



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÌA**

UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL,
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS

Diseño de Proyecto previo a la obtención del título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Tema:

**Plan de mejora de atención a los usuarios en la
Corporación nacional de telecomunicaciones (CNT),
Por los funcionarios de la empresa.**

Autor:

Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Guayaquil, Ecuador

2018



DEDICATORIA

A Dios, por permitirme sabiduría para tomar las mejores decisión en mi vida, entre ellas la de culminar mis estudios superiores.

A mi madre, que me ha nutrido con sus consejos apoyo incondicional y mediante aquellos he fortificado mi temperamento para confiar en mis decisiones y convertirme en lo que soy hoy en día.

A mi padre, que me ha otorgado la formación y ayuda con sus enseñanzas y disciplina que ha delineado mis fortalezas y me ha permitido superar mis debilidades.

A mi familia y amigos, que de alguna u otra manera han contribuido en mis triunfos y éxitos a lo largo de mi vida

Gabriel Alejandro Marcillo Mora



AGRADECIMIENTO

Al Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por diseñar soluciones educativas que permiten la culminación de mis estudios y que contribuyen al desarrollo educativo del país.

A los docentes, por impartir y transmitir sus conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera y experiencia y que permiten que nosotros como estudiantes nos enriquezcamos con esa sabiduría y que fortalezcamos nuestras competencias y conocimiento académico.

Al tutor, Dr. Simón Alberto Illescas Prieto, por su ayuda y colaboración de sus conocimiento en el diseño y realización de este proyecto de grado, de lo cual le quedo infinitamente agradecido.

Gabriel Alejandro Marcillo Mora



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Boliviano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: **“Plan de mejora por atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones (cnt), por los funcionarios de la empresa.”** y problema de investigación: **¿Cómo influye la atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones, por los funcionarios de la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año fiscal 2018?**, presentado por **Gabriel Alejandro Marcillo Mora** como requisito previo para optar por el título de:

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

Egresado:

Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Tutor:

PhD.Simón Alberto Illescas Prieto

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Gabriel Alejandro Marcillo Mora** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejora por atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones (cnt), por los funcionarios de la empresa**, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Gabriel Alejandro Marcillo Mora

No. de cedula: 0930463591

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Plan de mejora de atención a los usuarios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), por los funcionarios de la empresa”

Autor: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

Resumen

La corporación nacional de telecomunicaciones S.A. dedicada a brindar servicio de telefonía e internet, ha presentado inconformidad entre los usuarios en la atención que se le brinda, generando una mala atención al cliente lo que ha generado un conflicto entre los usuarios. El propósito de la investigación estuvo orientado en proponer acciones para diseñar un plan de mejora en la atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la empresa (cnt). Los tipos de investigación utilizada fueron los tipos explorativo y correlacional de las cuales aportaron significativamente en la investigación. La encuesta y la entrevista fueron las técnicas utilizada como producto de la aplicación de la metodología, la conclusión más relevante a la que se llegó fue diseñar un plan en la mejora de la atención al cliente. Se propuso como alternativa de solución realizar capacitación de cómo se debe tratar con el cliente.

ATENCION

USUARIOS

FUNCIONARIO

EMPRESA



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES,
ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

“Plan de mejora de atención a los usuarios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), por los funcionarios de la empresa”

Autor: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Tutor: PhD. Simón Alberto Illescas Prieto

ABSTRAC

The national telecommunications corporation S.A. dedicated to providing telephony and internet service, has presented dissatisfaction among users in the care provided, generating bad customer service which has generated a conflict between users. The purpose of the research was to propose actions to design a plan to improve user service by company officials (cnt). The types of research used were the exploratory and correlational correlation types of which contributed significantly in the investigation. The survey and the interview were the techniques used as a product of the application of the methodology, the most relevant conclusion that was reached was to design a plan to improve customer service. It was proposed as an alternative solution to conduct training on how to deal with the client.

ATTENTION

USERS

OFFICIALS

COMPANY

INDICE

Contenido	Paginas
CARATULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
Resumen.....	vii
ABSTRAC	viii
INDICE.....	ix
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema	1
Ubicación del Problema en un Contexto	1
Situación Conflicto	2
Delimitación del Problema	3
Formulación del Problema	4
Objetivos.....	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos.....	4
Variables de la Investigación	4
Evaluación del Problema	4
Justificación e Importancia.....	6
CAPÍTULO II.....	8
FUNDAMENTACION TEÓRICA	8
Antecedentes Históricos	8
Antecedentes Referenciales	9
Fundamentación Legal	15
Variables de la investigación.....	17
Variable Independiente	17
Variable Dependiente	20

Definiciones Conceptuales.....	22
CAPÍTULO III.....	24
METODOLOGÍA	24
Presentación de la Empresa	24
Misión empresarial.....	27
Visión empresarial	27
Valores empresariales	27
Diseño de Investigación.....	27
Tipos de Investigación	29
Investigación Explorativa	29
Investigación Explicativa.....	30
Investigación Descriptiva	31
Investigación Correlacional	33
Población y Muestra.	34
Población	34
Población infinita.....	35
Muestra	36
Muestra Probabilístico	37
Muestra no Probabilístico.....	38
Técnicas de Investigación.....	39
La Encuesta	39
La entrevista	40
Procedimientos de la Investigación.....	41
CAPÍTULO IV	43
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	43
Análisis de la entrevista	55
Plan de mejoras	57
Cronograma	58
Financiamiento.....	60
Medición y evaluación de la satisfacción al cliente	61
Conclusion.....	62
Recomendación.....	63
Bibliografía.....	64
Anexo.....	65

Índice de tabla

Contenido	Paginas
Tabla 1: Conflicto	2
Tabla 2: Universo.....	36
Tabla 03: Género de los encuestados	43
Tabla 04: Edad de los encuestados	44
Tabla 05: Calidad de Servicio	45
Tabla 06: Dudas resueltas	46
Tabla 07: Satisfacción con los productos.....	47
Tabla 08: Disponibilidad de ayuda	48
Tabla 09: El trato del personal a los clientes.....	49
Tabla 10: Soluciones a los problemas	50
Tabla 11: Imagen del personal de atención al cliente	51
Tabla 12: Información proporcionada	52
Tabla 13: Recursos para las labores	53
Tabla 14: Resolución de los problemas	54
Tabla 15: Plan de mejora	57
Tabla 16: Cronograma de implementación y mejora	58
Tabla 17: Temas para el plan de mejora.....	59
Tabla 18: Financiamiento del plan de mejora	Error! Bookmark not defined.

Índice de figura

Contenido	Paginas
Gráfico 01: Género de los encuestados.....	43
Gráfico 02: Edad de los encuestados	44
Gráfico 03: Calidad de Servicio.....	45
Gráfico 04: Dudas resueltas.....	46
Gráfico 05: Satisfacción con los productos	47
Gráfico 06: Disponibilidad de ayuda	48
Gráfico 07: El trato del personal a los clientes	49

Gráfico 08: Soluciones a los problemas.....	50
Gráfico 09: Imagen del personal de atención al cliente	51
Gráfico 10: Información proporcionada.....	52
Gráfico 11: Recursos para las labores.....	53
Gráfico 12: Resolución de los problemas.....	54

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema: "Plan de mejora por atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones (cnt), por los funcionarios de la empresa." y problema de investigación: ¿Cómo influye la atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones, por los funcionarios de la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil en el año fiscal 2018?, presentado por Gabriel Alejandro Marcillo Mora como requisito previo para optar por el título de:

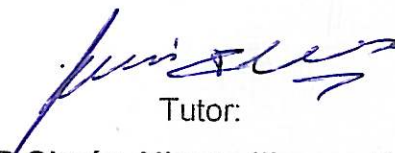
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.



Egresado:

Gabriel Alejandro Marcillo Mora



Tutor:

PhD. Simón Alberto Illescas Prieto



Factura: 001-003-000007233



20180901007D00544



DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20180901007D00544

Ante mí, NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS de la NOTARÍA SÉPTIMA , comparece(n) GABRIEL ALEJANDRO MARCILLO MORA portador(a) de CÉDULA 0930463591 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede , es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE AGOSTO DEL 2018, (14:11).

Gabriel Marcillo

GABRIEL ALEJANDRO MARCILLO MORA
CÉDULA: 0930463591

Jaime T. Pazmiño Palacios

NOTARIO(A) JAIME TOMMY PAZMIÑO PALACIOS
NOTARÍA SÉPTIMA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



Dr. Jaime T. Pazmiño Palacios, Msc
NOTARIO SÉPTIMO
DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, **Gabriel Alejandro Marcillo Mora** en calidad de autor con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **Plan de mejora por atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones (cnt)**, por los funcionarios de la empresa, de la modalidad de **Presencial** realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de **TECNOLOGO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS**, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Gabriel Alejandro Marcillo Mora

No. de cedula: 0930463591

Dr. Jaime F. Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL
CANTÓN GUAYAQUIL



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL
IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

N. 093046359-1

CEDULA DE CIUDADANÍA
APELLIDOS Y NOMBRES
MARCILLO MORA GABRIEL ALEJANDRO

LUGAR DE NACIMIENTO
GUAYAS
GUAYAQUIL
BOLIVAR ISAGRARIO

FECHA DE NACIMIENTO **1995-01-11**
NACIONALIDAD **ECUATORIANA**
SEXO **M**
ESTADO CIVIL **SOLTERO**

FORMACIÓN **BACHILLERATO** PROFESIÓN / OCUPACIÓN **ESTUDIANTE** V333313422

APELLIDOS Y NOMBRES DEL PADRE **MARCILLO FREIRE WILLIAM RAUL**

APELLIDOS Y NOMBRES DE LA MADRE **MORA GARCIA MARITZA NEREISI**

LUGAR Y FECHA DE EXPEDICIÓN
GUAYAQUIL
2016-03-09

FECHA DE EXPIRACIÓN
2026-03-09

001201003

DIRECTOR GENERAL

ASesor DEL CIUDADANO

CERTIFICADO DE VOTACIÓN
4 DE FEBRERO 2018

007 JUNTA No
007 - 282 NUMERO
0930463591 CEDULA

MARCILLO MORA GABRIEL ALEJANDRO
APELLIDOS Y NOMBRES

GUAYAS PROVINCIA
GUAYAQUIL CANTÓN
FEBRES CORDERO PARROQUIA

CIRCUNSCRIPCIÓN:
ZONA: 9

CNE REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

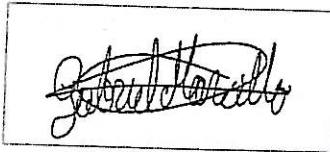
CIUDADANA (O)

ESTE DOCUMENTO ACREDITA QUE USTED SUFRAGO EN EL REFERÉNDUM Y CONSULTA POPULAR 2018

ESTE CERTIFICADO SIRVE PARA TODOS LOS TRÁMITES PÚBLICOS Y PRIVADOS

F. PRESIDENTE DE LA JRV

DOY FE: QUE ES FIEL COPIA DEL ORIGINAL.
Dr. Jaime Pazmiño Palacios, Msc.
NOTARIO SÉPTIMO DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD

Número único de identificación: 0930463591

Nombres del ciudadano: MARCILLO MORA GABRIEL ALEJANDRO

Condición del cedulaado: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/BOLIVAR/SAGRARIO/

Fecha de nacimiento: 11 DE ENERO DE 1995

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: HOMBRE

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: MARCILLO FREIRE WILLIAM RAUL

Nombres de la madre: MORA GARCIA MARITZA NEREISI

Fecha de expedición: 9 DE MARZO DE 2016

Información certificada a la fecha: 30 DE AGOSTO DE 2018

Emisor: LISSETTE DE LOS ANGELES BOHORQUEZ SOLORZANO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 189-151-13030



189-151-13030

Ing. Jorge Troya Fuertes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación
Documento firmado electrónicamente



IDAD

EJANDRO

QUIL/BOLIV

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

Luis Alberto Alzatep.



Luis Alberto Alzatep.

Nombre y Apellidos del Colaborador Firma
CEGESCYT

GUAYAQUIL-NT



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

Ubicación del Problema en un Contexto

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, es una compañía de carácter público en el Ecuador, que ofrece servicios tales como, telefonía fija, local, regional e internacional, servicios de internet en la modalidad de dial-up, DSL e internet móvil, televisión satelital y telefonía móvil en el territorio nacional.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones con su sucursal en la Ciudad de Guayaquil, y se encuentra ubicada en la calle Portete y la 26 esquina, la misma que ha mostrado muestras de mala atención al cliente. Los clientes que acuden a esta sucursal son todos aquellos que residen en la zona suroeste y sus zonas aledañas, las cuales han expuesto su inconformidad con los servicios que le ofrecen los funcionarios de dicha sede, los canales de información a los que también se percibe insatisfacción es la personal o de atención al cliente y la que se realiza vía telefónica.

Los factores que se denotan en la mala atención a los clientes, de las cuales se debe a que los funcionarios que laboran no tienen una preparación en la atención al cliente y la guía en la que deben de alinearse para sobrellevar este tipo de casos en los que el sobrecargo de trabajo afectan promoviendo el stress y por lo consiguiente la mala atención.

Otros de los factores de los cuales no permite la generación de cambios en la manera de actuar de los funcionarios es que la ausencia de medidas

de control de satisfacción, los cuales los usuarios o clientes ayuden a evaluar y mostrar así su infirmdad, que posteriormente dicha información será evaluada para la debida toma de decisiones y crear herramientas que pueda fortalecer aquellas debilidades existentes en los funcionarios que logre bridar un mejor servicio y sobre todo generar cambios que permita aplicar mejoras continuas en los procesos y en la satisfacción a los clientes.

Situación Conflicto

Tabla1. Conflicto

Antecedente.	Consecuencia.
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pésima atención. ➤ Mala actitud hacia el cliente. ➤ Carencia de iniciativa hacia el cliente. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Insatisfacción del cliente. ➤ Pérdida de clientes. ➤ Mala propaganda del cliente a otros futuros clientes.

