

**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL
CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”.**

AUTORA:

Segura Tovar Tatiana Lisbeth

Tutor:

Ing. Alejandro Ponce Mariscal.

**Guayaquil, Ecuador
2015**



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

CERTIFICO:

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema: **PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”**.

Presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El problema de investigación se refiere a: ¿Cómo determinar el índice de satisfacción del cliente del Cyber “TECH COMPUTER REPAIR” ya que este no cuenta con procesos administrativos establecidos? El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema:

Presentado por la Egresada: **Segura Tovar Tatiana Lisbeth**

Tutor: **Ing. Alejandro Ponce Mariscal.**

AUTORÍA NOTARIADA

Los criterios e ideas expuestos en el presente trabajo de graduación con el tema: **PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”**. De la carrera Administración De Empresas del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, son de absoluta responsabilidad del autor y no constituye copia o plagio de otra tesis presentada con anterioridad.

Autora:

SEGURA TOVAR TATIANA LISBETH

DEDICATORIA

Dedico esta tesis con todo mi amor y cariño principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación profesional.

A mí Madre y hermana, que con sus palabras de aliento no me dejaban decaer para que siguiera adelante y siempre sea perseverante y cumpla con mis sueños.

A mi padre quien con sus consejos sabios ha sabido guiarme para culminar con mi carrera profesional.

A mi amado esposo por confiar en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles siempre ha estado brindándome su comprensión cariño y amor.

A mí adorado hijo por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor.

A mis amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas durante estos tres años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

Segura Tovar Tatiana Lisbeth.

AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento se dirige a quien ha forjado mi camino y me ha guiado por el sendero correcto, a Dios, porque en todo momento está conmigo ayudándome a aprender de mis errores.

A mis padres por su amor, trabajo y sacrificios en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un privilegio ser su hija, sin duda alguna son los mejores padres.

A mi esposo por estar a mi lado en los buenos y malos momentos, por su comprensión, paciencia y amor dándome fuerza y valor para seguir adelante.

A los docentes del instituto superior tecnológico bolivariano de tecnología, por su excelente calidad académica demostrada en los años de mi carrera.

Segura Tovar Tatiana Lisbeth.

ÍNDICE GENERAL

CARÀTULA.....	i
CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR	ii
AUTORÍA NOTARIADA	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
CAPÍTULO I.....	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
Ubicación del problema.....	1
Situación Conflicto	2
Delimitación Del Problema	2
Formulación del Problema.	3
Variables de Investigación.....	3
Evaluación del problema.	3
OBJETIVOS	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPITULO II.....	7
MARCO TEORICO	7
FUNDAMENTACIÒN TEORICA	7
Antecedentes Históricos.....	9
Antecedente Referencial	13
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	17
RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR.....	19
VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	21
CAPITULO III.....	22

METODOLOGIA	¡Error! Marcador no definido.
Diseño de investigación.....	28
Investigación Exploratoria:	28
Investigación Descriptiva:.....	28
Métodos de investigación	29
CAPÍTULO IV.....	32
Análisis e interpretación de resultados	32
PLAN DE MEJORAS	40
Descripción del negocio:.....	44
CONCLUSIÓN.....	47
RECOMENDACIÓN.....	48
BIBLIOGRAFÍA.....	49
Formato de la encuesta.....	53
FOTOS DE LA ENCUESTA.....	54
Departamento Técnico.....	56
ACCESORIO TECNOLÓGICOS DE VENTAS.....	57

Anexos

Formato de la encuesta.....	53
FOTOS DE LA ENCUESTA.....	54
Departamento Técnico.....	56
ACCESORIO TECNOLÓGICOS DE VENTAS.....	57

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafica 1: Estructura Organizativa	23
Grafica 2: Lluvia de ideas realizada con clientes con clientes del Cyber	31
Grafica 3: Pregunta Numero uno	33
Grafica 4: Pregunta Numero dos	34
Grafica 5: Pregunta Numero Tres	36
Grafica 6: Pregunta Número Cuatro.....	37
Grafica 7: Pregunta Número Cinco	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Total de Trabajadores	24
Tabla 2: Trabajadores por Categoría Ocupacional.....	24
Tabla 3: Funciones del departamento Técnico.....	26
Tabla 4: Análisis Económico Financiero.....	27
Tabla 5: Pregunta Numero Uno	32
Tabla 6: Pregunta Numero Dos	34
Tabla 7: Pregunta Numero Tres.....	35
Tabla 8: Pregunta Número Cuatro	37
Tabla 9: Pregunta Número Cinco.....	38
Tabla 10: Plan de Mejora.....	41
Tabla 11: Matriz FODA	46



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA
TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”.

