

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR AERONÁUTICO

CARRERA DE LOGÍSTICA

**DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE
TELECOMUNICACIONES DEL PERSONAL TÉCNICO
OPERATIVO QUE LABORA EN ANDINATEL S.A. DE
LATACUNGA**

POR:

CRISTIAN PAÚL TACO CAJAS

Proyecto de Grado Previo a la obtención del Título de:

TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA

2008

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de Investigación fue realizado en su totalidad por el Sr. **CRISTIAN PAÚL TACO CAJAS**, como requerimiento parcial a la obtención del título de **TECNÓLOGO EN LOGÍSTICA**.

Lic. NARCISA MENA

Fecha.10 de Enero del 2008

AGRADECIMIENTO.

A Dios creador del universo y dueño de mi vida que me permite construir mis aspiraciones y enseñarme que no hay límites, que lo que me proponga lo puedo lograr y solo depende de mí.

A mi Directora de Trabajo de Investigación, Lic. Narcisa Mena por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, afecto y amistad.

Al personal que labora en ANDINATEL S.A. por su apoyo y colaboración para la realización del trabajo investigativo.

Y al Instituto Tecnológico Superior Aeronáutico, a través de la Carrera de Logística, A sus autoridades y en especial a mis profesores por su demostración de conocimientos, profesionalismo y paciencia, porque la tarea cumplida me permitió crecer como persona y alcanzar un peldaño más en mi vida profesional.

Cristian Taco

DEDICATORIA

Esta Tesis es una parte de mi vida y comienzo de otras etapas por esto y más la dedico a Dios por cumplir uno de mis sueños, como también a mis padres José y Olga razón de mi existencia, luz que ha iluminado y guiado mis pasos durante el difícil camino que me ha tocado transitar ya que con su demostración de paciencia infinita me apoyaron en los momentos que me sentía desmayar, haré mi mejor esfuerzo para recompensarles. Lo que hoy es una promesa y mañana una realidad.

Cristian Taco.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

		PÁGINA
RESUMEN	CONTENIDO	
CAPÍTULO I	EL PROBLEMA.....	1
CAPÍTULO II	MARCO CONCEPTUAL.....	5
CAPÍTULO III	METODOLOGÍA.....	16
CAPÍTULO IV	ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL...	22
CAPÍTULO V	ANÁLISIS ECONÓMICO.....	99
CAPÍTULO VI	PROPUESTA.....	102
CAPÍTULO VII	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	147
	GLOSARIO.....	151
	BIBLIOGRAFÍA.....	154
	ANEXOS.....	155

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1	PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2	Justificación.....	2
1.3	Objetivos.....	3
1.3.1	Objetivo General.....	3
1.3.2	Objetivos Específicos.....	4
1.4	Alcance.....	4

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1	Manuales.....	5
2.1.1	Concepto e importancia.....	5
2.1.2	Beneficios.....	5
2.1.3	Pasos Generales para la elaboración de Manuales.....	6
2.1.4	Tipos de Manuales.....	7
	➤ Manuales de Organización.....	7
	➤ Manual de Procedimientos.....	7
2.1.5	Estructura de un Manual de Procedimientos.....	7
2.2	Flujo gramas.....	8
2.2.1	Diagramas de Procedimiento.....	9
2.2.2	Simbología.....	10
2.3	Telecomunicaciones.....	11
2.3.1	Concepto e Importancia.....	11
2.3.2	Ventajas.....	12
2.4	Personal Técnico.....	12
2.4.1	Concepto e Importancia.....	12
2.5	Personal Operativo.....	12
2.5.1	Concepto e Importancia.....	12
2.6	Organización.....	13
2.6.1	Concepto e Importancia.....	13
2.6.2	Tipos de Organización.....	13
	➤ Organización Formal.....	13
	➤ Organización Lineal.....	13
2.7	Organigramas.....	14
2.7.1	Concepto e Importancia.....	14
2.7.2	Pasos para su elaboración.....	14
2.7.3	Técnicas.....	14

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Tipos de Investigación.....	16
3.1.1	Exploratoria.....	16
3.1.2	Descriptiva.....	16
3.1.3	Correlacional.....	17

3.2	Métodos.....	17
3.2.1	Análisis.....	17
3.2.2	Síntesis.....	17
3.3	Técnicas.....	18
3.3.1	Observación.....	18
	➤ Observación Documental.....	18
	➤ Observación de Campo.....	18
	➤ Observación Indirecta.....	18
3.3.2	Encuesta Indirecta o Auto administrada.....	18
3.3.3	Entrevista Estructurada	19
3.4	Universo, Población y Muestra	19
3.4.1	Universo.....	19
3.4.2	Población.....	19
3.4.3	Muestra.....	20
	➤ Formula.....	20
3.5	Procesamiento de la Información.....	20
3.6	Análisis e Interpretación de Resultados.....	21

CAPÍTULO IV

Análisis y Diagnóstico de la Situación Actual

4.1	Ubicación Estructural de la Empresa.....	22
4.1.1	Área Directiva.....	24
4.1.2	Área Administrativa.....	24
4.1.3	Área de operaciones.....	24
4.1.4	Área Financiera.....	24
	➤ Resumen.....	24
4.2	Descripción y Diagnostico del Personal.....	25
	➤ Directivo.....	25
	➤ Administrativo.....	29
	➤ Operativo.....	32
	➤ Resumen.....	35
4.3	Descripción y Diagnostico del Procedimiento de Servicios	35
	➤ Procedimiento de Servicio de Instalación.....	36
	➤ Procedimiento de Servicio de Reparación.....	37

	➤ Resumen.....	38
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 1.....	39
	➤ Resumen.....	40
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 2.....	41
	➤ Resumen.....	42
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 3.....	43
	➤ Resumen.....	43
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 4.....	44
	➤ Resumen.....	45
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 5.....	46
	➤ Resumen.....	47
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 6.....	48
	➤ Resumen.....	49
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa de Ejecución (A).....	50
	➤ Resumen.....	52
	➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa de Ejecución (B).....	53
	➤ Descripción del Procedimiento de Servicios de Instalación de la Etapa (B1).....	54
	➤ Descripción del Procedimiento de Servicios de Reparación de la Etapa (B2).....	55
	➤ Resumen Etapa B, B1 y B2.....	56
4.4	Análisis por Pregunta (Encuesta).....	57
	➤ Directivo.....	57
	➤ Resumen de la Encuesta Personal Directivo.....	64
	➤ Administrativo.....	65

	➤ Resumen de la Encuesta Personal Administrativo	78
	➤ Operativos.....	79
	➤ Resumen de la Encuesta Personal Operativo.	90
	➤ Abonados.....	91
	➤ Resumen de la Encuesta a los Abonados.....	94
4.5	Resumen General Análisis de la Situación Actual.....	95

CAPÍTULO V

Análisis Económico

5.1	Presupuesto de Ejecución del Trabajo de Investigación.....	99
5.1.1	Costos Primarios.....	99
5.1.2	Costos Secundarios.....	100
5.1.3	Costo Total del Manual.....	101

CAPÍTULO VI

DISEÑO Y ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DE ANDINATEL S.A. DE LATACUNGA.

6.1	Introducción.....	102
6.2	Justificación.....	103
6.3	Alcance.....	104
6.4	Visión.....	104
6.5	Misión.....	104
6.6	Objetivos.....	104
6.6.1	Objetivo General.....	105
6.6.2	Objetivo Específicos.....	105
6.7	Políticas.....	105
6.8	Valores.....	106
	➤ Productividad.....	106
	➤ Ética y Transparencia.....	106
	➤ Flexibilidad.....	107
	➤ Primero el Cliente.....	107
6.9	Base Legal.....	107
6.10	Organización Estructural.....	108

6.11	Diagramas de Procedimiento.....	110
	➤ Procedimiento: Plan Operativo.....	110
	➤ Diagrama del Plan Operativo.....	113
	➤ Procedimiento: Pedido de Materiales.....	114
	➤ Diagrama de Pedido de Materiales.....	116
	➤ Procedimiento de Servicio de Instalación por Etapas (1234) y ejecución (A y B.....	117
	➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1).....	117
	➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1).....	119
	➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2).....	120
	➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2).....	122
	➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (3).....	123
	➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (3).....	125
	➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (4).....	126
	➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (4).....	128
	➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	129
	➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	131
	➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (B).....	132
	➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (B).....	135
	➤ Procedimiento de Servicio de Reparación por Etapas (1y2) y Ejecución Etapa (A).....	136

➤ Procedimiento de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 1.....	136
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 1.....	138
➤ Procedimiento de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 2.....	139
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 2.....	141
➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	142
➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	144
➤ Procedimientos de Servicios de Inspección Técnica de Instalación y Reparación.....	145
➤ Procedimiento de Inspección Técnica.....	145
➤ Diagrama de Inspección Técnica.....	146

CAPÍTULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1	Conclusiones.....	147
7.2	Recomendaciones.....	149
	GLOSARIO	151
	BIBLIOGRAFIA	154
	ANEXOS	155

ÍNDICE DE CUADROS

	PÁGINA
CONTENIDO	
➤ Símbolos Modernos.....	10
➤ Procedimiento de Servicio de Instalación.....	36
➤ Procedimiento de Servicio de Reparación.....	37
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 1.....	39
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 2.....	41
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 3.....	43
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 4.....	44
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 5.....	46
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa 6	48
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa de Ejecución (A).....	50
➤ Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa de Ejecución (B).....	53
➤ Descripción del Procedimiento de Servicios de Instalación de la Etapa (B1).....	54
➤ Descripción del Procedimiento de Servicios de Reparación de la Etapa (B2).....	55
➤ Procedimiento: Plan Operativo.....	110
➤ Procedimiento: Pedido de Materiales.....	114
➤ Procedimiento de Servicio de Instalación por Etapas (1234) y ejecución (A y B).....	117
➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1).....	117
➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2).....	120
➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (3).....	123
➤ Procedimiento: Servicio de Telecomunicaciones Etapa (4).....	126
➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	129
➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (B).....	132
➤ Procedimiento de Servicio de Reparación por Etapas (1y2) y Ejecución	

Etapa (A).....	136
➤ Procedimiento de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 1.....	136
➤ Procedimiento de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 2.....	139
➤ Procedimiento de Ejecución de Actividades Etapa (A).....	142
➤ Procedimientos de Servicios de Inspección Técnica de Instalación y Reparación.....	145
➤ Procedimiento de Inspección Técnica.....	145

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	PÁGINA
CONTENIDO	
➤ Organización Estructural ANDINATEL S.A. Latacunga.....	23
➤ Gráfico 4.4.1 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los Manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	57
➤ Gráfico 4.4.2 ¿Cumple usted con la responsabilidad de establecer y aprobar procedimientos para el Personal?.....	58
➤ Gráfico 4.4.3 ¿Conoce usted los Procedimientos que realizan los Empleados?.....	59
➤ Gráfico 4.4.4 ¿Cree usted que mejorando los Procesos Internos del Personal (TO), se incremente la Productividad de la Empresa?	60
➤ Gráfico 4.4.5 ¿Conoce usted la satisfacción del Cliente en cuanto se refiere al servicio prestado por el Personal (TO)?.....	61
➤ Gráfico 4.4.6 ¿Cree usted que el manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del Personal (TO), ayudará en el desempeño de actividades?	62
➤ Gráfico 4.4.7 ¿El Manual sería de ayuda o un obstáculo para su gestión?	63
➤ Gráfico 4.5.1 ¿De acuerdo a las actividades que desempeña usted es?.	65
➤ Gráfico 4.5.2 ¿Se planifica la ejecución de Procedimientos para que los empleados realicen su trabajo.....	66
➤ Gráfico 4.5.3 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	67
➤ Gráfico 4.5.4 ¿Cree usted que existe una adecuada comunicación entre Jefe y Empleado?.....	68

➤ Gráfico 4.5.5 ¿Si consideramos los procesos como parte del Sistema de la organización se conseguirá aumentar el desempeño y eficacia del Personal?.....	69
➤ Gráfico 4.5.6 ¿Los Procedimientos empleados para las operaciones que realiza el Personal son los necesarios?.....	70
➤ Gráfico 4.5.7 ¿Previene usted la disponibilidad de información necesaria para apoyar el trabajo del Personal (TO)?.....	71
➤ Gráfico 4.5.8 ¿Controla usted los documentos que posee el Personal para su labor diaria?.....	72
➤ Gráfico 4.5.9 ¿Conoce usted la satisfacción de los usuarios en cuanto se refiere al Servicio prestado por el Personal (TO)?.....	73
➤ Gráfico 4.5.10 ¿Cuenta usted con una guía de información y capacitación en el servicio de telecomunicaciones para el personal (TO), nuevo y antiguo?.....	74
➤ Gráfico 4.5.11 ¿Cree usted que el manual de procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones ayudará al desempeño de actividades del Personal (TO)?.....	75
➤ Gráfico 4.5.12 ¿El Manual sería una ayuda o un obstáculo para su trabajo?.....	76
➤ Gráfico 4.5.13 ¿De su trabajo dependen las actividades del Personal (TO)?.....	77
➤ Gráfico 4.6.1 ¿De acuerdo a las actividades que desempeña usted es?.....	79
➤ Gráfico 4.6.2 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	80
➤ Gráfico 4.6.3 ¿Previo al desempeño de sus actividades recibe información?.....	81
➤ Gráfico 4.6.4 ¿Para realizar su labor diaria es necesario un documento de trabajo?.....	82
➤ Gráfico 4.6.5 ¿Posee la empresa algún tipo de documento para el Registro del material antes y después de las actividades?.....	83

➤ Gráfico 4.6.6 ¿Cuenta usted con una huya de procedimientos para la ejecución de las actividades?.....	84
➤ Gráfico 4.6.7 ¿Por qué cree usted que las necesidades de los clientes a veces no son satisfactorias?.....	85
➤ Gráfico 4.6.8 ¿Conoce usted con certeza los procedimientos para el cumplimiento de su jornada diaria?.....	86
➤ Gráfico 4.6.9 ¿Cree usted que el Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones ayudará en el desempeño de sus actividades?.....	87
➤ Gráfico 4.6.10 ¿Sería una ayuda o un obstáculo para su trabajo el Manual?.....	88
➤ Gráfico 4.6.11 ¿De su trabajo dependen otras actividades?.....	89
➤ Gráfico 4.7.1 ¿Recibe usted atención o accesoria del Personal que llega a su domicilio (TO) cuando lo necesita?.....	91
➤ Gráfico 4.7.2 ¿A experimentado alguno de los problemas que se alistan a continuación, dentro de las actividades del Personal que brinda servicios (TO)?.....	92
➤ Gráfico 4.7.3 ¿En términos generales esta satisfecho con el servicio proporcionado por el Personal que llega a su hogar (TO)?.....	93
➤ Organización Estructural ANDINATEL S.A. Latacunga(Propuesta).....	108
➤ Diagrama del Plan Operativo.....	113
➤ Diagrama de Pedido de Materiales.....	116
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1).....	119
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2).....	122
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (3)... ..	125
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa (4).....	128
➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (A)... ..	131
➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (B)... ..	135
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 1.....	138
➤ Diagrama de Servicio de Telecomunicaciones Etapa 2.....	141
➤ Diagrama de Ejecución de Actividades Etapa (A)... ..	144
➤ Diagrama de Inspección Técnica.....	146

ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
➤ Tabla 4.4.1 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los Manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	57
➤ Tabla 4.4.2 ¿Cumple usted con la responsabilidad de establecer y aprobar procedimientos para el Personal?.....	58
➤ Tabla 4.4.3 ¿Conoce usted los Procedimientos que realizan los Empleados?.....	59
➤ Tabla 4.4.4 ¿Cree usted que mejorando los Procesos Internos del Personal (TO), se incremente la Productividad de la Empresa?	60
➤ Tabla 4.4.5 ¿Conoce usted la satisfacción del Cliente en cuanto se refiere al servicio prestado por el Personal (TO)?.....	61
➤ Tabla 4.4.6 ¿Cree usted que el manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del Personal (TO), ayudará en el desempeño de actividades?	62
➤ Tabla 4.4.7 ¿El Manual sería de ayuda o un obstáculo para su gestión?.	63
➤ Tabla 4.5.1 ¿De acuerdo a las actividades que desempeña usted es? ..	65
➤ Tabla 4.5.2 ¿Se planifica la ejecución de Procedimientos para que los empleados realicen su trabajo.....	66
➤ Tabla 4.5.3 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	67
➤ Tabla 4.5.4 ¿Cree usted que existe una adecuada comunicación entre Jefe y Empleado?.....	68
➤ Tabla 4.5.5 ¿Si consideramos los procesos como parte del Sistema de la organización se conseguirá aumentar el desempeño y eficacia del Personal?.....	69
➤ Tabla 4.5.6 ¿Los Procedimientos empleados para las operaciones que realiza el Personal son los necesarios?	70
➤ Tabla 4.5.7 ¿Previene usted la disponibilidad de información necesaria	

para apoyar el trabajo del Personal (TO)?.....	71
➤ Tabla 4.5.8 ¿Controla usted los documentos que posee el Personal para su labor diaria?.....	72
➤ Tabla 4.5.9 ¿Conoce usted la satisfacción de los usuarios en cuanto se refiere al Servicio prestado por el Personal (TO)?.....	73
➤ Tabla 4.5.10 ¿Cuenta usted con una guía de información y capacitación en el servicio de telecomunicaciones para el personal (TO), nuevo y antiguo?.....	74
➤ Tabla 4.5.11 ¿Cree usted que el manual de procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones ayudará al desempeño de actividades del Personal (TO)?.....	75
➤ Tabla 4.5.12 ¿El Manual sería una ayuda o un obstáculo para su trabajo?.....	76
➤ Tabla 4.5.13 ¿De su trabajo dependen las actividades del Personal (TO)?	77
➤ Tabla 4.6.1 ¿De acuerdo a las actividades que desempeña usted es?	79
➤ Tabla 4.6.2 ¿Dentro de la Estructura Institucional, señale los manuales Organizacionales con que cuenta ANDINATEL S.A.?.....	80
➤ Tabla 4.6.3 ¿Previo al desempeño de sus actividades recibe información?.....	81
➤ Tabla 4.6.4 ¿Para realizar su labor diaria es necesario un documento de trabajo?.....	82
➤ Tabla 4.6.5 ¿Posee la empresa algún tipo de documento para el Registro del material antes y después de las actividades?.	83
➤ Tabla 4.6.6 ¿Cuenta usted con una huya de procedimientos para la ejecución de las actividades?.....	84
➤ Tabla 4.6.7 ¿Por qué cree usted que las necesidades de los clientes a veces no son satisfactorias?.....	85
➤ Tabla 4.6.8 ¿Conoce usted con certeza los procedimientos para el cumplimiento de su jornada diaria?.....	86
➤ Tabla 4.6.9 ¿Cree usted que el Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones ayudará en el desempeño de sus actividades?.....	87

➤ Tabla 4.6.10 ¿Sería una ayuda o un obstáculo para su trabajo el Manual?.....	88
➤ Tabla 4.6.11 ¿De su trabajo dependen otras actividades?.....	89
➤ Tabla 4.7.1 ¿Recibe usted atención o accesoria del Personal que llega a su domicilio (TO) cuando lo necesita?.....	91
➤ Tabla 4.7.2 ¿A experimentado alguno de los problemas que se alistan a continuación, dentro de las actividades del Personal que brinda servicios (TO)?.....	92
➤ Tabla 4.7.3 ¿En términos generales esta satisfecho con el servicio proporcionado por el Personal que llega a su hogar (TO)?.....	93

RESUMEN.