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

La incidencia se genera en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, la misma que presenta una ineficacia al momento de brindar los servicios que ofrece, enfocándose en la atención al cliente, de las cuales genera inconformidades en los clientes, ya que sus requerimientos no son resueltos o a su vez no se le brinda una facilidad para que continúen sus procesos y logren salir satisfechos con sus peticiones.

La problemática radica en que en las instalaciones de la corporación de telecomunicaciones se generan una diversidad de procesos y se atienden una cantidad exuberante de clientes al día, en los cuales el contacto con el cliente es inevitable, los cuales llegan con una infinidad de requerimientos, los funcionarios proceden a la atención de los

requerimientos pero la característica de cada uno de los clientes es diverso que genera una diversificación en la manera de atención por parte de los empleados a los mismos, cuando se ven inmersos las maneras de trato que el cliente genera al funcionario, inestabilizando su carácter el funcionario procede a defenderse de tal manera que genera un mal trato al cliente escudándose en la no resolución de su requerimiento etc., por lo tanto se debe a que los funcionarios no tiene una capacitación para la atención de los clientes y a su vez no existe un canal en la cual el cliente pueda exponer su inconformidad y que los altos mando mediante esa recolección de información puedan crear herramientas y capacitaciones para que los funcionarios puedan estar listos y tener una guía para cómo hacer frente a las distintas problemáticas tanto de procesos como de carácter que presente el cliente al visitar las instalaciones.

La atención al cliente y la evaluación de la satisfacción de los mismos, se torna de gran importancia ya que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, es una empresa de carácter público, y uno de los objetivos de las entidades públicas es entregar servicios de calidad y calidez para los clientes que los miembros de la población ya que ellos son los que conforman y fortalecen la economía y funcionamiento de estas entidades por lo tanto se establece de carácter urgente la emisión de una capacitación para funcionarios vigentes y nuevos para la atención al cliente e implementar medidas de evaluación para realizar seguimiento de la satisfacción de los clientes para generar toma de decisiones y mejora continua.

Delimitación del Problema

Campo: Administración

Área: Atención al cliente

Aspecto: Atención, Usuarios, Funcionarios, Empresas

Tema: Plan de mejora de atención a los usuarios en la corporación nacional de telecomunicaciones (CNT), por los funcionarios de la empresa.

Formulación del Problema

¿Cómo influye la atención a los usuarios de la corporación nacional de telecomunicaciones, por los funcionarios de la empresa ubicada en la ciudad de Guayaquil, en el año fiscal 2018?

Objetivos

Objetivo General

- Diseñar un plan de mejora en la atención a los usuarios por los funcionarios de la empresa CNT.

Objetivos Específicos

- Fundamentar los aspectos teóricos en atención usuario, funcionario empresa.
- Establecer un diagnóstico, en lo pertinente al desempeño del servicio al cliente.
- Diseñar una propuesta de mejoramiento de atención a los usuarios.

Variables de la Investigación

Independiente: Atención, Usuarios

Dependiente: Funcionario, Empresa

Evaluación del Problema

El presente proyecto de investigación se evaluara mediante los siguientes aspectos.

Delimitada.- A la problemática se la delimita con la ausencia de un plan de mejora para la atención al cliente en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, por parte de los funcionarios de la empresa.

Claro.- La incidencia se la plantea mediante un desarrollo empelando un lenguaje bastante conciso y preciso que permitirá la rápida interpretación y la aplicación por parte de los empleados hacia los clientes.

Evidente.- Mediante la observación se ha ratificado que la incidencia radica en la atención al cliente, basado en las inconformidades de los mismos por la manera en que el funcionario procede a receptar su requerimiento o cualquier trámite de cualquier índole sin respuestas favorables.

Relevante.- La importancia que tiene este tipo de investigaciones hacia las empresas, aportara significativamente ya que podrán implementarlo hacia sus empleados o quienes conforman la empresa y tanto a sus clientes internos como externos para que contribuya al crecimiento y desarrollo de sus servicios que ofrecen.

Original.- La presentación de este proyecto se manifiesta única ya que en la actualidad la empresa no posee un plan de mejora para la atención al cliente que permita implementarlos hacia los funcionarios para la mejora de los servicios

Factible.- En el transcurso de la investigación se aplicaran una serie de tipos de investigación y herramientas que determinaran la factibilidad del proyecto basado en el soporte y en la inversión tanto humana como económica que permita visualizar si la aplicación se llevara a cabo o si presenta problemas para su implementación. Las tareas arduas que presenta la factibilidad es que permite conocer mediante el levantamiento de información y la evaluación para que los altos funcionarios puedan interesarse en el tema o proyecto y que de esa manera se aporte con apoyo económico, técnico y humano para la aplicación y desarrollo del

proyecto de investigación para su posterior implantación que permita la resolución de la problemática antes planteada.

Justificación e Importancia

La presente investigación tiene como objetivo crear un plan de mejora para la atención al cliente para los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, que permita la mejora de la atención que se le brinda a los clientes del Suroeste de la ciudad de Guayaquil, que acuden a esta sucursal para la resolución de diversos requerimientos de los servicios que ofrece la empresa.

La importancia que presenta esta investigación es que en primera instancia aporta al desarrollo y mejora de los servicios de la empresa, a su vez enriquece el conocimiento en estos temas a los funcionarios y de manera indirecta aporta a la mejora de la manera en que perciben los clientes el servicio.

La información será de utilidad para la transformación de los funcionarios y podrá ser adoptado como una iniciativa para otras empresas que tengan una misma problemática o a su vez que sea del mismo carácter público, ya que la satisfacción al cliente se la observa en distintos ámbitos de las empresas ya sean estas prestadoras de servicios como que ofrezcan algún producto, las empresas de carácter público deben de promover la inducción a mejoras basados en la atención al cliente y en su satisfacción mediante herramientas de evaluación que permitan medir la efectividad de las aplicación y que resultamos emiten.

Dentro de las herramientas que se empleen para la recolección de datos es mediante los distintos tipos de investigación conocidos en este ámbito que permiten conocer la problemática, resolver las interrogantes y poner en marcha un plan de acción que posteriormente se evalúen los

resultados dando así recomendaciones y conclusiones que serán consideradas tanto el investigador como la empresa que acoja este aporte.

Dentro de la viabilidad se puede considerar que se realizara un análisis mediante el levantamiento de información la cual aportara con información relevante que determinara la manera en la que será posible ejecutar el proyecto, a su vez que material será necesario para ejecutar el mismo, dentro de ellos se encuentran un una infinidad pero mediante el análisis podemos determinar los más importantes y los que se pondrán en marcha para llevar a cabo el proyecto cumplir con los objetivos planteados al inicio de la investigación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACION TEÓRICA

Antecedentes Históricos

La historia del servicio al cliente se remonta más allá de 150.000 años atrás, y desde aquel momento desde que hubo clientes hubo la necesidad de implementar un servicio de atención al cliente, de tal manera que desde empezó aparecer la primera cantidad de comerciantes hace alrededor de 3.000 años atrás cada entrega y servicio de modo cara a cara esto supondría que cada atención aplicada hacia el cliente dependía mucho del cliente en cuestión, sino hasta hace algunos años que los comerciantes conocían muy bien a sus clientes generando un sentimiento de protección ya que se conocían mutuamente que cada uno de aquellos comerciantes cuidaba a sus clientes para no perderlos.

En el Ecuador de acuerdo a un estudio realizado por la INEC en el año 2008 el 7% de la población que fue debidamente entrevistada determino tres campos de razones por las cuales realizan quejas en el sector público, dando como resultado que una de ellas es por la insuficiente información colocándola con un 14.3%, por otro lado la falta de profesionalismo de los funcionarios con un 15.8% y la deficiente comprensión del problema de consulta con un 24.6%, pero la perspectiva gubernamental arroja otros resultados según el informe del Banco Internacional de Desarrollo el Ecuador quedo en sexto país con altos índices de eficiencia en servicio público el cual se evaluado a más de 15 del continente americano, vale recalcar que aquel estudio que fue realizado entre el año 2011 y 2015 se basó en el cumplimiento de las buenas prácticas laborales que las contempla Carta Interamericana de la función pública.

Por otra parte en el sector privado se determina que la ineficiencia en la atención al cliente es desconocer de investigaciones o de cursos o estudios de servicio al cliente pero vale la pena recalcar que este tipo de empresas tienden a poder aplicarlos de manera interna.

Antecedentes Referenciales

Escandón Silva, Leonardo (2017), "Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports en la plaza del sol de la ciudad de Guayaquil, Universidad de Guayaquil.

El presente proyecto se toma como análisis la calidad de los servicios que se ofrecen en el bar restaurante macho Sport de la ciudad de Guayaquil. Esto se debe a la fluencia que tiene el lugar los empleados de los cuales prestan los servicios al cliente no tienen competencia para atender y satisfacer de manera eficaz al turista de los cuales la mayoría lo hacen de manera empírica lo que afecta considerablemente la imagen corporativa, por aquello la investigación propone un plan de acción estratégico que estará enfocado en la optimización del perfil y de la demanda de los servicios en el bar restaurante Machos por para lo cual se utilizaron métodos tanto de investigación bibliográfica y la de campo.

Analizando los resultados se comprueba que se tiene que mejorar la calidad de los servicios que ofrece el bar y para lograrlo se diseñan acciones que se Proponen con la finalidad de que los clientes o turistas se sienta satisfecho por la atención que se le brinda.

La semejanza que tiene este proyecto con el que se encuentra realizando Es que la misma Busca una propuesta de mejora en los servicios de una empresa en determinada la misma que busca proponer planes en el que sus colaboradores mejor en su perfil, consiste en la optimización del perfil para que en la demanda de los servicios del bar se mejore, por otro la diferencia que existe.

Es que la misma busca optimizar un perfil que deliberadamente podríamos notar que la investigación pretende crear algún tipo de manual para establecer algún perfil del empleado que debería de tener para la prestación de los servicios. Por otra parte la investigación actual lo que busca es proponer un plan de mejora que se basaría quizás en cursos para fortalecer los conocimientos de los funcionarios con respecto a la atención al cliente.

Vale la pena recalcar que los dos tipos de investigación buscan establecer una mejora para los servicios de las empresas en las cuales se aplica la investigación quizás de una manera u otra una mejorando perfiles de sus empleados y la otra fortaleciendo los métodos para la atención al cliente al momento de entregar los servicios públicos de la empresa.

Castillo Chamba, Ximena (2016), “Diseño de un plan para mejorar el servicio al cliente del Restaurante Guacamole & Grill” Universidad de Especialidades Turísticas.

La presente investigación busca tener como resultado y mantener la identificación y conocer quiénes son los clientes que visitan frecuentemente al restaurante, la misma que busca mejorar el proceso interno de comunicación para así alcanzar las relaciones efectivas entre los empleados y los clientes, haciendo la cantidad no sólo del producto sino también del servicio a su vez tan oportuno seguimiento y retroalimentación de manera continua de todas las actividades teniendo en cuenta la participación de todos los que conforman el equipo de trabajo y con el firme compromiso de responsabilidad y alcanzar los objetivos empresariales y a su vez ser mejores profesionales al momento destacar la oferta de los servicios y garantizarlos en la calidad en el área de los restaurantes.

La presente investigación tiene como semejanza que Busca diseñar un plan para mejorar el servicio al cliente en un restaurante la misma que tiene un lineamientos muy similar ya que compromete tanto a empleados y mantiene la evaluación e investigación de la relación que existe entre sus clientes y de la forma que perciben los servicios, por otro por otra parte la diferencia es que este proyecto se basa en la entrega de servicios de comidas lo cual son unos servicios tangibles mientras que la investigación actual se basa en investigar la satisfacción del cliente con respecto a servicios intangibles.

Este proyecto se denotan importantes ya que destacan la manera en la que se aplican mejoras para los servicios tanto en las empresas de comida Este es un presidente o una guía para las empresas que ofrecen servicios ya tanto sean tangibles o intangibles de las cuales poseen una característica muy similar que investigar al cliente la percepción del mismo y qué relación existe entre los clientes y los empleados para de esta manera fortalecer la afinidad que podría existir entre las mismas para que para que fortalezcan estas relaciones y así generar una rentabilidad mutua en la que la empresa tiene una rentabilidad económica Mientras que el cliente busca una rentabilidad de satisfacción, que permitirá que ambos aspectos ganen y que de esa manera se mantenga una armonía en ambas perspectivas del ámbito comercial.

Liza Soriano de Silva, Caludia; SiancasAscoy, Cecilia (2016), "Calidad de servicio y satisfacción al cliente en una entidad bancaria de Trujillo", Universidad Privada del Norte.

La presente investigación tiene como propósito estudiar la relación que existe entre la calidad y el servicio y a su vez incluyendo la satisfacción al cliente de una entidad bancaria en la ciudad de Trujillo la contribución de esta investigación es otorgar información a la gerencia para que pueda realizar la respectiva toma de decisiones pertinentes, dado que

actualmente la calidad de los servicios es un tema de mucha relevancia ya que es indispensable para cualquier negocio ya que de esta depende el fracaso o el éxito de las empresas.

La investigación utiliza técnicas de recopilación de datos como encuestas, en y análisis de documentos que permitieron el análisis que como percibían los clientes externos la calidad de los servicios a su vez la entidad bancaria brinda a sus clientes un servicio y lo evalúa piezas y cómo se obtiene una información sobre el nivel de satisfacción y Para ello se usa un cuestionario SERVQUAL una herramienta utilizada en Trabajo de investigación en el cual se fundamenta con teorías como las gaps, que es pensó que existe entre las expectativas y las percepciones de los clientes con respecto a la calidad del servicio y también está inversa la satisfacción, la estadística descriptiva permitió el análisis y el comportamiento de las variables de estudio y para finalizar se aplica un coeficiente de correlación Spearman para medir el grado asociativo entre las variables.