Autora: Segura Tovar Tatiana Lisbeth

Tutor: Ing. Alejandro Ponce Mariscal.

RESUMEN

En el siguiente trabajo de investigación se encontró factores que impiden el crecimiento del CYBER TECH COMPUTER REPAIR ubicado en la provincia de Santa Elena cantón la Libertad debido a la insatisfacción de los clientes por la falta de procesos administrativos. Teniendo como objetivo general un Plan de mejoras para la satisfacción del cliente del Cyber “Tech Computer Repair” en la provincia de Santa Elena, cantón la Libertad durante el periodo 2015. La investigación es de tipo exploratoria y descriptiva, exploratoria por que se identifico y analizo el estado en el que se encuentra el negocio y descriptiva por que se logro profundizar y exponer el objetivo de la situación que atraviesa el mismo. Las técnicas que se aplicaron fueron la encuesta y la observación las mismas que fueron aplicadas a los clientes del Cyber. De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta se determinó el plan de mejoras que consiste la satisfacción del cliente. Todo esto con el fin de lograr el crecimiento del mismo, proponiendo evaluar las necesidades que tienen sus clientes, innovando la calidad del servicio, implementando estrategias de ventas, publicitarias y la elaboración de un plan de negocio.

Factores	Innovación	Estrategias	Plan de negocio
-----------------	-------------------	--------------------	------------------------



INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO

BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Proyecto previo a la obtención del título de: Tecnóloga en Administración de Empresas

Tema

PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”.

Autora: Segura Tovar Tatiana Lisbeth

Tutor: Ing. Alejandro Ponce Mariscal.

ABSTRACT

The following research factors impeding growth CYBER COMPUTER TECH REPAIR located in the province of Santa Elena Liberty City because of customer dissatisfaction at the lack of administrative processes found. Given the general objective an improvement plan for customer satisfaction Cyber "Tech Computer Repair" Santa Elena canton, city freedom during the 2015 research is exploratory and descriptive, exploratory that identified and analyzed the state in which the business is located and descriptive that was achieved deepen and expose the goal of the situation facing it. The techniques were applied the survey and observation were the same as those applied Cyber customers. According to the results of the survey plan improvements that customer satisfaction is determined. All this in order to achieve its growth proposing assess needs with its clients, innovating service quality, implementing sales strategies, advertising and the developing a business plan.

Factors	Innovation	Strategies	Business plan
----------------	-------------------	-------------------	----------------------

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ubicación del problema

“**CYBER TECH COMPUTER REPAIR**” es un local público ubicado en la provincia de Santa Elena cantón la libertad creado el 01 de junio del año 2012. Donde ofrece a los clientes acceso a internet y servicio técnico de ordenadores, el local dispone de computadoras y usualmente cobra una tarifa fija por un periodo determinado para el uso de dichos equipos, incluido el acceso a internet y a diversos programas.

Hoy en día el “**CYBER TECH COMPUTER REPAIR**” lleva de manera manual el control de los tiempos y total a pagar por cada uno de los tantos clientes que visitan el local diariamente, sea este el motivo de acceso a internet o por servicio técnico de ordenadores lo cual provoca lentitud en las operaciones que realiza la persona encargada . El manejo de los datos de forma manual se realiza de manera lenta, lo cual provoca muchas veces descontento en los usuarios.

Situación Conflicto

Hoy en día es una realidad que en nuestro país el gran incremento de Cyber da como resultado que se quieran ofrecer mejores servicios a las personas que dependen directamente de tal servicio.

