

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO



Facultad Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Economía

PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Grupo 3:

Chamorro Sthefanny (Líder)
García Santiago
Guillén Salomé
Pomboza David
Torres Natalia
Valle Dayana

Docente:

Dra. Doris Nataly Gallegos Santillán

Taller 2 U3:

Informe Evaluación Diagnóstico Estratégico Interno

Semestre:

Octavo "A"

Fecha: 29/06/2022

Diagnóstico Estratégico Interno de Canal TR3CE.

1. Arquitectura Organizacional

El plan estratégico de canal TR3CE (2017 – 2019), no cuenta con la arquitectura organizacional, solo posee la estructura orgánica. A su vez, cabe destacar que existen varias limitantes con respecto al periodo de análisis, dado que en el plan estratégico no existe información completa que cumpla con los campos asignados en la arquitectura, es por ello que se ha buscado información oficial del canal, del periodo de análisis (2017 – 2019), para abarcar todos los puntos de la metodología utilizada.

1.1 Estructura Orgánica

La estructura organizacional de Canal TR3CE consta del siguiente nivel jerárquico.

Figura 1 Estructura Orgánica de Canal TR3CE.



Nota. Tomado de (Canal Trece, 2017 - 2019)

Al no contar con la arquitectura organizacional se procede a realizar esta herramienta siguiendo la metodología de Galbraith (2012) en donde, a través de su modelo de estrella, se basan las decisiones de diseño empresarial, en la cual los administradores de la empresa pueden

afectar el comportamiento de sus empleados. De igual forma, los directivos influirán en el rendimiento de la organización y su cultura. Este modelo consta de cinco categorías, las cuales se detallan a continuación.

- **Estrategia:** Se especifican las metas y objetivos a alcanzarse, así como los valores y misiones a perseguir, es decir, se establece la dirección de la empresa.
- **Estructura:** Determina la colocación de poder y autoridad en la organización.
- **Procesos:** Los procesos de información atraviesan la estructura organizacional, dividida en procesos verticales y horizontales.
- **Recompensas:** Pretende alinear los objetivos del empleado con los de la organización a través de la motivación e incentivos para el alcance de la dirección estratégica.
- **Personas:** Representa las políticas de reclusión, selección rotación, capacitación y desarrollo de los Recursos Humanos.

En el caso de aplicación del diseño organizacional de Galbraith (2012) para la empresa Canal TR3CE se obtienen los resultados presentados a continuación.

1.2 Evaluación de la Arquitectura Organizacional

Las estrategias que contempla el plan estratégico de canal TR3CE, se ven enmarcados en los objetivos estratégicos del periodo 2017 – 2019, mismos que contemplan diversas iniciativas para alcanzarlos, como se aprecia a continuación:

Tabla 1 Detalle de las estrategias de canal TR3CE, periodo 2017 – 2019.

Objetivos Estratégicos	Iniciativas Estratégicas
Fortalecer el margen de ventas y de utilidades, para la generación de recursos suficientes con el fin de crear más y mejores contenidos.	Fortalecimiento de la disponibilidad de Capital de Trabajo, de la Capacidad de endeudamiento, de la permanencia en el mercado y de la rentabilidad de Canal Trece.
Aumentar la cifra de negocios, mejorando la participación en el mercado.	Fortalecimiento de la lealtad y satisfacción del cliente, de la imagen, de la administración de clientes, del portafolio de Programas y Servicios, Identificación del segmento de mercado e implementación de programas Post – Venta de Canal Trece.
Aumentar el nivel de usuarios de las plataformas de Canal Trece.	Identificación de la concentración de consumidores de Canal Trece.
Ser un Canal más creativo, competitivo y con un alto estándar de calidad.	Producción de piezas publicitarias referentes al posicionamiento y reconocimiento de la nueva marca del canal trece y su parrilla de programación. Desarrollo de solución web para el canal, posicionamiento de la marca orgánicamente en motores de búsqueda. Fortalecimiento de los procesos técnicos para la producción, emisión y transmisión de la señal televisiva con estándares de calidad, del funcionamiento del Centro de Emisión, de la planeación, ejecución, control y seguimiento en la producción de programas de televisión. Establecimiento de criterios, modelos y metodologías para el diseño estratégico de la parrilla, de la Administración, Operación y Mantenimiento (AOM) de la red Analógica de Canal Trece.
Optimizar los recursos físicos, financieros, humanos y tecnológicos del Canal	Fortalecimiento de la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, de la Gestión de evaluación, control y seguimiento, de la evaluación y pronóstico del medio, de la estructura organizacional, de la habilidad para responder a la tecnología cambiante, de la herramienta Osticket para garantizar el soporte a los diferentes servicios, de la gestión de talento humano, de la gestión de recursos físicos, de la gestión documental, de los espacios y canales de comunicación interna y externa de Canal Trece.