La semejanza que tiene esta investigación con respecto a la actual es que la misma busca investigar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente tiene dos escenarios distintos pero mantiene el mismo la misma relación con respecto al rumbo la investigación ya que se utilizaron también técnicas En qué se basa en la recopilación de datos encuestas y entrevistas análisis documentales de la compañía la diferencia que existe es que esta empresa se dedica a las operaciones bancarias mientras que la actual se dedica al ofrecimiento de servicios intangibles como lo es telefonía internet y televisión por cable etc.

La investigación también destaca lo importante que tiene la calidad de los servicios ya que es un tema de importancia y de y de indispensabilidad para cualquier negocio ya que la misma depende del fracaso o el éxito de las mismas.

Cepeda Acosta, Erick (2015), “Plan de mejoramiento de la calidad en la atención al cliente del banco nacional de fomento, sucursal Ambato”, Universidad Regional Autónoma de los Andes.

La presente investigación tuvo como necesidad basados en el mejoramiento de la calidad investigar el impacto que tiene la atención al cliente no indica que el inicio procesos orientados al mejoramiento de la calidad en la atención del cliente es el resultado de aquellas exigencias sociales, diversos escenarios lo determinan de esa manera, además demandan con suma urgencia un mejoramiento cualitativo y cuantitativo, y allí es donde existe la necesidad innata de diseñar una propuesta alternativa que sea viable y que tenga una tendencia al mejoramiento de la calidad del servicio en el Banco Nacional de Fomento con sucursal en Ambato ya que la calidad en atención al cliente en cualquier institución es uno de los aspectos más relevantes pero a su vez también más difícil al momento de tratarse por la multiplicidad de aspectos que la misma posee y que influyen e intervienen en el mismo.

En el banco se puede decir en pocas palabras que no existe un sistema de control y si existieran deben ser muy pocos ya que las mismas no brindan la información necesaria Al momento de accionar en materia la evaluación de la calidad en los servicios, evaluación de la eficiencia y eficacia de los procesos con respecto a la atención al cliente es una necesidad y una demanda social al mismo tiempo, el marco teórico con respecto a la realidad que se vive en el Banco Nacional de fomento en la sucursal en Ambato ha permitido al investigador llegar a la conclusión de que es necesario crear una propuesta alternativa para el mejoramiento de la calidad de la atención al cliente y que la misma tenga como objeto principal generar clientes satisfechos.

La semejanza que existe entre esta investigación y la que se encuentra desarrollando es que la misma Busca encontrar resultados con la aplicación de un mejoramiento de calidad en la atención del cliente la diferencia es que esta radica en una entidad bancaria en las cuales los servicios de manera inteligible mientras que la investigación actual se caracteriza por tener también servicio intangibles pero aquel servicio intangible denota diferencia Al momento de brindar un servicio ya que éste se basa en tecnología mientras el otro tiene como base principal el área monetaria y de la economía.

Abad Acosta Gabriela; Pincay Díaz David (2014), “Análisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de un modelo de gestión de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil”, Universidad Politécnica Salesiana.

La investigación citada estudia la calidad de atención que ofrece que se ofrece a los clientes internos y externos de una empresa de seguros en la ciudad de Guayaquil, uno de los objetivos de esta investigación es que fórmula un modelo de gestión de calidad que a su vez permita el análisis de los niveles de satisfacción que son percibidos por los colaboradores y asesores productores de seguros que permite la medición del trato recibido la eficiencia y la rapidez en los procesos a su vez se destacará la incidencia que tienen estos sobre la rentabilidad de la organización.

La necesidad que tiene esta investigación se debe a los inconvenientes que se han observado y se ven reflejados en el presupuesto anual de las ventas el mismo que se encuentra en un decrecimiento constante lo que da como resultado una causa preocupante para el futuro de esta organización.

La semejanza que tiene esta investigación con respecto a la actual Es que la misma Busca proponer un modelo de gestión de calidad para una

empresa de seguro en Guayaquil, existente que tiene es que está se basa en la calidad y que a su vez también tiene como espectro tratar a los clientes externos.

La aportación de esta investigación es importante para el desarrollo de la actual ya que nos brindará de lineamiento de cómo alcanzar un plan de mejora para los clientes internos y tener una idea de también cómo se tratan los externos a su vez también nos da principios de calidad que por lo tanto en una posteriores investigaciones se podrá también acotar este tema o abordarlo para aplicarlo para potenciar así el plan de mejoras que se propondrá para la empresa que es objeto de estudio.

A su vez se destaca que es importante ver como esta empresa aplica principios de calidad se denota de que la investigación es más extensa ya que se menciona en el desarrollo también que se han citado tipologías de calidad ISO su funcionamiento y la manera en que se puede trazar un camino para que todo lo relacionado al tema la empresa logre aplicarlo de manera efectiva.

Fundamentación Legal

El siguiente trabajo de investigación está debidamente respaldado en la Constitución de la República del Ecuador; Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y de guía el Plan Nacional de Desarrollo Toda una Vida 2017 – 2021.

Constitución de la República del Ecuador

Sección novena, personas usuarios y consumidores Art 53.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas

usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

El estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencia y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados.

Ley Orgánica de Defensa del Consumidor

Capítulo 2 Art 4.- Derechos del consumidor. - Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la constitución política de la república, tratado o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbres mercantiles, los siguientes:

- Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos; de óptima calidad; y a elegirlos con libertad;
- Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad;
- Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación.
- Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida;

Plan Nacional del Buen Vivir 2017 – 2021

Objetivos Nacionales de Desarrollo

Eje 1: Derechos para Todos Durante Toda la Vida

- Objetivo 1: Garantizar una vida digna con iguales oportunidades para todas las personas.

- Objetivo 2: Afirmar la interculturalidad y plurinacionalidad, revalorizando las identidades diversas.
- Objetivo 3: Garantizar los derechos de la naturaleza para las actuales y futuras generaciones.

Intervenciones emblemáticas para el Eje 1

Eje 2: Economía al Servicio de la Sociedad

- Objetivo 4: Consolidar la sostenibilidad del sistema económico social y solidario, y afianzar la dolarización.
- Objetivo 5: Impulsar la productividad y competitividad para el crecimiento económico sostenible de manera redistributiva y solidaria-
- Objetivo 6: Desarrollar las capacidades productivas y del entorno para lograr la soberanía alimentaria y el Buen Vivir rural.

Intervenciones emblemáticas para el Eje 2

Eje 3: Más sociedad, mejor Estado

- Objetivo 7: Incentivar una sociedad participativa, con un Estado cercano al servicio de la ciudadanía.
- Objetivo 8: Promover la transparencia y la corresponsabilidad para una nueva ética social.
- Objetivo 9: Garantizar la soberanía y la paz, y posicionar estratégicamente el país en la región y el mundo.

Intervenciones emblemáticas para el Eje 3

Variables de la investigación

Variable Independiente

Atención, Usuarios

Atención es el proceso conductual y cognitivo de concentración selectiva en un aspecto discreto de la información, ya sea considerada subjetiva u objetiva, mientras que se ignoran otros aspectos perceptibles. La atención

también ha sido denominada como la asignación de recursos de procesamiento propiamente limitados.

Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Tradicionalmente, se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas. Por una parte, la atención como una cualidad de la percepción hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, decidiendo cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo en la conciencia. Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo.

Según (Williams James, 1980), El autor define que todo el mundo sabe lo que es la atención es propiamente tomar una posesión de la mente de una forma vivida y Clara desde uno de los que parecen ser diferentes objetos correctas del pensamiento que suceden de forma simultánea, su esencia son la de localizar y concentrada la conciencia e implica dejar de lado algunas de las cosas que la distraen para poder tratar de forma efectiva otras.

Por lo tanto se puede determinar que la atención es un proceso de la conducta y de lado cognitivo de la concentración que nos permite seleccionar varios aspectos de una información ya sea ésta una consideración subjetiva u objetiva mientras se ignoran otros aspectos del que se perciben, y que se dejan de lado para logra destacar la más relevante en carácter prioritario.

Usuario es quién usa ordinariamente algo, él me la misma definición hace mención a que una persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria hacia un servicio el mismo que se haya privado o público.

Según (Sanz, 1994), Según nos define el autor que el usuario en la sección de la información, le divide en dos grandes grupos entre ellos se encuentran los usuarios potenciales que son aquellos que tienen la necesidad de la información para la realización de sus actividades pero no poseen una conciencia de ello y al su vez no las expresan existen también usuarios reales los mismos son conscientes de lo que necesitan y a su vez utiliza esta información para desarrollar alrededor de todas sus actividades que se encuentran inmersas en lo que desean llevar a cabo.

Por lo tanto Podemos agregar que el usuario es aquel que hace uso en reiteradas ocasiones de algún objeto, producto o servicio.

Por lo tanto considerando las definiciones anteriores Y los aportes del autor podemos describir que la atención tiene una gran concordancia con el usuario ya que la misma posee características en la que toma como objeto o forma de venta para los servicios y que de la misma emplea todas sus características como lo son el dejar de lado cualquier otra determinante del ambiente y de todo el que lo rodea para enfocarse sólo en los requerimientos del usuario por otro lado el usuario es aquél que utiliza en reiteradas ocasiones un producto u objeto o a su vez un servicio de las cuales que por su retiradas ocasiones por uso el mismo afianzarse a los tres antes mencionados decía que la persona que lo atienda de primera instancia capte toda su atención y sobre todo el mismo sienta el que se encuentra atendiendo se encuentre muy interesado en él sin que nada lo interrumpa y que mantenga su mirada fija en el mismo para que conecte su información con la atención.

En las empresas de cualquier carácter tanto sean privadas o públicas la atención hacia los usuarios se ve como una necesidad para el curso o camino que separa la empresa y de esta manera la atención brindada sea retributiva con la aceptación por parte del usuario y el uso reiterado de

sus servicios productos u objetos para que de esta manera la empresa de cualquier índole genera el crecimiento en su economía y desarrollo general e integral de la empresa. Y que se puede medir mediante proyecciones la rotación innata de los usuarios para de esta manera también medir la rentabilidad del negocio o empresa.

Variable Dependiente **Funcionario, Empresa**

Funcionario es quien desempeña profesionalmente un empleo público. También es denominado burócrata (por pertenecer a la burocracia o conjunto de los servidores públicos).

Los funcionarios participan en la administración pública o de gobierno; y acceden a su condición a través de elección, nombramiento, selección o empleo. Funcionario electo es el que accede a su cargo en virtud de una elección (cargo político). Los funcionarios también pueden ser nombrados "de oficio" (en virtud de otra oficina, a menudo en una capacidad específica, como presidente, asesor, secretario).

Algunas posiciones oficiales pueden ser hereditarias; y en algunas formaciones históricas, ciertos cargos eran venales, es decir, podían ser objeto de compra.

Los cargos públicos son los que se desempeñan en las Administraciones públicas o en los órganos constitucionales y que, a diferencia de los ocupados por funcionarios profesionales, tienen carácter electivo o de confianza.

Una empresa es una organización o institución dedicada a actividades o persecución de fines económicos o comerciales para satisfacer las necesidades de bienes o servicios de los solicitantes, a la par de asegurar

la continuidad de la estructura productivo-comercial así como sus necesarias inversiones.

Se puede considerar como una definición enfocándonos en el círculo comercial con un entorno definido como la industria a la cual se desarrolla o produce una idea de forma planificada dando una satisfacción a demandas y deseos de los clientes, es una actividad comercial.

Requiere de una de una razón de ser, una misión, las estrategias, las tácticas y políticas de una actuación. Se necesita de una visión previa y de una formulación para proceder al desarrollo estratégico de la empresa. Cómo hacer de una buena definición de la misión y la planificación posterior y está condicionada por dicha definición.

Según (Chiavenato), el autor no define en su libro iniciación a la organización y técnica comercial, la empresa no es nada más que una organización de carácter social que utiliza una serie de recursos para alcanzar determinados objetivos para la explicación de este concepto el autor menciona que la empresa es una organización de carácter social por ser al subes una asociación de personas para poner en marcha la explotación de un negocio y que tiene un fin determinado o a su vez objetivo que puede ser el lucro o la tensión de una necesidad completamente social.

Una vida limitada la definición por parte de los autores aportando su espacio científico podemos agregar que un funcionario es aquella persona que es electa o a su vez seleccionada para cubrir vacantes puestos o plaza de trabajo dentro de un área privada o pública de esta manera se llamaría funcionario.

Por otro lado se tiene la empresa y se puede agregar Qué es un sistema dentro del cual una o varias personas lograrían el desarrollo de un conjunto actividades los cuales lo encaminaron a la producción a la

distribución de bienes o pueden ser también estos de servicio en mercados en un objeto social determinado.

Por lo tanto la relación que existe entre funcionario y la empresa resulta tan importante Ya que los funcionarios desempeñan un papel en el cual de los mismos dependerá.

Definiciones Conceptuales

Atención al cliente: Es el que ofrece una empresa para relacionarse con sus clientes. Es un conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece la empresa con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Funcionarios: Es quien desempeña profesionalmente un empleo público. También es denominado burócrata (por pertenecer a la burocracia o Conjunto de los servidores públicos).

Plan de mejora : Es un conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento, el rendimiento educativo en nuestro caso. Pueden ser de muchos tipos: organizativas, curriculares, etc.

Diversificación: Es el proceso por el cual una empresa pasa a ofertar sus nuevos productos y entra en nuevo por la vía de la adquisición corporativo o invirtiendo directamente en nuevos negocios.

Capacitación: Es considerada como un método de aprendizaje a corto plazo en el cual se utilizan técnicas sistemáticas y organizadas a través el cual el personal administrativo obtiene el conocimiento necesario acrecentar su eficacia en el logro de sus metas.

