antes citado gracias al internet y el desarrollo de tecnologías de transmisión de video por streaming hace que surjan servicios alternos que distorsionan el mercado por tratarse de plataformas ilegales que mantienen transmisiones a nivel mundial.

La proliferación de estos negocios causa la disminución de clientes por diferentes factores como; los precios bajos, libertad de obligaciones fiscales y porque la oferta de canales supera a la grilla de entretenimiento de las empresas que legalmente son autorizados por ARCOTEL.

El entorno competitivo para ofertar las telecomunicaciones en la ciudad de El Carmen es grande, la empresa DATA MSTV tiene la oportunidad de ofertar sus servicios de calidad al implementar el proyecto de Gestión de servicios de Telecomunicaciones.

La empresa de telecomunicaciones DATA MSTV, tiene que extender un formato intrínseco organizacional, administrativo, técnico y de comercialización propio; y así, aplicar la transformación tecnológica de analógica a digital y contar con los servicios de valor agregado para alcanzar fidelización de sus clientes.

Conjugar la población de El Carmen, con los servicios actuales, la incursión empresarial permitirá una mejor explotación de los servicios tecnológicos como una demanda comunicacional y de entretenimiento, dirigido a satisfacer las necesidades de las personas y negocios.

¿Cómo realizar un modelo de gestión tecnológico con servicios convergentes para la empresa DATA MSTV de la ciudad de El Carmen?

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un modelo de gestión de servicios tecnológicos convergentes para la empresa DATA MSTV de la ciudad El Carmen, mediante la aplicación de herramientas administrativas que permitan mejorar continuamente los procesos, permitiendo la fidelización de los usuarios y la expansión de las opciones de negocios.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

Contextualizar los fundamentos teóricos referentes a los modelos de gestión administrativa que permitan el uso eficiente de la distribución de servicios y posicionamiento empresarial.

Diagnosticar los procesos administrativos con relación a las estrategias para la captación de nuevos clientes de la empresa DATA MSTV.

Elaborar un modelo de gestión administrativa para adaptar los servicios tecnológicos a una mejora continua; y, brindar un valor agregado que genere una ventaja competitiva.

Valorar con el criterio de especialistas, análisis de los resultados y aplicar las estrategias administrativas sobre la empresa DATA MSTV.

MARCO TEÓRICO

Los modelos de gestión aplicados en las pequeñas y medianas empresas en nuestro país están basados en las consecuencias empíricas; y es así, como lo manifiesta (Fernandez de Velasco, 2010) “están basados en el principio de causa-efecto, al analizar su aplicación en diversas situaciones del día a día para recoger toda la eficacia que los sistemas de gestión formalizados pueden aportar”. (pág. 29)

Por lo que, es importante que la empresa cuente con un modelo de gestión basados en estudios científicos, que coadyuve a mejorar los procesos, en el desarrollo diario de las actividades apuntando al consumo conveniente de recursos con los que cuenta la empresa DATA MSTV.

Para la aplicación y adaptación de un modelo de gestión para la empresa DATA MSTV, se debe considerar el giro de negocio, por cuanto, los modelos de gestión que aportarían a la industria de las telecomunicaciones son: Modelo Deming, Modelo Sistema Gerencial Estratégico y el Modelo CANVAS.

- Modelo Deming

El modelo Deming tiene como objetivo para (Recalde Rodriguez, 2017) “comprobar por medio de la implantación que toda la empresa obtenga excelentes resultados, al mismo tiempo la producción es vista como un sistema en donde la calidad se orienta a la satisfacción de las necesidades de los consumidores”. (pág. 16)

Este modelo establece mecanismos en donde se puede aplicar un alto control total de calidad, mediante una correcta aplicación de los procesos administrativos como es Planificar, Ejecutar, Evaluar y Actuar, los mismos que oriente al buen uso de los recursos financieros, materiales y humanos.

- Modelo Sistema Gerencial Estratégico

Para las empresas de telecomunicaciones es primordial mantener una buena línea jerárquica, así como, una adecuada asignación de funciones y responsabilidades para el actuar a tiempo en beneficio de la empresa, cuando se necesiten tomar decisiones esporádicas por los cambios políticos que sufre continuamente nuestro país.

Según lo afirma (Acuña, 2014) “el Sistema Gerencial Estratégico en una organización, presenta seis etapas, las cuales pueden ser implementadas en las empresas PYMES para trazar su direccionamiento y así definir los planes de acción necesarios para alcanzar sus objetivos”. (pág. 20)

Para la empresa DATA MSTV al ser una empresa de telecomunicaciones, mantiene factores externos (competencia y tecnología) que afectan en su desarrollo, así como factores internos (recursos financieros y humanos), por tal razón, antes de aplicar cualquier modelo de gestión, se realizara un diagnóstico de la situación actual.

Una de las herramientas para valorar la posición actual de DATA MSTV, es el FODA para (Riquelme Leiva, 2016) “se recurre a ella para desarrollar una estrategia de negocio que sea solida a futuro, además, el análisis FODA es una herramienta útil que todo gerente de empresa debe ejecutar y tomarla en consideración”

Al realizar este análisis mediante el FODA, nos ayuda a percibir las fortalezas y debilidades que mantenemos dentro de la organización para poderlas cambiar, en lugar que las Oportunidades y Amenazas es una problemática fuera del alcance, para tomar una decisión dentro de la empresa.

Con este estudio, establecemos los riesgos que afronta la empresa en el desarrollo de actividades rutinarias, es decir medir el riesgo de los factores que

podemos manejarlos con cambios mediante un buen control de la gestión. Para calificar los riesgos utilizaremos la matriz de riesgos.

(Pereira Palomo, 2017) Menciona que la matriz de riesgos es “un mecanismo compacto, directo y relativamente sencillo de implementación que puede aportar valor agregado para los administradores y empresas en general”. (pág. 8) Es decir, esta herramienta es accesible a todas las áreas de la empresa para mantenerse actualizada por el entorno cambiante de los negocios.

Para el desarrollo de una matriz debemos considerar que el riesgo, puede ser operativo, estratégico, financiero, de sistemas o de recursos humanos. O a la vez, se puede presentar en varias agrupaciones entre otros. Por lo que, esta matriz nos permite evaluar el riesgo por cada evento como de impacto alto, medio o bajo.

Una vez diagnosticado y evaluado los factores internos de DATA MSTV, mediante la matriz de Pestel, se evaluará los factores externos como son los políticos, sociales, económicos, tecnológicos, legales y ecológicos. Que son parte del entorno organizacional.

Según (SOBRE 50MINUTOS ES, 2016) la matriz de pestel “permite que el mánager identifique las variables macroeconómicas que tiene que tener en cuenta en el desarrollo de su empresa (oportunidades vs potenciales) y cuyo grado de realización se mantiene relativamente incierto”.

El gerente debe tener un contexto claro sobre la realidad empresarial del país, al tomar las decisiones más acertadas sobre los problemas y tendencias políticas, económicas, sociales, tecnológicas, ecológicas y legales. Por lo que, al aplicar la herramienta de Pestel, permite planificar estratégicamente la organización y el mercadeo.

Al desarrollar la matriz Pestel, se evalúa cada uno de los factores positivos y negativos que están afligiendo al negocio, de esta forma podremos identificar las

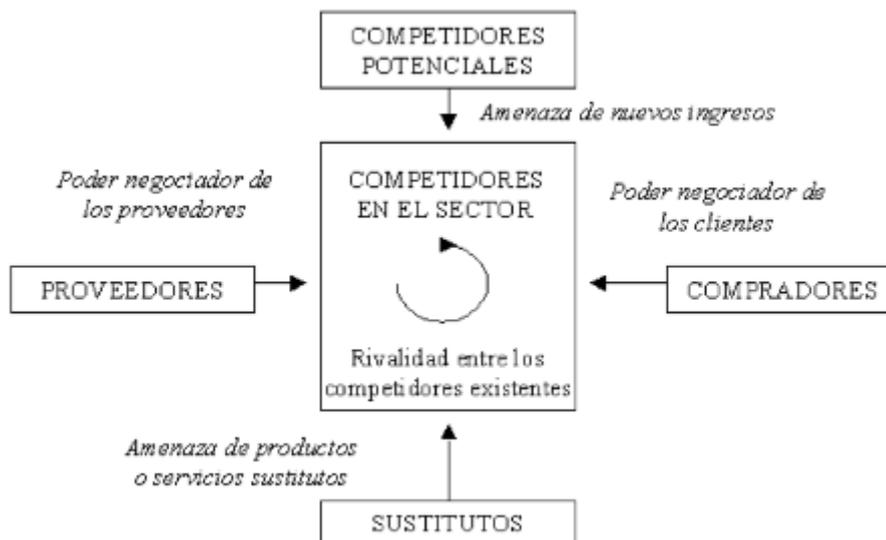
oportunidades y amenazas sobre las que no tenemos control e implantar estrategias encaminadas al diagnóstico actual de la empresa desarrollado en el FODA.

La demanda en el mercado de las telecomunicaciones ha incrementado a gran escala con los competidores legales como ilegales, por lo que es muy necesario realizar el análisis de las 5 fuerzas de Porter. En esta se evaluará la ventaja que la empresa DATA MSTV mantiene frente a sus competidores y disminuir la amenaza de ser reemplazado por servicios sustitutos.