Nota. Elaboración autores con base a información tomada de (Canal Trece, 2017 - 2019)

1.2.1 Estructura

La estructura orgánica de Canal TR3CE se encuentra aprobada por el Acuerdo 002 de 2011, emitido por la Junta Administradora Regional de Teveandina Ltda. En ella se detallan los departamentos y las funciones de cada uno de los colaboradores para encaminar al cumplimiento de las estrategias del canal durante el periodo 2017 – 2019.

Tabla 2 Detalle de los objetivos y alcance de cada departamento de Canal TR3CE, periodo 2017 – 2019.

Departamento	Objetivo	Alcance
Gerencia General	Formular, diseñar, incorporar y ejecutar, junto con los funcionarios que estén bajo su responsabilidad, los planes, programas, políticas, proyectos y las acciones estratégicas para dar cumplimiento eficiente de las directrices gubernamentales y de la misión institucional.	Definir y controlar qué se incluye en la entidad.
Control Interno	Contribuir al cumplimiento de la plataforma estratégica, mediante la evaluación, seguimiento, presentación oportuna de información a los entes de control y generación de una cultura de control, para el fortalecimiento del sistema integrado de Gestión y de Control Interno del Canal.	Hacia los procesos que conforman el mapa de procesos institucional y las dependencias de acuerdo con la estructura orgánica.
Dirección Jurídica y Administrativa	Prestar asesoría y gestión del conocimiento jurídico para el desarrollo de las actividades del Canal.	Aplica para las actividades de asesoría jurídica a todos los procesos del Canal, según las necesidades identificadas por estos o por el propio proceso, la realización de la defensa jurídica del Canal y la gestión de cobros jurídicos de la Entidad.
	Proveer a Teveandina Ltda., de trabajadores públicos, contratistas y practicantes, competentes y satisfechos, que tengan un adecuado desempeño de sus funciones en el marco de las políticas de administración y desarrollo del talento humano.	Inicia con la planificación de la contratación de personal de Teveandina Ltda., y termina con la implementación de acciones frente a resultados de evaluación de desempeño y clima laboral.
	Administrar los bienes y servicios que demande Teveandina Ltda. en todos sus procesos en total acatamiento de la normatividad legal, bajo parámetros de eficiencia, calidad, transparencia, contribuyendo al cumplimiento de las metas, los objetivos institucionales y satisfacción de los usuarios.	Inicia con la recepción de los bienes continuando con la administración efectiva y cerrando con aplicación de acciones de mantenimiento a los mismos.
	Gestionar y registrar los diferentes documentos recibidos y producidos de Teveandina Ltda., para garantizar su conservación y preservación conforme a las disposiciones legales vigentes.	Inicia con la recepción de documentos, continúa con la conservación y preservación de documentos y finaliza con la disposición final.