Funcionamiento: Es la acción o función que los empleados de una empresa llevan a cabo para poder mejorar su rendimiento laboral y poder alcanzar la meta a cumplir.

Mejora continua: Es el enfoque que se da para la mejora de procesos operativos que se basa en la necesidad de revisar continuamente las operaciones de los problemas que permítala optimización.

Satisfacción del cliente: Es un término que se usa con frecuencia en una empresa para medir si sus productos o servicios brindados superan las expectativas del cliente.

Delimitación: consiste en plantear de forma específica todos aquellos aspectos que son necesarios para poder responder a una pregunta.

Tratado: Es un género literario perteneciente a la didáctica, que consiste en una exposición integral, objetiva y ordenada de conocimiento o tema concreto.

Consumidor: Es la persona u organización que demanda bienes o servicios a cambio de dinero proporcionados por el productor o el proveedor.

Proveedor: Es una empresa o persona física que proporciona bienes o servicio a otras personas o empresas.

Acrescentar: Es un verbo activo transitivo que tiene como significado de aumentar, dar mayor expansión y de extensión de una materia calidad, de cantidad de un número.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

Presentación de la Empresa



La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A. se constituyó como sociedad anónima, mediante escritura pública de fusión de las extintas Andinatel S. A. y Pacifictel S. A., suscrita el 30 de octubre de 2008, con el objetivo de unificar los servicios y ampliar la cobertura en telefonía fija e internet banda ancha en todo el Ecuador.

Fusión Andinatel y Pacifictel

Con la resolución 4458 suscrita el 24 de octubre de 2008, el superintendente de Compañías, Pedro Solines, aprobó la fusión entre Andinatel S.A. y Pacifictel S.A., y la creación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S.A, que absorbe a ambas telefónicas, tendrá su sede en Quito por una duración de 50 años y arrancará con un capital de \$ 245'920.000 dividido en 2'459.000 acciones ordinarias de \$ 100 cada una.

Transición de entidad anónima a entidad pública

El 14 de enero de 2010 mediante decreto ejecutivo No. 218, publicado en Registro Oficial 122 en el gobierno del Econ. Rafael Correa, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT S. A. pasa a ser

entidad pública denominándose CNT EP (Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública).

Entrada al mercado de telefonía móvil

Alegro PCS (Telecsa) fue una compañía del Ecuador con sede en Quito que operaba servicios de telefonía móvil e internet, creada por Andinatel y Pacifictel para ofertar el servicio de telefonía móvil en el territorio ecuatoriano.

El 3 de abril de 2003 recibió la concesión de parte del Estado ecuatoriano, entrando a iniciar sus operaciones bajo la marca Alegro PCS en diciembre de ese año.

En marzo de 2010 es anunciado que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP absorberá a la compañía Alegro PCS para salvar a la empresa de la quiebra por las pérdidas acumuladas, pasando a ser propiedad del estado ecuatoriano.

Posteriormente, el 3 de agosto de 2010 César Regalado, gerente general de la CNT-EP y Jaime Guerrero, ministro de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, firmaron el convenio con el cual CNT-EP absorbe los pasivos de la empresa de telefonía móvil, oficializándose la fusión de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT-EP con la empresa de telefonía móvil Alegro.

Inicio de operaciones en televisión satelital

En octubre del 2010 CNT EP suscribió con el Superintendente de Telecomunicaciones subrogante, Claudio Rosas, la concesión de la banda 11.45–12.2 GHz (*down link*), para la operación del sistema de audio y video por suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada por satélite. La compañía Media Networks, con sede en Perú, ganó la licitación para implementar el sistema Direct-to-Home (DTH) que consiste

en una antena que recibe la señal satelital, que es instalada en las terrazas de las viviendas.

César Regalado, gerente de la CNT EP, el 22 de noviembre de 2011 realizó el lanzamiento del servicio de televisión satelital pagada de la empresa pública el cual toma como acrónimo CNT TV.

CNT TV entró al mercado de televisión por suscripción ofertando un paquete básico junto a paquetes complementarios más un costo adicional, logrando competir con los servicios que operan en el país, como TV Cable, Claro TV, DirecTV, entre otras.

Implementación de red 4G LTE

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mediante estaciones base 4G LTE base stations y el sistema de gestión 5620 SAM de Alcatel-Lucent, despliega la primera red de banda ancha móvil 4G LTE en el territorio ecuatoriano, que cubrirá inicialmente a Quito, Guayaquil, Ambato, Manta, Portoviejo y Santo Domingo, posteriormente extenderá la señal LTE a las principales ciudades del país y a las zonas rurales del Ecuador, donde la cobertura actual es limitada o inexistente.

Con la implementación de esta tecnología, la CNT EP planea mejorar la capacidad de su red de datos y ampliar la cobertura nacional, incluyendo el despliegue de nuevos servicios como el video de alta definición, telepresencia, e-learning y seguridad pública.

El servicio comenzó a ofrecerse al público en general desde diciembre del 2013, cubriendo inicialmente las ciudades de Quito y Guayaquil.

Misión empresarial

La misión empresarial de la corporación internacional de telecomunicaciones (cnt), es: Brindamos a los ecuatorianos la mejor experiencia de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs, para su desarrollo e integración al mundo, impulsando el crecimiento de nuestra gente y creando valor para la sociedad.

Visión empresarial

La visión empresarial de la corporación internacional de telecomunicaciones (cnt), es: Ser la empresa líder de servicios convergentes de telecomunicaciones y TICs del Ecuador, a través de la excelencia en su gestión, el valor agregado y la experiencia que ofrece a sus clientes; que sea orgullo de los ecuatorianos.

Valores empresariales

Los valores empresariales de la corporación nacional de telecomunicaciones (cnt) es:

- ✓ Estar comprometidos con el cliente.
- ✓ Trabajo en equipo.
- ✓ Ser eficientes.
- ✓ Innovadores.
- ✓ Actuar con integridad.
- ✓ Ser socialmente responsable

Diseño de Investigación.

La presente investigación utilizará cuatro tipos de investigaciones entre ellas se pueden mencionar la investigación Explorativa, Correlacional de las cuales todas aportarán significativamente para que aporten en la investigación con respecto al levantamiento de la información.

Por otra parte otros tipos de investigación a utilizar son de campo, bibliográfica y mixta, la investigación de campo nos aporta a la investigación ya que posee características en la que implican una combinación de métodos entre ellos el de observación en la que infiere gran participación la entrevista y el análisis, en la que se recopila una gran carga de información nueva de fuentes de índole primaria que nos sirve para un propósito específico, es un método de carácter cualitativo de las cuales nos permite mediante cualidades la comprensión de las personas u objeto de estudio en su entorno natural.

La investigación bibliográfica nos aporta mediante la revisión de un material bibliográfico basado en la existencia del tema que se va a estudiar, se trata de uno de los principales pasos para la realización de una investigación e incluye como característica la selección de fuentes de información.

A esta investigación es considerada esencial por que incluye un conjunto de fases que abarcan a la observación, la indagación, la interpretación, la reflexión y el análisis para de esa manera obtener bases necesarias para el desarrollo de cualquier estudio.

Como último tenemos la investigación mixta que nos permite la recolección de información, mediante un proceso sistemático, empírico y crítico, que implica la recolección y debido análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de una discusión conjunta para la debida realización de las inferencias producto de toda información obtenida y logra la comprensión del fenómeno que está en objeto de estudio. Se puede decir que este tipo de investigación integra componentes cualitativos y cuantitativos de los cuales culmina centrándose en uno de ellos dándole mayor importancia permitiendo así utilizar las fortalezas de ambos tipos permitiendo así minimizar el margen de error o la debilidad de la investigación para potenciar las fortalezas presentes que encaminen en el éxito de la investigación y que de

esamanera se cumpla los objetivos de resolución de la incidencia que dio inicio a la investigación.

Tipos de Investigación

La presente investigación utilizará cuatro tipos de investigaciones entre ellas se pueden mencionar la investigación explorativa, correlacional de las cuales todas aportarán significativamente para que aporten en la investigación con respecto al levantamiento de la información.

Investigación Explorativa

La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia de manera general de una temática a menudo tiende a ser desconocida y tiende a presentarse en la investigación a realizar, entre su propósito podemos citar que tiene como posibilidad de formular el problema de investigación para la extracción de datos y términos que nos permitirán generar las preguntas necesarias, proporciona la formulación de una hipótesis sobre el tema al cual se va a explorar sirviendo de apoyo a la investigación descriptiva.

Según (Hernandez, 2003), define que la investigación exploratoria se efectúan con normalidad cuando uno Prieto que se someterá a un examen un tema o un problema de investigación poco estudiado que del cual se tiene muchas dudas o no se ha abordado con una anterioridad y que no posee antecedentes.

Por lo tanto una vez recabada y analizada la información de la primera definición más lo que aporta el autor se puede determinar que la investigación exploratoria tiene como objetivo la examinación de un tema o un problema investigación al cual ha sido muy poco estudiado o abordado y del cual se tiene muchas dudas es decir cuando sólo existen simples ideas qué vagamente se relacionan con el tema.

Este tipo de investigación se torna totalmente relevante ya que es una antesala para la aplicación de distintas investigaciones que posteriormente se van a ir enfocando aún más a la investigación ya que poseen características muy distintas cada una de ellas y que aportan significativamente a la investigación porque sus características determinan el levantamiento de información y de las cuales todas trabajan mancomunadamente para obtener el objetivo final.

Investigación Explicativa

La investigación explicativa del proceso orientado no sólo que permite describir o hacer un mero acercamiento en torno al fenómeno al cual se encuentra investigando se sino que busca establecer las causas que se encuentran realmente detrás de este, en otras palabras la investigación explicativa está basada principalmente en establecer la resolución de dos interrogantes el porqué y el para que de un fenómeno con el fin de ampliar el que de la investigación descriptiva y él como de la investigación exploratoria y de esta forma definir no solamente describir que la investigación explicativa explica el porqué del fenómeno o hecho determinado.

Según (Hernandez, 2006), define que la investigación explicativa se caracteriza por tener un interés de explicar lo que ocurre en un fenómeno y en qué condiciones la misma se manifiesta otra de las interrogantes que también le da una resolución es el por qué se relacionan dos o más variables.

Por lo tanto según lo antes expuesto en la primera definición y lo que agrega el autor podemos decidir que la investigación explicativa es aquella que busca establecer las causas del fenómeno el comportamiento y el proceso en la cual la misma se manifiesta se recuerda que la

investigación busca la resolución de tres interrogantes el que, el, y el para qué de la investigación y de aquella forma busca describir al fenómeno y logra establecer al mismo tiempo las causas en que se encuentra.

Es una investigación que trabaja mancomunadamente con otras investigaciones ya que la interrogante que es una que trabaja con la investigación descriptiva mientras que el cómo trabaja con la investigación exploratoria mientras que la investigación explicativa es la que busca las razones por el cual el porqué del fenómeno ya que en si su característica es explicar de qué manera o porque se manifestó a que el fenómeno que ha sido objeto e inicio de la investigación pertinente.

La investigación explicativa se resulta relevante ya que despeja algunas interrogantes para el investigador y de esa manera logré delimitar y encontrar enfocada mente la respuesta a estas interrogantes Y de esa manera se desestime la información que puede lograr generales pérdida de tiempo a su vez como técnicamente se dice un sesgo de la información.

Investigación Descriptiva

Consiste en llegar a conocer las situaciones, hombres y actitudes que son predominantes a través de una descripción exacta de las actividades, objetos con más procesos y de personas, su meta no se limita solamente en la recolección de datos sino a su vez predice identifica las relaciones que existen entre dos o más variables, los investigadores no solamente son meros tabuladores, cogen los datos sobre la base de la existencia de una hipótesis o alguna teoría y exponen basado en los resultados a fin de extraer generalizaciones que sean significativas y contribuyen al conocimiento resumido formación de manera cuidadosa para luego ser analizada minuciosamente.

Según (Tamayo), define basado en su libro del proceso de la investigación científica que la investigación descriptiva comprende en la descripción del registro y el análisis y la interpretación de la naturaleza actual sobre la composición o proceso de los fenómenos, se hace sobre las conclusiones más dominantes o sobre un grupo determinado de personas grupos o cosas y conduce o funciona en presente.

Para (Sabino, 1986), el autor Define que la investigación de tipo descriptiva trabaja sobre la realidad de los hechos y una de sus características fundamentales es la de presentar una interpretación correcta para dicha investigación descriptiva la preocupación primordial radica en descubrir algunas de las características más fundamentales de un conjunto homogéneo de un fenómeno utilizando criterios sistemáticos de las cuales permiten poner en manifiesto su estructura o un comportamiento de esta forma se logran tener notas que caracterizan a la realidad estudiada.

Se puede agregar mediante la definición inicial y la aportación de los autores que un tipo de estudio descriptivo o la investigación descriptiva Busca especificar las propiedades y las características a su vez los perfiles más importantes de las personas grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a dicho análisis debido a que una de las características que posee la investigación descriptiva es que busca relacionar la existencia de afinidad entre dos o más variables también destaca que los investigadores no son meros tabuladores sino que ellos realizan el trabajo de recolectores de datos sobre una base de alguna hipótesis o una teoría y antes planteada y posteriormente proceden a la exposición y generar un resumen de la información de manera cuidadosa y luego la analizan minuciosamente para la emisión de los resultados finales.

