

CAPÍTULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. ANTECEDENTES.

Los servicios de rastreo satelital han dejado de ser durante los últimos tres años una medida de reacción solo para situaciones de robo e inseguridad. A través de las nuevas tecnologías más de veinte mil vehículos son monitoreados a diario por los sistemas de rastreo satelital vehicular.

La alta incidencia de robos de vehículos y la necesidad de supervisar las flotas de transporte terrestre de las empresas han provocado la evolución de los sistemas de seguridad vehicular hacia soluciones capaces de controlar y supervisar el funcionamiento de los vehículos desde cualquier lugar.

1.1.1. BASE LEGAL DE LA EMPRESA.

La empresa “DISTRISAT S.A.” se constituyó mediante Escritura Pública otorgada por el Notario Décimo del Cantón Quito.

La mencionada escritura fue aprobada por la Superintendencia de Compañías, mediante la Resolución No. 99.1.1.1.00181 de L 18 de mayo del 2005 e inscrita en el Registro Mercantil.

Es una empresa de nacionalidad ecuatoriana, cuya denominación es: “DISTRISAT S.A.” que se rige por las leyes del país y por el estatuto emitido; tiene su domicilio principal en esta ciudad de Quito; puede establecer sucursales, agencias y oficinas en cualquier otro lugar del país.

El establecimiento de sucursales y agencias requiere de autorización previa de la Superintendencia de Compañías.

El objeto principal de la empresa es el servicio de rastreo satelital vehicular. Asimismo, la compañía puede celebrar todos los actos o contratos que sean lícitos y tengan relación con su objeto social.

La empresa tiene una duración de cincuenta años contados a partir desde la fecha de inscripción del contrato constitutivo en los casos y con los requisitos previstos por la ley.

El capital social de la compañía es de diez mil dólares americanos, dividido en diez mil participaciones sociales, individuales de un valor nominal de un dólar cada una, capital que se halla suscrito y pagado en su totalidad, de conformidad al siguiente cuadro de integración.

CUADRO DE INTEGRACIÓN DE CAPITAL

SOCIO	CAPITAL PAGADO	NUM. PART.	VALOR UNIT. PART.	%
Isabel María Diez Ponce	5.000,00	5.000	US \$1,00	50,00%
Jaime Suárez Naranjo	4.500,00	4.500	US \$1,00	45,00%
Alicia Trejo Vásquez	5.00,00	500	US \$1,00	5,00%
TOTAL	10.000,00	10.000		100,00%

El capital ha sido suscrito en su totalidad y pagado en numerario en el cien por ciento de cada participación. Ha sido depositado en una cuenta de integración de capital, abierto a nombre de la empresa en formación en uno de los bancos del domicilio principal.

Además la empresa DISTRISAT cuenta con la siguiente normativa interna:

- Manual de Procedimientos.
- Dentro del Proceso de Ventas cuenta con un instructivo de cómo actuar ante el cliente.

Por otro lado la empresa se rige bajo las disposiciones emitidas en los siguientes cuerpos legales.

- Ley de Compañías.
- Ley de Régimen Tributario Interno y su Reglamento (Reformado con la Ley de Equidad y Transparencia Tributaria)
- Código de Trabajo.

1.1.2. OBJETIVOS DE LA EMPRESA.

De acuerdo a la escritura de constitución los objetivos de la empresa son:

- Utilizar los recursos disponibles de manera eficiente para lograr un funcionamiento óptimo de la empresa.
- Obtener utilidades que permitan a la empresa mantenerse en el mercado.
- Generar el desarrollo económico y social, creando fuentes de trabajo.

- Mejorar la motivación de los empleados y promover su desarrollo profesional a fin de que se sientan identificados con los objetivos de la empresa.
- Manejar eficientemente las finanzas de la empresa para conocer su situación económica y además consolidar su gestión financiera.
- Implementar alta tecnología al proceso de rastreo satelital vehicular.
- Mejorar y promover la imagen corporativa a nivel nacional a través de los distintos medios de comunicación, para lograr que el cliente identifique la empresa.

1.2. LA EMPRESA.



La empresa pertenece al mercado de Tecnología Satelital el cual ha alcanzado un alto nivel de madurez en el Ecuador ofreciendo servicios de calidad con valor agregado con el fin de garantizar a los clientes el nivel adecuado de la prestación del servicio.

“DISTRISAT S.A.” es una empresa dedicada al rastreo satelital vehicular, el cual bloquea, desbloquea y localiza el vehiculo en tiempo real con un tiempo de respuesta de segundos

1.2.1. RESEÑA HISTÓRICA.

DISTRISAT S.A. es una empresa legalmente constituida a partir del 18 de mayo del 2005, tiempo en el cual su equipo ha venido trabajando para obtener un alto porcentaje de confianza hacia los clientes.

Comercialmente DISTRISAT S.A. está trabajando a partir del mes de febrero del 2007, en la actualidad, está abalizada por la mayor parte de las Compañías de Seguros a Nivel Nacional,

Por tal motivo, DISTRISAT S.A. es una empresa confiable con sistemas de rastreo seguros, tanto para los autos como para sus ocupantes, siempre sabe lo que pasa en el auto, la velocidad que lleva, pero en especial sabe exactamente dónde está su familia, sus empleados, o simplemente su automóvil.