Para (Goicoechea Quijano, 2018) las 5 fuerzas de Porter tienen como finalidad” servir como base en el análisis competitivo y la búsqueda de nuevas estrategias competitivas, en definitiva, es un modelo que sirve para evaluar el atractivo de la industria”. (pág. 15)

Figura 1

Diagrama 5 fuerzas de Porter



Nota: (Goicoechea Quijano, 2018) (pág. 17)

Con el diagrama de Porter, se crean estrategias para la empresa DATA MSTV, reflexivas ante el poder adquisitivo de los consumidores, en comparación a las tendencias y publicidades que pueden ofertar la competencia, frente a los servicios de tv cable e internet vs las plataformas ilegales.

Para que los servicios de DATA MSTV, no sean reemplazados es recomendable entregar un valor agregado a los servicios que se prestan actualmente, como es el canal local que es un servicio adicional, que la competencia en la ciudad de El Carmen no lo dispone.

El modelo a aplicar para este proyecto de la ciudad de El Carmen es el modelo CANVAS según (Economía, 2016) CANVAS “es una herramienta lo suficientemente sencilla que se divide en nueve módulos básicos que reflejen la lógica que sigue una empresa para conseguir ingresos. Estos nueve módulos cubren las cuatro áreas principales de un negocio: clientes, oferta, infraestructuras y viabilidad económica”. (pág. 2)

El modelo CANVAS, se compone de 9 módulos en las temáticas de:

- Segmento de mercado
- Propuesta de valor
- Canales de Distribución
- Relaciones con los clientes
- Fuentes de Ingresos
- Recursos clave
- Actividades clave
- Red de alianzas o asociaciones o socios clave
- Estructura de costos

Figura 2

Modelo CANVAS



Nota: (Economía, 2016) (pág. 3)

Al analizar estas 5 fuerzas de Porter podemos observar la rentabilidad de la empresa DATA MSTV, basados en el un estudio de mercado en donde pueda existir nueva competencia en la ciudad de El Carmen, por la facilidad y la alta demanda de los servicios.

Además, tener en consideración el poder el cliente en adquirir el servicio, ya que por plataformas ilegales el cliente consume mayor contenido deportivo, lo cual, para la empresa, se generan altos costos para contratar este contenido, haciendo referencia al poder de negociación con los proveedores.

Por este motivo, para la empresa DATA MSTV, es una amenaza la existencia de las IPTV o plataformas ilegales, porque de esta manera contribuye a sustituir los servicios de la televisión pagada, e incrementar la desaparición a largo plazo de la televisión.

La empresa DATA MSTV, creara estrategias operativas, financieras y sociales que conlleven a apostar directamente con la competencia y entregar el valor agregado que ayude a tener un factor diferencial, entre todos los jugadores de la industria.

- Servicio de Televisión por suscripción

En el (Reglamento de Audio y Video, 2012) en su art. 4 inciso a establecer “Sistema de audio y video por suscripción. - Aquel que transmite y eventualmente recibe señales de imagen, sonido, multimedia y datos, destinados exclusivamente a un público particular de suscriptores o abonados”.

La empresa, tiene una grilla de programación con canal local, regionales, nacionales y programación del exterior, dando un espacio de información, entretenimiento, distracción, para los hogares, así también para el servicio a almacenes, restaurantes, bares y hoteles.

De acuerdo con (Ramirez Helena, 1999) el internet “es una red de computadoras interconectadas a nivel mundial en forma de tela de araña. Consiste en servidores que proveen información aproximadamente 100 millones de personas que están conectadas entre ellas a través de las redes de telefonía y cable”

El servicio de internet es muy importante en la comunicación ya que en época de pandemia sirvió para actividades de teletrabajo, educación, reuniones de negocios y actualmente constituye una herramienta útil y necesaria para toda la sociedad.

Como valor agregado la empresa DATA MSTV, tiene el permiso para un canal de programación local propia, este canal local permitirá, difundir noticias locales y programación propia de la ciudad, además está involucrada con la liga cantonal para transmitir en directo eventos deportivos locales, siendo un servicio que agrega valor a los clientes.

Para brindar todos los servicios la empresa cuenta con la tecnología de fibra óptica GPON, según (Furukawa Solutions, 2021) “GPON es la sigla de Gigabit Passive Optical Network. Tiene una capacidad de tráfico de hasta 2,5 Gbps en downstream y 1,25 Gbps en sentido upstream, lo que hace que proporcione estabilidad y escalabilidad para conexiones de banda ancha”.

Mediante esta tecnología se estructura, una red moderna y ágil para la comunicación y para la transmisión de las señales de televisión e internet hacia todos los usuarios.

Las transmisiones actuales se los realiza con televisión analógica para (Diferencias EU, 2023) son “transmisiones y reproducciones que se lleva a cabo a través de pulsos electrónicos. En la televisión analógica los parámetros de la imagen y el sonido se representan por las magnitudes de señales eléctricas y su modo de llegar a los televidentes”.

Para (Diferencias EU, 2023) la televisión digital “es aquella que se produce y transmite mediante señales digitales. Este sistema proporciona una mayor capacidad para transmitir información, tiene menor posibilidad de ser afectada por ruido, por lo que, la transmisión de la información se realiza de forma excelente”.

Las redes coaxiales son cambiadas por redes GPON, de fibra óptica que permiten simultáneamente la transmisión de la televisión y el uso del internet, con alto grado de confiabilidad y calidad.

Los servicios que la empresa oferta, se han tratado de forma individual, ahora se generará un plan comercial para los dos servicios, también con la incursión, el valor agregado, que puede segmentar a toda la población con precios acordes a su economía y capacidad de pago.

Los productos de valor agregado para fidelizar a los clientes y tener opciones de negocio en la ciudad El Carmen, el uso de la tecnología, sumado las estrategias comerciales segmentadas a los servicios de telecomunicaciones servirán para desarrollar los resultados económicos que la empresa espera.

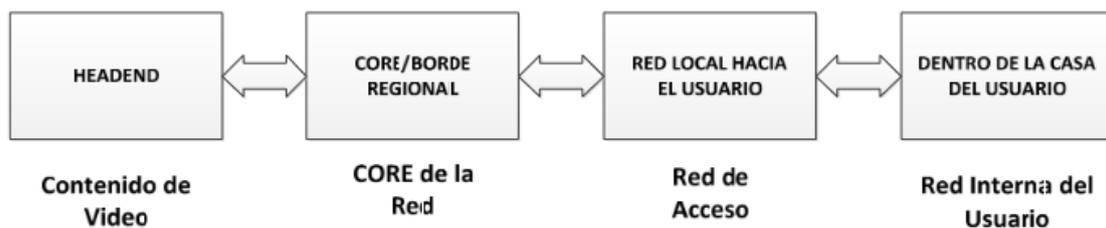
Inmerso al plan comercial de la empresa, se ejecutará un análisis de la oferta que tienen otros competidores locales y generar un plan estratégico de captación de nuevos clientes, acompañados con un fuerte programa de marketing y difusión por redes sociales.

En cuestión al ámbito tecnológico, debemos tener en claro, los servicios que prestan los IPTV, OTT, Seguridad, Videovigilancia, etc. Para que la empresa DATA MSTV los pueda aplicar o sustituir, como servicios anclados al audio y video por suscripción. Entre los servicios tecnológicos más adecuados a la actividad de la empresa sería los IPTV y las OTT.

El servicio de las IPTV según (Espinoza Marcos, 2011) manifiesta “Para entender cómo un operador de red puede llevar a cabo una transmisión de IPTV por medio de una red de conmutación de video digital, se analiza una típica arquitectura del sistema IPTV”. (pág. 84)

Figura 3

Arquitectura de IPTV



Nota: (Espinoza Marcos, 2011) (pág. 84)

Al seguir estas cuatro etapas, conlleva el uso y transmisión de la conectividad de la red hacia los consumidores de los servicios de IPTV, desde el head end hasta sus hogares y mediante un router se distribuye la IP a todos los dispositivos pertenecientes a los usuarios.

Según (Espinoza Marcos, 2011) “El contenido también puede venir prepaquetizado de una transmisión de televisión digital vía satélite o proveedor de contenido, es por eso que se necesita que se haga la preparación para hacerlo disponible a la red” (pág. 85)

Es por eso, que para que exista una correcta distribución de los contenidos de video, se debe contar con un adecuado equipamiento de tecnológica de punta diseñados directamente para manejar un contenido de continuidad ininterrumpida.

Para (Pérez Rufí Jose Patricio, 2020) las OTT son operadores de televisión online emergentes que “salvan las limitaciones tradicionales de otros modos de distribución. La distribución no es física como la televisión por cable o satélite, puesto que los operadores no se hacen cargo de las inversiones necesarias para hacer llegar Internet a los ciudadanos”.

METODOLOGÍA

En el presente trabajo de investigación con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos, se realizó un estudio actual de la empresa DATA MSTV.

Según Hernández & Coello (2011) menciona “la metodología de la investigación organiza y dirige el proceso de investigación, ayudando a seleccionar los métodos, los procedimientos y las técnicas a emplear en correspondencia con las características de la investigación que se va a realizar” (pág. 9).

Al describir esta metodología ayudará a ser de guía para la propuesta del modelo de gestión de servicios tecnológicos convergentes para la empresa de Telecomunicaciones DATA MSTV del Carmen.

Investigación Mixta

Según Hernández et al., (2009) menciona que “La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (pág. 532).

Bajo este concepto, la investigación adoptará un enfoque cuantitativo, mediante la obtención de resultados a través de una investigación de campo con el estudio de técnicas de análisis para encuestas y recolección de información del departamento contable-financiero para obtener información relevante que nos ayude a despejar las variantes de nuestro objeto de estudio.