Investigación Correlacional

La investigación de tipo correlacional es un destilación de tipo de carácter social que tiene como objetivo medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o a su vez llamados también variables en un contexto muy particular en ciertas ocasiones sólo se realiza la relación entre dos variables pero frecuentemente se ubica relaciones entre tres o más variables la utilidad de este tipo de investigación es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable conociendo el comportamiento de otra u otras variables sí es uno de los casos de que dos variables están correlacionadas, qué significa que una varía cuando la otra también varía y la correlación puede ser la misma positiva o negativa, la sociedad que es positiva quiere decir que sujetos con altos valores en una variable tienen a mostrar alto faroles en la otra variable, significa que ciertos sujetos con altos valores en una variable tenderán a mostrar índices bajos de valores en la otra variable en uno de los casos si no hay correlación entre las variables ello Indica que estás variarán si seguir un patrón sistemático en 3 y, que tengan alto valor en una de las dos variables y bajó en la otra sujeto que tengan alto valores en una de las variables y valores medios en la otra y también habrá sujetos que tengan alto valores en las dos variables y otros que tengan valores bajos o medios en ambas variables, si dos variables están correlacionadas y se conoce la correlación si se tiene bases para predecir el valor aproximado que tendrá un grupo sobre las personas en una variable sabiendo que el valor que tiene en la otra variable.

Según (Hernández, 2003), el autor define que la investigación correlacional es un tipo de estudio que tiene como propósito evaluar la relación que existe entre una o dos más variables o conceptos,, contexto muy particular, estudios cuantitativos correlacionales se encargan de medir el grado de relación entre dos o más variables la misma cuantifica las relaciones, en cada variable presuntamente relacionada y después

también miden y analizan la correlación la misma correlaciones expresan en hipótesis que posteriormente serán sometidos a pruebas.

Lo que aporta la definición inicial y la aportación del autor Es que la investigación correlacional es un estudio de las cuales tienen como característica determinar si existe una relación entre una o dos más variables la misma que la realiza en métodos cuantificables para el análisis posterior.

Población y Muestra.

Población

La definición de población tiene referirse tanto en la geografía como en la sociología a un grupo de seres humanos o personas que viven en un área determinada o un espacio geográfico, ritual la palabra hace referencia a un grupo formado de personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general a su vez también permite referirse a los espacios o a las edificaciones de una localidad hubo otra división política, la en la acción y en las consecuencias del término poblar.

Según (Tamayo, 1997), define a la población como un conjunto de individuos de una misma clase por un estudio a su vez nos aporta que la población la define como una totalidad de un fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen ciertas características comunes las cuales se estudian y dan origen a datos de investigación.

Por lo tanto según lo expuesto en las primeras definiciones más comunes utilizadas sobre la población y lo aportado por el autor se dice que una población es un conjunto de todas las cosas que concuerdan con una serie determinada y que poseen ciertas especificaciones, población es aquella que se encuentra determinada por sus características definitorias por lo tanto se deduce que es un conjunto de elementos que poseen

características y que se las denomina población o a su vez en la estadística universo, en resumidas cuentas una población es la totalidad del fenómeno que se va a investigar en donde las unidades de población poseen una característica común y de las cuales se procede a estudiar y producto de ello da origen a los datos que aportaron en la investigación.

La población es de carácter importante dentro de la investigación ya que la misma posee aquellos datos de los cuales se va a respaldar el proyecto, la población va a ser el conjunto de unidades o de personas de las cuales se le aplicará las distintas herramientas que se desarrollarán en la investigación que posteriormente a ellos se convertirán los resultados en datos que soportarán la investigación y permitirán trazar el camino y el curso de la investigación para cumplir con los objetivos trazados desde el inicio.

Población finita

La población finita serán aquellos grupos o conjuntos de seres o personas que comparten atributos en común pero que a la vez constituyen una cantidad limitada de elementos o de miembros, así su fácil identificación y contabilización entre ellos algunos ejemplos de este tipo población lo constituyen por ejemplo un número de estudiantes de alguna institución o el total de obreros de alguna industria, cuanto a su naturaleza matemática se establece que una población finita está básicamente constituida en cuanto el conjunto cuenta con un número menor a cien mil de las cuales se opone así diametralmente a la definición de población infinita la cual es aquella grupo o elemento de atributos comunes que superan las cien mil en su cantidad.

Población infinita

La población infinita es aquella que es imposible de medir se caracteriza por ser infinita si se incluye un gran conjunto de medidas u

observaciones de las cuales no pueden ser cuantificables en el área la estadística existe un límite para determinar si la población es finita o infinita pero dentro de las investigaciones se determina como infinita a aquellos datos objetos de estudio que no son cuantificables. Existe una variedad de ejemplo de las cuales se podrían citar entre ellos el más común es que la humanidad no conoce un dato exacto de elementos que constituye el espacio ya que son datos que no pueden ser medidos con exactitud o simplemente nos e pueden cuantificar.

Tabla2 Universo

Población.	Cantidad.
administrador	1
contador	1
servicio al cliente	4
asistentes	2
cajeros	4
guardia	2
clientes	45
TOTAL	59

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Muestra

La muestra es aquél subconjunto de casos o individuos basados en una población, aplicaciones interesa que una muestra sea de carácter representativa y que para ello deben de escogerse mediante una técnica adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada también, una muestra sesgada cuyo interés y utilidad es más limitada de las cuales dependiendo del grado de sesgo en la que la misma presente, como un subgrupo subconjunto representativo de la población la extracción seleccionada por algún método de muestreo, siempre una parte de la población si se tiene varias poblaciones entonces tendrán que ponerse en pie varias muestras con mala muestra la me de poseer información deseada y que permita tener la posibilidad de extraer la esto no sólo se

puede lograr con una buena selección de muestra y con un trabajo arduo y muy cuidadoso y de alta calidad en la recolección de datos.

Podemos escribir entonces que las muestras se obtienen con la intención de interferir en las propiedades en la totalidad de la población para ello deben ser representativas de la misma una muestra representativa técnicamente se la denomina como muestra aleatoria, para esta característica una inclusión de sujetos en la muestra debe de seguir estrictamente una técnica de muestreo, casos puede obtenerse un información relativamente similar a la de un estudio exhaustivo con mayor rapidez y que genere mejor menor coste Por otra parte en ocasiones el muestreo puede ser más exacto que el estudio de toda población ya que el manejo de un menor número de datos provoca a su vez también menos errores en la manipulación.

En cualquiera de los casos el conjunto individuo de la muestra son aquellos sujetos que realmente van a ser estudiados, sujetos que componen dicha muestra suele ser bastante inferior a la población en su totalidad, suficiente grande como para que la estimación de aquellos parámetros determinados tengan un verdadero nivel de confianza adecuado, tamaño de la muestra sea idóneo es preciso recurrir a elementos de cálculo, en las que se visualizara y se cuantificara todo lo relacionado a la muestra y que de las cuales se podrá manejar los datos para que la muestra sea la favorable y efectiva para la investigación y descarte todo error cuantificado que genere información poco confiables al desarrollo.

Muestra Probabilístico

El método de muestreo probabilístico es aquel que se basa en el principio de la equiprobabilidad, aquello en que los individuos tienen una misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra y que consiguientemente aquellas toda posibilidad de muestra en el tamaño

tiene la misma probabilidad de ser seleccionados, muestreo probabilístico son capaces de asegurar la representatividad de la muestra extraída y son por tanto los más recomendables entre los métodos de muestreo probabilístico encontramos muchos más.

Muestra no Probabilístico

El muestreo no probabilístico resulta excesivamente costoso aun siendo conscientes de que nos sirven para realizar grandes generalizaciones o estimaciones inferencial sobre la población pues no se tiene la certeza de que aquella muestra extraída sea representativa en casi todos los sujetos de la población tienen la misma probabilidad de ser elegidos y en general se seleccionan a los sujetos siguiendo determinados criterios procurando que en la medida posible una muestra sea representativa, estos métodos estadísticos permiten resolver los problemas de representatividad.

En ciertas situaciones de muestreo no probabilísticos por ejemplo los estudios caso-control en donde los no suelen ser seleccionados aleatoriamente de la población.

La técnica de muestreo de tipo no probabilístico en donde la selección de los sujetos de estudio dependerá de ciertas características y criterios que el investigador considerará en aquel momento por lo que pueden ser poco válidos y confiables y no reproducibles debido a que este tipo de muestras no son estrictamente ajustada a los fundamentos probabilísticos es decir no dan una certeza de que cada sujeto de estudio represente a la población, la misma posee una variedad de aplicaciones entre ellas podemos encontrar la intencional, por conveniencia y accidenta o consecutivo, las mismas que como la definición lo determina tienden a ser pocos confiables por que no asegura que en la selección se tendrá aquel individuo que aporte con los datos de las cuales se encuentra

enbúsqueda el investigador a su vez que tienen tendencias costosas y de arduo trabajo.

Técnicas de Investigación

Las técnicas de investigación que se emplearan serán la encuesta y la entrevista para la recolección y levantamiento de la información.

La Encuesta

La encuesta es un procedimiento dentro de los diseños de una investigación descriptiva en la cual el investigador recopila ciertos datos mediante un cuestionario que previamente ha sido diseñado de las cuales no permite la modificación del entorno en el fenómeno en donde se recoge la información ya sea para entregarlo en forma de tríptico gráfica o tabla, tiene realizando una serie de preguntas normalizadas y que están dirigidas a la muestra representativa o a su vez a un conjunto total de la población del en dónde se realizará el estudio, la misma está integrada menudo por personas o empresas o entre algunas veces instituciones y de las cuales se las emplean al fin de conocer el estado de opinión ideas características o hechos de carácter específicos.

Según (Vasquez y Bello), Las encuestas son aquellos instrumentos de investigación descriptivos de las cuales precisan Identificar y priorizar las preguntas que se realizarán de las personas que han sido seleccionadas en una muestra que representa la población y especificar las respuestas y determinar el método al cual se empleará para recoger la información que se vaya obteniendo.

Basado en la primera definición y la aportación del autor podemos describir que la encuesta es uno de los métodos más utilizados dentro de una investigación que se aplican en distintos aspectos como los mercados que permite obtener una amplia información de las de las fuentes

primarias, en resumidas cuentas la encuesta es un instrumento investigación de Mercado que consiste en obtener información de aquellas personas que son encuestadas mediante un uso de una serie de preguntas llamada cuestionarios que han sido diseñada diseñados de forma previa para la obtención de una información específica, y de las cuales aportan significativamente en la investigación para tener información que será analizada y respaldada con soporte técnico a la elaboración de proyecto y que permitirá la correcta toma de decisiones para el curso de la misma investigación.

La entrevista

La entrevista se describe como un intercambio de ideas y de opiniones que mediante una conversación que da una persona a otra o que se emplean una o dos más personas donde el entrevistador es el designado para realizar las preguntas, todos aquellos que se encuentran presentes en la charla dialogan como una cuestión determinada planteada por un profesional, la espontaneidad y el periodismo moderno llevan a que sea lo que libremente generando ciertos temas en las cuales se debate surgido a medida de que la charla fluya.

Según (Sabino, 1992), el autor comenta que la entrevista desde un punto de vista y aquella forma específica en la que la interacción social tiene como objeto la recolección de datos para una investigación, fórmula las preguntas aquellas personas capaces de aportarle datos de interés y de las cuales establece un diálogo peculiar a una de las partes busca recoger información y la otra es la fuente de aquellas informaciones y se emplea salvo ciertas excepciones en las ciencias humanas.

Mediante el aporte de la primera definición lo que comenta el autor se puede decir revistas a son elementos esenciales en una vida contemporánea es una comunicación primaria que atribuye a la

construcción de una realidad es un instrumento eficaz de Gran precisión y en la medida que se fundamenta una interrelación humana proporciona una excelente para hacer un instrumento heurístico para combinar los enfoques prácticos con medidas analíticas e interpretativas implícito en un proceso para comunicar.

La entrevista un término que se encuentra vinculado en el verbo entrevistar y es una acción de desarrollar una charla con una o más personas el cual tiene un objetivo el de hablar de ciertos temas con un fin determinado, podemos concluir que la entrevista Es una herramienta muy importante para tener un conversatorio cara a cara entre las partes que se encuentran inmersas en la investigación, y que permite la recolección de información de primera mano y se puede andar en las respuestas con el mismo individuo al cual se le encuentra aplicando la entrevista en cuestión, el aporte es importante de esta técnica ya que permite conocer otra perspectiva no tan limitante a diferencia de la encuesta que tiene respuestas ya definidas sin aporta nada adicional a lo que está dicho.

Procedimientos de la Investigación

La presente investigación tendrá un procedimiento para el levantamiento de información en el cual se empleara dos tipo de técnicas, entre ellas tenemos a la encuesta que será desarrollada con una base de 10 preguntas con respuestas de las cuales serán aplicadas a los clientes que visiten o que se acerque a solicitar algún tipo de resolución de problemas dentro de la agencia y de las cuales nos permitirá mediante la encuesta pueden conocer las perspectivas y opiniones de los mismos, serán desarrolladas en base a las variables y envase adicional a la problemática surgida desde una pregunta como lo fue la formulación del problema esta pregunta nos permitirán conocer mediante datos para posteriormente ser tabulados todo lo relacionado hacia la percepción de los servicios que los mismos reciben y además poseerá también la encuesta preguntas en la

que se destacará o Se pondrá a predisposición de que los clientes no surgieran ciertos cambios que podríamos realizar dentro de la personalidad de cada uno de los funcionarios.

Otra de las técnicas que se aplicara es la entrevista hacia los miembros estructurales dentro de la organización o qué conforma la organización o los que tienen cierto contacto primario con los clientes para conocer ciertas perspectivas que hacen de que procedan de esa manera con los clientes y no logran la satisfacción total del mismo, se realizará una base de 10 preguntas que estarán abiertas a que los mismos realicen las respuestas respectivas y se podrá conocer las perspectivas que no se conocen y las mismas nos permitirán desarrollar una investigación que nos permita ampliar los conocimientos en los servicios y en la atención y de esa manera se podrá cumplir los objetivos de crear un plan de mejora que permita desarrollar ciertas capacidades los funcionarios a fin de corregir o minimizar la incidencia que se encuentra alterando los servicios y la satisfacción de los clientes dentro de la agencia.