Este trabajo de investigación, está orientado al fortalecimiento de las falencias operativas que presenta el área Técnica Operativa de ANDINATEL S.A. de Latacunga, especialmente en lo que tiene relación con: Instalación, Reparación, Petición de Materiales e Inspección Técnica.

Los procedimientos operativos que realiza la empresa para brindar los servicios de telecomunicaciones, en la actualidad se la realiza empíricamente, debido a la mala distribución y jerarquización de su organización, la centralización y mala planificación de actividades, desconocimiento de la información técnica y la carencia de una guía de procedimientos lo cual provoca pérdidas de tiempo, materiales por ende económicas, siendo estas las principales causas por la que el personal operativo requiera la formulación de un instructivo propio ajustado a la realidad en la que se desenvuelven sus actividades.

La presente investigación se fundamenta en establecer pasos claros, sencillos y fáciles creando seguridad y compromiso en las labores de Servicios de Telecomunicaciones del personal Técnico Operativo.

En el afán de mejorar la imagen y prestigio de la empresa, creando valor a los abonados en sentido de confianza siendo parte fundamental de los objetivos planteados por la empresa.

Consecuentemente, es necesario el diseño y elaboración del Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del Personal Técnico Operativo de ANDINATEL S.A. de Latacunga.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

ANDINATEL S.A. se inicia el 9 de Julio de 1.884, se trasmite por primera vez un mensaje telegráfico entre las dos ciudades más importantes Quito y Guayaquil, fue el primer organismo Ecuatoriano encargado de regular el Servicio de Telecomunicaciones en el País.

En la Ciudad de Latacunga entra a funcionar el 15 de Mayo de 1.979 ubicada su planta en las calles Belisario Quevedo y General Maldonado prestando servicios de telecomunicaciones, solo en la parte urbana de Latacunga.

Mayor información (Ver anexo A).

Misma que desde sus inicios no cuenta con un Manual de Procedimientos en los Servicios de Instalación de: Líneas Telefónicas, Reparación de Armarios y Distritos Técnicos.

Por tal razón se presentan falencias cómo:

- Desconocimiento e inseguridad de pasos necesarios para prestar servicios.
- Entorpecimiento de las labores entre áreas por la centralización de pasos en las actividades.
- Por la mala organización y ubicación del personal los procedimientos son deficientes.
- No se cumple con pasos secuenciales lógicos para obtener información técnica necesaria para decisiones gerenciales.

- Servicio técnico deficiente a los abonados en las instalaciones y reparaciones, lo cual provoca inconformidad porque no satisface las necesidades.
- Además el desconocimiento del manejo de distritos y armarios técnicos

Lo antes mencionado lo realizan empíricamente, que de no solucionarse seguirán las falencias y pérdidas:

De tiempo por que el personal técnico operativo al desconocer su actividad aumenta el tiempo ocio.

De materiales porque se le provee sin saber si utiliza todo en su labor, y por tal razón genera pérdidas económicas a la empresa.

Siendo necesario e imperioso el Diseño y Elaboración de un Manual de Procedimientos de Servicio de Telecomunicaciones del Personal técnico Operativo de ANDINATEL S.A. de Latacunga, que ayudará a mejorar el desempeño de actividades, logrando con ello que el personal sea altamente operativo y consecuentemente la imagen, confianza y prestigio de la empresa crezcan a través de servicios de calidad.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Tomando en consideración la dimensión e importancia de la empresa es necesario y prioritario el Diseño y Elaboración de un Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del Personal Técnico Operativo que labora en ANDINATEL S.A. de Latacunga para mejorar el desempeño laboral, evitar la falta de seguridad del personal al momento de prestar servicios, eliminar falencias, perdidas económicas, materiales y tiempo; además comentarios destructivos y la credibilidad de la Empresa.

Este facilitará las actividades del personal Técnico Operativo ya que proporcionará información precisa para que el trabajo sea altamente operativo, el desempeño y adaptación sea rápido y eficaz en las actividades tanto del personal antiguo como al nuevo, las rutinas de procedimientos diseñadas de forma clara y sencilla facilitan el desarrollo de actividades así como un mejor desempeño laboral. Lo citado permite el uso adecuado de recursos, una alta productividad, seguridad y brindar un mejor servicio de Telecomunicaciones.

Sirve como guía, base legal, respaldo seguro y confiable para directivos y empleados de los diferentes niveles, evita la centralización de pasos y pérdida de recursos. Descarta tiempo de ocio, orienta el control de información técnica, empleo adecuado de habilidades y destrezas al cumplir actividades, permite brindar servicios eficientes logrando la satisfacción de los usuarios que es el objetivo y meta de la empresa.

De esta forma se brinda y garantiza un servicio de calidad mediante el uso y optimización de herramientas de trabajo y comprender que el cliente es quien juzga los niveles de servicios de telecomunicaciones más no la empresa.

Cabe señalar que para realizar el trabajo de investigación del tema propuesto, se realizó una investigación preliminar mediante una entrevista. (Ver Anexo B).

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar y Elaborar un Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones con Normas Preestablecidas para mejorar el desempeño laboral del Personal Técnico Operativo y por ende el servicio de ANDINATEL S.A. Latacunga.

1.3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Recopilar información para el buen desarrollo el trabajo de investigación.

- Analizar la situación actual de la empresa ANDINATEL S.A. de Latacunga para detectar hechos objetos de estudio de manera particular.

- Diseñar y Elaborar el Manual de Procedimientos para eliminar falencias, pérdidas de tiempo, materiales y económicas.

1.4. ALCANCE

El Manual está dirigido a las áreas: Directiva, Administrativa, Operativa y Abonados de ANDINATEL S.A. de Latacunga y de manera particular a todo el Personal del Departamento Técnico Operativo así como a todos aquellos que estén relacionados con el Servicio de Telecomunicaciones.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1 Manuales.

2.1.1 Concepto e Importancia.

Conjunto de normas de administración, reglamentaciones, políticas y procedimientos preparados por un alto ejecutivo se ha realizado por y para los empleados de la empresa. ¹

Es **importante** porque sirve de fuente de información interna y externa, facilita el entrenamiento de nuevos empleados y la asignación racionalizada de funciones, permite la uniformidad en la interpretación y aplicación de políticas. ²

2.1.2 Beneficios. ⁽³⁾

- Instruyen al personal, precisa funciones, relaciones y cualidades.
- Propician la uniformidad en el trabajo, integran y orientan al personal, importa nuevas ideas.
- Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a ejecutar.
- Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas etc.
- Evitan discusiones y mal entendidos, de las operaciones.

¹ www.mexicoenlinea.gob.mx/doc/ctu_manualespps

² Organización Aplicada (Pág. 303)

- Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos
- Son instrumentos útiles en la capacitación del personal.
- Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.

2.1.3 Pasos generales para la elaboración de manuales.

- Una vez que el especialista administrativo ha logrado determinar su propósito, a quien va dirigido, cuál es el alcance, su contenido, se requiere conocer los siguientes datos:

Acta de constitución de la empresa.

Las tareas asignadas a cada puesto de trabajo.

La descripción de procedimientos administrativos.

Los formularios utilizados en los trámites.

Boletines informativos de la empresa.

Organigramas de la empresa.

La elaboración de los manuales administrativos es de responsabilidad de las oficinas de O y M.

- Los pasos para la elaboración del manual se reducen a los siguientes.

Recopilación de información.

Estudio y análisis de la documentación recopilada.

Elaboración del proyecto del manual.

Dictamen de autoridad competente.

Propuesta del manual revisado.

Aprobación por la más alta autoridad de la empresa.

Publicación del manual y distribución.³

³ Organización Aplicada (Pág. 308-309)

2.1.4 Tipos de Manuales.

➤ **Manuales de Organización.**

Manual de Organización y Funciones.

Manual de Procedimientos

Manual de Derechos y Deberes del Personal.

Manual de Personal, de Venta, de Capacitación, de Servicio social, de Comercialización, etc. ⁴

➤ **Manuales de Procedimientos.**

Estos manuales son aplicados en toda una entidad, departamento, sección, etc.

Porque describen paso a paso las actividades que forma parte de una función.

Los procedimientos permiten la ejecución adecuada de actividades de las empresas instituciones, etc. ⁵

Es **importante** ya que permite demostrar en forma más sencilla como se ejecuta una actividad, quienes son los responsables de cada fase y que instrumento requiere para su cumplimiento. ⁶

2.1.5 Estructura de un manual de procedimientos. ⁽⁷⁾

➤ Introducción.

➤ Justificación.

⁴ Organización Aplicada (Pág. 308)

⁵ www.monografias.com

⁶ Organización Aplicada (Pág. 337)

- Objetivos:
General.
Específicos.
- Alcance.
- Visión.
- Misión.
- Políticas.
- Valores.
- Base Legal.
- Organización Estructural.
- Descripción de Actividades y Responsables por Procedimiento
- .Diagramas de Procedimientos. ⁷

2.2 Flujogramas. ⁽⁸⁾

Técnica gráfica utilizada para la clasificación y análisis de las actividades de la organización en términos de las diversas operaciones individuales, transferencias, puntos de inspección, almacenaje y hacer de estas actividades tan factibles, económicas y eficaces como sea posible.

Es **importante** que se elabore de forma secuencial y cronológica, ya que así se evita la inconsistencia al momento de transmitir la información.

⁷ Organización Aplicada (Pág. 309)

En la actualidad los **flujogramas** son considerados en las mayorías de las [empresas](#) o departamentos, como uno de los principales instrumentos en la realización de [métodos](#) y [sistemas](#) en el desarrollo de actividades.

El objetivo fundamental del flujograma es indicar el flujo de todo [el trabajo](#) de un departamento y de toda [la empresa](#) u [organización](#), si se quiere se elabora uno para cada actividad y otro para cada persona, de manera que muestre las interrelaciones, procedimientos entre los diferentes departamentos, secciones y personas.

Con el objeto de adaptarse a toda clase de necesidades y debido a su extenso uso, el Flujograma o Diagrama de Flujo está elaborado de diferentes maneras:

- Por su formato: vertical, horizontal, panorámico, y arquitectónico.
- Por su propósito: labores, recorrido, métodos, analíticos, espacio, combinados. ⁸

2.2.1 Diagramas de Procedimiento.

Representación gráfica realizada para la definición, análisis o solución de un problema, en el cual se utilizan símbolos para representar las operaciones, los datos, los flujos, los equipos y otras variables.

Los diagramas nos permiten observar todos los pasos de un sistema o proceso sin necesidad de leer notas extensas. Un diagrama es comparable, en cierta forma, con una [fotografía](#) aérea que contiene los rasgos principales de una región, y que a su vez permite observar estos rasgos o detalles principales. ⁹







⁸ www.monografias.com



⁹ Organización Aplicada (Pág. 208)

2.2.2 Simbología. ⁽¹⁰⁾

La aplicación de la simbología adecuada a los diagramas de sistemas y [procedimientos](#) evita a los analistas anotaciones excesivas, repetitivas y confusas en su interpretación.

2.2.2.1 Símbolos Modernos Empleados en el Diseño de los Diagramas.

Terminal		Representa el inicio y fin de un programa. También puede representar una parada o interrupción programada que sea necesaria realizar en un programa.
Entrada / salida		Cualquier tipo de introducción de datos en la memoria desde los periféricos o registro de información procesada en un periférico.
Proceso		Cualquier tipo de operación que pueda originar cambio de valor, formato o posición de la información almacenada en memoria, operaciones aritméticas, de transformaciones, etc.
Decisión		Indica operaciones lógicas o de comparación entre datos (normalmente dos) y en función del resultado de la misma determina (normalmente si y no) cual de los distintos caminos alternativos del programa se debe seguir
Conector Misma Página		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en la misma pagina del diagrama
Indicador de dirección o línea de flujo		Indica el sentido de la ejecución de las operaciones

Salida/Documento		Se utiliza en ocasiones en lugar del símbolo de salida. El dibujo representa un pedazo de hoja. Es usado para mostrar datos o resultados.
Conector Fuera de página		Sirve para enlazar dos partes cualesquiera de un diagrama a través de un conector en la salida y otro conector en la entrada. Se refiere a la conexión en otra pagina del diagrama

10

Elaborado por: Cristian Taco.

Fuente: Organización Aplicada.

2.3 Telecomunicaciones.

2.3.1 Concepto e Importancia. ⁽¹¹⁾

Se denomina telecomunicación a la técnica de transmitir un mensaje desde un punto a otro, normalmente con el atributo típico adicional de ser by direccional. Proviene del griego tele, que significa distancia.

Por tanto, el término telecomunicación cubre todas las formas de comunicación a distancia, incluyendo [radio](#), [telegrafía](#), [televisión](#), [telefonía](#), transmisión de [datos](#) e interconexión de [ordenadores](#).

Una empresa es **importante** que exista una buena utilización de las tecnologías de información y comunicaciones, o telecomunicaciones, aun cuando pueda tener una excelente línea de estrategia propia, representada en un buen producto o una buena presencia en el mercado, camina de modo equívoco y su horizonte es oscuro, a pesar del prometedor presente de que pueda disponer. Las telecomunicaciones significan para la empresa comunicación, actualización y, en definitiva progreso.

¹⁰ Organización Aplicada (Pág. 214-215)

2.3.2 Ventajas.

- Satisfacer y agilizar las soluciones internas, dentro de la propia empresa.
- Satisfacer y agilizar las soluciones externas, con sus clientes y proveedores, dentro de unas nuevas propuestas de comunicación y servicios al cliente. ¹¹

2.4 Personal Técnico.

2.4.1 Concepto e Importancia.

Se refiere a profesionales y técnicos no clasificados en otra categoría como son: técnicos especializados, analistas, etc.

La **importancia** del personal técnico es esencial porque les permite ofrecer un excelente Soporte Técnico para solucionar con rapidez todas las dudas o problemas que se les puedan plantear a nuestros clientes. Todas las comunicaciones son atendidas directamente por el personal técnico.

2.5 Personal Operativo.

2.5.1 Concepto e Importancia. ⁽¹²⁾

Comprende únicamente al personal cuyo trabajo está relacionado directamente con los procesos de abastecimiento, producción y distribución, excepto aquel cuyas labores son de dirección o supervisión técnica y administrativa.

¹¹ Técnico en Telecomunicaciones. (Pág. 73-75)

La **importancia** del personal operativo es esencial porque les permite disponer de un control directo sobre los servidores y líneas de datos para lograr una mejor atención al cliente internamente. ¹²

2.6. Organización.

2.6.1. Concepto e Importancia

Organización es la estructuración técnica de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados.

Tiene también gran **importancia** por constituir el punto de enlace entre los aspectos teóricos, y los aspectos prácticos que se la conoce bajo la denominación de dinámica: entre "lo que debe ser", y "lo que es". ¹³

2.6.2 Tipos de organización.

➤ **La organización formal.**

La organización formal es la determinación de los estándares de interrelación entre los órganos o cargos, definidos por las normas, directrices y reglamentos de la organización para lograr los objetivos.

➤ **Organización Lineal.**

¹² Registro Oficial (Pág. 26-152)

¹³ Organización Aplicada. (Pág. 107)

Es la estructura más simple y más antigua, esta basada en la organización de los antiguos ejércitos y en la organización eclesiástica medieval. ¹⁴

2.7. Organigramas.

2.7.1. Concepto e importancia.

El Organigrama tiene doble finalidad: Desempeña un papel informativo, al permite que los integrante de la organización y de las personas vinculadas a ella conozcan, a nivel global, sus características generales. de instrumentos para análisis estructural al poner de relieve, con la eficacia propia de las representaciones gráficas, las particularidades esenciales de la organización representada.

Es **importante** ya que es abstracto y sistemático, que permite obtener una idea uniforme acerca de una organización. Si no lo hace con toda fidelidad, distorsionaría la visión general y el análisis particular, pudiendo provocar decisiones erróneas a que lo utiliza como instrumento de precisión. ¹⁵

2.7.2. Pasos para su elaboración. ⁽¹⁶⁾

- Realizar una investigación sobre la estructura organizativa: determinando las unidades que constituyen la Organización y la forma como establecen las comunicaciones entre ellas.
- Funciones o actividades que realizan cada una.
- Relación o subordinación existente entre las unidades organizativas.

¹⁴ www.monografias.com

¹⁵ www.monografias.com

2.7.3 Técnicas:

- Identificación superior e inferior.
- Niveles jerárquicos.
- Uso de líneas.
- Uso de rectángulos.
- Uso de leyendas. ¹⁶

¹⁶ Organización Aplicada. (Pág. 121-171)

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Mediante el seguimiento de un plan debidamente organizado se procedió a utilizar los tipos, métodos y las técnicas necesarios para llevarla a cabo el proceso de investigación del tema propuesto.

Para lo mencionado se considero los siguientes parámetros:

3.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.

Para la realización de este trabajo investigativo se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.1.1 Exploratoria.

Este tipo de investigación permitió examinar el problema e identificarlo, a través de entrevistas u observaciones partiendo de una muestra: Cuatro (4) Directivos, Un (1) Asesor, Treinta (30) Técnicos Administrativos, y Diez (10) Técnicos Operativos para plantear y desarrollar el tema investigado.

3.1.2 Descriptiva.

Permitió describir el problema en estudio, detallando situaciones y eventos, es decir: Cómo es y cómo se manifiesta determinados fenómenos en Andianatel S. A. de Latacunga, tal es el caso de las falencias, pérdidas de tiempo, material y económico.

3.1.3 Correlacional.

Ayudó a medir el grado de relación que existe entre la carencia del Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del personal Técnico Operativo, con los efectos. También la relación de dependencia en las actividades y procedimientos que cumplen los empleados al brindar los servicios de reparaciones e instalaciones.

3.2 MÉTODOS.

Mediante los métodos se identificaron hechos particulares para tener más conocimiento de causa y plantear una solución práctica, es así que se utilizaron los siguientes:

3.2.1 Fue necesario partir del **Análisis** para determinar el propósito de entender el objeto de estudio, partiendo de un todo a las partes, es así que se examinó la Empresa ANDINATEL S.A. de Latacunga en su totalidad y posteriormente una evaluación individual de funciones y procedimientos de Directivos cuatro (4), Asesor uno (1), Técnicos Administrativos treinta (30), y Técnicos Operativos Diez (10), así como **deductivamente** falencias, pérdidas de tiempo, materiales y económicas.

3.2.2 Síntesis o Inducción, esta operación permitió unir todos los criterios alcanzados en el análisis y lograr una idea general asegurando de este modo el objeto de estudio sin omitir nada.

3.3 TÉCNICAS.

Para obtener información dentro del proceso investigativo fue necesario establecer las siguientes técnicas:

3.3.1 La observación esta técnica ayudó a obtener información, que sirvió de base para el desarrollo de mi investigación. Mediante el uso de los siguientes tipos:

- **Observación documental**, este tipo permitió la revisión documental bibliográfica que ayudó a construir el marco teórico.
- **Observación de campo**, la realice en ANDINATEL S.A de Latacunga; lugar en el que se producen los hechos a través del contacto directo con los trabajadores de al misma.
- **Observación indirecta**, porque observé el objeto en estudio desde fuera, sin dificultar el trabajo del personal.