Programación	Garantizar la emisión de contenidos audiovisuales de televisión pública dando cumplimiento a requisitos técnicos de calidad de la señal, legales y reglamentarios vigentes.	Comprende actividades de emisión de contenidos pregrabados y en vivo a través de señal emitida desde el máster y transmitida a los ciudadanos.
Técnica y Producción	Producir y desarrollar contenidos audiovisuales, educativos, edu-entretenidos, culturales y proyectos especiales para la prestación y explicación del servicio de televisión de acuerdo con las necesidades del Canal y los lineamientos de las entidades o requerimientos de los clientes.	Inicia desde la planificación, el desarrollo de los productos audiovisuales y su respectivo control, hasta la entrega o programación al cliente.
Coordinación de Presupuesto y Contabilidad	Administrar recursos financieros mediante la custodia, control, registro y comunicación de información a la alta dirección y partes interesadas que sirva de base para la toma de decisiones con el fin de garantizar el financiamiento de la operación del Canal.	Inicia con la planificación del presupuesto, ejecución, registro y control de los recursos financieros y termina con la emisión de informes financieros de la gestión de la Entidad.
Tesorería y Facturación	Organizar y gestionar las acciones relacionadas con el flujo de caja de Teveandina Ltda.	Inicia con el cobro por actividades desarrolladas por la entidad y pagos a proveedores hasta la gestión bancaria y cualquier otro movimiento de flujo de la caja.
Coordinación de Comunicaciones y Sistemas	Comunicar productos, servicios, hitos, hechos y demás información de relevancia sobre la actividad misional del Canal según necesidades y expectativas de sus grupos de interés.	Dirigido a grupos de interés internos y externos del Canal para propender por el posicionamiento del Canal y garantizar el derecho de acceso a la información pública.
Mercadeo	Diseñar y formular estrategias de alianzas de marca, con aliados Institucionales, universidades y aliados en las regiones de cubrimiento del canal, satisfaciendo las necesidades mercado – cliente, creando un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyecten en el futuro un crecimiento sostenido, en cumplimiento del plan estratégico, acorde con su Visión, Misión y gestión con calidad logrando los objetivos y metas institucionales, posicionando la imagen de Teveandina Ltda., a través de campañas de promoción permanente con los aliados, garantizando el cumplimiento de la Constitución y las Leyes.	Abarca el diseño de propuestas de alianzas estratégicas de productos y servicios en función al aliado y de Teveandina Ltda., terminando con la satisfacción del cliente interno y el cliente externo.
Planeación Estratégica	Formular y realizar seguimiento a los instrumentos de planeación de corto y mediano plazo del Canal para garantizar el cumplimiento de su objetivo social.	Incluye las actividades de formulación y seguimiento del Plan Estratégico Institucional (o indicativo cuatrienal), del Plan de Acción Operativo Anual, del Anteproyecto de Presupuesto, la administración del Plan Anual de Adquisiciones.

Nota. Elaboración autores con base a información tomada de (Canal Trece, 2017 - 2019)

1.2.2 Procesos

Según la norma ISO 9001 de 2015 Canal TR3CE cuenta con procesos actualizados que llevan a cabo una actividad específica. Esta entidad cuenta con cuatro macroprocesos que deben ser documentados en función de la naturaleza de sus actividades, requisitos de cliente y/o usuario y de los requisitos legales o reglamentarios que apliquen. Los procesos se resumen a continuación.

Tabla 3 Detalle de los procesos que realiza Canal TR3CE, periodo 2017 – 2019.

Macroproceso	Subprocesos	Objetivo	Alcance	Líder
De evaluación (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Proceso de evaluación. Control y seguimiento 	de evaluación, seguimiento, presentación oportuna de información a los entes de control y generación de una cultura de control, para el fortalecimiento del sistema integrado de Gestión y de Control Interno del Canal.	Los procesos que conforman el mapa de procesos institucionales y las dependencias de acuerdo con la estructura orgánica.	Profesional de Control Interno.
Vertical Estratégico (2018)	<ul style="list-style-type: none"> Gestión Mercadeo. Gestión de comunicaciones. Mejoramiento continuo. Planeación estratégica. 	de Diseñar y formular estrategias de alianzas de marca, con aliados institucionales, universidades y aliados en la región de cubrimiento del canal, satisfaciendo las necesidades mercado-cliente, creando un ambiente sólido de vínculos comerciales que proyectan en el futuro un crecimiento sostenido, en cumplimiento del plan estratégico, acorde con su visión, misión y gestión con calidad logrando los objetivos y metas institucionales, posicionando la imagen de Teveandina Ltda., a través de campañas de promoción permanentes con los aliados, garantizando el cumplimiento de la constitución y las leyes.	Aplica para realizar las labores del proceso de mercadeo de Teveandina Ltda. Comienza con el diseño de propuestas de herencias estratégicas de productos y servicios en función al aliado y de Teveandina Ltda., terminando con la satisfacción del cliente interno y el cliente externo.	Líder de Mercadeo