Actualmente en el “CYBER TECH COMPUTER REPAIR” no están ofreciendo un servicio eficiente a sus clientes ya que se toman mucho tiempo al momento de realizar los cálculos del tiempo consumido, o al instante de brindar un servicio técnico de ordenadores, por tal razón la parte administrativa no toman decisiones acertadas en el momento que se deben realizar, además la falta de exactitud no permite que el negocio pueda implementar métodos para brindar y mantener un servicio de calidad que ponga a la misma en vanguardia de las nuevas tecnologías satisfaciendo así el creciente mercado local.

Delimitación Del Problema

Campo: Administrativa

Área: Departamento Administrativo

Aspecto: Satisfacción del cliente

Tema: Plan de mejoras para la satisfacción del cliente en el Cyber “Tech Computer Repair”.

Formulación del Problema.

¿Cómo mejorar el índice de satisfacción del cliente en el Cyber “**TECH COMPUTER REPAIR**” ya que este no cuenta con procesos administrativos establecidos?

Variables de Investigación.

Variable dependiente: Satisfacción del cliente.

Variable independiente: Procesos administrativos.

Evaluación del problema.

Delimitado.- en la provincia de Santa Elena cantón la libertad se observa la falta de procesos administrativos en el Cyber Tech Computer Repair esto genera muchas veces el descontento en los clientes.

Evidente.- este problema es una realidad que vive diariamente el local por la falta de procesos administrativos.

Relevante.- es de gran importancia ya que por medio de un estudio para determinar la satisfacción del cliente se lograra que los propietarios del local realicen una buena administración del mismo.

Original.- es un nuevo enfoque por que en la actualidad no existen estudios aplicados a este tipo de negocios por lo que resulta ser una propuesta innovadora.

Factible.- este proyecto será factible ya actualmente el local no cuenta con procesos administrativos que le permitan llenar de satisfacción a sus clientes y por ende incrementar sus ingresos.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Plan de mejoras para la satisfacción del cliente del Cyber “Tech Computer Repair” de la provincia de santa Elena, cantón la libertad durante el periodo 2015.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Fundamentar los aspectos teóricos de satisfacción de clientes y procesos administrativos.

- Diagnosticar el estado actual de la satisfacción del cliente en el Cyber “TECH COMPUTER REPAIR”.

- Proponer un plan de mejora para incrementar el índice de satisfacción de los clientes en el Cyber “TECH COMPUTER REPAIR”.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

JUSTIFICACIÓN

Una encuesta de la Superintendencia de Telecomunicaciones (Suptel) realizada en septiembre de 2005, destaca que 79% de los hogares urbanos no tiene conexión a Internet; que 35,5% de los encuestados ha utilizado Cyber cafés para acceder a la Internet y que 29,3% ha realizado llamadas internacionales desde esos establecimientos.

Según la información disponible, Ecuador tendría casi medio millón de cibernautas. De las 128.720 cuentas de acceso a la Internet, solo 20% utiliza banda ancha, cable modem o radio. El resto accede por medio de líneas telefónicas (cuentas Dial-up). Pero en 2005 el crecimiento de las líneas “dedicadas” fue de 130%, mientras las de Dial-up decrecieron 6%.

El avance de mejor tecnología es alentador, pero sigue siendo insuficiente. De los 1.389 cibercafés registrados por la Suptel en enero de 2006, 80,5% forman parte del plan “Internet para todos”. En provincias enteras la totalidad de los cibercafés registrados es parte del programa ejecutado por el Fodetel (Zamora Chinchipe, Sucumbíos, Morona Santiago, Los Ríos, El Oro y Carchi).

La distribución espacial de los cibercafés evidencia que la ausencia de una política de Estado puede agudizar los desequilibrios regionales. 41% de todos los cibercafés se encuentra en la provincia de Pichincha y 23% en la de Guayas, pero mientras en Pichincha hay 0,24 cibercafés por cada mil habitantes, en Guayas solo hay 0,1 por cada mil habitantes. Aparte de Pichincha, solo cinco provincias tienen más de 0,15 cibercafés por cada mil habitantes (Azuay, Tungurahua, Chimborazo, Loja y Galápagos).

Aparentemente, provincias con más actividad turística tienen más facilidades para acceder a la red global. En 2005, 61 empresas ofertaron servicios de Internet, de las cuales las diez primeras concentraron 86% del total de cuentas en actividad. Andina net –subsidiaria de Andinatel– domina este servicio con 24% de las cuentas totales registradas. En promedio, el servicio Dial-up costó \$ 20 por mes, a lo que se debe añadir el costo de la llamada telefónica.