3.3.2 Encuesta indirecta o auto administrados, fue indispensable ya que no entorpeció las labores del personal de ANDINATEL S.A. de Latacunga, con el fin de tener información eficaz fue necesario aplicar la encuesta a:

- Los Directivos, cuatro (4) y Asesor Técnico uno (1) con el objeto de alcanzar información confiable sobre los instrumentos procedimientos que proporcionan a los empleados de la empresa para el cumplimiento de actividades. (Ver Anexo C).
- A los Técnicos Administrativos, treinta (30), para identificar la relación de dependencia con los procesos operativos. (Ver Anexo D).

- Técnicos Operativos, diez (10), con la finalidad de especificar con claridad la relación de dependencia de los procesos operativos con los administrativos, permitiendo captar la secuencia de los procedimientos y determinando la existencia de instrumentos. (Ver anexo E).
- Abonados, dieciséis (16), que son el resultado de la aplicación de la fórmula del muestreo no probabilístico para constatar la satisfacción del servicio y el cumplimiento de procedimientos del personal Técnico Operativo (TO). (Ver anexo F y G). Cabe indicar que desarrollé estas encuestas **como refuerzo**, y lo hice mediante un **muestreo**.

Estas encuestas permitieron realizar un **diagnóstico y análisis mediante el uso del cuestionario**, que es un instrumento de recopilación de información a través de preguntas las utilizadas fueron de selección múltiple y de estimación, mismas que permitieron obtener respuestas específicas y concretas para **despejar incógnitas**.

3.3.3 Se realizó una **entrevista estructurada** a los Técnicos Operativos de ANDINATEL S.A. Latacunga para asegurar la necesidad real (Problema) y empezar el trabajo investigativo. (Ver Anexo B).

3.4 UNIVERSO, POBLACIÓN Y MUESTRA.

3.4.1. Universo la totalidad de unidades estadísticas de la investigación fueron Cuarenta y Cinco (45) empleados que laboran en Andinatel S.A. de Latacunga.

3.4.2 Población en esta parte de mi investigación la población utilizada para la realización mi proyecto investigativo fueron: Técnicos Administrativos Treinta (30) y Técnicos Operativos Diez (10).

3.4.3 Muestra, es una parte de la población. En esta investigación utilicé el muestreo probabilístico sistemático de Cuatro (4) Directivos, Un (1) Asesor, Treinta (30) Técnicos Administrativos, y Diez (10) Técnicos Operativos, de la misma forma aplique el muestreo no probabilístico a Quince mil (15000) Abonados.

Aplicando la siguiente formula con error de 5.

En donde:

N= Conjunto universo

n= Tamaño de la muestra

PQ= 0,25 / N Constante que representa la cuarta parte del universo

N – 1= Corrección paramétrica constante para cálculo de muestras grandes

E= Error de la muestra de 0.5

K= 2 Es la constante de variabilidad.

Fórmula:

PQ.N

$$n = \frac{PQ.N}{(N - 1) (E^2 / K^2) 0.25}$$

Desarrollo (Ver Anexo G)

3.5 PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

- Revisión crítica de la información recogida.
- Limpieza de información defectuosa: contradictoria, incompleta, no pertinente.
- Tabulación de datos.

- Codificación de los datos para que puedan ser analizados.
- Control de la información obtenida.
- Representación gráfica de los datos. (Pasteles)

3.6 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

- Análisis estadístico de los resultados. En este apartado se destacan las tendencias o relaciones de acuerdo con los objetivos.
- Comprobación de la necesidad, relacionando dos o más variables.
- Definición de conclusiones y recomendaciones que se desprenden de la investigación y del criterio del investigador, respectivamente.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL

Ayudará al desarrollo del problema permitiendo conocer, la estructura de la empresa, personal y sus procedimientos de servicios de telecomunicaciones, con la finalidad de establecer los parámetros que actualmente funcionan en ANDINATEL S.A. Latacunga.

El presente capítulo está desarrollado a través de los siguientes parámetros:

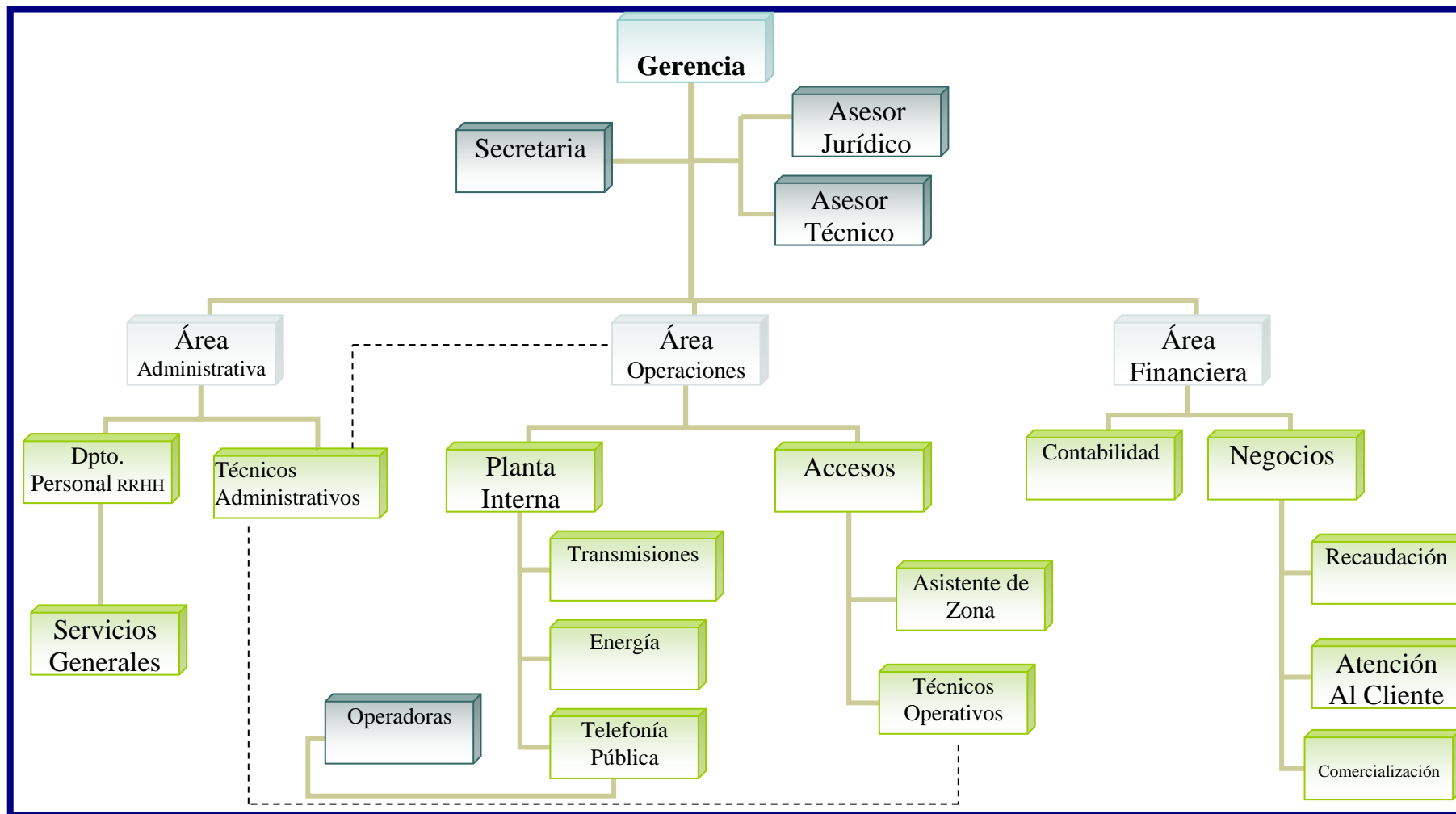
- Ubicación Estructural de la empresa. Resumen
- Descripción y Diagnóstico del Personal. Resumen.
- Descripción y Diagnóstico del Procedimiento de Servicios. Resumen.
- Análisis por Pregunta (Encuesta). Resumen del Directivo, Administrativo, Operativo y Abonados.
- Resumen General del Análisis de la Situación Actual

4.1 Ubicación Estructural de la Empresa.

ANDINATEL S.A. de Latacunga, actualmente se distribuye por tres (3) áreas funcionales: Directiva, Administrativa, Operaciones y Financiera, las mismas que son jerarquizadas y dirigidas por Gerencia.

Cumpliendo con la responsabilidad y funciones asignadas, para la consecución de los objetivos de la empresa.

Organigrama Estructural de ANDINATEL S.A. Latacunga



Elaborado por: Cristian Taco
Fuente: Dpto. RRHH ANDINATEL S.A.

4.1.1. Área de Directiva.

ANDINATEL S.A .de Latacunga cuenta con una gerencia política, sus posibilidades de supervivencia son débiles. Este alto cargo esta designado sobre la base de la afiliación y de las lealtades políticas.

4.1.2 Área Administrativa.

Se encarga de administrar los beneficios de cada departamento que integran a la empresa y es el único quien puede distribuir los recursos necesarios entorpeciendo las labores y relaciones.

4.1.3 Área de Operaciones.

Es uno de los departamentos que integran la estructura de ANDINATEL S.A. de Latacunga. Se caracteriza por no ser el soporte informativo y de control para el cumplimiento de los objetivos de la empresa ya que no se cumple las normas y todas las actividades que ejecuta el personal.

4.1.4 Área Financiera.

Determina la maximización del beneficio y la riqueza de la empresa, tomando decisiones en la planificación financiera que es la táctica de que dependerá para el futuro y optimizar la competitividad.

Resumen.

Luego de haber realizado el análisis correspondiente se determina:

- Mal diseño, distribución, jerarquización y departamentalización del organigrama estructural (Gráfico Ver Pág. 23).
- Dependencia absoluta de todas las áreas de las decisiones gerenciales.
- Administración de la estructura orgánica de forma inexacta provocando limitación en la comunicación de normas y procedimientos.
- Inobservancia al registro oficial (Vademécum), induciendo a la confusión de dependencia.
- No aparece el departamento de Distribuidor, Planificación y Fiscalización.
- Cambio de áreas para captar gerencia y sus coidearios la potestad de las órdenes.

4.2 Descripción y Diagnóstico del Personal.

4.2.1 Directivo.

- **Gerente.**

Ejerce la representación legal de ANDINATEL S.A. Latacunga, de conformidad con las leyes y reglamentos vigentes.

Dirige organiza, controla, coordina y supervisa las actividades técnicas, administrativas y financieras de acuerdo a las políticas emitidas por la gerencia general (Quito).

Celebra contratos y contrae obligaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones acorde a la legislación y reglamentación vigente.

Controla la recaudación de valores correspondientes a la prestación de servicios.

Administra los recursos disponibles de la gerencia de acuerdo con lo dispuesto por el presente reglamento.

Dirigir la ejecución y liquidación presupuestaria.

Presentar a Gerencia General (QUITO) para conocimiento y aprobación del Directorio los siguientes documentos:

- 1) Plan operativo anual de servicios de telecomunicaciones
- 2) Pro forma presupuestaria
- 3) Presupuesto de inversión y operación
- 4) Balances Contables y Estados Financieros
- 5) Informe de labores anualmente.

Vela por el cumplimiento de las disposiciones y resoluciones del Directorio y Gerencia General.

Celebra y Suscribe contratos con otras instituciones, personas naturales o jurídicas.

Presenta y somete a consideración de la Gerencia General el estado mensual de caja, saldos de asignaciones de ingresos, gastos a nivel de programas.

Solicita al Gerente General (QUITO), el nombramiento y remoción del personal subalterno.

Delega su representación y autoridad a otros funcionarios de la gerencia, para que puedan suscribir y tomar decisiones en asuntos que sean de competencia del gerente.

Presentar a Gerencia General (Quito) criterios, sugerencias y recomendaciones que permitan precautelar los intereses de la empresa.

Informar a la gerencia General, en forma mensual y anual el avance de proyectos, programas y demás actividades.

➤ **Asesor Jurídico**

Asesora en material legal al Gerente y además a los Jefes de las unidades Administrativas.

Participa y emite criterios jurídicos sobre contratos, acuerdos y convenios que realiza la Gerencia.

Elabora y prepara contratos y gestionar trámites judiciales y extrajudiciales.

Archiva en forma técnica los contratos, convenios, juicios e informes.

Elabora y presentar al Gerente sobre el desarrollo y cumplimiento de las actividades programadas por la unidad.

Ejerce en la jurisdicción de la gerencia, la defensa de juicios ante los juzgados y tribunales de la República.

Cumplir y hacer cumplir las Leyes y reglamentos de Andinatel.

➤ **Asesor Técnico**

Brinda Asistencia técnica y consultoría específica de la empresa así como la coordinación interinstitucional y extrainstitucional.

Relaciona al gerente con las diferentes áreas de Andinatel.

Prepara normas y procedimientos para la elaboración y ejecución de proyectos.

Elaborara en coordinación con el Gerente el Plan Operativo a largo, mediano y corto plazo; y presentar a conocimiento y aprobación del Gerente General (Quito).

Elabora planes básicos de servicios de telecomunicaciones para el personal TO.

Da el asesoramiento técnico a organismos oficiales o a personas naturales o jurídicas que lo requieran en telecomunicaciones.

Implementa y controlar los diferentes proyectos que se hallen en ejecución, a fin de realizar los ajustes necesarios.

Informa mensualmente al Gerente sobre el avance de los programas de trabajo desarrollados por el personal.

Analiza los sistemas y procedimientos de las dependencias de ANDINATEL S.A. al fin de optimizar los servicios administrativos.

➤ **Secretaria**

Organiza, dirige y controla el trámite de correspondencia de Gerencia.

Convoca a reuniones y más actos presididos por el Gerente y distribuir a los participantes la información necesaria y actuar en calidad de secretaria.

Recibe trámites y preparar la correspondencia de la Gerencia.

Controla las disposiciones emanadas por el Gerente.

Confiere certificaciones y autentificar los documentos de Andinatel, previo autorización del Gerente.

Coordina las reuniones de trabajo de la Gerencia.

4.2.2 Administrativo

➤ Jefe Administrativo

Programa, dirige controla y coordina las actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, organizacionales y materiales.

Cumple y hace cumplir las normas, requisitos y sistemas técnicos para la administración del personal.

En coordinación con las diferentes unidades administrativas, sugerir las necesidades del personal técnico, administrativo y financiero.

Elaborar y presentar a consideración del Gerente los documentos e informes solicitados.

Programa, organiza, dirige y controlar las actividades del personal técnico administrativo

Supervisa la correcta y oportuna revisión de materiales de oficina de acuerdo con las necesidades administrativas.

Recepta, estudia las solicitudes relacionadas con aspectos técnicos.

Recomienda la elaboración y modificación de reglamentos y normas para los servicios de telecomunicaciones.

Ejecuta el seguimiento, control y evaluación del cumplimiento de las funciones que corresponde realizar a cada unidad administrativa.

Colabora con la dirección financiera y la de Recursos Humanos en la elaboración del Presupuesto de ANDINATEL S.A. de Latacunga.

Analiza y estudia sistemáticamente y permanente la estructura orgánica de ANDINATEL S.A. de Latacunga con el fin de recomendar cambios inmediatos y oportunos.

Efectúa análisis de los Recursos Humanos de ANDINATEL S.A. Latacunga para determinar la conveniencia o suprimir cargos ocasionales.

➤ **Asistente de Zona**

Prepara los informes técnicos de rigor.

Participa en la elaboración de bases de especificaciones técnicas para la ejecución de actividades del personal.

Prepara requerimientos de asistencia técnica para el desarrollo de actividades para el personal.

Establece un sistema técnico de control y gestión de los expedientes de los servidores y trabajadores de ANDINATEL S.A. de Latacunga.

Prepara informes sobre las acciones del personal mediante cuadros, gráficos demostrativos y estadísticos.

➤ **Técnicos Administrativos**

Planifica, ejecutar y controlar los programas de operación y mantenimiento.

Realiza y supervisar el mantenimiento preventivo y correctivo.

Efectúa comprobación técnica.

Determina las necesidades de equipos, materiales y herramientas para el normal funcionamiento de las funciones.

Coordina con la tarea de operaciones para la tomar acciones conjuntas.

Presenta al gerente o al jefe inmediato datos de informes periódicos de las actividades desarrolladas.

Elabora registros de control técnico.

Supervisa y participa en las instalaciones de nuevas redes telefónicas así como también la comprobación de su funcionamiento.

Administra el uso de los sistemas operativos en base a controles de usuarios.

Establece requerimientos de equipos, documentos y materiales para el normal funcionamiento de las operaciones.

Controla y coordina órdenes y demás documentos requeridos para los trámites de Telecomunicaciones.

Realiza trámites por contratación e instalación de servicios temporales de Telecomunicaciones.

Participa en la instalación, ampliación, reparación puesta en servicio y aceptación de los sistemas de Telecomunicaciones.

Participa en la Fiscalización técnica.

Participa en la elaboración de especificaciones técnicas para la adquisición de equipos y materiales.

Participa en las pruebas de aceptación de nuevas instalaciones de redes telefónicas.

Elaborar estadísticas periódicas referentes a instalaciones y reparaciones de líneas de abonados.

4.2.3 Operativo

➤ Jefe Técnico Operativo

Determina las necesidades en equipos, materiales y herramientas para el personal.

Solicita autorización al Área de Administración para los egresos de bodega.

Participa en la elaboración de informes técnicos sobre el cumplimiento de las labores diarias de los trabajadores.

Controla la existencia mínima de materiales, herramientas y equipos.

Planifica ejecutar y controlar las instalaciones y reparaciones de líneas a los abonados.

Proporciona de implementos de seguridad al personal que trabaja a bajo riesgo.

Elabora patrones de rendimiento para ejecutar instalaciones y reparaciones.

Controla y supervisa la correcta operación de los sistemas.

Participa en la instalación, ampliación puesta en servicio y aceptación de los sistemas operativos.

Participa en la fiscalización técnica, conjuntamente con el área administrativa.

Evaluar los resultados de los trabajos realizados.

➤ **Planificación y Fiscalización**

Realiza estudios de implementación, expansión y reubicación de los servicios telefónicos.

Elabora registros de control mensual y anual de las labores realizadas.

Supervisar y fiscalizar los proyectos de redes telefónicas por administración directa.

Supervisa las pruebas de aceptación de las redes telefónicas.

Participar en la elaboración de especificaciones técnicas y materiales utilizados en las instalaciones de redes telefónicas.

Programa y realizar anteproyectos para el plan operativo.

Elabora las especificaciones técnicas.

Lleva un inventario de los materiales y equipos utilizados.

Programa, organiza e implementa adecuados sistemas de seguimiento y control en la ejecución de la fiscalización.

➤ **Técnicos Operativos**

Determina las necesidades de equipos, materiales y herramientas para el normal funcionamiento de todas las actividades.

Prepara las órdenes de trabajo y más requisitos para proceder a dar seguimiento a la operación.

Coordina con el Distribuidor para realizar patrones de comprobación en la instalación y reparación de las redes telefónicas.

Controla la existencia de materiales, herramientas y equipos.

Realiza las instalaciones de acuerdo a las normas técnicas establecidas.

Elabora informes técnicos sobre el cumplimiento de las actividades.