Toda esta información será recopilada a fin de ser tabulada mediante gráficos y empleando una herramienta como lo es Microsoft Excel para posteriormente obtener los resultados que serán analizados minuciosamente para que delimite el desarrollo del proyecto y permita y permita construir un plan de mejora para los empleados basado en la atención al cliente que será aplicado dentro de la agencia y que fortalecerá la emisión de los servicios para aquellos clientes que son concurrentes dentro de la misma.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

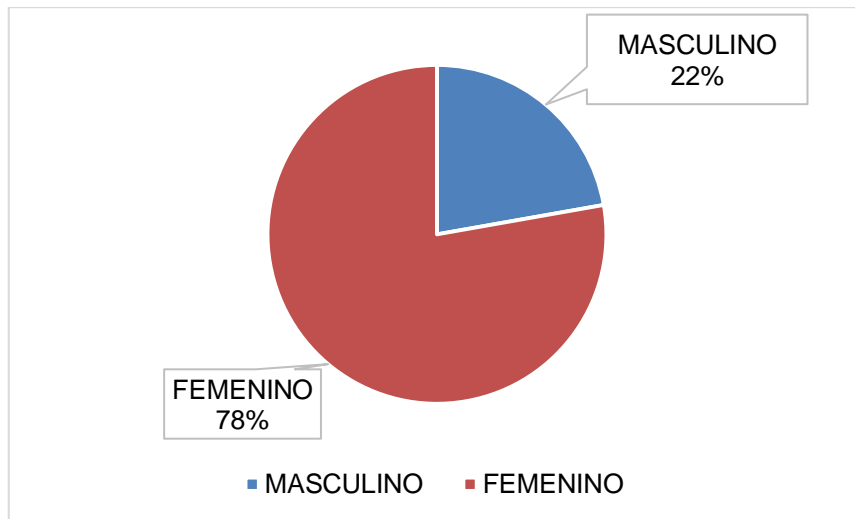
Género de los encuestados

Tabla 03: Género de los encuestados

GÉNERO	CANTIDAD	PORCENTAJE
MASCULINO	10	22%
FEMENINO	35	78%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 01: Género de los encuestados



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos da como resultado que el género de los encuestados es de un 78% femenino y en un 22% masculino, por lo tanto se determina que la población de los encuestados es superada por el género femenino en un 78%.

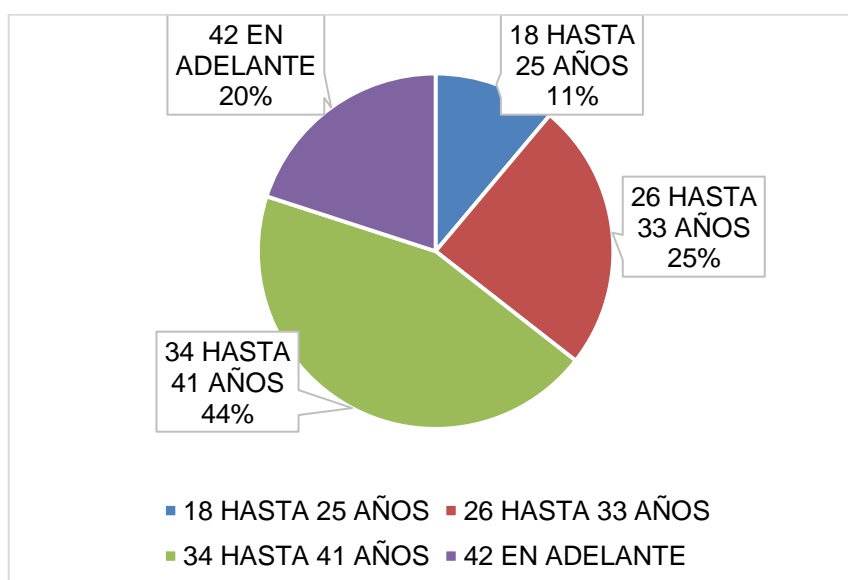
Edad de los encuestados

Tabla 04: Edad de los encuestados

EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
18 HASTA 25 AÑOS	5	11%
26 HASTA 33 AÑOS	11	24%
34 HASTA 41 AÑOS	20	44%
42 EN ADELANTE	9	20%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 02: Edad de los encuestados



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos da como resultado que en un 44% la edad va de 34 a 41 años de edad, por otro lado en un 25% la edad va desde 26 a 33 años de edad, en un 20% va de 42 años en adelante y en un 11% de 18 años en adelante por lo que se determina que la edad de la los encuestados esta entre los 34 a 41 años con un 44%.

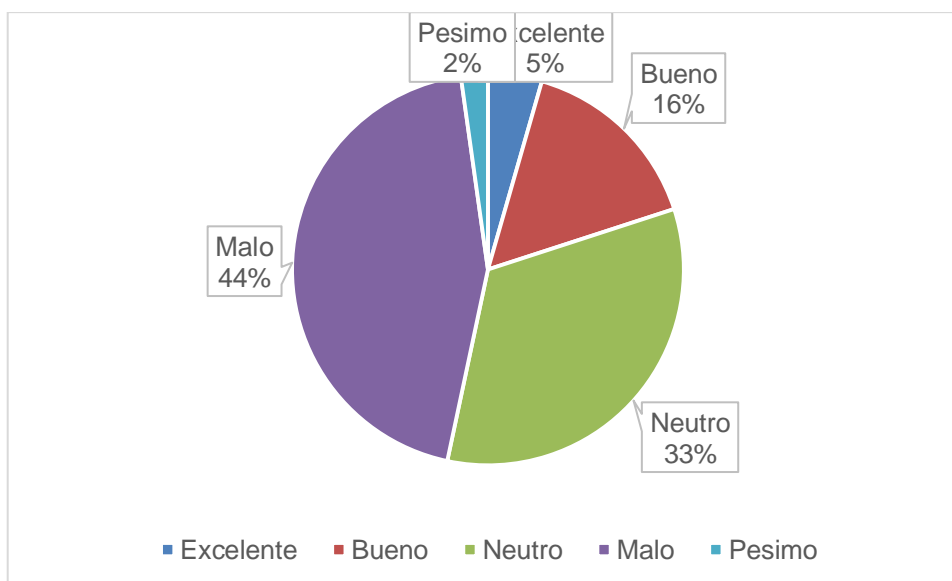
1.- ¿Basado en su experiencia más reciente con la corporación nacional de telecomunicaciones ¿cómo fue la calidad de servicio que recibió?

Tabla 05: Calidad de Servicio

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	2	4%
Bueno	7	16%
Neutro	15	33%
Malo	20	44%
Pésimo	1	2%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 03: Calidad de Servicio



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos da como resultado que en un 44% es malo, en un 33% es neutro, en un 16% es bueno, en un 5% excelente y en un 2% es malo, por lo tanto se determina que la calidad del servicio es malo en un 44% de los encuestados.

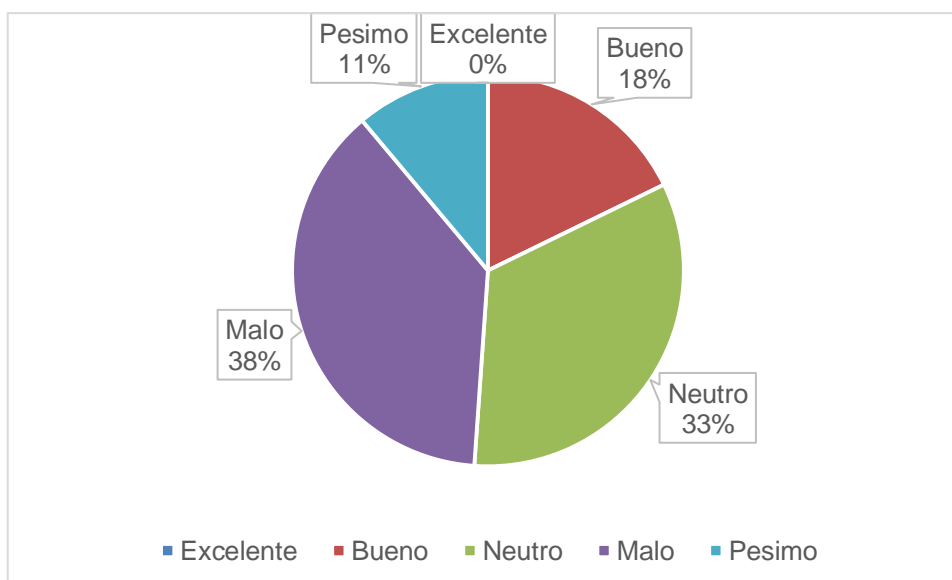
2.-¿De qué forma son resueltas las dudas del servicio de internet y telefonía?

Tabla 06:Dudas resueltas

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	0	0%
Bueno	8	18%
Neutro	15	33%
Malo	17	38%
Pésimo	5	11%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 04: Dudas resueltas



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 38% es malo, en un 33% es neutro, en un 18% es buena y en un 11% es pésimo por lo que se determina que la efectividad de las dudas resueltas a los clientes es mala con un 38%

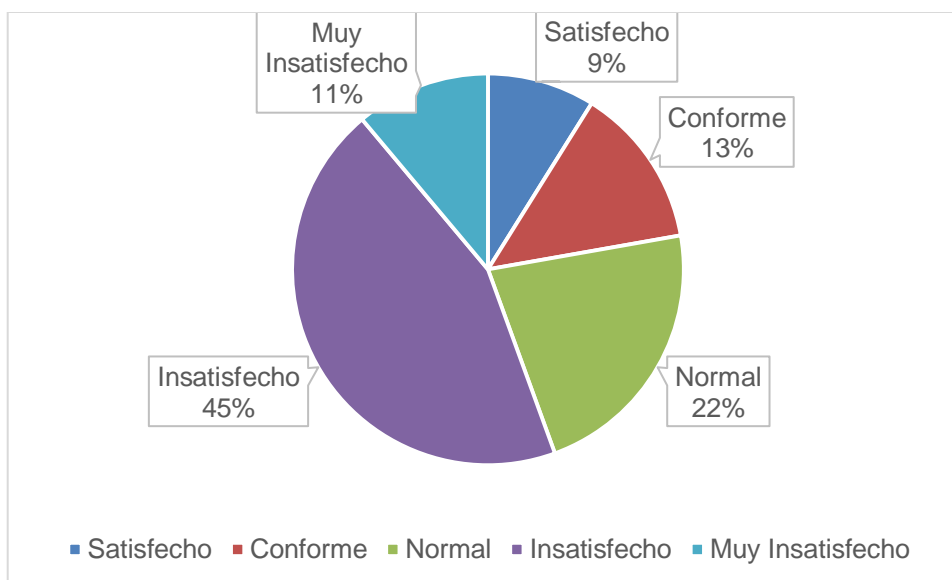
3.- ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los productos ofrecidos?

Tabla 07: Satisfacción con los productos

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Satisfecho	4	9%
Conforme	6	13%
Normal	10	22%
Insatisfecho	20	44%
Muy Insatisfecho	5	11%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 05: Satisfacción con los productos



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos da como resultado que en un 45% es insatisfecho, en un 22% es normal, en un 13% conforme, en un 11% muy insatisfecho y en un 9% satisfecho por lo que se determina que la satisfacción basada en los productos es insatisfecho con un 45%.

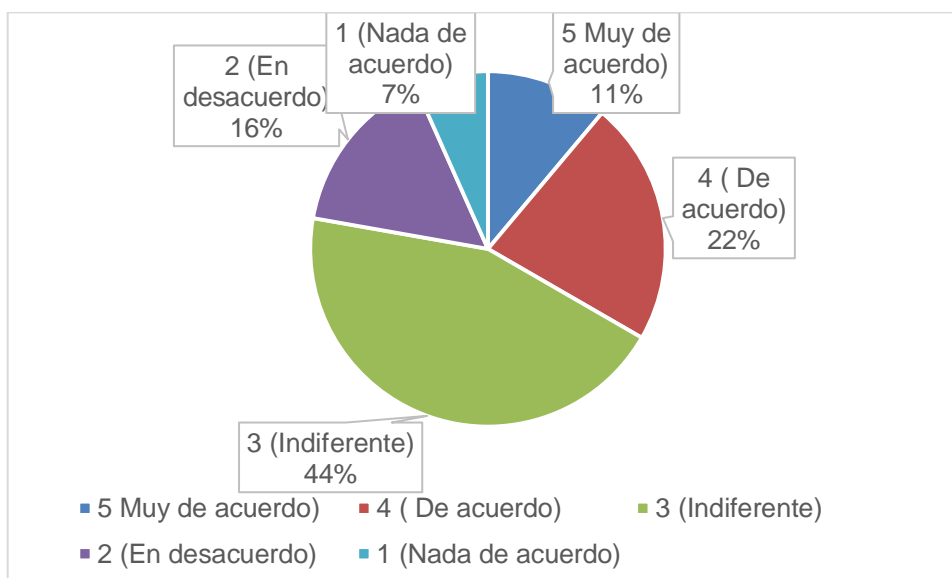
4.- ¿El personal de atención al cliente se encuentra dispuesto ayudar al usuario?

Tabla 08: Disponibilidad de ayuda

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 (Muy de acuerdo)	5	11%
4 (De acuerdo)	10	22%
3 (Indiferente)	20	44%
2 (En desacuerdo)	7	16%
1 (Nada de acuerdo)	3	7%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 06: Disponibilidad de ayuda



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 44% es indiferente, en un 22% está de acuerdo, en un 16% está en desacuerdo, en un 11% está muy de acuerdo y en un 7% nada de acuerdo, por lo que se determina que la disponibilidad de ayuda es indiferente con un 44% hacia los clientes.