Actualmente cuenta con una amplia gama de puntos de instalación a nivel nacional, siendo considerada como empresa innovadora en el sistema de rastreo satelital vehicular, con un nuevo y diferente servicio para nuestros clientes.

Su eslogan es la mejor carta de presentación de su efectividad.

“NO REGRESA POR QUE NUNCA SE VA.....”

La competencia existente ha sido uno de los motores para mejorar la calidad de los servicios que oferta esta empresa.

DISTRISAT S.A. posee una futurista sala de monitoreo en donde siempre su personal está alerta para verificar que los autos se encuentren bien, y brindar cualquier información que sus clientes así lo requieran.

Además la empresa no necesita tener presencia de su central de monitoreo en cada ciudad, desde su base principal y gracias a la eficaz tecnología que posee visualiza todo el territorio Ecuatoriano.

Actualmente las oficinas principales de “DISTRISAT S.A.” se encuentran ubicadas en la Av. Eloy Alfaro N33-109 y Suiza Mezanine 2, Quito – Ecuador, y las sucursales se encuentran ubicadas en:

- SUCURSAL No.1 QUITO.
- SUCURSAL No.2 GUAYAQUIL.
- SUCURSAL No.3 CUENCA.
- SUCURSAL No.4 EL PUYO.
- SUCURSAL No.5 EL TRIUNFO.
- SUCURSAL No.6 IBARRA.
- SUCURSAL No.7 LATACUNGA.
- SUCURSAL No.8 LIBERTAD.
- SUCURSAL No.9 LOJA.
- SUCURSAL No.10 MACHALA.
- SUCURSAL No.11 MILAGRO.
- SUCURSAL No.12 PORTOVIEJO.
- SUCURSAL No.13 QUEVEDO.
- SUCURSAL No.14 RIOBAMBA.
- SUCURSAL No.15 SANTO DOMINGO.
- SUCURSAL No.16 AMBATO.

- SUCURSAL No.17 EL COCA.
- SUCURSAL No.18 TULCAN.

1.2.2. ORGANIGRAMA.

Toda empresa tiene una estructura organizacional o una forma de organización conforme a sus necesidades y tomando en cuenta sus fortalezas; esta forma de organización ayuda a ordenar procesos, actividades, tareas, etc.

Es importante conocer las clases de estructuras organizacionales que utilizan las empresas, saber por qué existen y cómo funcionan, cuáles son sus ventajas y desventajas, qué se pretende con esa estructura y si está de acuerdo a las necesidades de la empresa.

Las estructuras organizacionales son esquemas de diseño para organizar una empresa, ayudándola a cumplir los objetivos que ésta se ha planteado.

Cada empresa es diferente y cada una necesita de una estructura adecuada; para seleccionar la estructura óptima se debe tomar en cuenta la edad de la empresa, tamaño, tipo de sistema de producción, etc.

Gracias a la competencia a la que se enfrentan todas las empresas, las mismas se han incentivado a realizar procesos administrativos, productivos y demás cada vez más eficientes y eficaces, lo que conlleva a realizar una estructura organizacional que sea acorde a la empresa.

Es por esto que las empresas han visto necesario dedicar sus esfuerzos a mejorar las estructuras organizacionales, ya que el

trabajo humano organizado y tecnificado en las actividades, contribuyen a que los procesos sean eficaces.