Coordina con la sección del Distribuidor en la elaboración de documentos que permitan de fácil acceso a la información técnica.

Participa en las pruebas de aceptación de los sistemas telefónicos.

Elabora registros de las instalaciones y averías realizadas.

Garantiza a las personas el correcto servicio prestado.

Resuelve en primera instancia el reclamo e inquietudes de los usuarios en el servicio de Telecomunicaciones.

Presenta al jefe de operaciones informes sobre las actividades desarrolladas.

Establece la operación dentro del horario y turno de trabajo.
Informa a los usuarios del servicio prestado.

Reporta al área del Distribuidor sobre daños de circuitos y series telefónicas.

Mantiene informado a los abonados sobre la nueva reparación y aplicaciones de los servicios telefónicos.

Resumen

- El personal directivo esta al tanto de sus responsabilidades pero se atribuye otras asignaciones que no conciernen en su dirección.
- El área administrativa tiene la mayor responsabilidad en la toma de decisiones pero no se cumple por la mala organización estructural debido a la designación política gerencial.
- No se refleja la dependencia, de cada área y los niveles.
- Reducción o cambio de algunas actividades que de vez en cuando las ejecutan.
- Desconocimiento en la generación de información técnica por centralización de actividades.

- Los Técnicos Operativos tienen conocimiento con quien se genera la información técnica por experiencia vivida, más no por que se le asesora o enseña.

4.3 Descripción y Diagnóstico del Procedimiento de Servicios.

Procedimiento de Servicios de Instalación

e
r
m
i
t
e

c
o
n
o
c
e
r

d
e

forma más clara como se relaciona las diferentes áreas con la sección operativa en los procedimientos de servicios de telecomunicaciones (Instalaciones y Reparaciones).

A continuación citaremos los procedimientos que actualmente se manejan empíricamente.

- Procedimiento de Servicios de Instalaciones y Reparaciones.

Abonado
E Dependen: Abonado

Procedimiento de Servicios de Reparación Objetivo: Promover la eficiencia y satisfacción del cliente con el servicio que presta ANDINATEL S.A. de Latacunga.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
a	
b	
o	
Abonado	1) Solicita línea telefónica <u>atención al cliente</u>
a	
d	
o	
p	
Atención al Cliente	2) Recapta solicitud emite a <u>jefe técnico</u>
r	
:	
C	
Jefe técnico	3) Al ver solicitud pide informe técnico a <u>asistencia de zona</u>
r	
i	
s	
t	
i	
a	
Asistencia de zona	4) Verifica existencia de puertos y emite informe a <u>Jefe Técnico</u>
n	
T	
a	
c	
o	
Jefe técnico	5) Recibe informe y pasa con solicitud a <u>Gerente</u>
F	
u	
e	
n	
Gerente	6) Aprueba o no solicitud
e	<u>FIN DEL PROCESO</u>
:	

Abonado	
Dependen: Abonado	
Objetivo: Determinar la relación y atención del abonado con el servicio que presta ANDINATEL S.A. de Latacunga.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Abonado	1) Se acerca a las oficinas de ANDINATEL S.A. donde le informan que debe llamar al número 100
Operadora	2) Contesta llamada pide datos y reporta a gerencia <u>FIN DEL PROCESO.</u>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (1)

Resumen

- El servicio de ANDINATEL S.A. de Latacunga en las instalaciones se produce con la presencia del abonado solicitando una línea sin informarle si será o no factible su pedido. Teniéndose que acercarse después a informarse.
- El área técnica desconoce de la información requerida.
- EL gerente es quien decide, sin proceder a una gestión técnica
-
- Mientras en el servicio de reparaciones algunos usuarios desconocen cómo reportar el daño, por la falta de información.

Nivel: Directivo	
Dependen: Gerente	
Objetivo: Conocer la gestión que se da al momento de reportarse instalaciones y reparaciones por parte del abonado.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Gerente	1) Planifica las actividades operacionales del personal 2) Pide informe sobre normas y procedimientos al <u>Asesor Técnico</u>
Asesor Técnico	3) Elabora informe de procedimientos que se van a aplicar y los que se están ejecutando pasa <u>al Gerente</u>
Gerente	4) Recibe informe aprueba los procedimientos Envía oficio respectivo de resoluciones a <u>Secretaria</u>
Secretaria	5) Recibe oficio y comunica a los demás departamentos mediante e-mails. <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado Por: Cristian Taco
Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- El gerente de ANDINATEL S.A. de Latacunga, las actividades de trabajo tiene centralizadas por lo que genera lapsos de tiempo injustificados, perjudicando al usuario.
- Debería realizar una reunión de trabajo con los demás jefes departamentales para de esa forma distribuir mejor las actividades, delegando a cada uno de ellos el control y evaluación de las actividades.
- Al reportarse el servicio, se debe comunicar al área técnica administrativa y operativa para de forma inmediata brindar el servicio.
- Las actividades que se implanta por parte del Asesor Técnico no son las necesarias por la falta de relación con las demás dependencias.
- Gerencia tiene un nivel de autoritarismo el la toma de decisiones

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (2)	
Nivel: Directivo	
Dependen: Asesor Técnico	
Objetivo: Verificar la determinación e implementación de normas y procedimientos.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Asesor Técnico	1) Prepara oficio de normas y procedimientos a ejecutarse en las operaciones pasa al <u>Gerente</u>
Gerente	2) Recibe oficio, prueba y ejecuta las normas y procedimientos. 3) Aplica en el plan Operativo comunica al <u>Asesor Técnico</u>
Asesor Técnico	4) Elabora plan básico de servicios de telecomunicaciones para el personal Técnico Operativo y pasa al <u>Gerente</u>
Gerente	5) Conoce Ejecuta y Controla las actividades técnicas. <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco
Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- Apreciamos que la planificación de actividades a desarrollarse realiza el asesor técnico quien elabora según conveniencia de este, esperando la aprobación de gerencia para su ejecución.
- Las actividades para ser ejecutadas, deberían seguir un proceso donde intervengan todas las áreas relacionadas con el aspecto técnico.
- Al área operativa no se le toma en cuenta en la distribución de trabajo, provocando la atribución de otras actividades que no conciernen al Gerente.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (3)

Nivel: Directivo

Dependen: Secretaria

Objetivo: Conocer como se imparte las resoluciones tomadas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Secretaria	1) Recibe y Envía informe al personal mediante e-mail las disposiciones que se toman en el día o las ya delegadas para la semana de trabajo 2) Comunica al <u>Gerente</u>
Gerente	3) Se informa de las actividades desarrolladas <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- Una vez tomada las resoluciones de trabajo la encargada de emitirlas es secretaria a través de e-mails, consecuentemente no se permite la posibilidad de expresar la inconformidad a las estas.
- Al escuchar los diferentes criterios se llegaría a un consenso de lo prioritario, facilitando los procesos inmersos a estos.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (4)	
Nivel: Administrativo	
Dependen: Jefe Administrativo	
Dependen: Jefe Administrativo	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe Administrativo	1) Coordina para presentar las necesidades de materiales, equipos y herramientas del Personal Técnico Operativo con el <u>Jefe Técnico Operativo</u>
Jefe Técnico Operativo	2) Emite informe de lo requerido a <u>Jefe Administrativo</u>
Jefe Administrativo	3) Recibe informe y Comunica al <u>Gerente</u>
Gerente	4) Conoce de las necesidades del Personal. 5) Coordina para tomar resoluciones con el <u>Asesor Técnico</u>
Asesor Técnico	6) Toma las resoluciones de dotar con todo el material solicitado y comunica al <u>Gerente</u>
Gerente	7) Da paso a la entrega de lo requerido por el personal Técnico Operativo en la orden de trabajo para dar un mejor servicio y elabora detalles de la resolución tomada y comunica a <u>Jefe Administrativo</u> (Ver Anexo H e I)
Jefe Administrativo	8) Da a conocer al área Técnica Operativa sobre dicha resolución. 9) Entrega y Supervisa la correcta y oportuna revisión de materiales, equipos y herramientas. <u>FIN DEL PROCESO</u>

Resumen

- Como no existe los correctos procedimientos el jefe administrativo provee de todos los materiales, herramientas y equipos que entrega al personal sin saber si son destinados para el correcto uso, consecuentemente hay pérdidas económicas para la empresa.
- No existe la correcta planificación de trabajo, por tal razón el área operativa no tiene un plan básico donde se pueda determinar los requerimientos
- Gerencia por tener centralizadas las funciones no desarrolla acciones conjuntas con las áreas implicadas en el desarrollo de actividades impidiendo de que alguien se haga cargo del control y manejo de materiales, equipos y herramientas.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (5)

Nivel: Administrativo

Dependen: Técnicos Administrativos

Objetivo: Determinar la fijación de las actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Administrativos	1) Prepara informes técnicos de rigor de las actividades que se van a desarrollar y pasa al <u>Jefe Técnico Operativo</u>
Jefe Técnico Operativo	2) Recibe informe técnico y pasa al <u>Gerente</u>
Gerente	3) Recibe informe relacionado con aspectos técnicos. 4) Determina necesidades prioritarias para desarrollo de actividades y comunica al <u>Jefe Técnico Operativo</u>
Jefe Técnico Operativo	5) Establece las actividades a desarrollarse por los Técnicos Operativos <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- El personal técnico administrativo como podemos apreciar tiene más relación con el personal operativo pero no determinan las actividades a desarrollarse, esperando la autorización del personal directivo.
- El Jefe Técnico Administrativo al saber sobre las actividades que se van a desarrollar comunica recién al área operativa aspectos técnicos.
- El área operativa depende del Gerente para ejecutar las actividades.
- Al contar el personal que labora en ANDINATEL S.A. de Latacunga. con una guía de procedimientos seria más fácil la planificación de las actividades técnicas operativas partiendo de esta área.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa (6)

Nivel: Operativo

Dependen: Jefe Técnico Operativo

Objetivo: Interpretar como se da la comunicación de actividades

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe Técnico operativo	1) Elabora especificaciones técnicas para la ejecución de actividades. (Codificación) Ver anexo L 2) Coordina e informa acciones a tomar comunica al <u>Gerente</u>
Gerente	3) Recibe informe y determina acciones a tomar 4) Distribuye trabajo y comunica a <u>Jefe Técnico Operativo</u>
Jefe Técnico Operativo	5) Recibe información, coordina acciones a tomar 6) Prepara ordenes de trabajo (Parte) Ver Anexo H, I y J 7) Reparte ordenes de trabajo a <u>Técnicos Operativos</u>
Técnicos Operativos	8) Reciben ordenes trabajo (Parte) <p style="text-align: center;"><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- Para realizar las labores se necesita la aprobación de gerencia.
- Gerencia determina que actividad van a realizar
- Jefe técnico debería ser quien planifique las actividades
- Determinar que es lo prioritario para la atención al usuario
- Facilitar al personal operativo sus labores mediante la correcta distribución de trabajo.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa De Ejecución (A)

Nivel: Operativo

Dependen: Asistente De Zona

Objetivo: Saber la relación de las áreas Administrativas y Operativas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Asistente de Zona	1) Conoce las órdenes técnicas emitidas por el Jefe Técnico a través de e-mails 2) Determinan si existen Reparaciones e Instalaciones. 3) Si existe instalaciones proceden a realizar la conexión respectiva (puente) 4) Realizan la comprobación técnica a través de la mesa de prueba (Generador de tono). Donde indica su funcionamiento o que tipo de avería (Ver Anexo M) 5) Esperan comunicación con <u>Técnicos Operativo</u>
Técnicos Operativos	6) Proceden a instalar o a reparar 7) Se comunican con <u>Asistencia de</u>

	<u>Zona</u>
Asistencia de zona	<p>8) Indica los puertos en el armario para la reparación o instalación</p> <p>9) Determinan que tipo de daño es para la reparación</p> <p>10) Comprueba funcionamiento si es instalación o reparación</p> <p>11) Se comunica con <u>Técnicos Operativos</u></p>
Técnicos operativos	<p>12) Proceden a ejecutar el trabajo y comprobación</p> <p>13) Llenan la orden de trabajo con la respectiva codificación (Ver Anexo L)</p> <p>14) Firman la orden de trabajo al culminar su jornada, entregan al <u>jefe Técnico</u></p>
Jefe Técnico	<p>15) Recibe ordenes firmadas</p> <p>16) Supervisa los trabajos</p> <p style="text-align: right;"><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Resumen

- Asistente de zona para conocer las actividades que se van a desarrollar deben verificar el correo electrónicos y esperar la comunicación con los Técnicos Operativos.
- El trabajo no es realizado de forma conjunta porque Asistencia de Zona se adelanta en servicio de instalación sin saber si el Técnico Operativo lo realizara bien o no.
- El personal conoce que tipo de daño ha sido reportado cuando asistencia de zona lo determina.
- El personal Técnico como no sale realizar su labor con un panorama claro, existe la posibilidad de no ejecutar el trabajo
- Al descentralizar las actividades Asistencia de Zona, facilitaría las labores del personal ahorrando tiempo y dinero.

Procedimiento de Servicios de Instalación y Reparación Etapa De Ejecución (B)

Nivel: Operativo

Dependen: Técnicos Operativos

Objetivo: Determinar como se desarrolla las actividades tomadas ya por el nivel directivo

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Operativos	1) Reciben orden de trabajo por parte del jefe técnico (Ver Anexo H,I,J,K) 2) Proceden a la revisión y clasificación respectiva de las ordenes 3) Retiran material, equipo, y herramientas donde el <u>Jefe Administrativo</u>
Jefe administrativo	4) Autoriza a bodega los egresos de materiales, equipos y herramientas. A los <u>Técnicos Operativos</u>
Técnicos Operativos	5) Reciben los egresos 6) Proceden a ir al destino fijado en el parte <p style="text-align: center;"><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Descripción del Procedimiento de Servicios Instalación Etapa (B1)

Nivel: Operativo

Dependen: Técnicos Operativos

Objetivo: Determinar como se desarrolla las actividades tomadas ya por el nivel directivo

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos operativos	1) Realizan la conexión respectiva (Punteando el Armario y Luego Conectan la línea al distrito respectivo) 2) Se comunican con <u>Asistencia de Zona</u>
Asistencia de zona	3) Verifica funcionamiento 4) Comunica a <u>Técnicos Operativos</u>
Técnicos Operativos	5) Comprueban funcionamiento, 6) Dejan línea al usuario este o no <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Descripción del Procedimiento de Servicios Reparación Etapa B2

Nivel: Operativo

Dependen: Técnicos Operativos

Objetivo: Determinar como se desarrolla las actividades tomadas ya por el nivel directivo

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Operativos	1) Llegar la lugar destinado 2) Proceden a ser la comprobación técnica con <u>asistencia de zona</u>
Asistencia de zona	3) Realiza la verificación a través de la mesa de prueba donde le indica el daño producido indicándole si es interno o externo y que tipo de avería 4) Al ser interno el daño preceden a la reparación verificando los respectivos puertos de los pares 5) El daño externo comunica al personal (Ver Anexo M)
Técnicos Operativos	6) Proceden a la reparación sabiendo que tipo de avería tiene <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco

Fuente: Investigación de Campo

Resumen de la Etapa B, B1 Y B2

- Como se puede ver el personal para realizar su trabajo, revisa sus respectivos partes para solicitar las respectivas herramientas, equipos, y materiales
- El personal Técnico Operativo como no tiene la suficiente información, puede incumplir en sus labores porque en la tabla asignada se encuentra especificaciones de no realizar el trabajo (Ver Anexo L)
- Al llegar al lugar de trabajo dependen totalmente de Asistencia de zona ya sea en las instalaciones y reparaciones.
- Las actividades del personal no son controladas por el jefe técnico, trayendo consigo pérdidas económicas y de tiempo, como también la inconformidad de los clientes perjudicando la imagen de la empresa.
- Antes de emitir las órdenes de trabajo se debería clasificar que grupo de trabajo se encarga de las instalaciones y reparaciones
- Impartir en las órdenes de trabajo que tipo de daño es reportado y poder repararlo

CAPITULO V

ANÁLISIS ECONÓMICO.

5.1 Presupuesto para la Ejecución del Trabajo Investigativo.

Al establecer un manual genera costos primarios y secundarios

Los Costos Primarios. ANDINATEL S.A. de Latacunga, debe asumir los Directivos, en cuanto al: Proceso de Legalización (Notaria y Registro Oficial de La Ley de Telecomunicaciones), costo del asesor jurídico

Los Costos Secundarios son aquellos que interviene indirectamente para la implementación del Manual como son: Materiales de Oficina, Transporte, Consultarías y Auditorías que determinen costos reales y finalmente el empastado.

5.1.1 Costos Primarios

ANDINATEL S.A. de Latacunga, deberá contar con los siguientes documentos legales:

Acta de Constitución

Registro Oficial de La Ley de Telecomunicaciones.

Nómina de la Directiva

Cédulas de Ciudadanía de los Directivos

Certificados de Votación

Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones.

(Tres (3) ejemplares del documento: 1º Directorio 2 Notaria 3 Registro Oficial Ley de Telecomunicaciones.)

Petición del Asesor Jurídico.

Costo de Legalización en La Notaria Pública del República. Cada una de las hojas deberá ser registrada y notariada sumando un valor total de trescientos cincuenta dólares americanos (\$350,00) más gastos de revisión. Este valor fue obtenido de la Notaria Primera del Cantón Latacunga a cargo del notario Dr. Hugo Berrazuela.

Costo del Trámite para la Publicación en el Registro Oficial de la Ley de Telecomunicaciones. Una vez notariado el Manual de Procedimientos, se lleva ante el CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, junto con los estatutos de la empresa para proceder a elevar y suscribir en la Ley tendrá un costo de doscientos sesenta dólares americano (\$260,00).

Costo del Asesor Jurídico. El Abogado de ANDINATEL S.A. de Latacunga será nombrado por el Directorio, mismo que costeará lo siguiente:

Honorarios Profesionales. Novecientos dólares americanos (\$900,00), que se le asignarán para todos los gastos necesarios, más doscientos dólares americanos (\$200,00) por concepto de viáticos si fuese necesario.

5.1.2 Costos Secundarios.

Son los siguientes parámetros.

Materiales de Oficina. Compra de los materiales que contribuyen a la finalización del manual. Tales son:

Cartuchos de Impresión, cuarenta y dos dólares (\$42,00) americanos

Carpetas dos (\$2,00) americanos.

Transporte: Diez dólares (\$10,00) americanos

Consultarías y Auditorías. Doscientos dólares (200,00) americanos.

Empastado. Se realizara en Librería Legalizada por el SRI el valor designado es de Diez dólares (10) americanos. Según Imprenta y Librería Industrias Gráficas.

El total es de Doscientos Sesenta y Cuatro dólares (\$264,00) americanos.

5.1.3 Costo Total del Manual.

Después de tener los costos primarios y secundarios se estableció:

Costos Primarios un total de mil setecientos diez (\$ 1710) más los Costos secundarios con un total de Doscientos Sesenta y Cuatro dólares (\$264,00) americanos nos da un total de Mil novecientos setenta y cuatro dólares (\$1974) americanos.

CAPÍTULO VI

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DE ANDINATEL S.A. DE LATACUNGA.

6.1. INTRODUCCIÓN:

En la actualidad, la aplicación de los procesos correctos marca la diferencia decisiva para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Prácticamente no existen áreas de especialización en las organizaciones en las que no intervengan las secuencias e interacción de los procesos.