Además, se adoptará un enfoque cualitativo de fases internas y externas para DATA MSTV, en el entorno organizacional, para ello se adoptará varias matrices de análisis como: matriz FODA, matriz PESTEL, matriz de Riesgos, matriz de Porter y matriz CANVAS, mismas que nos ayudarán a emitir un juicio de toda la información recopilada y analizada.

Diseño de la investigación

La investigación describe la planeación creada para obtener la información deseada. En otras palabras, se puede deducir, que es el diseño de una ilustración metodológica asumida por el investigador para la elaboración de su proyecto de investigación.

De esta manera, la investigación es de tipo no experimental debido a que se evalúa la situación actual de la empresa DATA MSTV sin manipular intencionalmente esta variable, conservando su contexto natural. Para luego proceder a analizar y determinar los beneficios que se pueden aplicar.

Según Hernández et al. (2009) “Investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (pág. 152).

Alcance de la investigación

Investigación descriptiva

La investigación referente al método utilizado es descriptiva, ya que tiene como finalidad caracterizar el objeto de estudio, con el fin de realizar un análisis exhaustivo de su situación actual para obtener datos concretos que permitan proyectar la información verídica.

Según Hernández et al., (2006) afirma que “En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se investiga” (pág. 142).

Además de tal manera Hernández et al., (2010) menciona que “La investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (pág. 80).

En otras palabras, podemos decir, que la investigación descriptiva tiene como finalidad agrupar o buscar las características y rasgos de una población en particular, mismos que nos ayudarán a verificar la situación actual para preparar información verídica.

Para este tipo de investigación contaremos con el respaldo de las encuestas que nos ayudarán a obtener información confiable de la situación actual de la entidad y que beneficios puede la empresa acatar de los mismos.

Población y Muestra

Población

La Población es un referencial, finito o infinito de unidades de exploración que se establecerán en un análisis, es decir, es la naturaleza de la investigación, sobre la cual se generará los estudios.

De acuerdo con los datos estadísticos del (INEC, 2023) en los resultados del último censo del año 2010, el Cantón El Carmen arroja los siguientes datos:

Ciudad: El Carmen.

Población: 89.021 habitantes.

Viviendas: 24.957

Muestra

La muestra está compuesta por los grupos familiares detallados a continuación:

Grupo familiar= (Mujeres + Hombres) / 5

Grupo familiar= (43504 + 45517) / 5

Grupo familiar= (89021) / 5

Grupo familiar= 17804

De acuerdo con el grupo familiar se calculó mediante una calculadora de muestra con el 95% de efectividad que arrojó un valor de 377 familias a las que se va a realizar las encuestas.

Técnicas de Investigación.

Para DATA MSTV, la investigación, se referirá a un enfoque poblacional de la encuesta a las 377 familias de la ciudad del Carmen.

Actualmente la empresa DATA MSTV dispone en el servicio de televisión pagada 1186 usuarios y en el servicio de internet dispone 714 usuarios, que nos da un total de 1900 usuarios servidos.

Encuesta

Para Casas et al., (2003) afirma que “La técnica de encuesta es ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permite obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz” (pág. 1).

Esto nos ayudarán a reflejar con datos reales sobre la opinión de la población, así como las sugerencias para seguir mejorando el servicio. Porque, un cliente satisfecho no ayuda con la propaganda con los posibles clientes.

ANALISIS DE RESULTADOS

- Resultados de la encuesta

DATA MSTV, examina, organiza y separa los resultados de la información recolectada de la encuesta realizada. Con el fin de hacer el análisis necesario que contribuya a interpretar los resultados de la técnica de investigación. Aplicada esta técnica podremos conocer la perspectiva de la población de El Carmen.

La empresa DATA MSTV, con el objetivo de tomar decisiones acertadas en base a las necesidades de la población y los usuarios. Inmediatamente, se grafica resultados de la encuesta a las 377 familias.

1.- ¿Tiene el servicio de televisión por suscripción?

Figura 4

Resultados Pregunta 1



Análisis: resultados arrojados por la encuesta es, que en un diecinueve por cientos (19%) de los ciudadanos, sí tienen el servicio de televisión por

suscripción, y el ochenta por ciento (81%) restante indica que no dispone del servicio de televisión por suscripción.

Interpretación: se observa de acuerdo a los resultados, que el servicio de televisión por suscripción en la actualidad ya no es tan cotizado como se ofrecía al inicio, por motivos de competencia legal e ilegal, que ha llegado de decrecer la industria a nivel nacional.

2.- ¿Dispone del servicio de internet?

Figura 5

Resultados Pregunta 2



Análisis: los resultados arrojados por la encuesta son, que en un sesenta y ocho por cientos (68%) de los ciudadanos en El Carmen, sí disponen de servicio de internet, y el treinta y dos por ciento (32%) restante indica que no cuenta este servicio.

Interpretación: la mayoría de pobladores mantiene activo el servicio de internet por la necesidad que nació desde la pandemia, por educación, trabajo, entretenimiento y seguridad, por lo que, para la empresa DATA MSTV fue una ventaja de negocio.

3.- ¿Desea tener los dos servicios?

Figura 6

Resultados Pregunta 3



Análisis: los resultados arrojados por la encuesta son, que en un cincuenta y tres por cientos (53%) de los pobladores, sí desearían mantener en su domicilio los dos servicios, y cuarenta y siete por ciento (47%) no desearía mantenerlos activos.

Interpretación: existe casi una igualdad en esta respuesta de los pobladores, por el motivo de la situación económica han perdido su poder adquisitivo ante sus necesidades, por algunos factores políticos, sociales y económicos.

4.- ¿Desea contar con canal local de la ciudad El Carmen?

Figura 7

Resultados Pregunta 4



Análisis: los resultados arrojados por la encuesta son, que en un cincuenta y ocho por ciento (58%) de los ciudadanos, sí desearían contar con un servicio de canal local, y cuarenta y dos por ciento (42%) no lo desearía.

Interpretación: los pobladores tienen una respuesta positiva, sobre mantener activo un canal local, para mantenerse informados sobre los acontecimientos de la ciudad, ya que por los medios de comunicación nacionales no transmiten noticias de la ciudad de El Carmen, siendo esto un plus para la contratación de la televisión pagada nuevamente.

5.- ¿Desea recibir canales de televisión digital gratis?

Figura 8

Resultados Pregunta 5



Análisis: los resultados arrojados por la encuesta son, que en un setenta y cuatro por cientos (74%) de los ciudadanos, sí desearían recibir canales digitales gratis, y veinte y seis por ciento (26%) no desean por el momento.

Interpretación: los ciudadanos de la ciudad de El Carmen, tiene una buena referencia y acogida de recibir canales digitales gratis, por el motivo que por el mismo valor de su tarifa recibirían más entretenimiento, para mantener una calidad y continuidad del servicio de televisión pagada.

6.- ¿Recomendaría Data M&S Televisión a otra persona?

Figura 9

Resultados Pregunta 6



Análisis: según los resultados arrojados por la encuesta es, que en un ochenta por cientos (80%) de los ciudadanos, estarían dispuesto a recomendar el servicio, y el veinte por ciento (20%) restante no recomendaría el servicio por factores externos.

Interpretación: los clientes de la empresa DATA MSTV, en un gran porcentaje están dispuestos a recomendar a sus amistades y entre otros, pero existe una pequeña parte que no están contentos con la atención del personal de cobranzas, por lo que, se tomara decisiones para mejorar esta debilidad.

7.- ¿Pagaría USD 15.00 por un Internet básico?

Figura 10

Resultados Pregunta 7



Análisis: según los resultados arrojados por la encuesta es, que en un ochenta y cinco por ciento (85%) de los ciudadanos, si aprueban cancelar USD. 15.00, y el quince por ciento (15%) restante no cree que sea una tarifa adecuada para la prestación del servicio.

Interpretación: a las personas de las 377 familias que se encuestaron ha manifestado que con una tarifa de USD. 15.00 estaría a gusto por el pago del servicio, por lo que, estaría acorde a su finanza familiar, en cambio un pequeño porcentaje manifiesta que no estaría de acuerdo por los megas a entregar por el servicio.

De acuerdo a la información de las encuestas realizadas por el departamento de ventas de la empresa DATA MSTV, se puede interpretar que el servicio de televisión pagada, está decreciendo en gran cantidad, por lo que, el servicio de un canal local y junto con los canales digitales es un valor agregado.

Para la empresa la mejor inversión es, mantener el servicio de calidad tanto de televisión como internet con estos valores agregados, descritos anteriormente, para que la planificación de los procesos y de estos nuevos servicios, ayude a mejorar la rentabilidad.

Además de verificar la atención del departamento de ventas en cuanto a la atención al cliente, que no se encuentra capacitado para la atención oportuna y elocuente de los abonados.

Tabla 1

MATRIZ FODA DE LA EMPRESA DATA MSTV

MATRIZ FODA		
Factores Internos	<p>Lista de Fortalezas</p> <p>F1. Servicio de tv cable e internet por fibra óptica de calidad.</p> <p>F2. Respuesta inmediata a problemas que presente el servicio.</p> <p>F3. Ofertas constantes para nuevos y antiguos clientes.</p> <p>F4. Personal técnico calificado con alto grado de lealtad y compromiso.</p>	<p>Lista de Debilidades</p> <p>D1. Falta de capacitación al personal encargado de recuperar cartera.</p> <p>D2. Falta de planificación de compras de materiales.</p> <p>D3. La cobertura es menor a la de la competencia.</p> <p>D4. La mala distribución de las estructuras internas podría provocar mal desempeño en los recursos humanos.</p>
Factores Externos		
<p>Lista de Oportunidades</p> <p>O1. Avances tecnológicos continuos en Telecomunicaciones.</p> <p>O2. Alianzas estratégicas para la prestación de servicios.</p> <p>O3. Atracción de clientes disgustados con la competencia.</p> <p>O4. Aumento de cobertura para llegar a nuevos clientes.</p>	FO	DO
	Planificar la expansión hacia nuevas áreas para explotar el servicio y generar que la cartera de los clientes crezca, con la finalidad de que incrementen las ventas.	Con las ventas de los servicios y las alianzas estratégicas para la prestación de estos se obtendrá mayor ingreso económico para mejorar el aumento de cobertura para llegar a nuevos clientes.