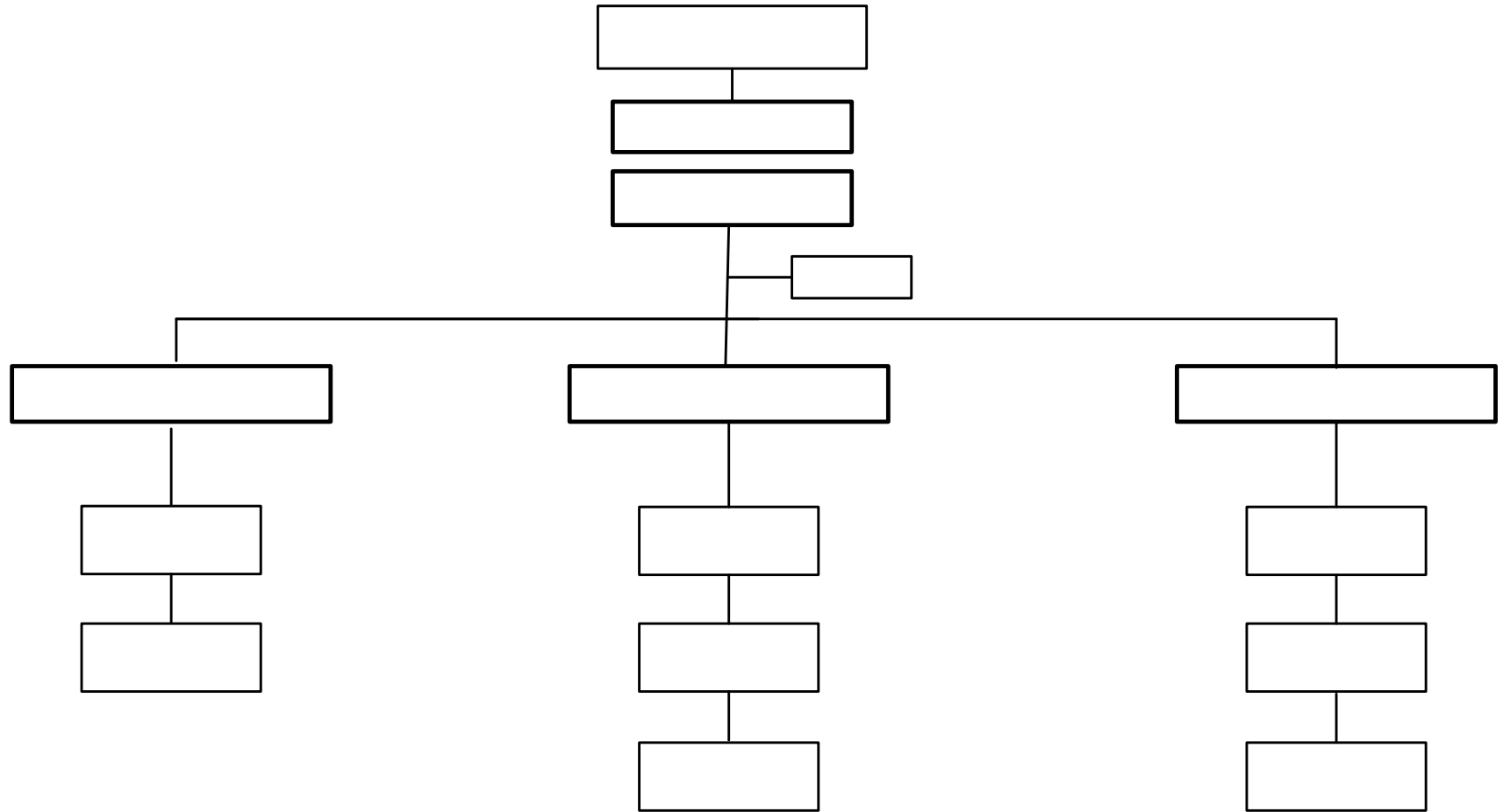
1.2.2.1. ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL.

“El organigrama representa un esquema básico de una empresa, lo cual permite conocer de una manera objetiva sus partes integrantes, es decir, sus unidades administrativas y la relación de dependencia que existe entre ellas”¹.

A continuación se presenta el organigrama estructural de la empresa “DISTRISAT S.A.”:

¹ VÁSQUEZ Víctor Hugo, **ORGANIZACIÓN APLICADA**, Gráficas Vásquez, Segunda Edición, Quito Ecuador, Octubre 2002. Pág. 219.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA EMPRESA "DISTRISAT S.A."



**ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN**

**ÁREA A
FI**

**P
GER**

1.2.2.2. ORGANIGRAMA FUNCIONAL.

El organigrama funcional es “parte del organigrama estructural y a nivel de cada unidad administrativa se detalla funciones principales básicas. Al detallar las funciones se inicia por las más importantes y luego se registran aquellas de menor trascendencia. En este tipo de organigrama se determina qué es lo que se hace, pero no cómo se hace.”²

Una empresa organizada por funciones debe dividir el trabajo en base a procesos o actividades, las cuales deben realizarse para cumplir los objetivos planteados dentro de la misma.