Es necesario buscar nuevas herramientas que fortalezcan o mejoren los procesos organizacionales tanto en el ámbito administrativo como operativo, basándonos en un objetivo común: "Lograr la eficiencia requerida para llegar a optimizar los recursos organizacionales en base a Procedimientos".

Los resultados que obtienen las empresas dependen cada vez más de las acciones necesarias para alcanzar la mejora continua de sus procedimientos, la posibilidad de diferenciarse de cada organización radica en la capacidad de adaptación, ligamiento y explotación de los procedimientos.

El presente manual de procedimientos incluye:

- Un **Justificativo** del porque es importante la utilización del presente manual.

- También **Objetivos, Visión, Misión, Políticas y Valores** que señalan el rumbo, parámetros que deben ser considerados en el desempeño de sus funciones.
- Una **Estructura Orgánica**, que permite conocer la relación de dependencia, jerarquía y niveles de cada unidad de trabajo.
- Además la **Descripción y Diagramas de Procedimientos** Lógicos y Sistemáticos los cuales permiten que las actividades se desarrollen de una manera fácil, clara y ordenada.

6.2 JUSTIFICACIÓN.

EI MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DEL PERSONAL TÉCNICO OPERATIVO DE ANDINATEL S.A. DE LATACUNGA sirve de base para el apoyo e información necesaria y actualizada.

Este facilitará las actividades del personal Técnico Operativo ya que proporcionará información precisa para realizar los procedimientos necesarios en el cumplimiento de actividades y brindar un mejor servicio de Telecomunicaciones.

Esta diseñado de forma clara y sencilla, para facilitar el desarrollo de actividades con procedimientos secuenciales lógicos para un mejor desempeño laboral.

6.3 ALCANCE.

Dentro de ANDINATEL S.A. de Latacunga las áreas de aplicación y alcance del manual, serán destinadas a los departamentos Técnicos Operativos y Administrativos, que intervengan de forma directa o indirecta en las actividades diarias.

Priorizando el manual a la optimización, facilitación y respaldo de los procedimientos actuales, mismos que deberán ser aplicados de acuerdo a las normas vigentes y necesarias.

5.4 VISIÓN.

El manual deberá ser y ser reconocido como líder en soluciones técnicas de telecomunicaciones

6.5 MISIÓN.

Brindar un servicio de telecomunicaciones con calidad, garantizando valor para sus clientes, accionistas y colaboradores contribuyendo al desarrollo nacional, sustentado principalmente en rutinas de procedimientos lógicamente establecidos

6.6 OBJETIVOS:

6.6.1 OBJETIVO GENERAL.

Proporcionar a ANDINATEL S.A. de Latacunga un instrumento de ayuda que permita facilitar las labores del personal técnico

operativo; detallando todas y cada una de las actividades a seguir para su cumplimiento eficiente y eficaz.

6.6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

- Proporcionar información clara y pormenorizada de rutinas de procedimientos
- Proponer procedimientos que guíen los pasos ordenadamente.
- Indicar las secuencias que se deberá seguir para realizar las actividades.
- Desempeñar un conjunto de actividades claves en el más alto nivel de rendimiento.
- Minimizar costos en los procesos operativos de ANDINATEL S.A. en la reparación de daños.
- Eliminar reprocesos (Hacerlo bien la primera vez).

6.7 POLÍTICAS.

- Proveer Servicios de Telecomunicaciones, de acuerdo con los respectivos procedimientos necesarios para satisfacer las expectativas de nuestros clientes, legales y reglamentarios.
- Los procedimientos en cualquier administración estarán sujetos a revisiones periódicas y fomentar la mejora continua

- Cumplir con los objetivos planificados siguiendo con los procesos establecidos.
- Cooperar y trabajar de manera coordinada con las demás áreas para no entorpecer las actividades
- El sistema que se implante debe ser complejo y abstracto
- Reducir los tiempos de respuesta de instalaciones y reparaciones
- Priorizar la atención en los procesos de instalación y reparación de líneas telefónicas, de acuerdo con la segmentación de los clientes.
- Proporcionar información precisa a quien lo requiera.

6.8 VALORES.

Productividad: Elevar los niveles de productividad, manteniendo al personal con procedimientos actuales y necesarios, ya que la gran comunicación se refleja en los clientes.

Ética y Transparencia: El manual responderá al por qué y para qué de los procedimientos implantados, estos no deberán depender que alguien vigile o supervise.

Flexibilidad: Deberá constituirse en una guía permanente para las actividades de los trabajadores. De esta manera será más fácil dar servicio, pues las decisiones estarán basadas en los procedimientos.

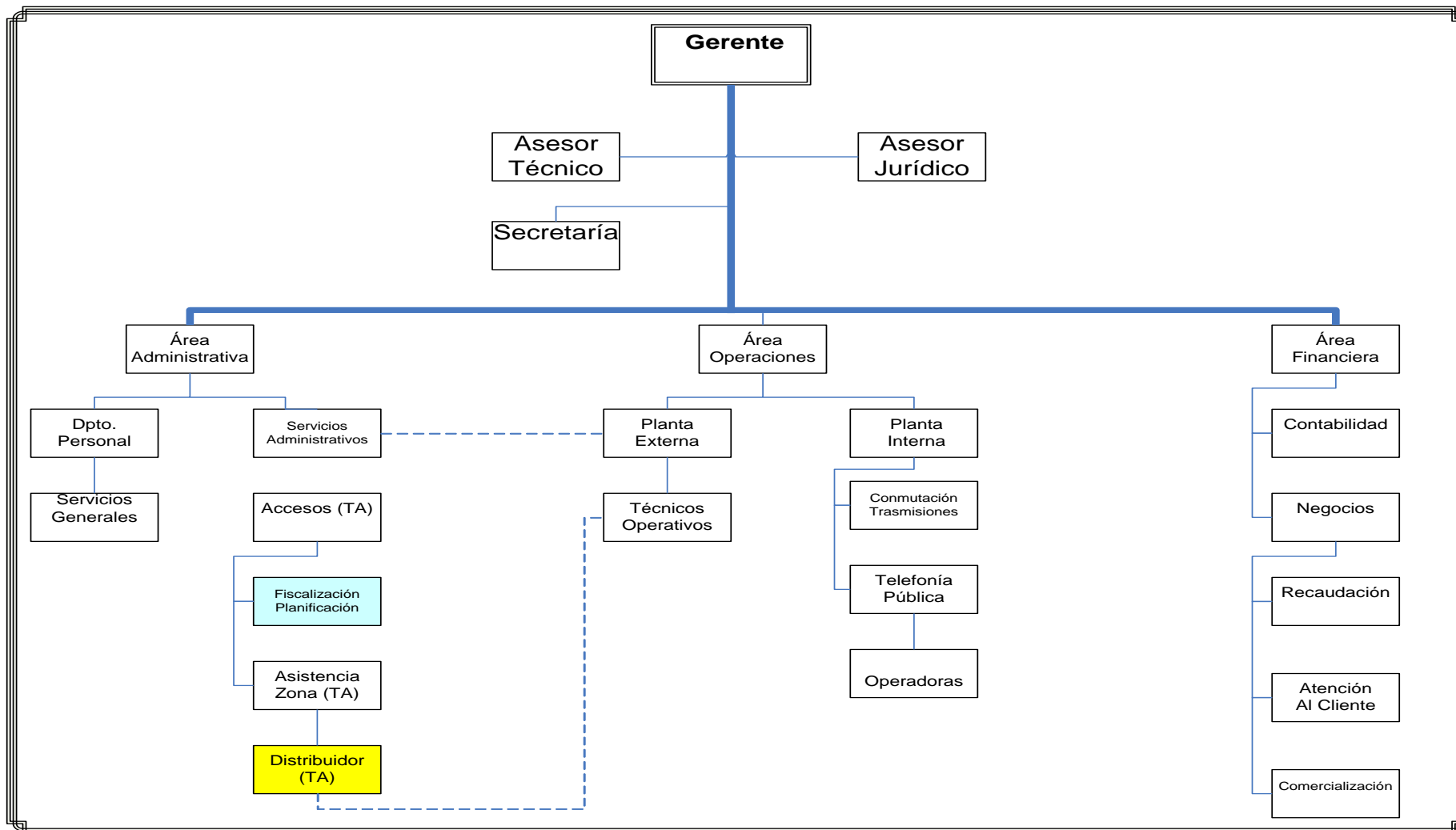
Primero el Cliente: Mantener un compromiso de servicio enfocado a los clientes en la satisfacción de sus necesidades.



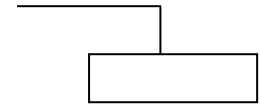
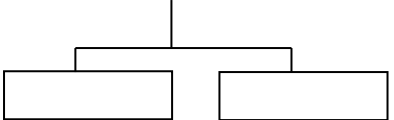
6.9 BASE LEGAL.

El presente Manual será sometido al Directorio General de ANDINATEL S.A. de Latacunga, que mediante decreto N° 1171 que hasta la actualidad está vigente, se expide la Ley Básica de Telecomunicaciones.

Que el Directorio de ANDINATEL S.A. de Latacunga, es el único facultado para la aprobación de Normas, Reglamentos, Organización, Funciones, Mejoras, Actualizaciones en Servicios Telefónicos, etc. Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones, para que pueda cumplir con lo que establece el Plan Nacional de Desarrollo de Telecomunicaciones y. en uso de las atribuciones que le confiere el Art. 16, literal j) de la Ley Básica de Telecomunicaciones.

6.10 Organización Estructural de ANDINATEL S.A. Latacunga



Niveles	Símbolo		
Directivo		Elaborado por:	Aprobado Por:
Asesor		Sr. Cristian Taco	N . N
Auxiliar			
Operativo			

6.11 DIAGRAMAS DE PROCEDIMIENTOS.

Descripción de Responsables y Secuencia de Actividades de Servicios de Telecomunicaciones.

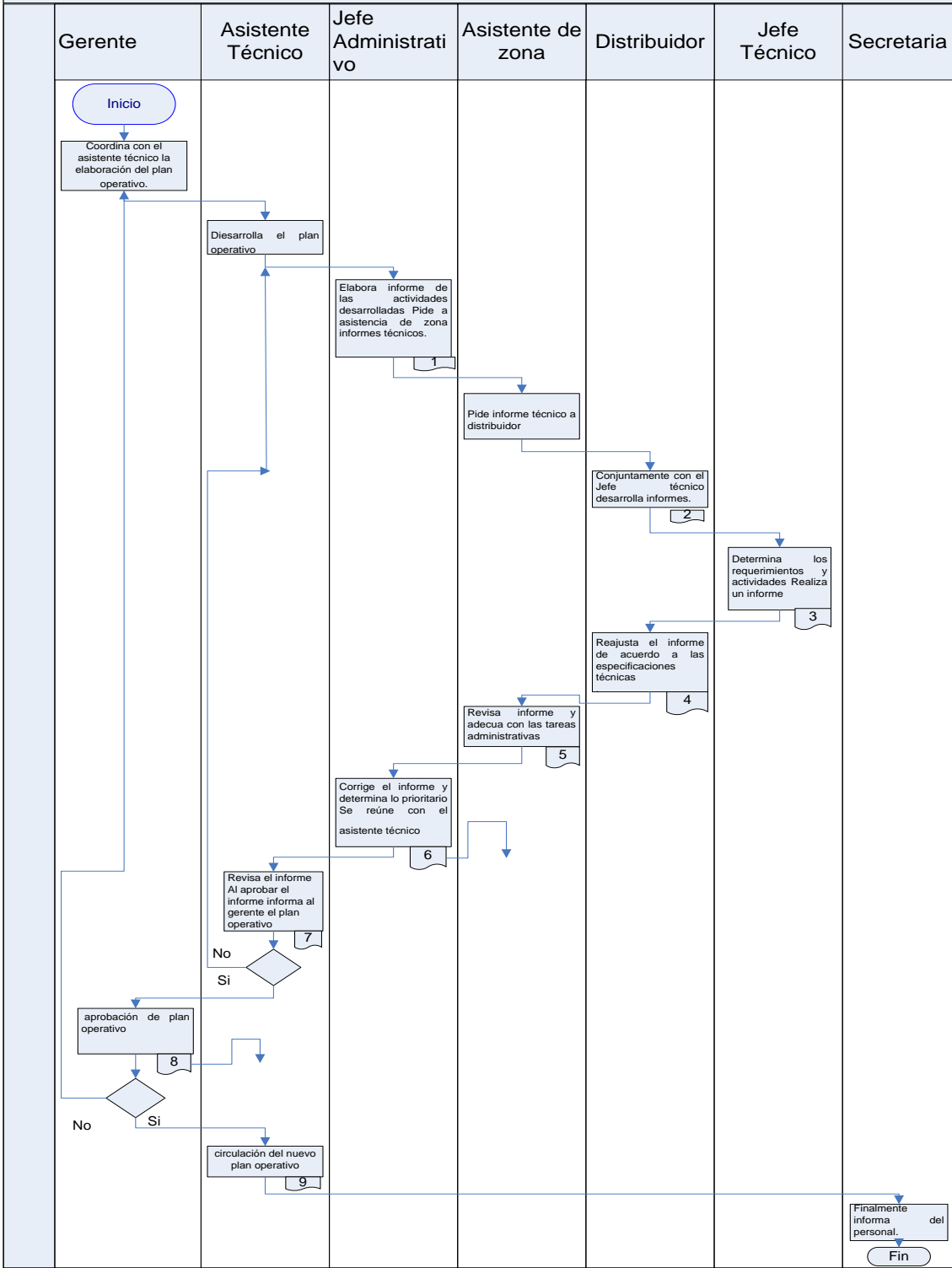
Procedimiento: Plan Operativo	
Nivel: Directivo	
Dependen: Gerente	
Objetivo: Proporcionar un plan guía de planificación de actividades para establecer metas, proyectos, materiales, del personal en su labor.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Gerente	1) Elaboración del plan operativo. 2) Envía solicitud <u>asistente técnico</u>
Asistente Técnico	3) Desarrolla el plan operativo. 4) Pide Informe de Actividades al <u>Jefe Administrativo</u>
Jefe administrativo	4) Elabora informe de las actividades 5) Pide informes técnicos a <u>asistencia de zona</u>
Asistente de zona	6) Pide informe técnico a <u>distribuidor</u>

Distribuidor	7) Comunica y desarrolla informes al <u>Jefe Técnico.</u>
Jefe Técnico	8) Determina los requerimientos y actividades de los técnicos operativos 9) Realiza un informe y da a <u>distribuidor.</u>
Distribuidor	10) Reajusta el informe de acuerdo a las especificaciones técnicas 11) Da pasó el informe a <u>asistencia de zona.</u>
Asistente de zona	12) Revisa informe y adecua con las tareas administrativas pasa <u>Jefe Administrativo</u>
Jefe Administrativo	13) Corrige el informe y determina lo prioritario para las necesidades del personal. 14) Se reúne con el <u>asistente técnico</u>
Asistente Técnico	15) Revisa el informe si no encuentra falencias aprueba si no regresa con las respectivas correcciones al jefe administrativo 16) Al aprobar el informe informa del plan operativo al <u>Gerente.</u>
Gerente	17) Al llegar el respectivo informe aprueba o no, de serlo el gerente informa al <u>asistente técnico.</u>
Asistente Técnico	18) Recibe información 19) Revisa plan para información de las unidades Técnicas Administrativas y Operativas

	20 Pide circulación del informe <u>Secretaria.</u>
Secretaria	21) Envía el correo a cada una de las unidades. Finalmente envía por correo <u>ELECTRÓNICO</u> para el conocimiento del personal. <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco

PLAN OPERATIVO



Simbología



1. Informe de Actividades
2. Informe Técnico
3. Informe Técnico
4. Informe de Requerimientos
5. Informe Técnico de Reajuste
6. Revisión de Informe
7. Corrección de Informe
8. Revisión de informe
9. Recepción de informe y aprobación

Procedimiento: Pedido de Materiales

Nivel: Directivo

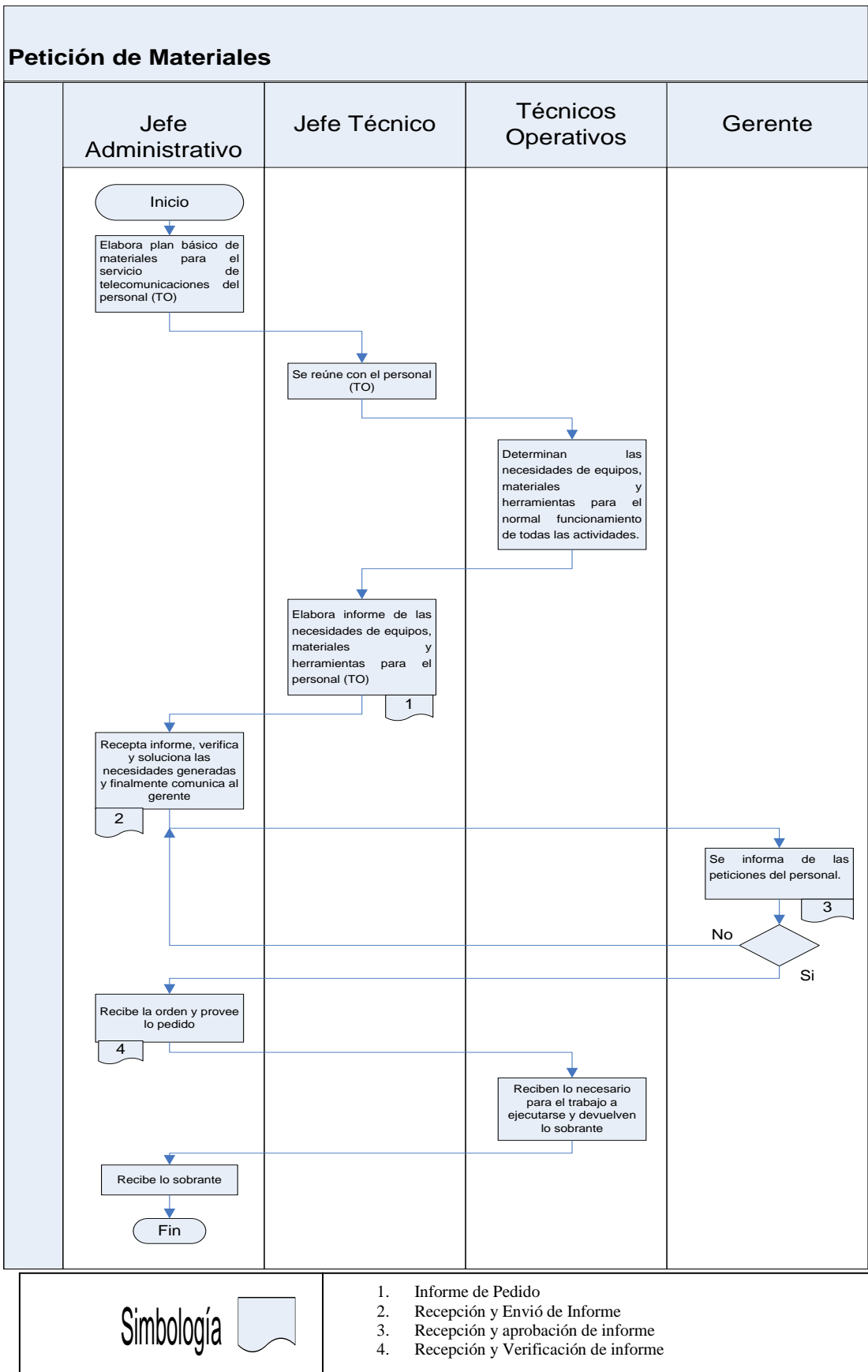
Dependen: Jefe Administrativo

Objetivo: Manejar correctamente los pedidos de Materiales para tener un control y registro de lo provisto al personal y evitar perdidas