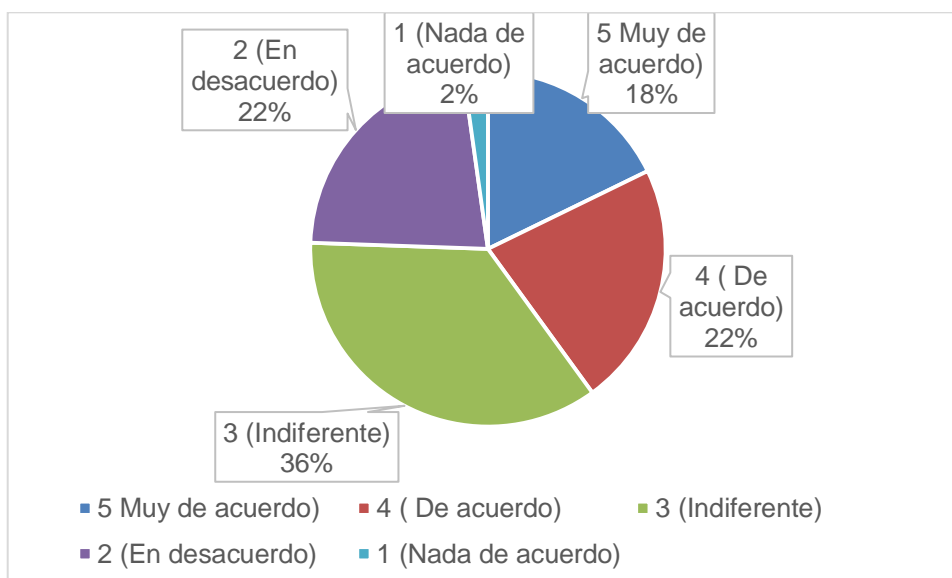
5.- ¿El trato que emplea el personal de atención al cliente con los usuarios es considerado y amable?

Tabla 09:El trato del personal a los clientes

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 (Muy de acuerdo)	8	18%
4 (De acuerdo)	10	22%
3 (Indiferente)	16	36%
2 (En desacuerdo)	10	22%
1 (Nada de acuerdo)	1	2%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 07:El trato del personal a los clientes



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos dio como resultado que en un 36% es indiferente, que en un 2% está de acuerdo, que en un 22% en desacuerdo, en un 18% muy de acuerdo y en un 2% nada de acuerdo por lo que se determina que en el trato del personal hacia los clientes es indiferente con un 36%

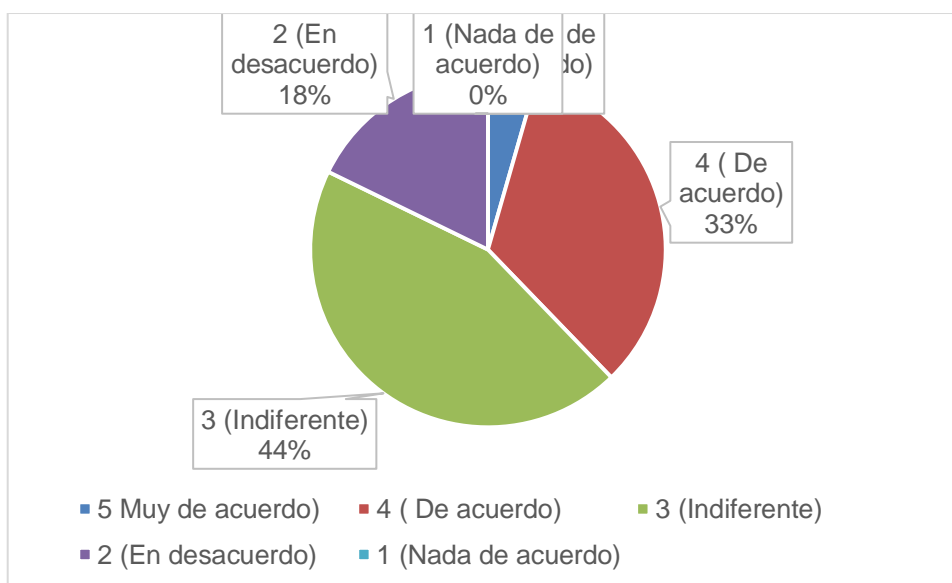
6.- Cuando acudo servicio al cliente, sé que encontraré las mejores soluciones

Tabla 10:Soluciones a los problemas

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 Muy de acuerdo)	2	4%
4 (De acuerdo)	15	33%
3 (Indiferente)	20	44%
2 (En desacuerdo)	8	18%
1 (Nada de acuerdo)	0	0%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 08:Soluciones a los problemas



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación e los datos dio como resultado que en un 44% es indiferente, en un 33% está de acuerdo, en un 18% en desacuerdo y en 5% muy de acuerdo por lo que se determina que las soluciones de los problemas a los clientes es indiferente con un 44%

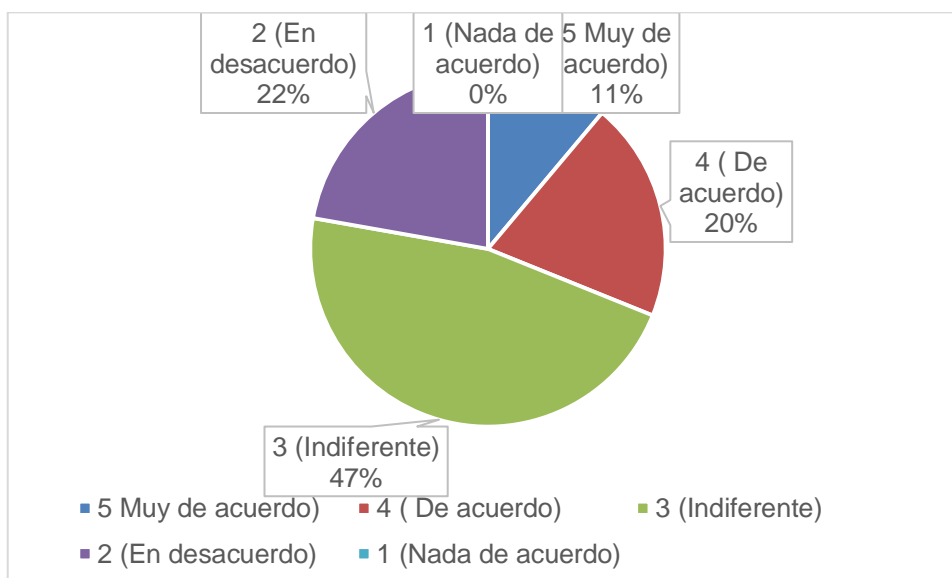
7.- ¿El personal de atención al cliente, da una imagen de honestidad y confianza?

Tabla 11:Imagen del personal de atención al cliente

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 (Muy de acuerdo)	5	11%
4 (De acuerdo)	9	20%
3 (Indiferente)	21	47%
2 (En desacuerdo)	10	22%
1 (Nada de acuerdo)	0	0%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 09:Imagen del personal de atención al cliente



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 47% es indiferente, en un 22% en desacuerdo, en un 11% es esta muy de acuerdo y en un 0% nada de acuerdo, por lo tanto se determina que a las personas encuestadas les resulta indiferente la imagen del personal de atención al cliente con un 47%.

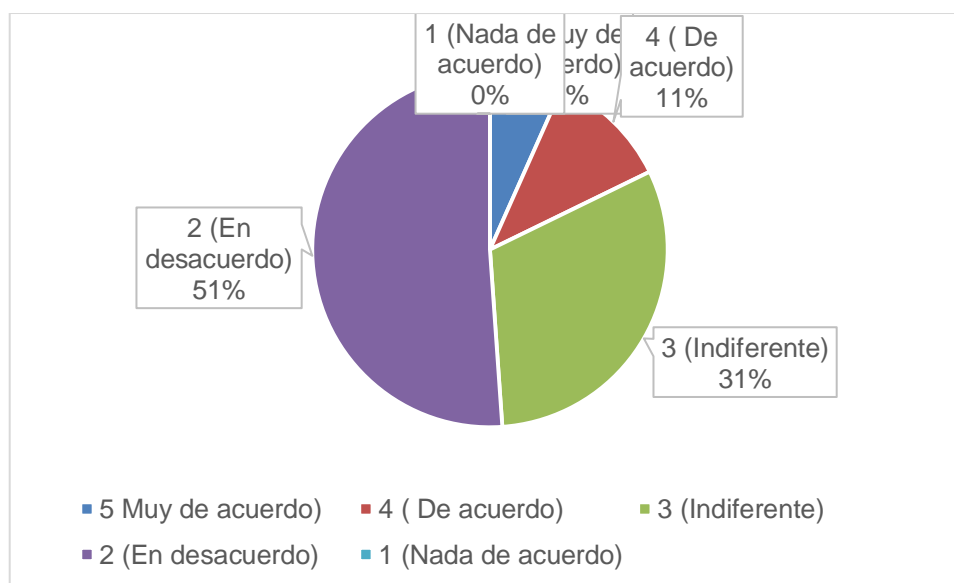
8.- ¿La información proporcionada por el asistente de servicio al cliente es de forma clara y comprensible?

Tabla 12: Información proporcionada

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 Muy de acuerdo)	3	7%
4 (De acuerdo)	5	11%
3 (Indiferente)	14	31%
2 (En desacuerdo)	23	51%
1 (Nada de acuerdo)	0	0%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 10: Información proporcionada



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 51% está en desacuerdo, en un 31% es indiferente, en un 11% de acuerdo, y en un 7% muy de acuerdo, por lo tanto se determina que la información proporcionada los clientes están en desacuerdo con un 51%.

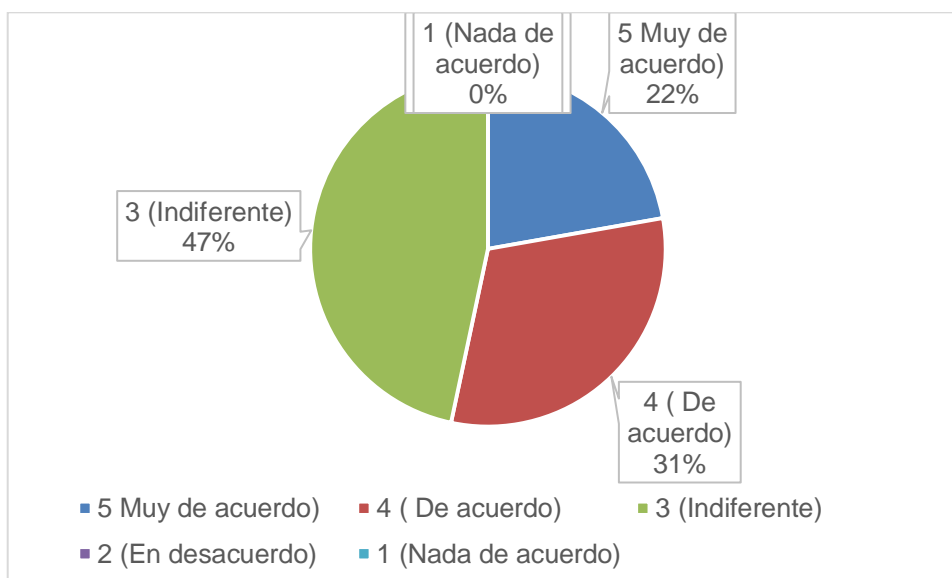
9.- ¿El personal de atención al cliente, cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo sus labores de atención?

Tabla 13: Recursos para las labores

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 Muy de acuerdo)	10	22%
4 (De acuerdo)	14	31%
3 (Indiferente)	21	47%
2 (En desacuerdo)	0	0%
1 (Nada de acuerdo)	0	0%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 11: Recursos para las labores



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 47% es indiferente, en un 31% están de acuerdo, en un 22% están muy de acuerdo, por lo tanto se determina que los recursos para realizar las labores les resulta indiferente a los clientes con un 47%.

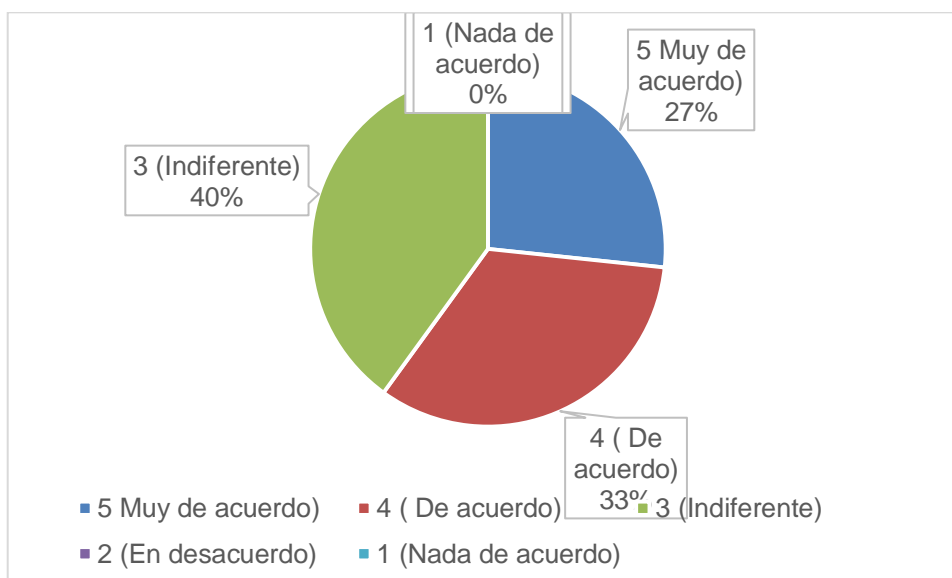
10.- ¿El servicio que le brinda el asistente de servicio al cliente es rápido a la resolución de sus problemas?