Lista de Amenazas	FA	DA
A1. Crecimiento de competidores en el mercado nacional por el mismo servicio.	Crear nuevos métodos de trabajo, cronogramas que nos ayuden a fortalecer la selección del personal y desarrollar un buen clima laboral, que nos permita desarrollar un modelo de gestión enfocada a los servicios tecnológicos.	Desarrollar políticas de monitoreo y fidelización para garantizar la calidad la atención, quejas y reclamos. Para disminuir la salida de clientes.
A2. Política inestable por constantes cambios.		
A3. Falta de control por los organismos reguladores para las plataformas de IPTV ilegales.		
A4. Reducción de clientes por demanda de servicios a precios bajos.		

Nota. Matriz de análisis FODA de los factores internos y externos de la Empresa DATA MSTV y las estrategias a implementar.

Una vez identificada la Matriz FODA de la empresa DATA MSTV, podemos verificar lo positivo y negativo tanto del ambiente interno como externo, recolectado de las fuentes primarias de la entidad.

Además, de generar estrategias que nos ayudaran a minimizar el aspecto negativo de entidad para poder generar una ventaja competitiva que nos diferencie de la competencia y a su vez fidelizar a nuestros clientes.

Tabla 2

ANÁLISIS EXTERNO - MATRIZ DE PESTEL

FACTOR	Aspecto		Muy negativo	Negativo	Neutral	Positivo	Muy Positivo
		0	1	2	3	4	5
Político	Estabilidad gubernamental					X	
	Movimientos políticos					X	

Leyes de Regulación IPTV							X
--------------------------	--	--	--	--	--	--	---

Nota. Matriz de análisis externo de PESTEL de la Empresa DATA MSTV.

En la presente matriz de PESTEL de la empresa DATA MSTV podemos identificar factores externos como: político, económico, social, tecnológico, ecológico y legal. Estos factores nos ayudan a identificar qué elementos son positivos o negativos para la entidad como por ejemplo en el ámbito político para nosotros es favorable ya que hoy en día el internet está catalogado como servicio básico el cual permite que nuestra plaza de trabajo crezca, pero, en el aspecto social el tema de inseguridad es considerado como negativo ya que en lo que va del año 2023 se reporta un incremento del 66.4% lo cual afecta a la economía de todo el país.

Tabla 3

ANÁLISIS SECTORIAL - PESTEL

FACTOR	Aspecto		Muy negativo	Negativo	Neutral	Positivo	Muy Positivo
		0	1	2	3	4	5
Rivalidad	Baja rentabilidad				X		
	Mentalidad innovadora de competidores				X		
	Incremento de capacidad de oferta				X		
Posibles entrantes	Temor de entrar a competir por fracasos de otros		X				
	Ubicaciones favorables					X	
	Baja capacidad de endeudamiento de competidores						X
Productos Sustitutos	Variedad de canales de distribución física					X	

	Canales distribuidos por IPTV ilegal	X				
Poder negociador de proveedores	Alta cantidad de proveedores					X
	Alianzas con proveedores					X
	Proveedores con capacidad de distribución					X
Poder negociador de compradores	Clientes tienen acceso a menor precio					X
	Clientes con preferencias muy variadas					X
	Necesidad del servicio rápido y estable					X
El Gobierno	Promueve al internet como servicio básico			X		
	Facilita los emprendimientos			X		
	Fomento de la innovación			X		
Tecnología	Alto desarrollo tecnológico					X
	Plataformas independientes de logística					X
	Mecanismos de pago variados					X

Nota. Matriz de análisis sectorial de PESTEL de la Empresa DATA MSTV.

Podemos identificar en la matriz sectorial de PESTEL de la empresa DATA MSTV los diferentes factores externos mediante los aspectos del sector

involucrado que, la mayoría nos favorecen o tienen en efecto positivo lo cual es muy alentador para la entidad.

Tabla 4

PERFIL ESTRATÉGICO PESTEL

FACTOR	Aspecto	Muy mal		Mal	Neutral	Bien	Muy Bien
		0	1	2	3	4	5
Dirección y Organización	Liderazgo transformacional						X
	Estructura centralizada						X
	Evaluación rápida de proyectos						X
Económico /Financiero	Alta capacidad económica					X	
	Crecimiento constante					X	
	Apalancamiento financiero					X	
Comercial	Modelo de distribución experimentado						X
	Distribución desconcentrada						X
	Fidelización mediante PRIME						X
I+D+i	Innovación de canal local						X
	Alta inversión en innovación					X	
	Experimentación constante					X	
RR.HH.	Estructuras óptimas					X	
	Enfocado en la rapidez y agilidad					X	
	Personal motivado					X	

Nota. Perfil estratégico de PESTEL de la Empresa DATA MSTV.

Dentro del perfil estratégico del PESTEL de la empresa DATA MSTV también podemos verificar que todos los aspectos nos favorecen ya que existe un liderazgo transformacional para generar grandes cambios en el comportamiento de los trabajadores y a su vez se sientan motivados para alcanzar los objetivos propuestos.

Tabla 5**IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS**

UNIDAD	RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL CONTROLES	PROB.	IMPORT	RIESGO
Departamento Técnico	Interno	Falla de equipos de transmisión	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	2	5	10
Departamento Técnico	Externo	Corte de energía	Fuente de energía de respaldo	2	5	10
Departamento Técnico	Interno	Pérdida del servicio	Mantenimiento Preventivo y Correctivo	2	5	10
Departamento Técnico	Interno	Falla del vehículo	Mantenimiento vehicular de manera mensual	2	5	10
Departamento Técnico	Externo	Cambios tecnológicos	Implementación de equipos actualizados	8	5	40
Servicio al cliente y ventas	Externo	Competidores ofertan el servicio a nuestros clientes	Fidelizar a nuestros clientes	8	3	24
Servicio al cliente y ventas	Externo	Aparezcan nuevos servicios	Innovar los servicios	6	3	18
Servicio al cliente y ventas	Interno	Reducción de precios	Revisión de los costos y margen de utilidad para entregar valor agregado	4	4	16
Administrativa Financiera	Interno	Cartera elevada	Seguimiento de las cuentas por cobrar	4	5	20
Administrativa Financiera	Externo	Créditos con proveedores	Mantener una buena relación mediante la cancelación en las fechas acordadas	2	3	6
Talento Humano	Interno	Reclutamiento y rotación del personal	Gestión y planificación del talento Humano	4	2	8

Nota. Identificación de Riesgos de la Empresa DATA MS TV.

Tabla 6

MATRIZ DE RIESGO

MATRIZ DE RIESGO							
PROBABILIDAD	Muy alta	10	10	20	30	40	50
	Alta	8	8	16	24	32	40
	Media	6	6	12	18	24	30
	Baja	4	4	8	12	16	20
	Muy baja	2	2	4	6	8	10
			1	2	3	4	5
			Muy baja	Baja	Media	Alta	Muy alta
IMPORTANCIA							

Nota: Matriz de Riesgo de la empresa DATA MSTV.

Tabla 7

ESCALA DE RIESGO

RANGO		COLOR	NIVEL DE RIESGO
30	50		Riesgo Extremo
20	24		Riesgo Alto
10	18		Riesgo Tolerable
2	8		Riesgo Aceptable

Nota. Escala de Riesgo de la Empresa DATA MS TV con su respectivo rango.

En la matriz de riesgos pudimos identificar tanto riesgos externos como internos en las áreas departamentales de la empresa la cual nos ayudó a identificar la escala en la que se encuentra cada uno de ellos para poder implementar medidas que nos ayuden a minimizarlos.

Análisis de las 5 fuerzas de Porter aplicada a la empresa DATA MSTV.

1. Poder de negociación de los clientes.

Debemos recordar que el cliente tiene la posibilidad de elegir entre un sinnúmero de opciones, por lo que la empresa posee caracteres diferenciadores como es, la atención inmediata, mantenimiento constante de redes e infraestructura, ofertas permanentes para nuevos y antiguos usuarios, servicios de valor agregado, continuidad y calidad de servicios.

2. Poder de negociación de los proveedores.

Los proveedores de tecnología infraestructura, de contenido y de servicios en este sector, son selectos los mismos tienen que asegurar capacidad, calidad, robustez en el equipamiento, en televisión calidad de programación contratada y en el internet, respuesta inmediata a fallas, niveles de calidad.

La demanda de la empresa DATA MSTV, tiene como norma asegurar el crecimiento empresarial y logrará mayores compras de equipamiento e infraestructura, en televisión canales selectos y en el internet mayor demanda por la compra del ancho de banda.

3. Amenaza de productos o servicios sustitutos.

Hoy en día los servicios de televisión pagada mantienen nuevas amenazas las plataformas virtuales como por ejemplo Netflix, HBO Max, YouTube, entre otros, los mismos que se han destacado por la alta demanda en los últimos años.

Por otro lado, se debe considerar las plataformas IPTV ilegal, que tienen acceso de manera irregular al contenido de señales de la televisión y no pagan derechos de autor ni tampoco tributan en el país.