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefe Administrativo	1) Elabora plan básico de materiales para el servicio de telecomunicaciones del personal (TO) con la cooperación del <u>Jefe Técnico Operativo.</u>
Jefe Técnico	2)Se reúne con el personal <u>(TO)</u>
Técnicos Operativos	3) Determinan las necesidades de equipos, materiales y herramientas para el normal funcionamiento de todas las actividades para el <u>Jefe Técnico.</u>
Jefe Técnico	4) Elabora informe de las necesidades de equipos, materiales y herramientas para el personal (TO) al <u>Jefe Administrativo.</u>
Jefe Administrativo	5) Recepta informe, verifica y soluciona las necesidades generadas y finalmente comunica al <u>gerente</u>

Gerente	6) Se informa de las peticiones del personal. 7) Da carta abierta al pedido y envía a <u>jefe administrativo</u>
Jefe Administrativo	8) Recibe la orden y provee lo pedido a los <u>Técnicos Operativos</u> .
Técnicos Operativos	9) Reciben lo necesario para el trabajo a ejecutarse. 10) Realizan devoluciones respectivas al <u>jefe administrativo</u> .
Jefe Administrativo	11) Recibe lo sobrante <u>FIN DEL PROCESO</u>

Elaborado por: Cristian Taco



Procedimiento de Servicio de Instalaciones por Etapas (1,2,3 y 4) y Ejecución (A y B)

Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1)	
Nivel: Administrativo y Directivo	
Dependen: Distribuidor	
Objetivo: Determinar prevención de nuevas líneas para poder tener información precisa al momento de que se produzca el servicio.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Distribuidor	1) La primera actividad que se realiza es la actualización de las redes primarias y secundarias con <u>asistencia de zona.</u>
Asistencia Zona	2) Elabora documento de redes y pasa a <u>accesos.</u>
Accesos	3) Revisa documento

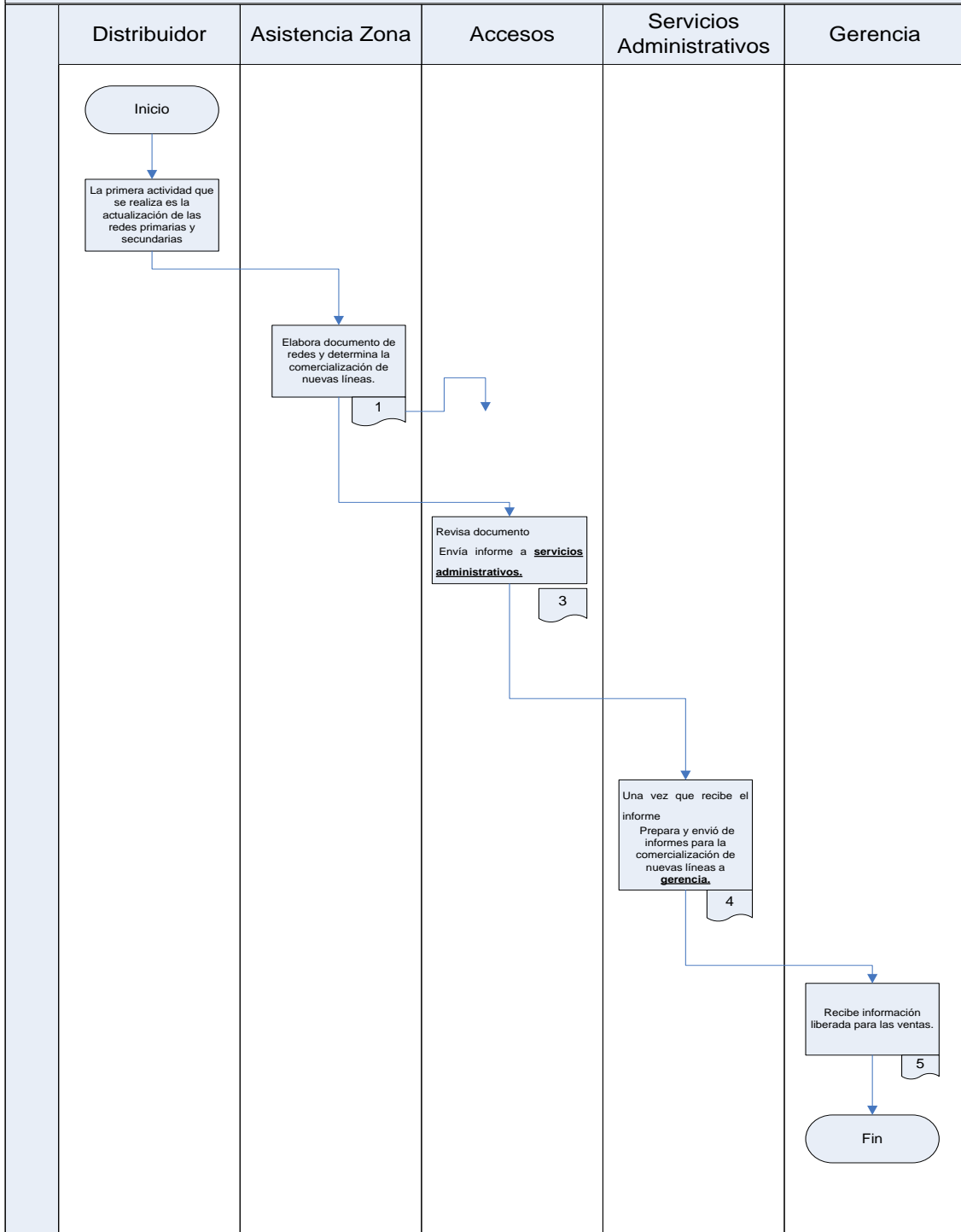
	4) Envía informe a <u>servicios administrativos.</u>
Servicios Administrativos	5) Una vez que recibe el informe 6) Prepara y envió de informes para la comercialización de nuevas líneas a <u>gerencia.</u>
Gerencia	6) Recibe y revisa información liberada para las ventas. <u>FIN DEL PROCESO</u>

E

aborado por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Instalaciones Etapa (1)



Simbología



1. Documento de Redes
2. Recepción y envío de Doc. De redes
3. Recepción, estudio y envío del documento
4. Recepción y preparación de informe final
5. Recepción de informe final

Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2)

Nivel: Administrativo

Dependen: Distribuidor

Objetivo: Contar con un control de líneas para tener información exacta redes con la finalidad de poder ofertar o no.

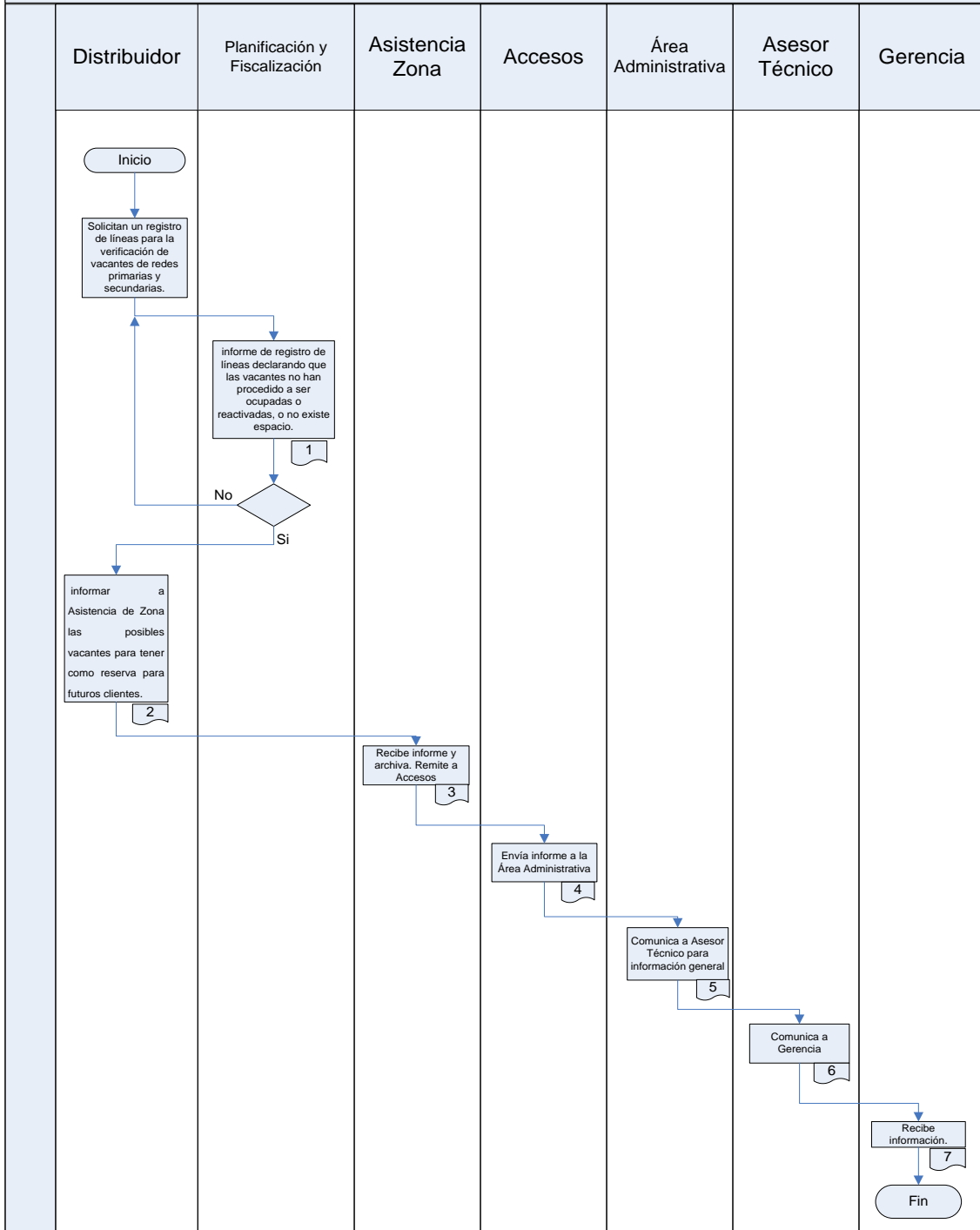
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Distribuidor	1) Realizan un registro de líneas para la verificación de vacantes de redes primarias y secundarias a <u>Planificación y Fiscalización.</u>
Planificación y Fiscalización	2) Recibe y emite informe de registro de líneas declarando que las vacantes no han procedido a ser ocupadas o reactivadas, o no existe espacio al

	<u>Distribuidor.</u>
Distribuidor	3) Procede a informar las vacantes para tener como reserva para futuros clientes <u>a Asistencia de Zona.</u>
Asistencia Zona	4) Recibe informe y archiva. Remite a <u>Accesos</u>
Accesos	5) Envía informe a la <u>Área Administrativa.</u>
Área Administrativa	6) Comunica toda la información general al <u>Asesor Técnico.</u>
Asesor Técnico	7) Comunica a <u>Gerencia</u>
Gerencia	8) Recibe información. <u>FIN DEL PROCESO</u>

por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Instalaciones Etapa (2)



Simbología



1. Realizan informe de registro de líneas
2. Receta y envía Informe de vacantes
3. Recibe, archiva y remite Informe
4. Recibe informe de vacantes
5. Se informa y remite
6. Remite informe
7. Conoce informe de vacantes

Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (3)

Nivel: Administrativo

Dependen: Distribuidor

Objetivo: Desarrollara proyectos de ampliación para dar y mejorar el servicio a los usuarios que lo requieran.

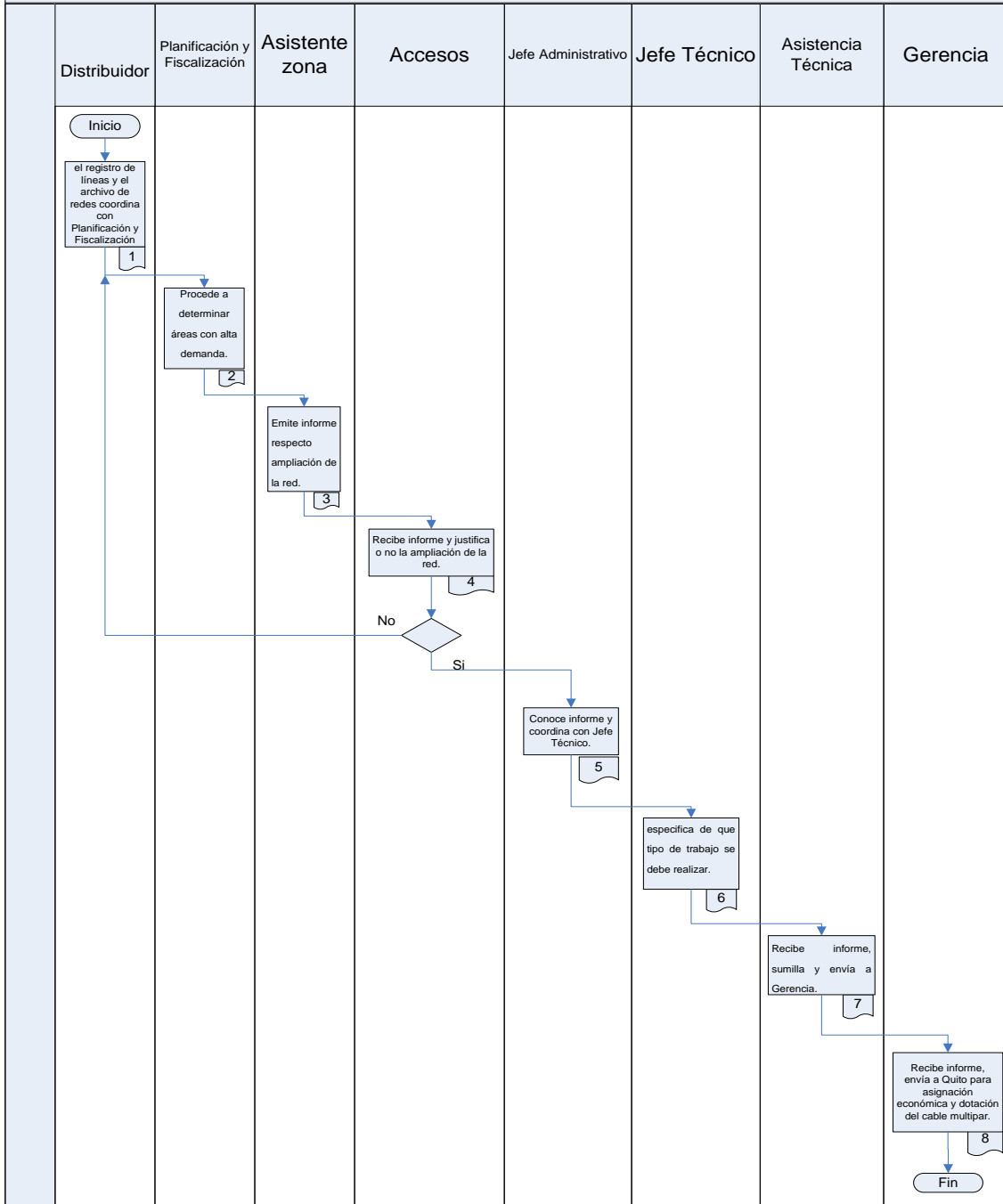
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Distribuidor	1) Al contar con el registro de líneas y el documento de redes coordina para la ampliación de red con <u>Planificación y Fiscalización</u>
Planificación y Fiscalización	2) Procede a determinar áreas con alta demanda. Emiten informe <u>Asistente Zona</u> .
Asistente zona	3) Recibe informe respecto ampliación de la red. 4) Envía <u>Accesos</u>

Accesos	<p>5) Recibe informe y justifica o no la ampliación de la red.</p> <p>6 Envía Informe <u>Jefe Administrativo</u></p>
Jefe Administrativo	<p>7) Conoce informe y coordina con <u>Jefe Técnico.</u></p>
Jefe Técnico	<p>8) Recibe informe del proyecto de ampliación de red y emite especificaciones de que tipo de trabajo se debe realizar.</p> <p>9 Envía informe a <u>Asistencia técnica.</u></p>
Asistencia Técnica	<p>10) Recibe informe, sumilla y envía a <u>Gerencia.</u></p>
Gerencia	<p>11) Recibe informe, envía a Quito para asignación económica y dotación del cable multipar.</p> <p><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

Elaborado por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Instalaciones Etapa (3)



Simbología

1. Informe de Registro
2. Informe de Ampliación
3. Recibe informes 1 y 2 emite informe de zonas
4. Recibe y emite informe de ampliación de red
5. Recibe informe niega o aprueba
6. Informe aprobado y emite
7. Recibe informe y envía informe de actividades
8. Recibe informe de ampliación de red y de actividades
9. Recibe y envía informe para ejecución

Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (4)

Nivel: Directivo

Dependen: Usuario

Objetivo: Reducir tiempos de espera de información para comunicarle al cliente la factibilidad del pedido.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario	1) Pide solicitud de nueva línea a <u>Atención al Cliente</u>
Atención al Cliente	2) Recepta solicitud 3) Envía a <u>Gerencia</u>
Gerencia	4) Se informa del nuevo cliente existente. 5) Pide verificación de vacantes al <u>Asesor Técnico</u>