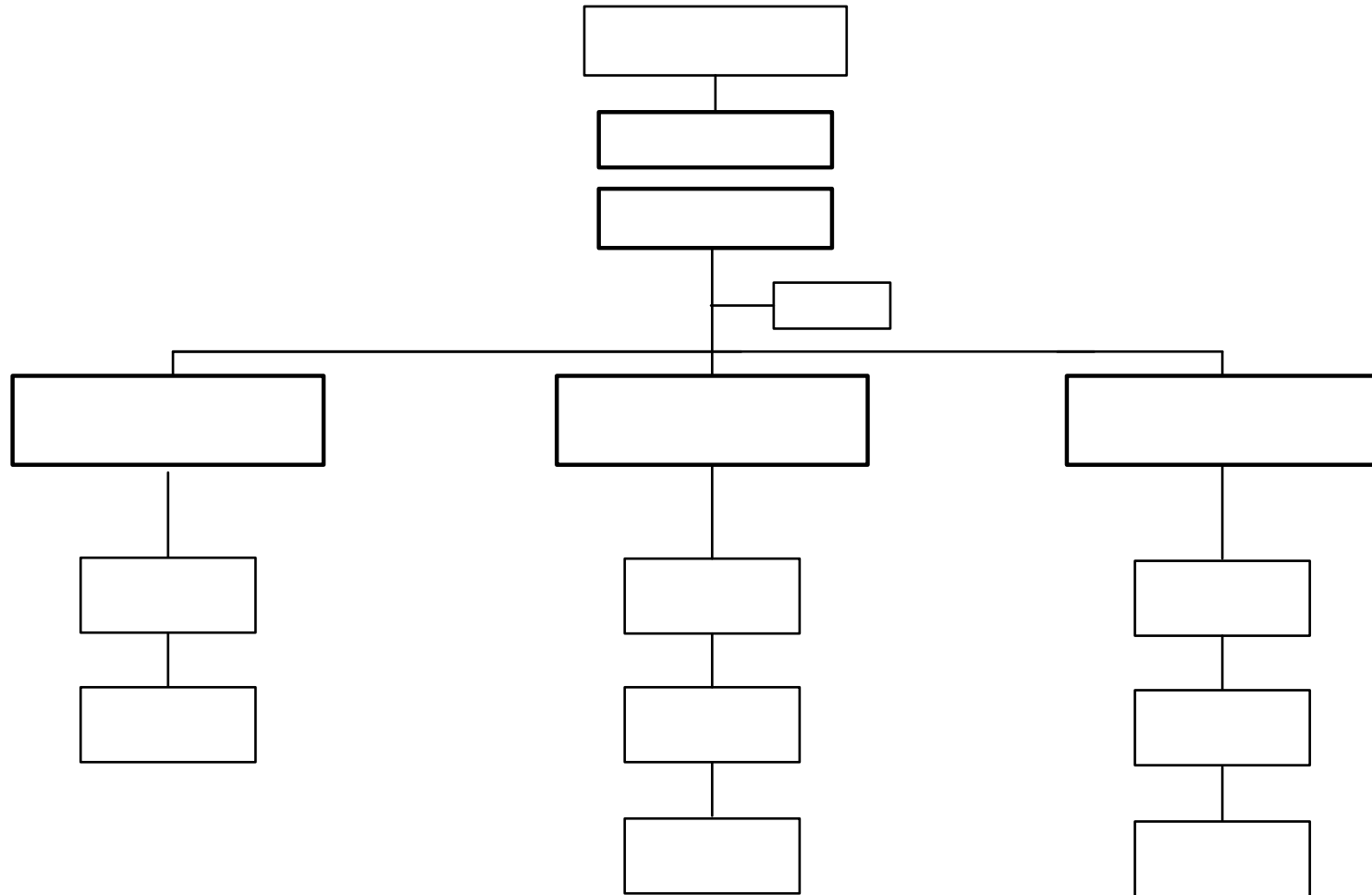
Ventajas de la estructura a través de funciones.

- ✦ Se identifica y asigna responsabilidades de acuerdo a las funciones determinadas.
- ✦ Se agrupa al personal y unidades de acuerdo a las actividades que realizan.
- ✦ Se reduce la duplicación de procesos y actividades.
- ✦ Proporciona flexibilidad a la empresa para poder incrementar o disminuir el personal, crear o retirar productos o servicios, etc.
- ✦ Esta estructura es de fácil comprensión.

A continuación se presenta el organigrama funcional de acuerdo al organigrama estructural propuesto:

² VÁSQUEZ Víctor Hugo, **ORGANIZACIÓN APLICADA**, Gráficas Vásquez, Segunda Edición, Quito Ecuador, Octubre 2002. Pág. 220.

ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE LA EMPRESA "DISTRISAT S.A."



**ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN
(5)**

(1) JUNTA GENERAL

- Nombrar y renovar al Presidente y Gerente General, fijar sus remuneraciones, conocer sus renunciaciones y removerlos por causas legales.
- Establecer la política de la empresa.
- Conocer y aprobar los informes cuentas y balances que presente el Gerente General o cualquier otro administrador.
- Resolver sobre el destino de servicio social y acordar sobre la disolución anticipada de la empresa.
- Acordar sobre exclusiones de socios de acuerdo con las cláusulas establecidas por la ley.

(2) PRESIDENTE

- Representar a la empresa judicial y extrajudicialmente en todo acto y contrato, obligándolo con su firma, necesitando autorización expresa de la Junta de Socios, únicamente para aquellos negocios o contratos que miren el dominio de bienes inmuebles.
- Vigilar el movimiento económico y la administración.
- Subrogar al Gerente de la compañía con los mismos deberes y atribuciones en caso de ausencia temporal o definitiva, hasta que la Junta de Socios designe un nuevo Gerente General.
- Legalizar y suscribir conjuntamente con el Gerente General los documentos que según este estatuto, lo requiera.

- Formular reglamentos que creyere conveniente y someterlo a la aprobación de la Junta de Socios.

(3) GERENTE GENERAL

- Firmar conjuntamente con el Presidente los certificados de aportación.
- Vigilar el trabajo de funcionarios, empleados, la contabilidad, los archivos de la compañía y llevar los libros sociales.
- Nombrar y realizar contratos de trabajo con empleados y fijar sus remuneraciones, así como terminar la relación laboral por causas legales.
- Presentar a la Junta de Socios un informe anual de labores, junto con el Estado de Resultados y el Balance General de la Compañía.
- Abrir y manejar cuentas bancarias, girar, endosar y/o aceptar letras de cambio u otros documentos negociables a nombre de la Compañía.
- Elaborar el presupuesto anual y el plan de actividades de la Compañía.

(4) SECRETARIA

- Elaborar informes designados.
- Atender personal y telefónicamente a clientes, proveedores y miembros de la empresa.
- Mantener al día la información requerida por parte de las áreas de la empresa.
- Llevar la correspondencia de la empresa.

- Manejar el archivo de la empresa.

(5) ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN

- Evaluar la viabilidad del diseño del servicio.
- Aprobar promociones y ofertas del servicio.
- Aprobar publicidad de los servicios.
- Fomentar las ventas de la empresa.