En vista del gran enriquecimiento cultural y tecnológico que brinda el mundo de hoy, porque en gran modo está al servicio de la sociedad, el acceso a internet se ha visto como un negocio rentable donde los clientes se sienten cómodos y regresan por disponer de un espacio de ocio, formación y nuevas tecnologías, accesible a muchos.

Por medio de esta propuesta se lograra fomentar la buena práctica de los procesos administrativos desarrollando de manera eficiente la necesidad de brindar a sus clientes un excelente servicio de calidad.

“TECH COMPUTER REPAIR” es el nombre del Cyber que alrededor de tres años se ha dedicado a ofertar servicio de internet y servicio técnico de ordenadores, por esta razón es conveniente brindar un mejor servicio a todos sus clientes que con ellas traen necesidades de comunicación ya sea con sus familiares en el extranjero, envío de información, acceso a información relevante o también servicio técnico etc.

Como primera instancia, es bien sabido en la actualidad, una de las maneras de comunicarse es a través del Chat, ya que por medio de este se puede observar, escuchar y platicar en tiempo real con personas en otra ubicación de la tierra. La segunda directriz que se pretende abarcar es la de los alumnos de las distintas instituciones de nivel secundarias e inclusive de nivel superior, los cuales tienen la necesidad de consultar este medio para poder realizar sus tareas con información que no siempre se logra encontrar en las bibliotecas.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

FUNDAMENTACIÓN TEORICA

El **“CYBER TECH COMPUTER REPAIR”** es un local público ubicado en la provincia de Santa Elena cantón la libertad fue constituido el 01 de junio del año 2012.

Este es un local relativamente joven donde ofrece a los clientes acceso a internet y servicio técnico de ordenadores, el local dispone de computadoras y usualmente cobra una tarifa fija por un periodo determinado para el uso de dichos equipos, incluido el acceso a internet y a diversos programas.

Gerardo Enrique Rodríguez Gavino es el representante legal, y responsable ante los clientes y proveedores.

El **“CYBER TECH COMPUTER REPAIR”**, dispone de una única sede, Hoy en día el local ha crecido exitosamente desde su creación, se espera que el mismo siga desarrollándose en el mercado competitivo.

Dentro del estudio a realizar sobre los procesos administrativos, se toma como referencia a el reconocido padre de la administración clásica **Henri Fayol** quien fue uno de los pioneros teóricos en definir las funciones básicas de la administración, Fayol plantea que estas funciones dan una forma Estructurada en la cual los administradores pueden dominar y ejecutar una visión inicial en su trabajo diario como administradores.

Fayol se enfoca en uno de los objetivos de estudió el cual es, que toda empresa debe conseguir los mejores administradores a través de una enseñanza organizada. Dentro de estas funciones administrativas están:

- **Planear:** los administradores tienen que planificar las actividades con condiciones futuras el cual permitan desarrollar los objetivos estratégicos y asegurarse de que estos se logren.

- **Organizar:** Los administradores deben organizar la fuerza laboral de una manera eficiente para que estas se puedan adaptar a las actividades de la empresa. Es decir siempre debe asegurarse de contratar una mano de obra lo suficientemente estudiada y calificada para el desempeño del puesto de trabajo.

- **Dirigir:** todo administrador tiene como función supervisar a sus subordinados en su labor diaria, por lo tanto debe inspirar en ellos alcanzar las metas propuestas de la empresa u organización.

- **Controlar:** el administrador debe controlar que las actividades de la empresa estén alineadas con los objetivos y políticas de la empresa.

- **Coordinar:** Los administradores deben armonizar los procedimientos, esfuerzos y actos de las actividades realizadas por la empresa, que complementen enriquecer el trabajo de otro.

Actualmente en el “**CYBER TECH COMPUTER REPAIR**” no están ofreciendo un servicio eficiente a sus clientes ya que se toman mucho tiempo al momento de realizar los cálculos del tiempo consumido, o al instante de brindar un servicio técnico de ordenadores, por tal razón la parte administrativa no toman decisiones acertadas en el momento que se deben realizar, además la falta de exactitud no permite que el negocio pueda implementar métodos para brindar y mantener un servicio de calidad que ponga a la misma en vanguardia de las nuevas tecnologías satisfaciendo así el crecimiento del mismo.