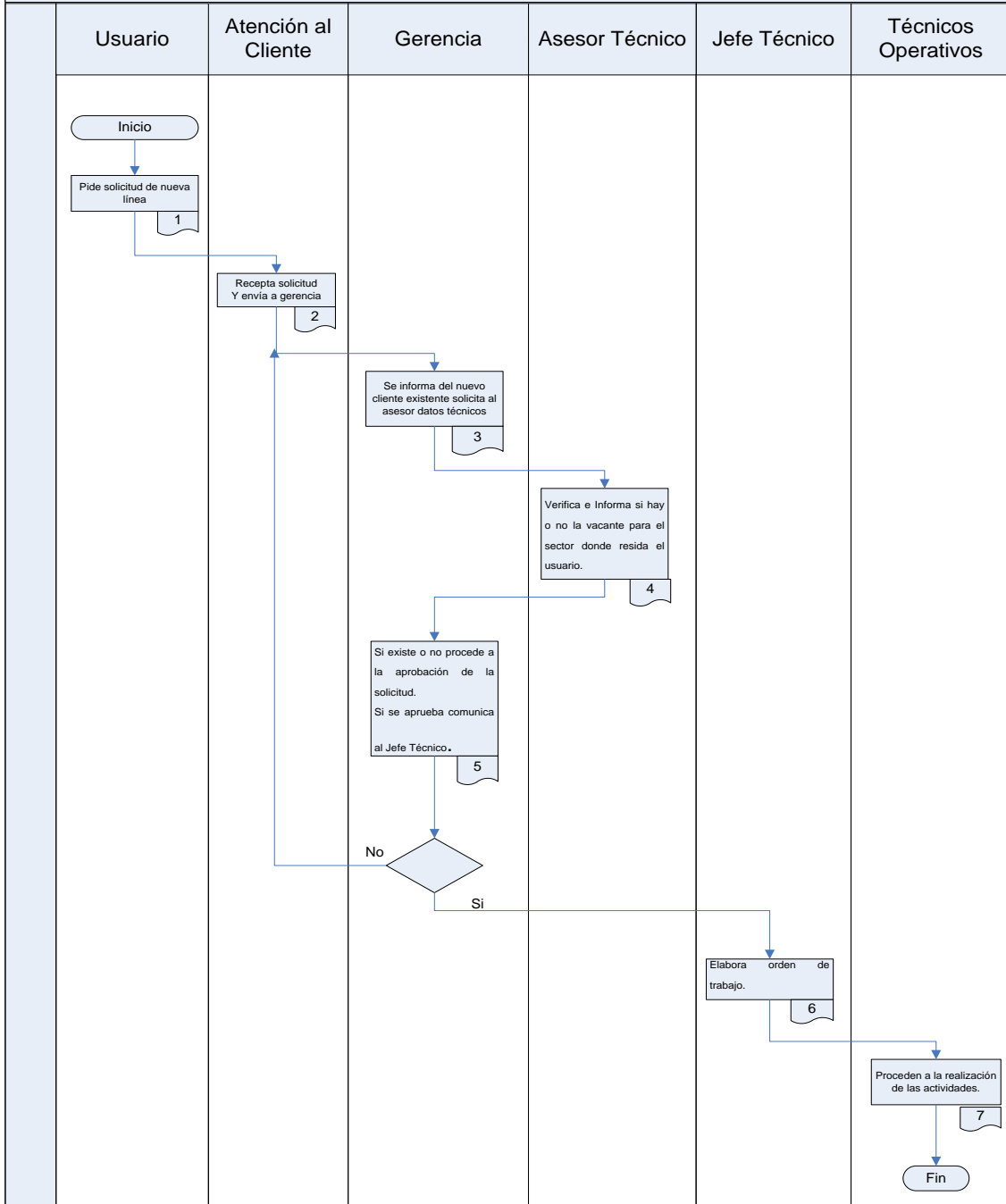
Asesor Técnico	<p>6) Verifica e Informa si hay o no la vacante para el sector donde resida el usuario.</p> <p>7) Informa a <u>Gerencia</u></p>
Gerencia	<p>8) Si existe o no procede a la aprobación de la solicitud.</p> <p>9) Si se aprueba comunica al <u>Jefe Técnico.</u></p>
Jefe Técnico	<p>10) Elabora orden de trabajo para <u>Técnicos Operativos</u></p>
Técnicos Operativos	<p>11) Proceden a la realización de las actividades.</p> <p style="text-align: center;"><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

E
l
a
b
o
r
a
d
o

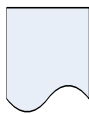
do por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Instalaciones Etapa (4)



Simbología



1. Solicitud de nueva línea
2. Recepta y envía solicitud de nueva línea
3. Recibe solicitud y envía pedido de datos
4. Informe de datos técnicos especificando las vacantes o no
5. Recepta informe y emite solicitud de aprobado o no
6. Recepta solicitud de aprobación. Elabora orden de trabajo (parte)
7. Reciben orden de trabajo

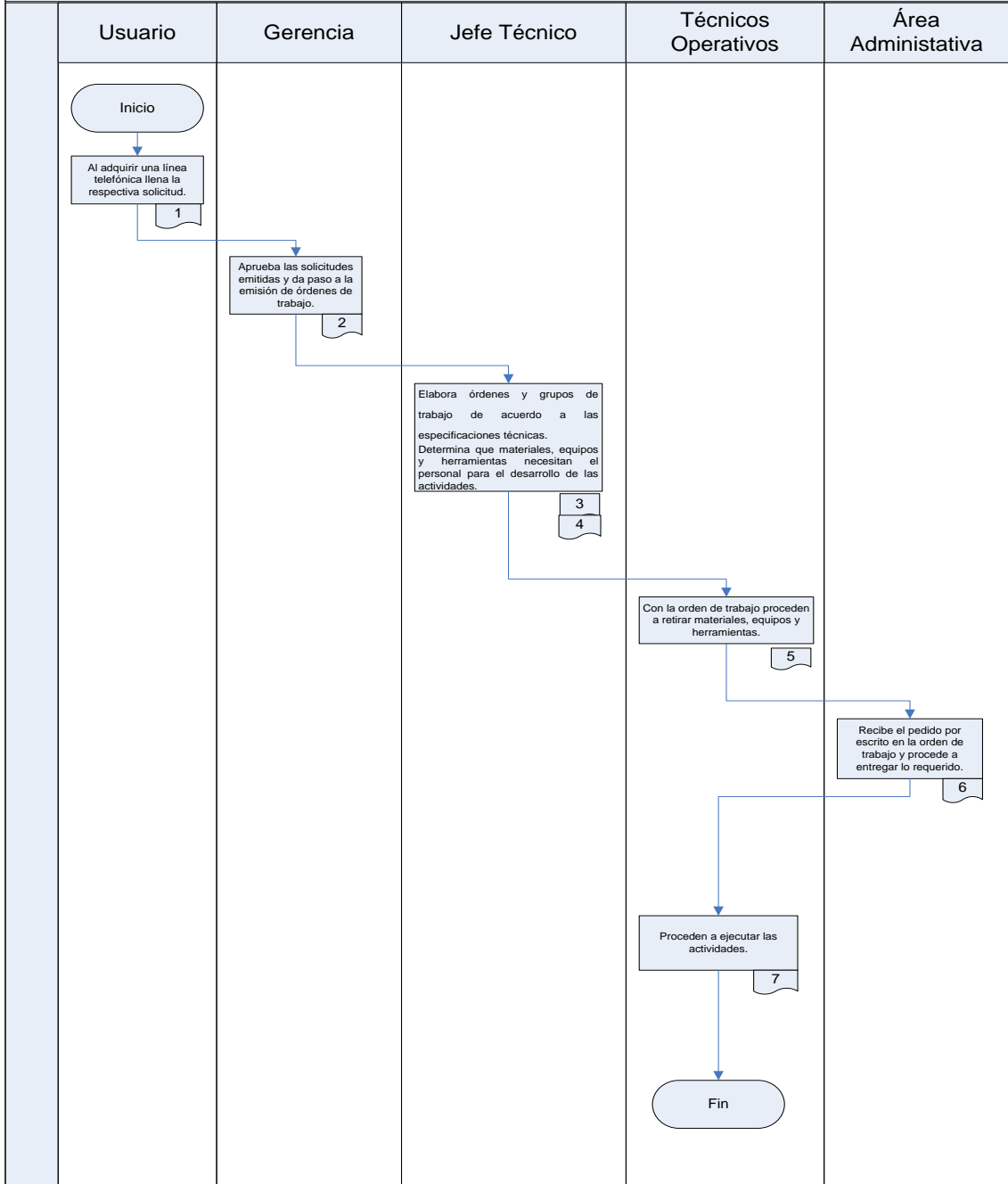
<h2 style="text-align: center;">Procedimiento: De Ejecución de Actividades Etapa (A)</h2>	
<p>Nivel: Directivo Administrativo y Operativo</p>	
<p>Dependen: Usuario</p>	
<p>Objetivo: Brindarle al usuario el servicio deseado para no generarle molestias en el tiempo de espera de servicio</p>	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario	1) Al adquirir una línea telefónica llena la respectiva solicitud. En <u>Atención Al Cliente</u>
Atención al Cliente	2) Envía Solicitud a <u>Gerencia</u>
Gerencia	3) Aprueba las solicitudes emitidas y da paso a la emisión de órdenes de trabajo al <u>Jefe Técnico</u>
Jefe Técnico	4) Elabora órdenes y grupos de trabajo de acuerdo a las especificaciones

	<p>técnicas.</p> <p>5) Determina que materiales, equipos y herramientas necesitan el personal para el desarrollo de las actividades de los <u>Técnicos Operativos</u></p>
Técnicos Operativos	<p>6) Con la orden de trabajo proceden a retirar materiales, equipos y herramientas del <u>Área Administrativa</u></p>
Área Administrativa	<p>7) Recibe el pedido por escrito en la orden de trabajo</p> <p>8) Procede a entregar lo requerido a los <u>Técnicos Operativos.</u></p>
Técnicos Operativos	<p>9) Proceden a ejecutar las actividades.</p> <p><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

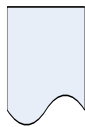
E
I
a
b

orado por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones
Instalaciones Etapa de Ejecución (A)



Simbología



1. Solicitud de línea
2. Recpta y envía solicitudes y aprueba considerando anteriores etapas
3. Recibe solicitudes
4. Elabora ordenes de trabajo
5. Reciben orden de trabajo con petición de materiales
6. Recpta orden y verifica materiales y entrega
7. Orden de instalación

Procedimiento: De Ejecución de Actividades Etapa (B)

Nivel: Operativo

Dependen: Técnicos Operativos

Objetivo: Determinar la relación e información técnica administrativa y operativa para dar un servicio eficiente, reduciendo tiempos de ocio y no realización.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Operativos	1) Llegan al lugar destinado por la orden de trabajo 2) Procede abrir el armario, se comunica para verificación de datos con el <u>Distribuidor</u>
Distribuidor	3) Constata los datos y procede a la conexión respectiva. 4) Comunica a Los <u>Técnicos Operativos</u>

Técnicos Operativos	<p>5) Al tener la conexión respectiva proceden a ponchar en el armario los pares designados.</p> <p>6) Comprueban con <u>Distribuidor</u></p>
Distribuidor	<p>7) Comprueba la conexión realizada y da paso a la instalación en el distrito a los <u>Técnicos Operativos</u></p>
Técnicos Operativos	<p>8) Una vez en el distrito conectan la línea</p> <p>9) Proceden a extender la línea poste por poste hasta llegar al domicilio del <u>usuario</u></p> <p>10) Proceden a identificarse.</p>
Usuarios	<p>11) Si esta en casa constata la respectiva identificación y abre las puertas de su domicilio al <u>Técnico Operativo.</u></p>
Técnico Operativo	<p>12) Conecta la línea telefónica hasta el aparato telefónico</p>

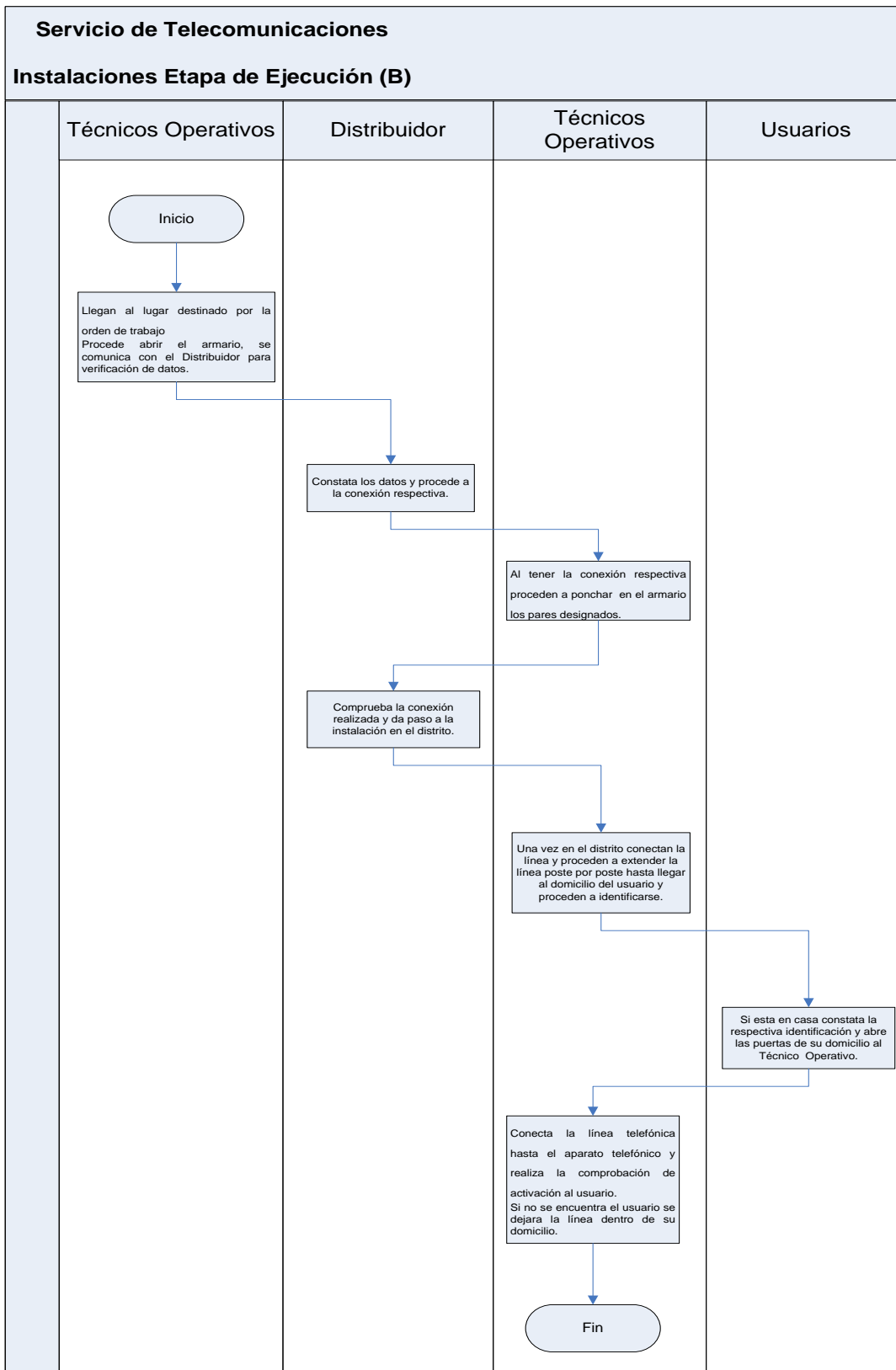
E
l
a
b
o
r

do por: Cristian Taco

13) Realiza la comprobación de activación al usuario.

14) Si no se encuentra el usuario se dejara la línea dentro de su domicilio.

FIN DEL PROCESO



Diagramas de Procedimientos de Reparaciones por Etapas (1 y 2) y Ejecución Etapa A

Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (1)	
Nivel: Directivo y Administrativo	
Dependen: Usuario	
Objetivo: Planificar de mejor forma las actividades de reparación para evitar retrasos en las actividades dando soluciones inmediatas.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Usuario	1) Llama al número 100 2) Reporta el daño a la <u>Operadora Automática</u>
Operadora automática	3) Recibe reporte y 4) Envía información a través del Open Flex a <u>Gerencia</u>

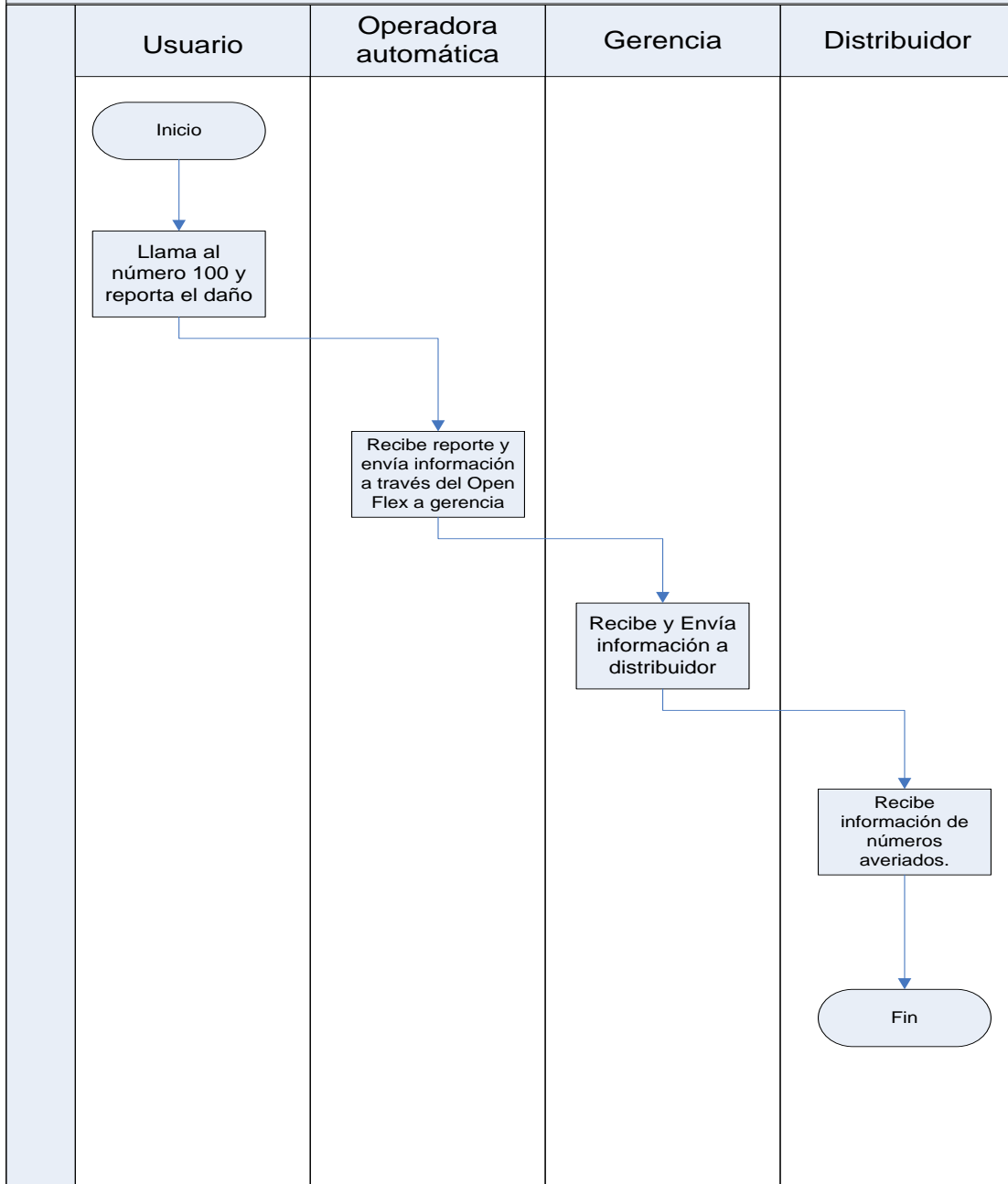
Gerencia	<p>5) Recibe información</p> <p>6) Envía información a <u>Distribuidor</u></p>
Distribuidor	<p>7) Recibe información de números averiados.</p> <p><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

E
I
a
b

orado por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Reparaciones Etapa (1)



Procedimiento: De Servicio de Telecomunicaciones Etapa (2)

Nivel: Administrativo

Dependen: Distribuidor

Objetivo: Proveer lo necesario en información y entrega de materiales para el normal funcionamiento de las actividades del personal Técnico Operativo.