De Apoyo (2022)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión Documental. • Gestión de talento humano. • Gestión contractual. • Gestión jurídica. • Gestión de recursos físicos. • Gestión informática. 	<p>Gestionar la documentación de las dependencias de la entidad y coordinar con estas la adecuada organización, conservación, acceso y consulta de la información documentada, para el cumplimiento de la normativa archivística y su ciclo vital.</p>	<p>Inicia con la recepción, producción, distribución, organización y transferencia del archivo de gestión y termina con el ciclo vital del documento según TRD.</p>	Referente Gestión Documental
Horizontal	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de Producción. • Gestión de programación. • Emisión y transmisión. 	<p>Crear, producir y desarrollar contenidos audiovisuales multi plataforma y/o transmediables con enfoque educativo, de edu-entretenimiento, cultural, periodístico y regional, para la prestación y explotación del servicio de televisión de acuerdo con las necesidades del canal y los lineamientos de las entidades aliadas o requerimientos de los clientes.</p>	<p>Inicia desde la planificación, seguido por la ejecución y el desarrollo de los proyectos audiovisuales multi plataforma y/o transmediables y su respectivo control, hasta su emisión y/o entrega a sus clientes internos y externos.</p>	Asesor conceptual y de producción y de supervisión.

Nota. Elaboración autores con base a información tomada de *(Canal Trece)*

1.2.3 Recompensas e Incentivos

De acuerdo con el Decreto 612 de 2018 y en concordancia al artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, Canal TR3CE presenta el Plan Institucional de 2018 que integra planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción de Talento Humano. En este se señalan las recompensas e incentivos que tiene el personal que labora en el canal para que ejerzan de mejor manera su trabajo, estos son:

Tabla 4 Detalle de recompensas e incentivos que brinda canal TR3CE a su personal, periodo 2017 – 2019.

Plan	Detalle
Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> Fortalecimiento de la dimensión humana por medio de la capacitación. Flexibilidad laboral.
Relacionamiento	<ul style="list-style-type: none"> Incorporar las oportunidades de mejora de acuerdo a los resultados de la encuesta sobre la percepción de las actividades ejecutadas por Talento Humano. Elaborar la nómina con la periodicidad definida internamente para su revisión y pago, velando por el cumplimiento de la normatividad vigente y de los procedimientos de la entidad. Liquidar las prestaciones sociales a que tengan derecho los funcionarios que se retiren de acuerdo con los procedimientos internos de la entidad para su revisión y pago. Dar cumplimiento al cronograma de vacaciones establecido para el personal de planta de la entidad, así como la gestión para su liquidación y pago.
Trabajo Anual en Seguridad y Salud en el Trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Estructurar cursos en la plataforma de entrenamiento Moodle, en la cual se publica la oferta de cursos virtuales internos de la entidad. Seminarios, cursos virtuales gratuitos ofrecidos por la función pública, de conformidad con la oferta publicada por mes, dirigidos a todos los colaboradores de la entidad. Cursos virtuales y/o presenciales ofrecidos por el servicio nacional de aprendizaje - sena. Se adjuntará por mes la oferta publicada por la entidad. Charlas de prevención, puede incluir temáticas como prevención y manejo de enfermedades laborales, trabajo en equipo, liderazgo, motivación, comunicación asertiva, manejo del estrés, entre otros.
Incentivos Institucionales	<ul style="list-style-type: none"> Para el personal de planta se dará un día hábil en el año por cumpleaños. Realizar la medición del autodiagnóstico de la Política Talento Humano - MIPG.

Nota. Elaboración autores con base a información tomada del Plan Institucional de (Canal Trece, 2017 - 2019)

1.2.4 Personas

De acuerdo con el Decreto No. 1499 de 2017 y el planteamiento establecido en el MIPG, la Gestión Estratégica del Talento Humano (GETH), exige la alineación de las prácticas de talento humano con los objetivos y el propósito fundamental de la entidad.