(5.1) VENTAS

- Brindar asesoramiento en cuanto al servicio.
- Realizar una base de datos de los clientes de la empresa.
- Realizar el servicio postventa.
- Identificar el nivel de satisfacción del cliente.
- Definir la estrategia de fijación de precios.
- Determinar los objetivos de fijación de precios.
- Determinar las demandas y sus curvas.
- Estimación de costos.
- Selección de métodos de fijación de precios.
- Selección de precios.

- Determinar los segmentos de mercado a atender.
- Preparación de los perfiles de los segmentos.
- Selección del segmento a atender.

(5.2) MARKETING

- Realizar promociones para los clientes.
- Desarrollar estrategias competitivas.
- Definir canales de comunicación.
- Realizar publicidad de la empresa.
- Enfocar la publicidad de acuerdo a los nuevos segmentos que se presenten.
- Fijar los objetivos.
- Definir las políticas.
- Elaborar el plan de comunicación.
- Difusión y elaboración del material de comunicación.

(6) ÁREA ADMINISTRATIVA – FINANCIERA

- Administrar los cargos de la empresa.
- Administrar los beneficios y compensaciones de los empleados.

- Proveer de personal a la empresa.
- Evaluar al personal de la empresa.
- Manejar el desarrollo del personal.
- Definir, tabular, estandarizar y medir los indicadores financieros.
- Analizar y generar los reportes.
- Definir las políticas y directrices.
- Analizar leyes, políticas y reglamentos establecidos.
- Plantear posibles soluciones a problemas.
- Estructurar los reportes.

(6.1) CONTABILIDAD GENERAL

- Llevar la contabilidad de la empresa.
- Elaborar estados financieros de conformidad con las normas y requerimientos de los organismos de control.
- Reportar novedades de carácter económico-financiero cuando éstas se presenten.
- Vigilar que todos los documentos generados por actividades económicas de la empresa se encuentren debidamente justificados y autorizados.
- Ingresar al sistema el asiento contable.

- Archivar la documentación.
- Imprimir los Estados Financieros preliminares a fin de mes y los definitivos anuales.
- Obtener los reportes de la cuenta de bancos del sistema contable.
- Controlar la emisión de facturas.
- Elaborar las conciliaciones bancarias.
- Elaboración del presupuesto de ingresos y egresos.
- Elaborar declaraciones mensuales del IVA percepción y retención.
- Elaborar declaraciones mensuales de retenciones del Impuesto a la Renta.
- Preparar la declaración anual del Impuesto a la Renta de la Compañía.
- Actualizar los registros contables auxiliares para que se trasladen al diario general.
- Realizar el Balance de Comprobación para analizar las cuentas contables.

(6.2) TESORERÍA

- Depositar el efectivo recaudado diariamente.
- Realizar los pagos a proveedores.
- Emitir cheques y comprobantes de retención.
- Elaborar los comprobantes de ingreso.

- Recibir las órdenes de pago.
- Elaborar las transferencias bancarias.
- Revisar y firmar los cheques y las transferencias.
- Facturar las ventas realizadas.
- Verificar las facturas.
- Tramitar los pagos a proveedores.
- Verificar que se presenten los documentos necesarios para emitir el comprobante de pago.
- Actualizar los saldos.
- Elaborar los reportes de las cuentas por pagar.

(6.3) RECURSOS HUMANOS

- Administrar los cargos de la empresa.
- Proveer de personal a la empresa.
- Evaluar al personal de la empresa.
- Manejar el desarrollo del personal.
- Establecer el nivel de salarios.
- Aprobar los roles de pago.

- Recibir informes y novedades para el registro y elaboración del rol de pagos.
- Enviar documentación para los roles de pago.
- Ingreso de información en el sistema.
- Procesar la información.
- Validar e imprimir los roles de pago.
- Revisar los roles de pago.
- Incentivar al personal.

(7) ÁREA OPERATIVA

- Mantener existencias económicas compatibles con la seguridad y sin prejuicios para la empresa.
- Evitar deterioros, duplicidades, desperdicios, etc.; buscando calidad adecuada.
- Buscar fuentes de suministros, alternativas y localizar nuevos productos y materiales.
- Mantener costos bajos en el departamento, sin desmejorar la actuación.
- Estudiar e investigar nuevos procedimientos.

(7.1) LOGÍSTICA

- Mantener la continuidad del abastecimiento.

- Pagar precios justos pero razonablemente bajos por los productos de calidad adecuada.
- Preocuparse por la permanente capacitación del personal.
- Mantener informado al gerente general, sobre la marcha del departamento.

(7.1) MONITOREO

- Mantener un control de los vehículos las 24 horas del día y los 365 días del año.
- Identificar el código personal para cada cliente.
- Conocer la ubicación exacta del vehículo.