Tabla 14:Resolución de los problemas

DATOS	CANTIDAD	PORCENTAJE
5 Muy de acuerdo)	12	27%
4 (De acuerdo)	15	33%
3 (Indiferente)	18	40%
2 (En desacuerdo)	0	0%
1 (Nada de acuerdo)	0	0%
TOTAL	45	100%

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Gráfico 12:Resolución de los problemas



Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Análisis:

La tabulación de los datos dió como resultado que en un 40% es indiferente, en un 33% de acuerdo, en un 27% muy de acuerdo por lo tanto se determina que la resolución del problema con respecto a los servicios ofrecidos les resulta indiferente a los clientes.

Análisis de la entrevista

Formato

1. ¿Qué tan constante es la capacitación y fortalecimiento de las competencias de los funcionarios?

La capacitación se la brinda en base a la necesidad que surja o que envió la función pública, no realizan capacitaciones para los empleados.

2. ¿Qué áreas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se encuentra en constante capacitación?

La áreas que se encuentran en constante capacitación suelen ser la áreas que son de carácter público en este caso recursos humanos, el área contable, muy poco se le brinda soporte al área de servicio al cliente

3. ¿Existe algún fondo que sea destinado para la capacitación y fortalecimiento de las competencias de los funcionarios?

No existe, puesto a que las capacitaciones son brindadas en sedes de algún edificio público y aquellos valores los destinan directamente los altos mandos.

4. ¿Qué tipo de capacitación se les brinda a los funcionarios del área de servicio al cliente?

Se le brinda capacitaciones básicas que refuerzan los servicios que serán ofertados y como poder exponerlos frente a los clientes.

5. ¿Conoce el índice actual de la satisfacción del cliente?

No se conoce con exactitud ya que aquellos estudios se realizan solo cuando existirá auditoria o algo similar pero no se realiza de manera constante.

6. ¿Emplea herramientas de medición constante de la satisfacción del cliente?

No se emplea, en ciertos momentos se utiliza el valorador de satisfacción que se encuentra en cada uno de los cubículos de los funcionarios pero no se da tanto la utilización del mismo, por lo que no se permite conocer la satisfacción de los servicios obtenidos.

7. ¿Cree usted que es conveniente la capacitación constante?

El servicio que se brinda es de carácter público la finalidad es que los usuarios tengan servicios de calidad aunque sean estos públicos.

8. ¿Considera que la satisfacción del cliente es importante para la corporación?

De primera instancia se tiene contacto con el cliente y para que la empresa obtenga beneficios monetarios hay que potenciar la atención al cliente.

9. ¿Usted cree que los funcionarios estarían dispuestos a capacitarse en temas de satisfacción al cliente?

Es necesario que los mismos opten por la capacitación para que potencien sus capacidades y fortalezcan sus atenciones hacia los usuarios.

10. ¿Qué impacto usted considera que causaría la evaluación a los funcionarios públicos con respecto al servicio que brinda a los clientes?

Al inicio será un poco problemático ya que en cierto modo causara descontento los mismo han de creer que se tomara medidas correctivas mediante el despido, pero no es así la evaluación tiene como propósito notar como se encuentra funcionando lo implantado para seguir mejorando.

Plan de mejoras

Tabla 15: Plan de mejora

Oportunidad para la mejora: Implementación de un plan mejora de atención a los usuarios en la corporación nacional de telecomunicaciones CNT por parte de los funcionarios de la empresa.					
Objetivo para la mejora: Mejorar la atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT					
Responsable de la implementación de mejora: Gabriel Alejandro Marcillo Mora					
¿Qué?	¿Quién?	¿Cómo?	¿Por qué?	¿Dónde?	¿Cuándo?
Plantear un plan de mejora de atención al cliente por parte de los funcionarios de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT	El administrador de la agencia y Talento Humano	Estableciendo mediante la exposición de un plan de mejora que consistirá en una jornada de capacitación aplicado en la atención del cliente	De acuerdo a la incidencia en distintos aspectos de la atención al cliente notado en la aplicación de herramientas de investigativas (Encuesta)	En la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT	En el periodo 2018

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Cronograma

A continuación se extiende el cronograma que está expuesto cronológicamente para la implementación del plan de mejora basado en la jornada de capacitación de temas relacionados a la atención al cliente que también será medidos y evaluados con respecto a la satisfacción del cliente en el área de atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

Tabla 16: Cronograma de implementación y mejora

FASES DE IMPLEMENTACIÓN Y DESARROLLO	2018							
	JUNIO				JULIO			
	1	2	3	4	5	6	7	8
Presentación de los temas relacionados a la atención al cliente proponiendo una jornada de capacitación como resolución de las incidencias presentadas por parte de los usuarios.	X							
Análisis y Revisión de los temas de capacitación		X	X					
Aprobación de los temas y dinámica de capacitación				X				
Capacitación a los funcionarios de temas relacionados a la atención al cliente					X	x		
Medición y evaluación de los resultados posteriormente a la capacitación de los funcionarios								X

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

El presente cronograma tiene como objetivo presentar brevemente la fase de implementación y mejora que tiene como principal objetivo dar resolución a la incidencia de la atención a los usuarios, por parte de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de los cuales se ha propuesto realizar una jornada de capacitación de temas

relacionados a la atención al cliente que posteriormente serán evaluados y medidos para conocer la satisfacción de los clientes y de los servicios ofrecidos para la correcta toma de decisiones.

Temas para el plan de mejora (Jornada de capacitación para el fortalecimiento de la atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones)

Tabla 17:Temas para el plan de mejora

TEMA	ACTIVIDADES	HORARIO/TIE MPO	RESPONSAB LE
Importancia del servicio al cliente	Caso de analítico, video de proyección, debate entre los asistentes.	4 horas 8: am a 12 pm 2/07/18 9/07/18	Gabriel Alejandro Marcillo Mora
Un proceso de servicio al cliente eficiente	Proceso para la toma de decisiones, taller en grupo	4 horas 8: am a 12 pm 3/07/18 10/07/18	Gabriel Alejandro Marcillo Mora
Interacción con los clientes	Taller en grupo	4 horas 8: am a 12 pm 4/07/18 11/07/18	Gabriel Alejandro Marcillo Mora
Superación personal (Inteligencia emocional)	Presentación del taller y actividades relacionadas	4 horas 8: am a 12 pm 5/07/18 12/07/18	Gabriel Alejandro Marcillo Mora
Retroalimentación de la jornada de capacitación, emisión de diplomas de asistencia	Actividades de retroalimentación	4 horas 8: am a 12 pm 6/07/18 13/07/18	Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

Financiamiento

El financiamiento se lo realizará mediante la gestión de fondos dirigidos a la jornada de capacitación como mejora de la atención a los usuarios por parte de los funcionarios de la corporación de los cuales se emitirá las respectivas solicitudes por parte del administrador para que se realice el debido análisis y emisión de los fondos para la implementación de la capacitación.

Tabla 18:Financiamiento del plan de mejora

Nº	ITEMS	CANTIDAD	VALOR POR UNIDAD	TOTAL
1	Investigación y desarrollo	1	\$ 200.00	\$ 200.00
2	Resmas de hojas	1	\$ 3.00	\$ 3.00
3	Emisión de diplomas de asistencia	5	\$ 2.00	\$ 10.00
4	Capacitadores	1	\$ 300.00	\$ 300.00
5	Alimentación	6	\$ 2.00	\$ 12.00
6	Evaluación y medición de los resultados posterior a la capacitación	1	\$ 150.00	\$ 150.00
TOTAL DEL FINANCIAMIENTO				\$ 675.00

Elaborado por: Gabriel Alejandro Marcillo Mora

El siguiente financiamiento está desarrollado basado en valores referenciales de los cuales están inmersos todo los recursos para el desarrollo del plan de mejora que está dispuesto a realizar una jornada de capacitación de temas relacionados a la atención al cliente para resolver las incidencias presentadas en los usuarios por parte de los funcionario de la corporación de los cuales también están proyectados los valores que se deberán consideras posteriormente para realizar la debida evaluación y medición de la satisfacción de los usuarios para de esa manera fortalecer ciertos temas que en cierta manera no se aplicaron y se deberán realizarlos para así cumplir el principio de mejora continua.

Medición y evaluación de la satisfacción al cliente

La evaluación de la satisfacción del cliente se realizará nuevamente mediante la aplicación de la encuesta que se aplicara de manera periódica para de esa manera medir la satisfacción el cliente, adicional a ello se dispondrá para uso de los mismos usuarios, el panel en el cual se permita calificar a los funcionarios de los cuales ahora si se pondrá en consideración cada vez que se atienda a un usuarios.

Las encuestas y demás datos permitirá medir en que rango se encuentra la satisfacción de los usuarios y mediante las mismas se emitirá informes que permitan realizar el respectivo fortalecimiento de temas puntuales basados en los resultados, los mismos que se realizarán con círculos de información, debates y demás para de esa manera lograr el intercambio de experiencias e información y delimitar un solo proceso para que no se reitere en la falla con respecto a la atención al usuario.

Para que los usuarios se encuentren tranquilos con la gestión se expondrá los informativos que indiquen que se está trabajando por ellos y para ellos en la mejora de los servicio de atención.

A continuación un ejemplo.



Conclusiones

- Se fundamentó de manera teórica todo lo que se encuentre inmerso en la incidencia con respecto a la ausencia de un plan de mejora para la atención al cliente.
- Se realizó un diagnóstico de la situación en la que se encuentra actualmente la atención al cliente dentro de la corporación y se realizó el análisis respectivo basado en los datos levantados.
- Una vez empleado el diagnostico se creó todo un diseño para la investigación de esa manera nos arrojaría datos relevantes que soporten la investigación y se permita diseñar un plan de mejora ajustado a las necesidades.
- Mediante los datos recabados se notó que existían distintas inconformidades de los clientes en distintos aspectos con el servicio recibido.
- La manera en que se emitía los servicios, la resolución de los problemas y la gestión de los mismo son unos de los factores que generan descontento por parte de los clientes y esto se debe a la falta de capacitación en estos aspectos para brindar los servicios y generar satisfacción a los clientes.

Recomendaciones

- Efectuar un plan de mejora basado en la atención al cliente que brinde información relevante a los funcionarios para la emisión de los servicios dentro de la corporación.
- Realizar evaluaciones constantes a los clientes de la atención recibida que permita conocer sus perspectivas y de soporte a la toma de decisiones.
- Determinar una medición de carácter constante basado en la información levantada para que se permita conocer mediante cifras el nivel de incidencia reincidente para realizar alcances al plan de mejora y ajustarlo a la necesidad requerida.
- Destinar un presupuesto para potenciar esta área que permita el desarrollo constante de los funcionarios para que los servicios sean emitidos con optimismo y no presente problema alguno de satisfacción.
- Publicar datos que estén relacionados a la atención al cliente entre ellos noveles de satisfacción, jornadas de capacitación entre otras cosas más que permita que el cliente note que se encuentra la corporación trabajando en esta área y brinde tranquilidad al usuario y se genere un ambiente de confianza.

Bibliografía

- Abad , A. G., & Pincay, D. D. (2014). *Analisis de calidad del servicio al cliente interno y externo para propuesta de un modelo de gestion de calidad en una empresa de seguros de Guayaquil* . Guayaquil : Universidad Politecnica salesiana .
- Arias, F. G. (2012). *Investigación exploratoria*. Madrid : Sintesis Editorial .
- Capeda , A. E. (2015). *Plan de mjeoramiento de la calidad en la atencion al cliente del banco nacional de fomento sucursal Ambato* . Ambato: Universidad Regional Autonoma de los Andes.
- Cassany, L. &. (1994). *Enseñar lengua*. nn: Independiente .
- Castillo, C. X. (2016). *Diseño de un plan para mejorar el servicio al cliente del restaurante Guacamole & Grill* . Cuenca: Universidad de Espcialidades .
- Chiavenato, I. &. (1993). *niciación a la organización y técnica comercial*. nn: McGraw-Hill.
- del Consumidor, L. O. (2000). *Ley orgánica de defensa del consumidor*. Quito: Obtenido de <http://www.cetid.abogados.ec/archivos/95.pdf>.
- Ecuador. (1987). *Constitucion de la Republica del Ecuador: dada por la Asamblea nacional de 1883*. Quito: Imprenta del gobierno.
- Escandon , S. L. (2017). *Propuesta para la mejora de los servicios en el bar restaurante Macho Sports en la plana del sol de la ocudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil .
- Hernández Sampieri, R. F. (2006). *Metodología de la investigación (Vol. 3)*. . Mexico: McGraw-Hill.
- Hernández, A. &. (2003). *Correlación morfo-específica en flores de Palicourea padifolia (Rubiaceae)*. . Mexico: Boletín de la Sociedad Botánica de México, (73).
- Jiménez, B. M. (2005). *Antecedentes organizacionales del acoso psicológico en el trabajo: un estudio exploratorio*. *Psicothema*, 17(4), 627-632. nn: Independiente.

- Liza , S. C., & Siancas , A. C. (2016). *Calidad de servicio y satisfaccion al cliente en una entidad vbancaria de trujillo* . Trujillo : Universidad Privada del Norte.
- Milán, E. G. (1998). *La contradicción de William James: las relaciones entre atención y emoción*. *Revista de Historia de la Psicología*, 19, 113-122. nn: Revista de Historia de la Psicología.
- Ríos Patio, G. G. (2015). *Análisis del proyecto de Código Penal del 2015: aproximaciones desde la dogmática penal y la política criminal*. nn: Independiente .
- Sabino, C. A. (1986). *El proceso de investigación*. Caracas: Humanitas.
- Sabino, C. A. (1992). *El proceso cle investigación*. nn: Independiente.
- SENPLADES, S. (2017). *Plan Nacional de Desarrollo 2017-2021 Toda una Vida*. Quito: SENPLADES, S. .
- Tamayo, M. &. (1997). *Poblacion y muestra* . Mexico: Independiente.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. . nn: Limusa.
- Vásquez Restrepo, R. A. (2012). *alidad en el servicio al cliente en la Corporación Universitaria Minuto de Dios rectoría Sede Bello (Doctoral dissertation)*. nn: Independiente.