Tabla 5 Detalle de las políticas de Talento Humano que posee canal TR3CE, periodo 2017 – 2019.

Política	Detalle
De Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Ruta de la felicidad (la felicidad hace productivos). Seguridad y salud en el trabajo, clima organizacional, bienestar, promoción y prevención de la salud, teletrabajo, ambiente físico, plan de bienestar, incentivos, horarios flexibles, inducción y reinducción, movilidad, mejoramiento individual. • Ruta del Crecimiento (liderazgo de talento). Capacitación, gerencia pública, desarrollo de competencias gerenciales, acuerdos de gestión, trabajo en equipo, integridad, clima laboral, inducción y reinducción, valores, cultura organizacional, estilo de dirección, comunicación e integración. • Ruta del Servicio (al servicio de los ciudadanos). Capacitación, bienestar, incentivos, inducción y reinducción, cultura organizacional, integridad, rendición de cuentas, evaluación de desempeño, cambio cultural, e integridad. • Ruta de la calidad (la cultura de hacer las cosas bien). Evaluación de desempeño, acuerdos de gestión, cultura organizacional, integridad, análisis de razones de retiro, evaluación de competencias, valores, gestión de conflictos. • Ruta del Análisis de Datos (conociendo el talento). Planta de personal, caracterización del talento humano, plan de vacantes, ley de cuotas, SIGEP.
De prevención de acoso laboral	Es fundamental el bienestar de sus trabajadores y colaboradores con el fin de conservar un ambiente seguro, adecuado y sano, para asegurar los procesos y actividades libres de discriminación, hostigamiento, coerción, alteración o conductas que puedan caracterizar un acoso laboral, entendiéndolo como una figura que entorpece su objeto misional y vulnera sus procesos.

Nota. Elaboración autores con base a información tomada de (Canal Trece, 2017 - 2019)

Conclusión

Mediante la metodología de Galbraith (2012) se ha podido elaborar la evaluación de la arquitectura organizacional de Canal TR3CE a través del modelo de estrella, la cual se basa en las decisiones de diseño empresarial, de tal forma que los directivos influyen en el rendimiento organizacional y en su cultura. Se estableció cinco categorías, las cuales son: Estrategias, Estructura, Procesos, Recompensas y Personas.

Con respecto a la Estructura se evidencia que el cargo más alto es la Gerencia General, misma que se encarga de controlar y de rediseñar las acciones estratégicas para que exista un cumplimiento eficiente de las directrices gubernamentales y de la misión. Además, los departamentos están interrelacionados con la finalidad de cumplir con el alcance de cada uno, apuntalando a la ejecución de los objetivos estratégicos del plan 2017 – 2019.

Por otra parte, se encuentran los Procesos, estos se clasifican en: verticales y horizontales dependiendo del enfoque que se realice en cada uno. En canal TR3CE se aprecia que los

procesos que integran al tipo vertical están: "De evaluación" y "Estratégico", estos se encargan de la evaluación, control y seguimiento de la plataforma estratégica, a su vez diseñan estrategias de alianzas de marca, colaboraciones institucionales de mercadeo para crear un ambiente sólido comercial. En el tipo horizontal se encuentra: "De Apoyo" y "Misional", mismos que documentan las dependencias de la entidad, cumplen con la normativa archivística, también se encargan de producir contenidos audiovisuales multi plataforma con enfoque edu – entretenimiento, cultural y periodístico brindando contenido de calidad y de tendencia televisiva. Se aprecia que cada uno de los procesos se enmarcan al cumplimiento de las estrategias planteadas en el plan 2017 – 2019.

En lo referente a las Recompensas e Incentivos que realiza la entidad, cabe destacar que sus recompensas son de tipo no monetario, en donde brindan flexibilidad en el horario laboral de su personal, fomentan la capacitación para otorgar mejor contenido a su público, son organizados en cuanto a pagos de salarios y cumplimiento de las vacaciones. Asimismo, al personal de planta le dan un día libre al año por el festejo de su cumpleaños, con lo cual el ambiente laboral es más empático y respetuoso entre cada colaborador. Esto genera un mejor rendimiento en el área que desempeñan para alcanzar los objetivos del plan 2017 – 2019.