(7.1) BODEGA

- Recibir dispositivos y otros suministros.
- Elaborar un informe de recepción.
- Clasificar cada uno de los dispositivos.
- Almacenar y registrar los dispositivos

1.2.2.3. ORGANIGRAMA DE PERSONAL

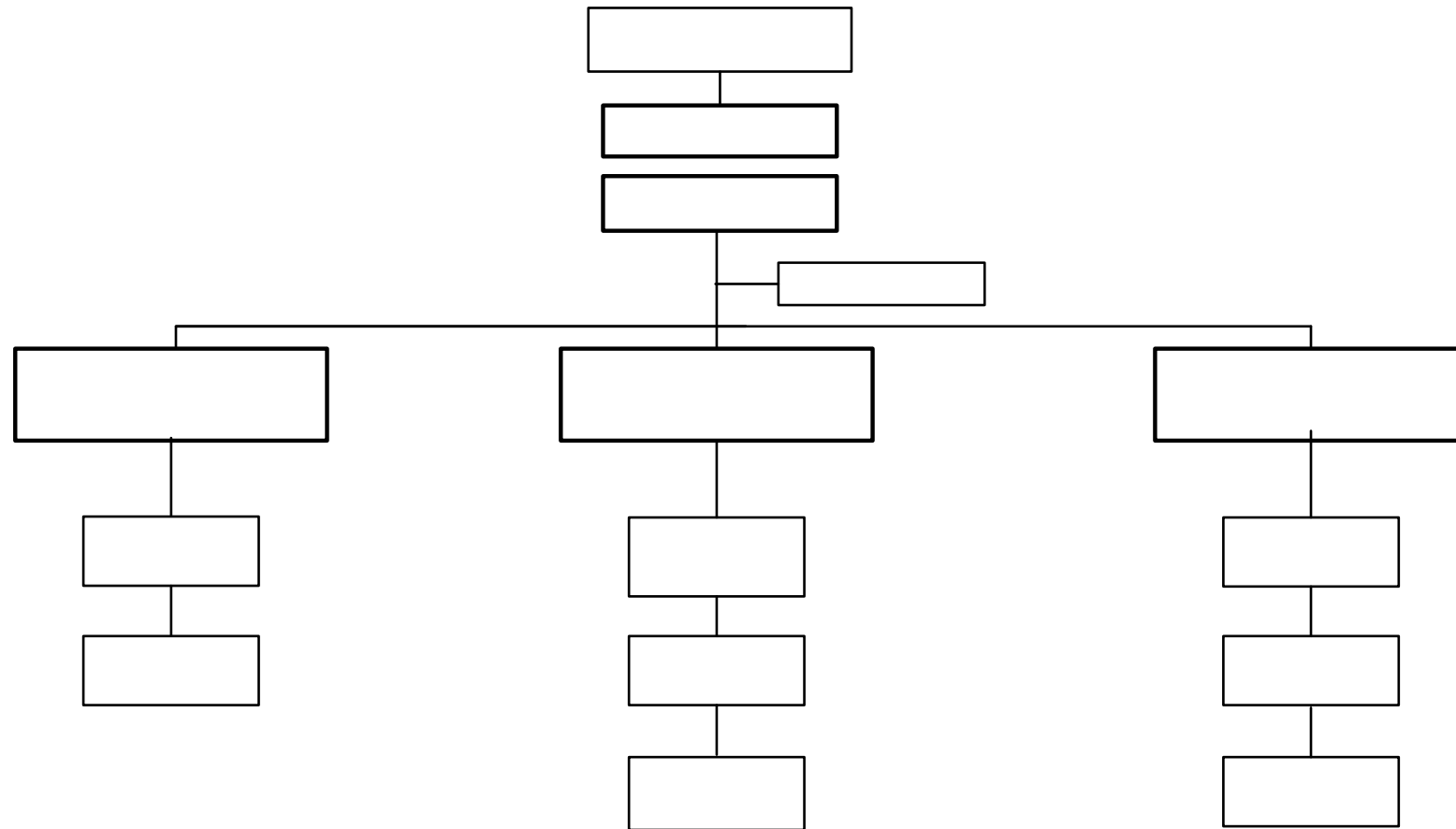
El organigrama de personal “también es una variación del organigrama estructural y sirve para representar, en forma objetiva, la distribución del personal en las diferentes unidades administrativas.

Se indica el número de cargos, la denominación del puesto y la clasificación en el caso de haberla. En algunos casos se puede incluir la numeración de cada puesto y aún el nombre del funcionario que lo desempeña.”³

A continuación se presenta el organigrama de personal en base al organigrama estructural propuesto:

³ VÁSQUEZ Víctor Hugo, **ORGANIZACIÓN APLICADA**, Gráficas Vásquez, Segunda Edición, Quito Ecuador, Octubre 2002. Pág. 221.

ORGANIGRAMA DE PERSONAL DE LA EMPRESA "DISTRISAT S.A."



JUNTA
GENERAL

PRESIDENTE
Sra. ISABEL

GERENTE GENERAL
Ing. Luis Yanc

**ÁREA DE
COMERCIALIZACIÓN**
Lcdo. Arturo López
No. De Empleados (5)

**ÁREA ADMINISTRATIVA
FINANCIERA**
Lcda. Jimena
No. De Empleados (2)

CAPÍTULO II

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

El Direccionamiento Estratégico de una empresa, está conformado por la misión, visión, objetivos, políticas, estrategias, principios y valores

Es sumamente necesario que la empresa determine que producto ofrece y cuál es la razón de ser de la misma, a través de esto se proyectará hacia sus clientes, siendo la misma competitiva y de excelencia.