4. Amenaza de entrada de nuevos competidores.

Las nuevas regulaciones para los servicios de televisión pagada e internet han facilitado la entrada de nuevos competidores, siendo un atractivo constante el ingreso de nuevas competencias para el sector.

DATA MSTV fue una de las empresas pioneras en la ciudad del Carmen en la prestación del servicio de televisión pagada e internet por lo que su operación de servicio tiene que orientar los cambios estratégicos para un mejor funcionamiento y dotación a los usuarios.

5. Rivalidad entre competidores del Sector.

Las entidades en la industria tanto de televisión pagada, como del internet son altas; en el medio existen empresas de servicios de telecomunicaciones, que ofertan los mismos servicios, siendo importante generar una ventaja competitiva y las estrategias comerciales para los usuarios.

Tabla 8

MATRIZ CANVAS

<p>8. Socios clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proveedores de Tecnología e Infraestructura. - Programadores internacionales de contenido. - Proveedores de ancho de banda. - Publicidad y Marketing 	<p>6. Actividades clave</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de cobertura de red, nuevas áreas. - Venta y promoción - Método de pago - Monitoreo permanente de los servicios - Atención al cliente - Accesibilidad remota al cliente, fuera de horarios normales. - Mantenimiento, preventivo y correctivo. - Solución de programación equipos. 	<p>1. Propuesta de valor</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servicio de audio y video por suscripción. - Servicio de Acceso al internet - Ancho de banda con planes económicos. - Combos de servicio de bajo valor. - Atención personalizada. - Respaldo técnico inmediato. - Continuidad del servicio 24/7. 	<p>4. Relación con clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cordial para satisfacción de sus necesidades. - Planes acordes a su economía. - Programas de fidelización con incentivos. - Servicios adicionales gratis. - Incentivos por pronto pago. - Atención Post Venta. - Cobro de mensualidades a domicilio. 	<p>2. Segmentos de Clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Personas naturales. - Hogares. - Bares, restaurantes, hoteles, moteles. - Empresas y negocios.
<p>9. Estructura de costos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura tecnológica. - Personal administrativo y técnico. - Costo por proveedores de contenido. - Costo por proveedores de ancho de banda. - Arrendamiento de portería (CNEL). - Impuestos. 	<p>5. Fuente de ingresos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ventas de servicios de audio y video por suscripción. - Venta del servicio de acceso al internet. - Venta de equipamiento de redes de telecomunicaciones. - Instalaciones adicionales. 			

PROPUESTA DE MODELO DE GESTIÓN DE SERVICIOS TECNOLÓGICOS.

1.- PROPUESTA DE VALOR.

Servicio de Audio y video por suscripción: el servicio de televisión por suscripción que comercializa, la empresa DATA MSTV siempre ha estado innovando, al número de canales, programación de los canales, con relación al entretenimiento que requieren los usuarios.

La empresa difunde una gran variedad de canales destinados a públicos de ambos géneros y diferentes edades, amplia cobertura de los mejores eventos deportivos en el mundo y gran acceso a películas y series televisivas.

Servicio de Acceso a Internet: el internet permite la conectividad y la comunicación de los habitantes de la ciudad El Carmen. Es un servicio que está creciendo y considerado servicio básico ya que los usuarios encuentran una ventana abierta a las necesidades comunicacionales y redes sociales que se generan.

Ancho de banda con planes económicos: la negociación para DATA MSTV ha sido constante con los proveedores de servicios de internet y se ha conseguido buenos precios en la compra de ancho de banda los mismos que son entregados a nuestros usuarios y en el tema competencias sobresalir con estos servicios.

Combos de servicio de bajo costo: el tema competitivo y las constantes negociaciones con los proveedores de contenido y ancho de banda han permitido direccionar más opciones de servicio y añadir los servicios de valor agregado que es el factor diferencial para la captación de nuevos usuarios.

Estabilidad en el servicio: La estabilidad en los servicios se logra teniendo una programación definida y compra de ancho de banda suficiente para nuevos usuarios, es así como la empresa DATA MSTV, ha logrado todas estas actividades de estabilidad y son parte operativa y cumple con la estructura organizacional.

Atención Personalizada: cumple los requisitos de una empresa de servicio y todos los colaboradores son los encargados de direccionar un trato personalizado con todos los usuarios del sistema y la aplicación de las políticas

de la empresa para el trato personalizado y acompañamiento en post venta de los servicios.

Respaldo Técnico Inmediato: el 90% de fallas y averías se producen en el hogar del abonado, es importante un respaldo técnico, para los consumidores de los servicios de telecomunicaciones y de forma inmediata, puede ser de manera virtual desde la estación o programar una visita para solucionar los problemas.

Continuidad de los Servicios 24/7: La parte fundamental de la entrega de los servicios de telecomunicaciones son 24/7, esto se da en la parte del nodo principal y head end con respaldos automáticos de energía que generan la continuidad de los servicios.

2.- SEGMENTO DE CLIENTES: Es la base fundamental a quien está dirigido este proyecto, como aspecto común para los habitantes de la ciudad El Carmen.

Personas Naturales: son los habitantes de la población capaces de celebrar un contrato de adquirir servicios de telecomunicaciones.

Hogares: donde se encuentra el grupo que conforma la familia, existe el grupo familiar donde papa y mama trabajan y los hijos estudian y es necesario ahora contar con los servicios de telecomunicaciones.

Bares, restaurantes, hoteles, moteles: grupo de negocios en donde se direccionan los servicios de telecomunicaciones.

Empresas y Negocios: grupos de negocios donde se necesitan los servicios de telecomunicaciones, para comunicarse, facturar, trabajo de grupos, etc.

3.- CANALES.

Estación Terrena Propia: DATA MSTV, tiene una estación terrena de recepción, de los canales nacionales e internacionales vía satélite, utilizando las dos polaridades, las antenas están orientadas según la posición a los diferentes satélites tanto en banda C como en banda Ku.

Tabla 9*Estación de recepción*

SATELITE	POSICION	BANDA	POLARIDAD
Hispasat 30W-5	30.0 ° w	Ku	H - V
SES 6	40.5 ° w	C - Ku	L - R
Intelsat 14	45.0 ° w	C - Ku	H - V
Intelsat 34	55.5 ° w	C	H - V
Intelsat 21	58.0 ° w	C - Ku	H - V
Intelsat 117 West	116.8 ° w	C - Ku	H - V

Respaldo de energía para garantizar los servicios: DATA MSTV, cuenta con UPS de respaldo con banco de baterías híbridas que nos dan el respaldo de energía a plena carga de hasta cuatro horas, también cuenta con generador a gasolina de 15 KVA, para eventos de tiempo largos.

Red Moderna con tecnología GPON: La empresa cuenta con una red moderna con tecnología GPON, que se encuentra distribuida en toda la ciudad El Carmen.

La red GPON, viene desde los puertos de las OLT con distribución para 64 clientes por puerto, así que hemos definido una distribución de dos niveles de splitter ópticos de 1 a 8 en la red, para llegar con la potencia necesaria a los clientes en una correcta distribución y un buen manejo de potencias, hasta 20 Km.

Las Mangas son el punto de distribución de las fibras, por lo que es importante establecer una correcta nomenclatura en el manejo hacia las cajas NAP que son los puntos de distribución e instalación hacia el cliente.

La instalación donde el cliente se lo realiza con cable de fibra drop, con mensajero de acero en donde el buen manejo y la instalación de conectores mecánicos darán la continuidad a la red con el terminal que es la ONU la encargada de entregar la televisión, el internet o los dos servicios a la vez por un solo hilo de fibra óptica.

Centro de Atención al cliente, Call Center, página Web y Puntos de Pago: se puede notar que existe una iteración con las actividades clave y los recursos clave por eso es muy importante que los canales estén alineados a facilitar el buen desenvolvimiento como empresa y la utilización correcta de los recursos.

4.- RELACION CON LOS CLIENTES.

Cordial para satisfacción de sus necesidades: El personal de DATA MSTV en todas sus áreas, está calificado para la atención de los usuarios que es la base fundamental del negocio, trato y servicio van de la mano para establecer las mejores relaciones con la plaza de la ciudad El Carmen.

Planes acordes a su economía: es importante mantener la capacidad de pago de los ciudadanos, velar su economía, este indicador hace posible servir a la población que aún no cuenta con los servicios de telecomunicaciones y conservar la calidad y continuidad de los servicios ofertados, ver la parte comercial.

Programas de fidelización con incentivos: la fidelización con los clientes de DATA MSTV, va en el entorno de promover servicios de valor agregado y el canal de televisión local tanto para clientes de internet, cuanto para los de televisión con movilidad también contribuye a la fidelización

Es importante saber y entender las necesidades de los usuarios, muchas veces ellos necesitan equipamiento (router o repetidor) robusto para tener más alcance, por esta razón la empresa está abierta a generar el pago para varios meses y darle la solución al cliente, dentro de los parámetros permitidos.

Servicios adicionales gratis: ya se están ofertando dentro de la televisión hasta dos puntos adicionales gratis y conservando el valor mensual.

Venta de routers con instalación gratis.

Promociones trae un amigo y obtén 20 Mbps, gratis durante un año.
Incentivos de Pronto Pago: se dan promociones para usuarios antiguos y nuevos por el pronto pago. Los usuarios nuevos tienen cero costos de instalación.