Finalmente, el Talento Humano es un punto clave para el desarrollo del canal, es por ello que la entidad coloca mayor énfasis en asegurar a su personal a través de políticas de Talento Humano en donde abarcan cinco rutas, buscando que cada colaborador se desarrolle humana y profesionalmente. Cabe mencionar que el canal promueve un ambiente laboral de respeto, es por ello que posee una política de prevención de acoso laboral, con lo cual garantiza que el personal esté seguro en su trabajo.

Todo lo mencionado se remonta a que canal TR3CE ha fortalecido la interacción interdepartamental del canal para realizar un trabajo conjunto de excelencia y eficiencia para alcanzar las iniciativas estratégicas planteadas en los cinco objetivos estratégicos del plan en el periodo 2017 – 2019.

2. Cadena de Valor de Servicios

Canal TR3CE en el plan estratégico (2017-2019), no cuenta con el análisis de la cadena de valor, por lo cual se procede a realizar la misma tomando como herramienta de apoyo el análisis FODA que establece el plan.

La cadena de valor es una herramienta de análisis estratégico que ayuda a determinar la ventaja competitiva de la empresa. Con la cadena de valor de una empresa se consigue examinar y dividir la compañía en sus actividades estratégicas más relevantes a fin de entender cómo funcionan los costos, las fuentes actuales y en qué radica la diferenciación.

La cadena de valor para servicios establece la relación directa entre las utilidades conseguidas, la lealtad del cliente, y la satisfacción del empleado. Los enlaces en la misma cadena son utilidades y crecimiento de la empresa, estimulados en primer término por la lealtad del cliente.

La metodología utilizada para la respectiva elaboración de la cadena de valor de la institución Canal TR3CE, corresponde a la explicada por Pierre Eglie y Eric Langeard quienes en su obra *Servucción* (1987), ofrecían su punto de vista sobre los elementos de un sistema de prestación de servicios cliente, soporte físico, personal en contacto, servicio, organización interna y otros clientes.

La cadena de valor para servicios considera los siguientes elementos:

Eslabones de apoyo

- Dirección General y de Recursos Humanos
- Organización Interna y Tecnología
- Infraestructura y Ambiente
- Abastecimiento