2.1. MISIÓN.

“La misión de una empresa u organización, es su razón de ser, propósito o finalidad, enuncia a qué clientes se atiende, que necesidades satisface y qué tipos de productos ofrece”⁴, es decir indica de manera concreta dónde radica el éxito de nuestra empresa.

La *MISIÓN* de “*DISTRISAT S.A.*” es la siguiente:

MISIÓN

“Somos una importante Empresa que ofrece a sus clientes un servicio de calidad para la seguridad de sus autos a través del sistema de rastreo satelital vehicular dentro de un marco de eficacia y eficiencia administrativa - operativa satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes al 100%”

⁴ www.promonegocios.net/mercadotecnia/mision-concepto.htm.

2.2. VISIÓN.

“Es la descripción de como se vería la Institución si se llevan a cabo con éxito sus estrategias de desarrollo y alcanza su mayor potencial. Al interior de esa descripción se deben encontrar la misión, las estrategias básicas, los criterios de desempeño, las más importantes normas para la toma de decisiones y los estándares éticos y técnicos que se esperan de todos los funcionarios”⁵.

Concebir el futuro involucra un análisis permanente de toda la empresa frente a sus clientes, su competencia, su cultura y por sobre todo comprender entre lo que ella es hoy y qué desea ser en el futuro; todo esto frente a sus capacidades y oportunidades

La VISIÓN de “DISTRISAT S.A.” es la siguiente:

VISIÓN 2010

“Ser la Empresa de mayor competitividad en el Ecuador, que respalde el desarrollo tecnológico y la seguridad vehicular de sus clientes a través de una prestación ágil y rápida, en su servicio de rastreo satelital vehicular en forma constante”

2.3. OBJETIVOS.

Los objetivos constituyen el medio por el cual se podrá alcanzar la Visión propuesta.

“Son la exteriorización del compromiso institucional de producir resultados, sustituyendo las acciones sin dirección y permitiendo evaluar resultados, en todos los procesos de la organización”⁶.

⁵ www.policia.gov.co/inicio/portal/portal.nsf/paginas/GlosarioInstitucional.

⁶ www.monografias.com/trabajos15/objetivos-organizacionales/objetivos-organizacionales.shtml.

Los objetivos corporativos para “*DISTRISAT S.A.*” son:

Todos los objetivos planteados por la empresa se dan mediante aspectos de análisis para obtener rentabilidad en el mercado, y para aumentar un equilibrio en ventas por esta razón los objetivos son los siguientes:

- ⇒ Fortalecer y optimizar las alianzas estratégicas existentes y crear nuevos vínculos para mejorar los beneficios que se otorgan a los clientes aprovechando las ventajas que ofrece el sector de tecnología satelital.
- ⇒ Diseñar y priorizar un programa de capacitación especializado en atención al cliente y gestión administrativa-financiera que ayude a mejorar el nivel de satisfacción del cliente tanto interno como externo fortaleciendo la cultura organizacional.
- ⇒ Mantener y mejorar el sistema de gestión.
- ⇒ Mejorar la rentabilidad de los servicios
- ⇒ Implantar y mantener proceso de responsabilidad integral

2.4. POLÍTICAS.

Las políticas son los lineamientos básicos que se aplicarán en toda la empresa como norma de actuación y política de actividad en cada una de las funciones, áreas, procesos o tareas de trabajo.

Sirven para definir los conceptos de productividad, eficiencia, calidad y rentabilidad.

Las políticas constituyen una herramienta administrativa útil para superar la inercia y generar el cambio estratégico.

A continuación se detallará las políticas generales para cada una de las áreas de la Empresa:

ÁREA ADMINISTRATIVA:

- Capacitación permanente e incentivos económicos al personal.
- Comunicación clara entre los niveles de la organización.
- Evaluación al esfuerzo y metas logradas por el personal.
- Cumplimiento de los pagos al personal de manera puntual cada quincena.
- Adecuado control de personal de la empresa: entrada 9 AM y salida 5 PM.

ÁREA FINANCIERA:

- Presentación semestral de análisis financiero.
- Respaldos y garantías adecuadas.
- Cumplimiento a tiempo de deudas adquiridas por la empresa.
- Los pagos se realizarán únicamente con cheques y en las fechas acordadas con los proveedores.
- Presentación de un registro pormenorizado de las transacciones contables de la empresa.
- Los pagos a proveedores se realizarán únicamente los días jueves
- Control adecuado de inventarios de materias primas, insumos y productos terminados.

ÁREA DE COMERCIALIZACIÓN:

- Todo el personal de la empresa debe tener un trato amable y cortés con los clientes.
- Cada vendedor es responsable de hacer las cobranzas del contrato que adquirió y de realizar la entrega de los dispositivos en los tiempos programados de 1 a 5 días.
- Creación de una base de datos de clientes que permita una comunicación ágil y eficiente.
- Elaboración mensual de boletines de información de los servicios que ofrece la empresa.

2.5 ESTRATEGIAS.

Las organizaciones necesitan estrategias que les indiquen cómo lograr los objetivos y cómo luchar por la misión de la organización.