Antecedentes Históricos

Para que la administración sea lo que es hoy en día se toma como referencia a personajes históricos que marcaron aporte de colaboración para el desarrollo de la misma. Entre ellos se encuentran:

Frederick W. Taylor: se le considera padre de la administración científica; Taylor trabajo entre los año 1880 y 1915 en una serie de empresas, realizando varios experimentos y aplicando sus propias ideas en busca del mejoramiento de la administración descubriendo que existen fallos o deficiencias que eran imputables del factor humano, ya que según criterio, los trabajadores "En lugar de emplear todo su esfuerzo a producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos hacen deliberadamente los menos que pueden", además promovió que las fuentes de empleo aumentarán la paga a los trabajadores más productivos.

(Koontz y Weihrich, 1998: 4).

La administración, como la definen algunos autores, es “el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplan eficientemente objetivos específicos”

Confucio:

Filósofo, proporcionó una serie de reglas para la Administración pública recomendando:

- a. Que las personas que ocupan posiciones públicas deben conocer bien el país para así estar en condiciones de resolver sus problemas.
- b. Excluir de la selección del personal el favoritismo y el partidismo.
- c. Que los funcionarios seleccionados deberían ser personas honradas desinteresadas y capaces.

Adán Smith: enunció el principio de la división del trabajo considerándolo necesario para la especialización y para el aumento de la producción.

Henry Metcalfe: Se distinguió por implantar nuevas técnicas de control administrativo e ideó una nueva manera de control considerada como muy eficiente. Publicó un libro titulado "El Costo de Producción y la Administración de Talleres Públicos y Privados, considerada como una obra precursora de la administración científica.

Woodlawn Wilson hizo una separación entre política y Administración y le dio el calificativo de ciencia a la administración propugnando su enseñanza a nivel universitario.

Se toma en consideración cada uno de las aportaciones expuestas por parte de los autores antes mencionados ya que por medio de estos se puede entender que los procesos administrativos es la herramienta fundamental que toda organización debe tener para el logro de sus objetivos planteados y a su vez satisfacer sus necesidades lucrativas y sociales.

Por ende los administradores o gerentes de una organización deben realizar de manera eficiente y eficaz su gestión, para que la misma alcance sus metas u objetivos.

Concepto de Gestión: El Diccionario Enciclopédico Gran Plaza y Jaime Ilustrado, señala que, “la gestión es la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera”. En otra concepción, gestión es definida como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa”.

Gestión Administrativa: El Diccionario de la Real Academia Española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción y efecto de administrar”. Es “la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles”. “Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos”.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es importante que estén relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Dirección y control.

Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política Económica, toda organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines.

Antecedente Referencial

1. Tesis: Expansión del Cyber café-video bar "Punto y Aparte" en el cantón La Concordia.

Este trabajo de investigación nos ayudará a identificar un mecanismo de expansión a través del cual podamos mejorar los servicios que actualmente se ofrecen, logrando mayores satisfacciones en el cliente con el fin de lograr un sostenido y permanente ritmo de crecimiento a pesar de la competencia que puedan surgir como amenazas para el negocio a pesar de haber tenido ya en este proceso una alta competencia que se ha logrado contrarrestar en base a habilidades, tácticas y destrezas que en esta nueva administración se han aplicado.

2. Tesis: el ciberarbitraje: una nueva herramienta del siglo xxi para resolver los conflictos surgidos del comercio electrónico.

La presente investigación tuvo como horizonte el análisis del ciberarbitraje como una nueva herramienta del siglo XXI para resolver los conflictos surgidos del comercio electrónico. El tipo de investigación fue básica, descriptiva y documental. Las conclusiones de la investigación arrojaron que aunque el ciberarbitraje presenta ciertas dificultades, constituye una de las mejores alternativas de aplicar en caso de que surja un conflicto en el comercio electrónico, de igual forma este tipo de arbitraje es perfectamente aplicable desde el punto de vista legal en Venezuela.