Tabla 10*Planes de internet*

INTERNET	ANCHO DE BANDA	3 MESES USD	6 MESES USD	1 AÑO USD
ESTUDIANTIL	40 MBPS	40.00	75.00	150.00
HOGAR	50 MBPS	55.00	100.00	200.00
CLASICO	60 MBPS	65.00	115.00	230.00
PREMIUN	70 MBPS	70.00	225.00	250.00
INNOVADOR	80 MBPS	80.00	140.00	280.00
FULL	100 MBPS	85.00	150.00	300.00
EMPRESARIAL	150 MBPS	130.00		450.00

Tabla 11*Combo Internet más televisión.*

INTERNET MAS TELEVISION	ANCHO DE BANDA	3 MESES USD	6 MESES USD	1 AÑO USD
ESTUDIANTIL	40 MBPS	70.00	125.00	250.00
HOGAR	50 MBPS	85.00	150.00	300.00
CLASICO	60 MBPS	94.00	165.00	330.00
PREMIUN	70 MBPS	100,00	175.00	350.00
INNOVADOR	80 MBPS	108.00	190.00	380.00
FULL	100 MBPS	115.00	200.00	400.00
EMPRESARIAAL	150 MBPS	160.00	275.00	550.00

En las tablas tanto de internet como del combo se generan descuentos proporcionales a los meses de pago, referido a los servicios de seis meses consume cinco y el sexto mes gratis, lo mismo en el pago de 1 año consume 10 y tiene dos meses gratis.

Atención post venta: Los usuarios de DATA MSTV, tienen en todo el

recorrido el respaldo y el acompañamiento de la empresa en todas sus necesidades, incentivando el consumo en combo para abaratar los servicios, estrategia de fidelización ha sido efectiva y satisfactoria.

Cobro de Mensualidades a Domicilio: es un área en la que el cliente programa su pago. El recaudador, mensualmente es encargado del registro de quien pago y quien no pago, también el encargado de entregar la respectiva factura al cliente dándole una garantía de pago y de reclamo por cualquier inconveniente que se deriven de tal actividad.

5.- FUENTES DE INGRESOS: Es la base prioritaria para generar la estabilidad empresarial los ingresos por los servicios de las telecomunicaciones.

Como principales fuentes de ingresos para la empresa, tenemos las formas de pago de los servicios de televisión pagada e internet, métodos que dependen del valor que están dispuestos a pagar los clientes. El cliente cancela de acuerdo a su facilidad, puede ser efectivo de manera directa al cobrador o en oficina y por canales de transferencias o banco mi vecino.

En cuestión de la venta de equipamiento de redes de telecomunicaciones e instalaciones adicionales, para facilitar la liquidez del cliente o no afectar su administración familiar, se permite el pago de estos equipamientos por convenios de pago no mayor a 30 días.

6.- ACTIVIDADES CLAVE: Es la parte de operaciones del proyecto.

Ampliación de cobertura de red para nuevas áreas: se realiza constantemente la promulgación de los servicios de telecomunicaciones para nuevos barrios, ciudadelas, conjuntos habitacionales, es importante correlacionarnos tanto con el equipamiento en la cabecera, cuanto de la infraestructura que se necesita cubrir para generar la distribución de los servicios y el tiempo.

Se lo realiza bajo la supervisión del departamento técnico, generando un plano en donde se tabula la cantidad de infraestructura que se va a necesitar para la cobertura de las nuevas áreas, dando prioridad a desplazamientos en

donde se pueda bifurcar una red debido a reservas de hilos de fibra que se tiene estimado.

Venta y Promoción.

La captación de nuevos usuarios se la realiza en campañas publicitarias y el Marketing. Vendedores especializados con experiencia en servicio al cliente, alineados con la estrategia corporativa de brindar un servicio con parámetros de calidad, con amplio conocimiento del producto y el mercado.

La empresa, se basa en el tipo de socialización equitativa dentro del rendimiento para cada área, la socialización de nuestros servicios lo hacemos directamente a través de los puntos de venta, en donde el cliente conoce los avances de programación de servicios como también los costos y promociones mensuales.

Cumple con las operaciones y las necesidades de los usuarios al aplicar planes adaptativos de televisión e internet, según la economía y necesidades de la ciudad EL Carmen. La provisión de los servicios en combo dará la oportunidad de servicio y aceptación de los usuarios de la ciudad El Carmen.

DETALLE DE SERVICIOS DE INTERNET.

Tabla 12

Costos de servicios

OFERTA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.	COSTO. USD
TELEVISION PAGADA	\$20.00
INTERNET	\$25.00
COMBO DE SERVICIOS	\$40.00

Esta tabla 12 es un referente de los servicios, como estaban antes.

Tabla 13

Plan de internet

PLAN COMERCIAL	ANCHO DE BANDA	COSTO USD
ESTUDIANTIL	40 MBPS	\$ 15.00

HOGAR	50 MBPS	\$ 20.00
CLASICO	60 MBPS	\$ 23.00
PREMIUN	70 MBPS	\$ 25,00
INNOVADOR	80 MBPS	\$ 28.00
FULL	100 MBPS	\$ 30.00
EMPRESARIAL	150 MBPS	\$ 45.00

La tabla 13 muestra el plan de internet que abarca servicios desde 40 Mbps a 150Mbps, según las posibilidades económicas el cliente puede acogerse a estos servicios para garantizar su capacidad de pago.

La calidad de los servicios contratados es la misma lo único que varía es capacidad de transmisión y para el plan comercial, la empresa dotará de un router wifi de gran alcance, permitiendo la movilidad dentro de su hogar.

Tabla 14

Combos de internet más televisión.

PLAN COMERCIAL (TV + INTERNET)	ANCHO DE BANDA	COSTO USD
ESTUDIANTIL	40 MBPS	\$ 25.00
HOGAR	50 MBPS	\$ 30.00
CLASICO	60 MBPS	\$ 33.00
PREMIUN	70 MBPS	\$ 35,00
INNOVADOR	80 MBPS	\$ 38.00
FULL	100 MBPS	\$ 40.00
EMPRESARIAL	150 MBPS	\$ 55.00

En la tabla 14 se establece de entrada un beneficio económico a los clientes por la disminución del servicio de la televisión que normalmente paga por este servicio USD. 20.00.

La televisión en combo pagara USD. 10.00 en el plan estudiantil y el beneficio adicional en el internet USD. 15.00 ahora el precio final, USD. 25.00; y así, también un router wifi de gran alcance que permitirá la movilidad dentro de su hogar.

En el área de televisión se transmitirá en analógico como en digital. El cliente en este plan tiene un beneficio adicional y puede solicitar instalación hasta dos dispositivos adicionales de televisión, pagando USD. 5.00 por derechos de instalación y conservando la cuota de su pago mensual.

DATA MSTV, para garantizar la correcta distribución de los servicios de telecomunicaciones, está haciendo uso de las herramientas tecnológicas y plataformas sociales para su promulgación y conocimiento de televisión pagada, internet y servicios de valor agregado.

Las acciones comerciales de DATA MSTV, son inmediatas para tener más clientes y fidelizar los que ya se encuentran activos, explotando las fortalezas de la empresa, generando oportunidades y aplicando los recursos internos propios para oportunidad de ventas, seguimiento de usuarios y calidad de los servicios.

Método de Pago: Es la parte primordial de las operaciones de los servicios de telecomunicaciones ya que son recursos económicos que los usuarios depositan para el ejercicio operativo de la empresa.

Punto pago Oficina de atención al cliente: cobro directo de mensualidades, nuevos contratos de servicios, puntos adicionales, traslados de instalaciones, venta de equipamiento electrónico, (routers y reguladores de voltaje, extensiones de cable UTP), materiales (cable coaxial, cable UTP).

Transferencias Directas: El usuario dispone de la Cuenta Corriente Banco Pichincha de la Empresa DATA MSTV, para efectuar su pago por transferencia. Banco Mi Vecino – Banco del Barrio: el cliente en forma directa deposita su mensualidad en forma directa a la Cuenta Corriente Banco Pichincha.

Cobrador en Moto: la Empresa DATA MSTV, dispone de cobrador en motocicleta en donde el cliente dispone de este servicio sin costo, la parte

operativa está en direccionar el cobro donde el cliente, oficina, trabajo, residencia el cobrador en moto lo visita, realiza el cobro y genera su respectiva factura.

Monitoreo permanente de los servicios: los servicios de telecomunicaciones son siempre monitoreados, pero cumplen dos fases la recepción y la retransmisión.

Recepción: para la televisión, verificamos las antenas parabólicas, que permiten recibir calidad de video, audio y las autorizaciones en los respectivos decodificadores y receptores.

En el internet debemos recibir el ancho de banda contratado, calidad de servicio y bajos niveles de latencia.

Transmisión: tenemos que verificar la grilla completa de programación y si los niveles de transmisión son los correctos tanto para los transmisores ópticos o para los EDFA.

Para el internet, tenemos que regirnos al direccionamiento dado por los servidores locales, el router de direccionamiento y los niveles de las OLT, comprobando el ancho de banda y los servicios contratados.

Atención al cliente: DATA MSTV, cuenta con la oficina de Atención al cliente Calle Caracas entre 18 de octubre y Very Loor, también cuenta con Call Center, para una atención oportuna de quejas, reclamos de facturación y el buen manejo de los servicios.

Se encargan de redactar, archivar y revisar todo tipo de documentos, la recopilación de información, la actualización y mantenimiento de los procesos del día, realización de gestiones de venta del servicio y buenas relaciones con los clientes

Accesibilidad remota al Cliente: es una función que disponemos desde la consola del equipamiento OLT y nos sirve para monitorear y saber medidas de potencia y enlace con el cliente, este modelo de gestión nos permite inclusive monitorear fuera de los horarios normales de trabajo, asistiendo en las fallas a los usuarios.