“Son un conjunto de actividades definidas por los ejecutivos de la organización con el fin de facilitar al máximo el logro de los objetivos corporativos, por lo tanto las estrategias corporativas se derivan de los objetivos globales corporativos y deben ser concordantes con la misión y la razón de ser de la empresa”⁷

Luego de realizar y analizar los objetivos, se procede a establecer las estrategias que se van a utilizar.

⁷ www.policia.gov.co/inicio/portal/portal.nsf/paginas/GlosarioInstitucional.

ESTRATEGIA DE DESARROLLO

TIPO: Diferenciación

APLICACIÓN: Ofrecer un servicio de rastreo satelital vehicular con cualidades, mecanismos y tecnología que lo diferencien de la competencia y así crear lealtad hacia el servicio por parte de nuestros clientes.

VENTAJAS:

Ofrecer un servicio difícil de sustituir.
Alcanzar fidelidad por parte de los clientes.

ESTRATEGIA DE CRECIMIENTO

TIPO: Desarrollo de Ligas Estrechas con Clientes y Proveedores

APLICACIÓN: Crear ligas estrechas que aten a los clientes al servicio prestado por la empresa y a los proveedores a una estructura de precios diseñada por la empresa.

VENTAJAS:

Abrir nuevos mercados.
Conquistar nuevos clientes.
Ganar tiempo y recursos.

ESTRATEGIA COMPETITIVA

TIPO: Del Especialista

APLICACIÓN: Especializarse en el servicio de rastreo satelital vehicular y principalmente en la seguridad familiar de los clientes y así transformarse en un prestador de servicios de bajos costos.

VENTAJAS:

Evitar que entren nuevos competidores en el mercado.

Posicionar a la empresa en el mercado.

Prestar un servicio sin sacrificar la calidad y el nivel del mismo.

2.6 PRINCIPIOS Y VALORES.

PRINCIPIOS

“Elementos éticos aplicados que guían las decisiones de la empresa, y definen el liderazgo de la misma”⁸

Verdad fundamental, o que en un momento determinado se considera como tal, los principios describen la relación de una variable con otra.

“*DISTRISAT S.A.*” se basa en los siguientes principios:

- Ψ **Bienestar personal:** Para la empresa es importante el lado humano.
- Ψ **Calidad:** Ofrece un servicio de rastreo satelital vehicular de calidad para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.
- Ψ **Excelencia:** Hacer las cosas bien desde la primera vez para evitar pérdida de tiempo, desperdicio de recursos e incremento de costos.
- Ψ **Motivación:** Reconocer el esfuerzo y dedicación, rendimiento y superación técnica de cada uno de los trabajadores a través de remuneraciones justas e incentivos.

⁸ ROBBINS, Stephen, **COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL**, Octava edición; Editorial Prentice Hall.

- Ψ **Puntualidad:** Entrega del servicio dentro del plazo establecido por el cliente. En lo laboral también se aplica dicho principio.
- Ψ **Trabajo En Equipo:** La integración lleva hacia la consecución del objetivo deseado sea este personal, operativo o también corporativo.
- Ψ **Creatividad e Innovación:** El equipo de trabajo de la empresa es creativo e innovador constantemente con el servicio que ofrecen
- Ψ **Eficiencia:** La empresa alcanza sus objetivos y metas optimizando los recursos que posee.
- Ψ **Igualdad:** Cada cliente, proveedor o trabajador merece un trato igual sin distinción de ninguna índole, de manera que cada uno de ellos sea alguien especial para la empresa.
- Ψ **Integridad:** La empresa se caracteriza por las acciones llevadas a cabo en las diferentes actividades tanto internas como externas.

VALORES

“Son descriptores morales que muestran la responsabilidad ética y social en el desarrollo de las labores del negocio”⁹

Cada persona tiene una creencia relacionada a lo que es apropiado y lo que no lo es, la cual encamina sus acciones y afecta en la toma de decisiones en cualquier ámbito.

“*DISTRISAT S.A.*” practica los siguientes valores:

- ❖ **Respeto:** Todo trabajador respeta tanto a sus compañeros, jefes, clientes como a su lugar de trabajo.

⁹ FERRY, Jorge, **PRINCIPIOS DE ADMINISTRACIÓN**, Sexta edición; Editorial Thompson

- ❖ **Solidaridad:** Impulsando al sistema de tecnología satelital como alternativa viable para fomentar el progreso del Ecuador.
- ❖ **Ética:** Todo el personal realiza sus actividades con rectitud, conforme al conjunto de normas morales que rigen la conducta humana, llamado ética.
- ❖ **Honestidad:** En todas las acciones procurando salvaguardar los intereses de socios y clientes.
- ❖ **Responsabilidad:** El personal sin importar el área a la que pertenezca cumple a tiempo con su trabajo.
- ❖ **Lealtad:** Al cumplir su compromiso con la sociedad y maximizar la satisfacción de sus clientes, empleados, y directivos.
- ❖ **Perseverante:** Cada persona que trabaja en la empresa, es persistente en su trabajo, lo que permite un mejor resultado del logro de los objetivos planteados tanto individuales como empresariales,
- ❖ **Compromiso:** El personal de la empresa siempre da lo mejor de si mismo en beneficio del cumplimiento de los objetivos.
- ❖ **Disciplina:** Cada empleado es responsable de sus propios actos y siempre deben acatar las políticas y disposiciones de la empresa.