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Distribuidor	<ol style="list-style-type: none">1) Realiza la comprobación técnica la cual determina el tipo de avería.2) Daño interno se procede a reparar3) Daño externo se emite especificación técnica del daño y da a <u>Jefe técnico</u> (Ver anexo M)
Jefe Técnico	<ol style="list-style-type: none">4) Determina los útiles a utilizar5) Elabora y distribuye órdenes de

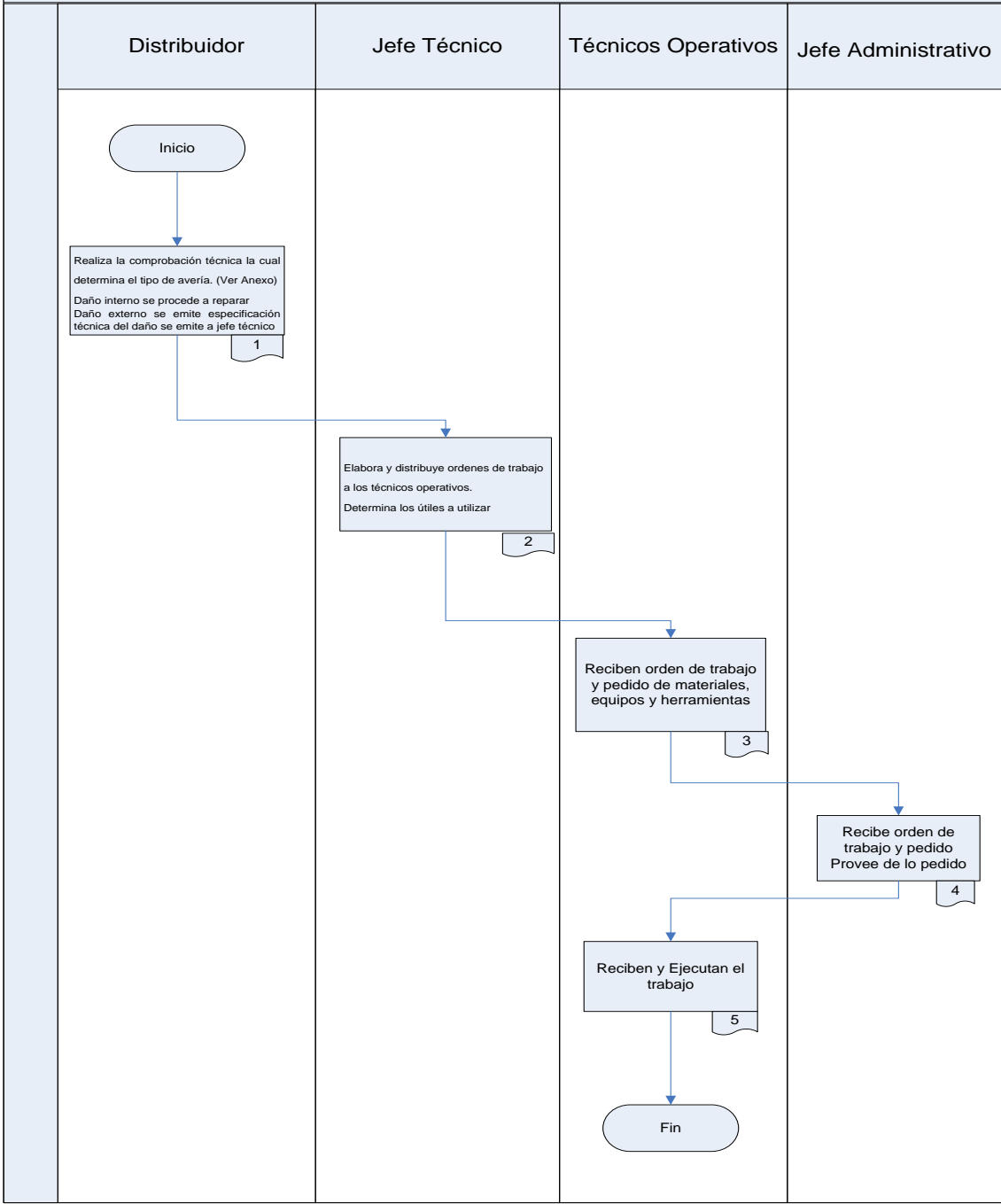
	trabajo a los <u>Técnicos Operativos.</u>
Técnicos Operativos	6) Reciben orden de trabajo y pedido de materiales, equipos y herramientas (Ver Anexo I y K)
Jefe Administrativo	7) Recibe orden de trabajo y pedido 8) Provee de lo pedido a los <u>Técnicos Operativos</u>
Técnicos Operativos	9) Ejecutan el trabajo <u>FIN DEL PROCESO</u>

E
I
a
b
o
r
a

do por: Cristian Taco

Servicio de Telecomunicaciones

Reparaciones Etapa (2)



Simbología



1. Informe de Especificaciones Técnicas
2. Orden de trabajo y pedido de materiales
3. Orden de trabajo y pedido de materiales
4. Orden de trabajo y pedido de materiales
5. Orden de trabajo y pedido de materiales

Procedimiento: De Ejecución de Actividades Etapa (A)

Nivel: Operativo

Dependen: Técnicos Operativos

Objetivo: Conocer el apoyo técnico entre áreas para reducir errores en la reparación

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Operativos	1) Reciben la orden y se trasladan al lugar producido el daño. 2) Abren el armario y se comunican con <u>Distribuidor.</u>
Distribuidor	3) Verifica datos y da paso a la reparación a los <u>Técnicos Operativos</u>
Técnicos operativos	4) Reparar lo especificado sea en el

	<p>armario, distrito, línea y dentro del domicilio si esta el usuario.</p> <p>5) Se comunican con <u>Distribuidor</u></p>
Distribuidor	<p>6) Comprueba técnicamente, (donde verifica la correcta reparación)</p> <p>7) Comunica a <u>Técnicos Operativos</u></p>
Técnicos Operativos	<p>8) Tienen la línea habilitada</p> <p>9) Comunican al usuario mediante una llamada o personalmente si no esta dejar un comunicado al <u>Usuario</u></p>
Usuario	<p>10) Recibe la llamada o comunicado informándole la reparación o la revisión de la red interna o aparato telefónico.</p> <p style="text-align: center;"><u>FIN DEL PROCESO</u></p>

E
l
a
b
o

rado por: Cristian Taco

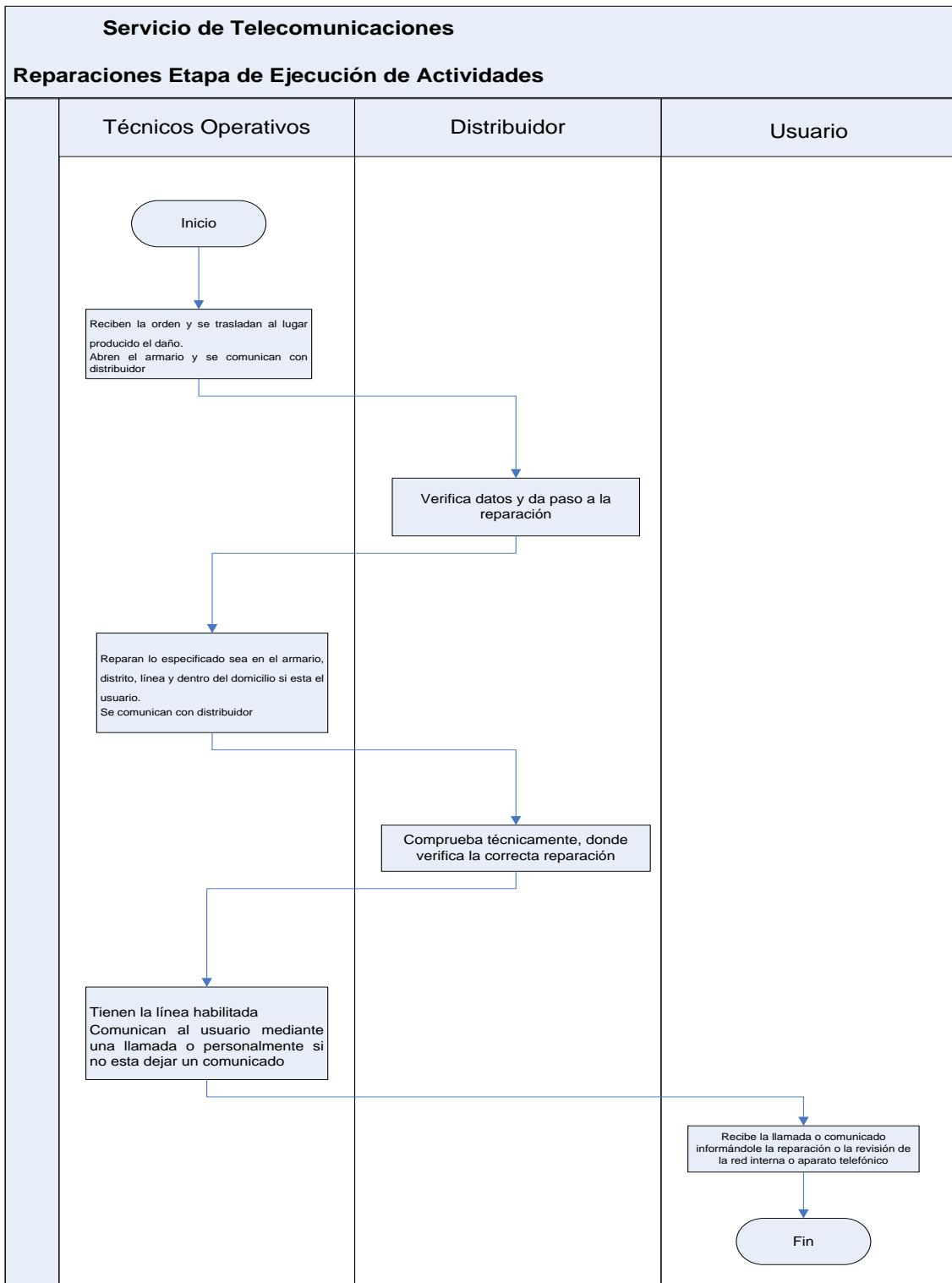


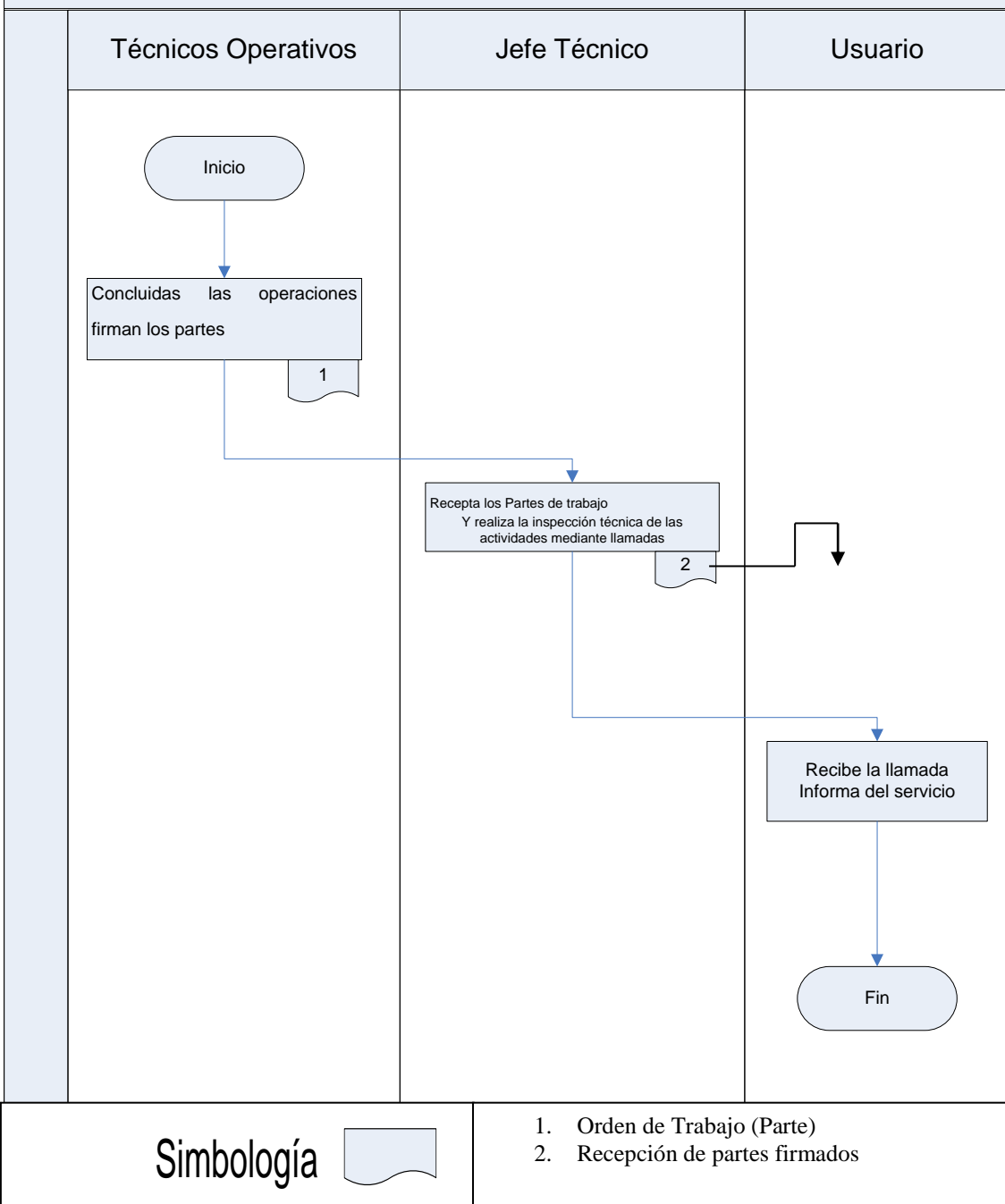
Diagrama de Procedimientos De Inspección Técnica de Instalación y Reparación

Procedimiento: De Inspección Técnica	
Nivel: Administrativo	
Dependen: Jefe Técnico	
Objetivo: Reducir la supervisión directa para que el control se lo haga con el cliente en base al servicio dado.	
RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Técnicos Operativos	1) Concluidas las operaciones firman los partes 2) Entregan los ordenes de trabajo (Parte) a <u>Jefe Técnico</u>
Jefe Técnico	3)Recepta los Partes de trabajo 4) Realiza la inspección técnica de las actividades mediante llamadas al <u>Usuario</u>
Usuario	5) Informa el servicio <u>FIN DEL PROCESO</u>

E
I
a
b
o
a
d
o
p
o
r
t
e
C
i
s
t
i
a
n
T
a
c
o

Servicio de Telecomunicaciones

Inspección Técnica Instalaciones y Reparaciones



CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES.

- La carencia de un manual procedimientos provoca que la secuencia de los pasos no sean claros, secuenciales y lógicos, ocasionando mal desempeño de las actividades tanto del personal antiguo como del nuevo, mismo que no se adaptan rápida y eficazmente al trabajo. Además pérdida de tiempo y recursos, impidiendo lograr productividad, seguridad, compromiso laboral e institucional.
- El mal diseño, distribución, jerarquización y departamentalización del organigrama estructural, ha dado origen a la ausencia y mala distribución de unidades de trabajo; perjudicando el cumplimiento de actividades.
- La centralización, falta de planificación de actividades y procesos; no permite contar con una guía para identificar la relación de dependencia y responsabilidad en los procedimientos que realiza el personal como: Instalaciones, reparaciones, inspección técnica, control de documentos, contacto con los abonados, pedidos de materiales, herramientas y equipos; lo cual provoca pérdidas de tiempo, materiales y por ende económicas.
- Los directivos, dirigen la organización en base a criterios personales y políticos, se atribuyen funciones que no son de su competencia violentando reglamentos y normas establecidas para evitar críticas a su administración. Además no demuestran interés en conocer la satisfacción de los usuarios, en lo relacionado al servicio del personal técnico operativo y de aquellos

que están relacionadas directamente; evidenciando que no se planifica ni prevé control de procedimientos.

- Los técnicos administrativos y operativos, cumplen con actividades vinculadas mismas que no son realizadas eficaz y eficientemente por desconocimiento de procedimientos.
- Desconocimiento de la información técnica por parte de los Técnicos Operativos, además el desconocimiento del manejo de distritos y armarios técnicos.
- Los empleados y directivos no han recibido ningún tipo de capacitación, ocasionando que los procedimientos se ejecuten de manera empírica o por experiencia adquirida a través de los años, las resoluciones de trabajo no se toman en forma conjunta se evidencia un autoritarismo en la dirección. Además la deficiente comunicación que existe ha ocasionando un clima organizacional poco satisfactorio.
- El servicio comienza cuando el abonado lo solicita; más no por alguna planificación de la empresa en las ofertas; lo cual provoca inconformidad porque no satisface las necesidades.

7.2 RECOMENDACIONES

- Es necesario implantar el Manual de Procedimientos de Servicios de Telecomunicaciones del Personal Técnico operativo para corregir y eliminar falencias evidentes, logrando de este modo que: Los procedimientos sean fáciles y sencillos de seguir, el trabajo sea altamente operativo, el desempeño y adaptación se rápido y eficaz en las actividades tanto del personal antiguo como al nuevo; logrando de este modo una alta productividad, seguridad y compromiso laboral e institucional.
- Tomando como referencia el organigrama estructural planteado en la propuesta, ubicar al personal en la unidad de trabajo correspondiente facilitando el cumplimiento de funciones y procedimientos.
- Empleando como guía, base legal y respaldo el manual, se podrá establecer y fijar de manera específica los procedimientos; dependencia de cada unidad de trabajo y empleado responsable, evitar la centralización de pasos y pérdida de recursos.
- Dar a conocer y difundir el Manual de Procedimientos a todos los trabajadores de las diferentes unidades de trabajo que están relacionados con los servicios que prestan los Técnicos Operativos, con él se orientará de mejor manera el control, información técnica, los esfuerzos al cumplimiento de actividades, los servicios y satisfacción de los usuarios. De esta forma también se descarta tiempo de ocio.

- Es primordial e importante una continua capacitación del personal mediante para incrementar habilidades y destrezas, mismas que permiten cumplir con los objetivos y metas de la empresa.
- Brindar un servicio de calidad mediante el uso y optimización de herramientas de trabajo y comprender que el cliente es quien juzga los niveles de servicios de telecomunicaciones más no la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

CULTURAL S.A. (2002) Técnico en Telecomunicaciones, Cultural S.A. Polígono Industrial Arroyomolinos, Madrid – España.

GOMEZ L, BALKIN David, CARDY L. (2001) Dirección y Gestión de Recursos Humanos. Casa E: Pearson Educación S. A.

MUNCH LOURDES Y ÁNGELES ERNESTO, (1998) Métodos y Técnicas de la investigación. P.imprenta: MEXICO: TRILLAS.

TAYLOR, S.J.; BOGDAN, R. (1996) Introducción a los métodos cualitativos de investigación. 1ED. INVESTIGACION SOCIAL; ENTREVISTAS, Barcelona.

VASQUEZ VICTOR HUGO, (1994), Organización Aplicada.

WAYNE R, ROBERT M. (1997). Administración de Recursos Humanos. Prentice –Hall. Hispanoamérica. S. A.

www.comunicacion.arrakis.es/c.htm/

www.mexicoenlinea.gob.mx/docs/ctu_manuales.pps

www.monografias.com/Educación /index.shtml.

www.monografias.com/trabajo13/mapro/mapro/shtml.