Mantenimiento Preventivo y Correctivo: la empresa DATA MSTV, enfoca el área técnica muy importante para el funcionamiento de la empresa y la provisión de los servicios, es el encargado de facilitar la óptima explotación de

los servicios y el despliegue de servicios de valor añadido, los mantenimientos preventivo y correctivo.

Este departamento Técnico, se encarga también de la gestión y supervisión de equipos, monitorización y la optimización de servidores electrónicos y el servicio que se ofrece, es el encargado también de realizar informes y gestionar junto con el informático la parte técnica del servicio.

Solución de Programación de Equipos: también es la gestión del área técnica de la empresa, configuración de equipos donde el cliente. Análisis informático, gestionar base de datos de clientes y frecuencias de uso del servicio.

7.- RECURSOS CLAVE.

Canal de televisión local: El canal local de televisión y servicios de valor agregado, una opción substancial para la mayor aceptación de los habitantes, los mismos que exigen de servicios de mayor calidad y continuidad y bajos rubros de pago, cuyos ingresos son muy importantes para el funcionamiento y rendimiento comercial.

Internet Ilimitado: es un recurso clave ya que, dentro de los servicios la empresa DATA MSTV, tiene que entregarle en el tiempo que el cliente decida utilizar el ancho de banda contratado sin interrupciones.

Plataforma Tecnológica de Convergencia de Señales:

Figura 11

Convergencia de servicios



La empresa DATA MSTV, tiene planificado generar una plataforma de convergencia de los servicios de audio y video por suscripción más un canal local, pero no es solo el hecho de que las señales converjan y puedan ser transmitidas por un hilo de fibra óptica, sino que se tienen que generar las sinergias pertinentes para alcanzar la cadena de valor.

El producto para comercializar es la televisión 80 canales, el servicio de acceso a internet y el servicio de canal local, como valor agregado.

El sincronismo entre la plataforma de convergencia de servicios se encuentra entrelazado paralelamente con el Sistema financiero y contable Jireh, y con la oficina de Atención al Cliente, en donde se generan las órdenes y procesos direccionados a cumplir con los objetivos propuestos en este proyecto, los mismos que sirven para llevar en las mejores condiciones los servicios al cliente.

Sistema ERP Jireh: muy importante para tener la automatización de procesos y direccionar los servicios como maneja el sistema contable, el pago de impuestos, conciliaciones bancarias, arroja estados financieros para la toma de decisiones.

Departamento Financiero, auditoria, técnico capacitado: Departamento Financiero y Administrativo: está encaminado a llevar la contabilidad y los procesos de recaudación, gestiona las compras y cuida de inventarios, direcciona y control de contratos, la cartera vencida y manejo de facturas e impuestos.

Departamento técnico: El departamento técnico cumple con la gestión de redes, ampliación, mantenimiento, operación, instalación, soporte y reparación de averías, sea en planta interna, externa o en la residencia del cliente.

Centro de Atención al Cliente: DATA MSTV en la ciudad El Carmen, la función primordial es la atención al cliente y la socialización de la información se los servicios de telecomunicaciones.

El Centro de Atención al cliente, cumple las funciones están asociadas de mantener el sincronismo con la oficina de Quito, reportes de ingresos, reportes de nuevos contratos, reportes de hojas de trabajo, reporte de gastos, reporte de asistencia de nómina y la coordinación con órdenes de trabajo.

Servidores de Plataformas locales: básicamente se cuenta con servidores de alta capacidad para direccionar servicios, ancho de banda e internet para los usuarios, también un servidor para los canales IPTV, los mismos que recibimos en señal digital, a través de los diferentes satélites ingresan para el direccionamiento de la televisión por el internet dentro del servidor se gestionan los mismos canales, ganando calidad de recepción y transmisión a través de la red local y de aplicación para los televisores modernos.

DATA MSTV, se encuentra gestionando el desarrollo de la plataforma IPTV, para servir de mejor manera a la ciudad el Carmen ganando en la movilidad ya que el servicio de televisión se complementa en los dispositivos móviles y en los televisores modernos con un aplicativo propio de la empresa.

8.- SOCIOS CLAVE: Los socios clave son muy importantes para el giro del negocio que la Empresa DATA MSTV, porque son la materia prima y los generadores del producto final para su distribución hacia los usuarios de la Ciudad El Carmen.

Proveedores de Tecnología e Infraestructura: son las empresas que nos venden el equipamiento de cabecera y red como son (OLT, ONU, CAJAS NAP, ODF, CONECTORES, PATH CORD, REGLETAS DE CONEXIÓN, MANGAS DE DISTRIBUCION, AMPLIFICADORES OPTICOS, EDFA, FIBRA OPTICA, HERRAJES, PREFORMADOS, etc.).

Es muy importante tener un aliado de tecnología en la parte de infraestructura para comprar equipos robustos de buena calidad con equipamiento reconocido, por lo que nos posibilita el crecimiento, la expansión de nuevas áreas, también es importante las negociaciones de garantías y los créditos sin intereses a corto plazo.

Con FYCO S.A, DATA MSTV, mantiene buenas relaciones comerciales, que permiten crecer en nuevos barrios y ciudadelas, por el financiamiento de créditos sin intereses hasta seis meses y dar un mejor giro del negocio ya que posibilita la instalación de nuevos usuarios en las redes instaladas.

Programadores Internacionales de Contenido: son las empresas y dueños de los contenidos audio visuales que las empresas de televisión pagada compran para su retransmisión, mediante un contrato sujeto a las leyes ecuatorianas y cobros fiscales, según el país de procedencia, varía el porcentaje de las retenciones.

Buenavista INC: comercializa los canales en paquete de FOX SPORTS, ESPN, DISNEY CHANNEL, STAR CHANNEL.

Hay que recalcar que existen canales según su género: deportivos, noticias, cultura, investigación, viajes, novelas, familiares, series, cine, etc.

Proveedores de Internet: son empresas encargadas de la distribución, comercialización y mantenimiento del internet hasta nuestro nodo principal, en donde tienen que cumplir características importantes de instalación redundante, calidad, latencia y respuesta inmediata a daños y averías.

Con UFINET S.A, mantenemos esta relación comercial en donde nos permite dinámicamente llegar a acuerdos importantes sobre todo en el precio del ancho de banda y la capacidad de datos para entregar a nuestros clientes.

Publicidad y Marketing: es la parte muy importante del negocio para generar nuevos clientes, el difundir y socializar a la población de la ciudad El Carmen.

Las campañas publicitarias cargadas con información a través de volantes, espacios publicitarios, los planes proyectados son dinámicos y se los socializa por medio de la Radio, canal local El Carmen Televisión, página web, oficina de atención al cliente y redes sociales Facebook.

9.- ESTRUCTURA DE COSTOS: Al hablar de costos o gastos, se hace referencia al grupo de pagos que ejecuta la empresa DATA MSTV, para tener sinergia con la propuesta de valor. El propósito de la estructura es cuantificar la inversión necesaria, para sustentar el modelo de negocio y comprobar la viabilidad económica y rentabilidad.

A continuación, el detalle de la estructura de costos:

Figura 12

Estructura de costos de la empresa DATA MSTV año 2022

		1.25	3.33333333												
		2.08333333	2022												
INGRESOS		ANUAL	MENSUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
VENTA TV EL CARMEN		252,407.15	21,033.93	21,296.85	21,563.06	21,832.60	22,105.51	22,381.83	22,661.60	22,944.87	23,231.68	23,522.08	23,816.10	24,113.81	24,415.23
VENTA INTERNET EL CARMEN		131,267.48	10,938.96	11,166.49	11,398.75	11,635.84	11,877.87	12,124.93	12,377.13	12,634.57	12,897.37	13,165.64	13,439.48	13,719.02	14,004.38
TOTAL INGRESOS		383,674.63		32,463.34	32,961.81	33,468.45	33,983.38	34,506.76	35,038.73	35,579.44	36,129.05	36,687.71	37,255.59	37,832.83	38,419.61
COSTOS Y GASTOS		ANUAL	MENSUAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
PROVEEDORES DE CONTENIDO		72000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00	6000.00
PROVEEDORES DE TECNOLOGIA Y MATERIAL	INVERSION	30000.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00	2500.00
ARCOTEL		4172.16	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68	347.68
EGEDA		4471.39	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62	372.62
SIETEL		1430.70	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23	119.23
SERVICIOS BASICOS (C)		11271.21	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27	939.27
PROV. ARRIENDO POSTERIA		13380.86	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07	1115.07
PROV. CAPACITACION		3000.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00	250.00
SERVICIOS DE INTERNET		81500.00	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67	6791.67
DEPRECIACIONES		8665.71	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14	722.14
SUELDOS		92279.28	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94	7689.94
ARRIENDOS		4732.00	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33	394.33
IMPUESTO IVA		18165.00	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75	1513.75
IMPUESTO ICE		21000.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00	1750.00
IMPUESTO RETENCIONES		8860.00	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33	738.33
TOTAL COSTOS Y GASTOS		374928.32	31244.03												
UTILIDAD NETA		8746.31	-30000.00	1219.31	1717.79	2224.42	2739.35	3262.73	3794.70	4335.42	4885.03	5443.69	6011.56	6588.80	7175.58

SOLUCION DEL PROBLEMA.

No se encuentra una solución tacita para el problema planteado, conjugamos los servicios ofertados con el precio y nos dan valores atractivos en el mercado en el cual también intervienen temas de competencia, sociales, legales y servicios de televisión ilegal que causan distorsión en el mercado.