Eslabones primarios

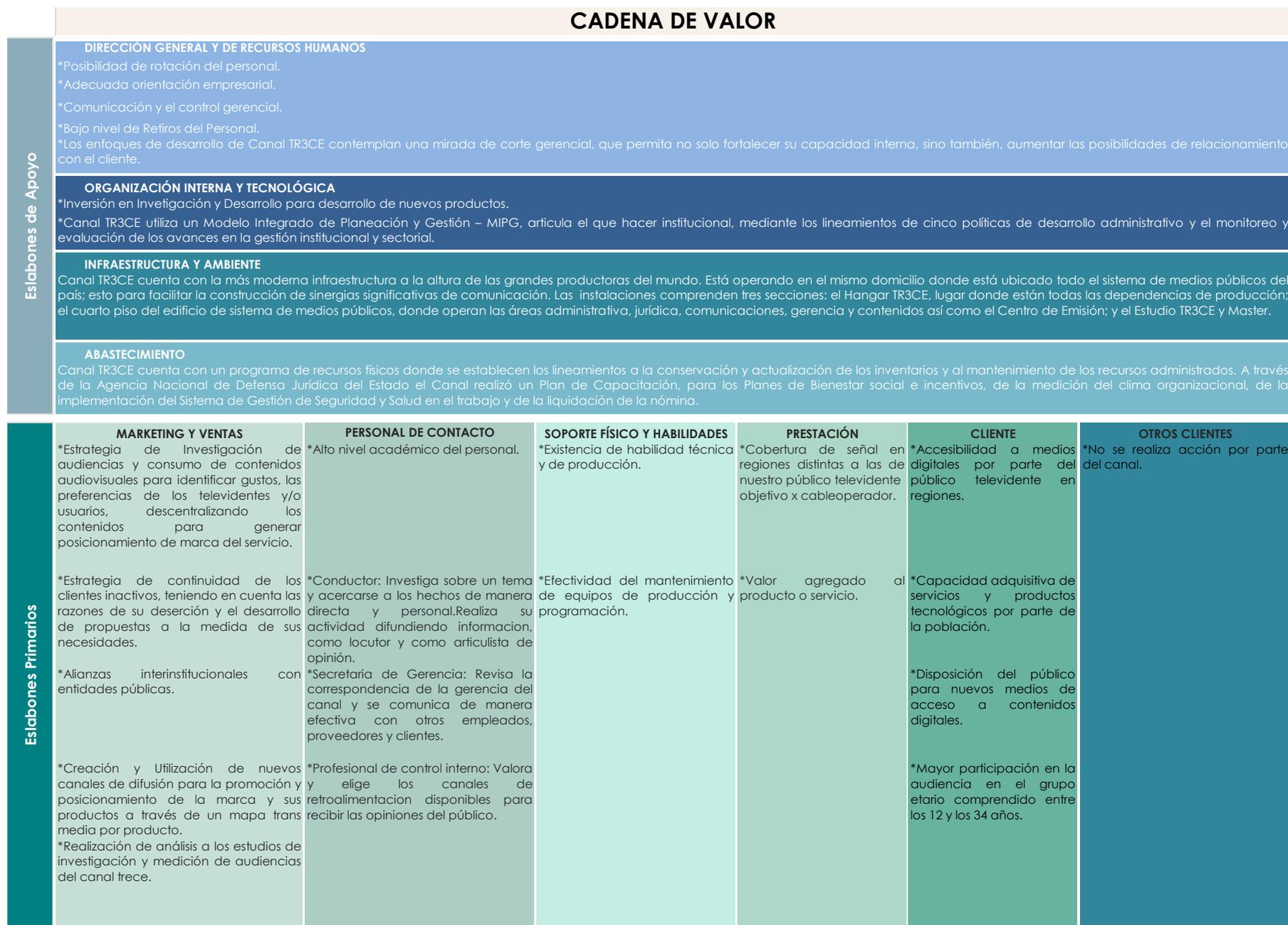
Controlables:

- Marketing y Ventas
- Personal de contacto
- Soporte físico y habilidades
- Prestación

No controlables:

- Clientes
- Otros Clientes

Figura 2 Cadena de Valor de Canal TR3CE para el periodo (2017 – 2019).



Conclusión

Una vez realizada la cadena de valor se observa que, dentro de los eslabones primarios controlables uno de los que aportan valor al canal TR3CE es "Marketing y Ventas", ya que su actuación ha sido ardua y ha implementado diferentes planes estratégicos donde su enfoque no es solo incrementar las ventas, si no también la satisfacción que el cliente recibe al hacer uso de este servicio. Además, en el eslabón de "Personal de contacto" la acción que proporciona valor al canal es el alto nivel académico que posee el personal permitiendo ofrecer un servicio de alta calidad.

Con respecto al eslabón de "Soporte físico y habilidades", contribuye al valor de la entidad a través de la efectividad de sus acciones realizadas, ya que cuentan con la habilidad técnica necesaria para la emisión eficiente de la programación del canal. De la misma manera, el eslabón de "Prestación" genera de manera directa un valor agregado a la empresa, puesto que el contenido que emite está alineado a los gustos y preferencias de su público objetivo.

Por otra parte, el eslabón primario no controlable como el de "Cliente" genera valor ya que interviene y condiciona la calidad del servicio que se presta y dispone, cuenta con la accesibilidad de medios digitales para el consumo del canal. Al contrario, el eslabón "Otros clientes" resulta ser una fuerte debilidad para el canal dado que, no presenta ninguna acción relacionada a ampliar su público objetivo.