No existe la solución óptima, aplicando los correctivos necesarios y criterios que nunca tienen que ser restrictivos para el buen funcionamiento, dando con índices de calidad y continuidad de los servicios de telecomunicaciones, todo este proceso valorado difundido y socializado dentro de la empresa para satisfacción del usuario

DATA MSTV, una empresa tiene que trabajar de adentro hacia afuera, primero generando las políticas empresariales necesarias de fiel cumplimiento de todos los colaboradores, con los recursos internos y luego generar alianzas externas que posibiliten compromisos a largo plazo.

La conectividad y las campañas por acrecentar el número de usuarios también genera un cambio de costumbres que poco a poco la gente lo asimila y un cambio estratégico en la cultura de las personas de la ciudad el Carmen da un indicador de beneficio a la calidad de vida y aprovechamiento de los servicios contratados.

Dinamizar, generar y dar cumplimiento a procesos importantes del giro del negocio, subiendo el grado de operatividad y trabajando con parámetros de calidad de los servicios de telecomunicaciones, dar la trazabilidad y análisis de resultados en períodos de tiempo.

Gestionar los cambios necesarios en el cumplimiento de los objetivos.

Programa de Marketing y ventas dedicadas, para adhesión de nuevos usuarios.

Programa de Recaudación y Recuperación de cartera mensual.

Programa de Mantenimiento de Redes e instalaciones.

Programa de fallos y atención a usuarios.

Programa de Capacitación constante.

Todas estas actividades son procesos y son parte operativa y cumple con la estructura organizacional de la empresa DATA MSTV, en donde cada colaborador cumplirá con sus funciones y responsabilidades.

El proceso de evaluación y desempeño de los empleados debería estar basado en informes diarios, semanales y mensuales donde cada área se sincroniza con gerencia general para ver el rendimiento de la empresa y sobre todo de los correctivos para un mejor manejo.

La inversión, dará un punto de equilibrio financiero, lo cual permite un despliegue comercial que generará mayores ingresos y dar un mejor rendimiento a la marca y observar el desarrollo comercial.

CONCLUSIONES

La Gestión Administrativa genera un plan comercial, acorde a las necesidades de la ciudad el Carmen y el entorno social y económico, la falta de empleo hacen que los usuarios se queden con un solo servicio, por lo que la empresa gestionara un plan comercial de dos servicios acorde al poder adquisitivo.

La Empresa DATA MSTV, generara su agregado en la movilidad al poder apreciar el canal de televisión local en su teléfono y también en un televisor SMART TV, en la comodidad de su hogar. Todos los usuarios de televisión tendrán la ventaja de tener los canales de forma digital,

La televisión por suscripción y el internet es la opción de conectividad, los resultados de la proyección económica son buenos y ha superado el punto de equilibrio, lo que venga por ventas será una gran ayuda para generar instalación para nuevas áreas con infraestructura, es decir posibilitara servir a más clientes.

DATA MSTV, contratará especialistas para una capacitación continua, los recursos humanos y las áreas (financiero, administrativo, atención al cliente, técnico, operaciones, etc.) para llegar a los objetivos y se tomará una política de incentivos constante para todo el personal.

La Empresa DATA MSTV, en lo social tiene el reconocimiento general a la tabla de precios para personas de la tercera edad y discapacidades para los servicios de telecomunicaciones. También generara, puntos de conexión wifi, gratis en sitios estratégicos como parques, plazas para los habitantes de el Carmen.

RECOMENDACIONES

Aprovechar la ventaja de La Empresa DATA MSTV, respecto a las competencias y generar un plan comercial conjugando los dos servicios y el precio.

Las comunicaciones con el internet crecen constantemente, por esta razón el internet será el primer servicio, lo cual tenemos que enrumbar en un plan comercial donde la televisión y los servicios anexos, sean valores agregados.

La proyección económica tiene que ser validada y los presupuestos para desplazamiento de redes para nuevas áreas tienen que estar presentes con el objetivo de aumentar el número de usuarios.

DATA MSTV, contratará especialistas para una capacitación continua, los recursos humanos y las áreas (financiero, administrativo, atención al cliente, incentivos constantes para todo el personal.

La Capacitación continua para la empresa DATA MSTV, dará la sinergia necesaria dentro de todos los departamentos para el buen manejo empresarial, los resultados económicos y el cumplimiento de sus objetivos.

DATA MSTV, en la parte social es muy importante nos da un crecimiento de marca y nos posiciona frente a las competencias. No utilizara campañas de desinformación y maliciosa que dañan la operación de las empresas. Competir de forma legal y con los documentos en regla.

Pedir a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, una nomenclatura dinámica frente a la normativa de audio y video por suscripción y control sobre plataformas IPTV ilegales que inundan el país, no pagan impuestos y causan distorsión en el mercado.

REFERENCIAS Y ANEXOS

- A. 2. (09 de 03 de 2022). Señal News. Obtenido de Señal News:
<https://senalnews.com/es/eventos/andina-link-2022-desafios-regulatorios-y-el-crecimiento-de-la-conectividad>
- Acuña, O. (2014). Planteamiento de un Modelo de Gestión Integral para. Bogota: Colombia.
- Andina Link, 2. (09 de 03 de 2022). Señal News. Obtenido de Señal News:
<https://senalnews.com/es/eventos/andina-link-2022-desafios-regulatorios-y-el-crecimiento-de-la-conectividad>
- Casas Anguita , J., Repullo Labrador, J., & Donado Campos, J. (05 de 2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). Madrid, España: Elsevier.
- Diferencias EU. (12 de 08 de 2023). Obtenido de <https://diferencias.eu/entre-television-analogica-y-television-digital/>
- Economía, S. d. (25 de 06 de 2016). Instituto Nacional del Emprendedor. Obtenido de https://www.academia.edu/download/45818805/LECTURA_REFORZAMIENTO_MODULO_2.pdf
- Espinoza Marcos, O. A. (15 de 07 de 2011). Estudio de factibilidad técnico-económico para la implementación de IPTV (Internet Protocol Television) en la red de cobre de la empresa CNT Azogues. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/1079>
- Fernandez de Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. España: ESIC Editorial. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Gesti%C3%B3n_por_procesos/iGrY7tW178IC?hl=es&gbpv=1&dq=modelos+de+gestion+organizacional&printsec=frontcover
- Furukawa Solutions. (12 de 05 de 2021). Obtenido de <https://www.furukawalatam.com/es/conexion-furukawa-detalles/gpon-y-ffttx-como-funcionan-y-cual-es-su-relacion>

- Goicoechea Quijano, C. (20 de 05 de 2018). Dialnet. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6488394.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). Metodología de la Investigación cuarta edición. McGraw-Hill Interamericana.
doi:https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwieucKPz6D_AhVTmmoFHY6BDtQQFnoECBEQAQ&url=http%3A%2F%2Frepositorio.uasb.edu.bo%3A8080%2Fbitstream%2F54000%2F1211%2F1%2FSampieri-Metodologia%2520de%2520la%2520investigaci%25C3%25B3n%2
- Hernández León, R. A., & Coello González, S. (2011). El proceso de la investigación científica. Editorial Universitaria. Obtenido de https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=03n1DwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA2&dq=investigacion+cientifica+concepto&ots=oKCS--mok1&sig=_FReAK_r0XEjdhFOq55FAxCZ5Ag#v=onepage&q&f=false
- Hernández Sampieri, R., Farnández Callado, C., & Baptista Lucio, P. (2009). Metodología de la Investigación Sexta Edición. Toledo Castellanos Miguel Ángel. Obtenido de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación Quinta edición. México: Mc-Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- INEC. (09 de 02 de 2023). Obtenido de <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/censo-de-poblacion-y-vivienda/>
- Pereira Palomo, A. C. (15 de 12 de 2017). Control Interno en las empresas. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Control_interno_en_las_empresas/xM_DDwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=matriz+de+riesgos+de+una+empresa&pg=PP45&printsec=frontcover
- Pérez Rufí Jose Patricio, F. G. (30 de 10 de 2020). Panorama de las plataformas de televisión OTT: agentes del mercado audiovisual y estrategias comerciales. Obtenido de <https://www.researchgate.net/profile/Antonio->

Castro-

Higuera/publication/345869190_Panorama_de_las_plataformas_de_televisión_OTT_agentes_del_mercado_audiovisual_y_estrategias_comerciales/links/605cda34299bf173676ba1fe/Panorama-de-las-plataformas-de-televi

Ramirez Helena. (15 de 12 de 1999). Obtenido de <https://ccp.ucr.ac.cr/cursoweb/112que.htm#:~:text=Internet%20es%20un%20red%20de,redes%20de%20telefon%C3%ADa%20y%20cable>

Recalde Rodriguez, M. F. (1 de 10 de 2017). Observatorio de la Economía Latinoamericana. Obtenido de <file:///C:/Users/Vicente%20Sanchez/Downloads/Los%20modelos%20de%20gesti%C3%B3n%20administrativa%20de%20las%20peque%C3%B1as%20y%20medianas%20empresas%20en%20la%20ciudad%20de%20Quito.pdf>

Reglamento de Audio y Video. (12 de 05 de 2012). Obtenido de <file:///C:/Users/Vicente%20Sanchez/Downloads/reglamento-de-audio-y-video-por-suscripcion.pdf>

Riquelme Leiva, M. (2 de 5 de 2016). UEDG. Obtenido de <https://www.analisisfoda.com/>

SOBRE 50MINUTOS ES. (11 de 4 de 2016). El análisis PESTEL. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/El_an%C3%A1lisis_PESTEL/vmLyCwAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=matriz+de+pestel&printsec=frontcover