En lo referente a los eslabones de apoyo el de "Dirección general y de Recursos Humanos" representa un valor agregado a la empresa debido a que maneja enfoques de desarrollo los cuales le permiten fortalecer la capacidad interna y aumentar las posibles relaciones con el cliente. De la misma manera el eslabón "Organización interna y Tecnológica" genera gran aporte al canal utilizando el Modelo Integrado de Planeación que facilita los procesos e investigación del mercado.

Así mismo, la "Infraestructura y Ambiente" permite que la empresa pueda desarrollar y otorgar contenido de manera eficiente, ya que cuenta con una infraestructura moderna a la altura de las grandes productoras del mundo, generando así un ambiente óptimo de trabajo. Finalmente, el eslabón de "Abastecimiento" a través de la implementación de un programa, ayuda a que los recursos físicos de la empresa se encuentren perennemente alineados a la conservación y actualización de los inventarios, además de brindar una constante capacitación en lo referente al bienestar social de los trabajadores con la finalidad de crear un ambiente laboral saludable.

En base al análisis de la cadena de valor se concluye que, en el Canal TR3CE las acciones que se realizan en los diferentes eslabones, generan un valor agregado en el servicio que se ofrece con respecto a la competencia, razón por la cual le ha permitido permanecer en el mercado nacional.

Anexos

Anexo 1. Evidencia fotográfica de la reunión del grupo el día miércoles 22/06/2022.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left, a presentation slide titled 'Eslabones de Apoyo' is displayed. The slide contains a diagram of support linkages and a list of primary linkages. The diagram shows 'Eslabones de Apoyo' (Support Linkages) including 'Dirección General y de Recursos Humanos', 'Organización Interna y Tecnología', 'Infraestructura y Ambiente', and 'Abastecimiento'. Below this, 'Eslabones Primarios' (Primary Linkages) are listed: 'Marketing y Ventas', 'Personal contacto', 'Soporte físico y habilidades', 'Presación', 'Cliente', and 'Otros Clientes'. A large arrow labeled 'Margen de Servicio' (Service Margin) points to the right. Below the diagram, it says 'Controlables' and 'Documento1 - Word'. The text on the slide reads: 'bajo la forma de eslabones (ex actividades) integrantes de una nueva cadena de valor. Como plantea Michael Porter en su propuesta, aquí también todas los eslabones terminan dando forma al satisfactor que se brinda y son fuente de posibles ventajas competitivas.' Below the diagram, it says 'Como usted podrá observar, estimado le la herramienta en su adaptación para su aplic más importantes que sufre de servicios, radican en la organización de los eslabones primarios, los absolutamente redefinidos y'.

On the right, an Excel spreadsheet titled 'Cadena de Valor' is visible. It lists various departments: 'DIRECCIÓN GENERAL', 'DESARROLLO TECNOLÓGICO', 'RECURSOS HUMANOS', 'INFRAESTRUCTURA', and 'LOGÍSTICA INTERNA'. A video grid on the right side of the Excel window shows six participants: David Pomboza, Sthefy Chamorro, Natalia Torres, Dayana Valle, Santiago García, and Salomé Guillén.

Anexo 2. Tutoría realizada el día viernes 23/06/2022.

The screenshot shows a Zoom meeting interface. On the left, a Word document titled 'Diagnóstico Interno - Word' is displayed. The document shows a large organizational chart titled 'Figura 1 Estructura Orgánica de Canal TR3CE'. The chart is a hierarchical tree structure with 'Gerencia' at the top, followed by 'Gerencia de Operaciones', 'Gerencia de Marketing y Ventas', 'Gerencia de Recursos Humanos', 'Gerencia de Tecnología', 'Gerencia de Infraestructura y Ambiente', and 'Gerencia de Abastecimiento'. Below the chart, it says 'Nota: Tomado de (Canal Trice, 2017-2019)'. The Zoom interface shows a video grid with seven participants: Carrera de Carrera de, Natalia Torres, Santiago García, Salomé Guillén, David Pomboza, Dayana Valle, and Sthefy Chamorro. The Zoom controls at the bottom show 30 participants, chat, screen sharing, recording, reactions, and applications.

Anexo 3. Evidencia fotográfica de la reunión del grupo el día lunes 27/06/2022.