3. Revista: La Revolución del Ciberespacio y la Transformación de la Sociedad de Principios del Siglo XXI.

La rápida e intensiva evolución que ha experimentado Internet en las sociedades contemporáneas del último cuarto del siglo XX y de principios del XXI, ha producido abundantes reflexiones sobre el carácter cuantitativo, las aplicaciones comerciales, los aprovechamientos tecnológicos, los estudios de caso, las condiciones de mejor adaptabilidad en las comunidades, la convergencia tecnológica, sus consecuencias en la productividad, las alianzas empresariales, etc. de Internet y sus fenómenos interactivos derivados; pero no se han producido análisis sobre el impacto que ha ocasionado sobre transformación del espacio público y la estructura del Estado.

De aquí, la importancia de realizar algunas consideraciones conceptuales preliminares sobre como Internet ha modificado los espacios de acción social y la estructura del Estado tradicional dando origen a una nueva zona de acción pública y a nueva faceta del Estado Ampliado moderno transformando las formas de ejercer el poder económico, político y cultural en las sociedades contemporáneas.

Con ello, descubriremos nuevas realidades que ha generado Internet en las actuales sociedades y enfrentaremos la necesidad de construir nuevas categorías teorías analíticas para entender dicho ciberfenómeno.

4. Tesis: Diseño y creación de una microempresa para el funcionamiento de un Centro de Cómputo, en el Sector La Florida al Sur de Quito.

La tesis está compuesta por cinco capítulos. En la que cada capítulo es una secuencia; que permitirá al lector tener una idea macro para la elaboración del proyecto “DISEÑO Y CREACIÓN DE UNA MICROEMPRESA PARA EL FUNCIONAMIENTO DE UN CENTRO DE CÓMPUTO, EN EL SECTOR LA FLORIDA AL SUR DE QUITO”. Se empieza con las generalidades para la creación de una microempresa y todos los tramites que debe seguir para que esté legalmente constituida en Quito, sector Chillogallo; para lo cual se realizó el estudio de mercado analizando la factibilidad del proyecto que sea rentable en el lugar escogido; se investigó la macro y micro localización La elaboración de planos, y a través de ello permitirá establecer las ventajas y/o desventajas de dicho proyecto.

Estudio Económico y Financiero del proyecto se realizó tomando en cuenta los requerimientos de la microempresa, mediante este estudio se detallaron los aspectos estructurales del proyecto.

Es indispensable para darle una organización administrativa a la Microempresa llamado Susi Net. El estudio económico financiero dio pautas para seguridad en la creación y funcionamiento de la misma. Con lo expuesto se puede afirmar que el proyecto es factible ponerlo en práctica en un corto tiempo.

5. Tesis: Proyecto de inversión de un Cyber que provee internet a domicilio mediante redes inalámbricas en la ciudad de Guayaquil (cdla. Guayacanes)

El desarrollo de Internet ha traído consigo un sin número de retos en los ámbitos científico, tecnológico y humano que definirán de manera radical los parámetros sobre los cuales crecerán y se formarán las sociedades del futuro.

El desarrollo de Internet, también ha permitido que se desarrolle la brecha digital en la que se puede observar de manera clara las diferencias entre los países desarrollados y los no desarrollados. Por esa razón que en nuestro medio es importante el uso de este servicio, pero también es dificultoso, ya que el costo de dicho servicio es algo costoso (Proveedor), es por eso que algunos acuden a los llamados Cyber, los cuales no brindan la comodidad y seguridad que las personas desean. De esta perspectiva, este proyecto de Internet inalámbrico a domicilio ofrece un servicio de cómodo y de fácil acceso. Este proyecto está dividido en 3 partes principales. La primera parte son los antecedentes, definición y objetivos del proyecto, en segundo punto se analiza el mercado y la competencia, y además se realiza el estudio de campo por medio de encuestas. Y en la tercera parte se analiza la rentabilidad, riesgo, aceptación del servicio en el mercado, factibilidad y viabilidad financiera. Y teniendo como último las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Las bases legales de esta investigación se encuentran representadas en la ley orgánica de defensa del consumidor donde se destacan los siguientes artículos considerando que, la generalidad de ciudadanos ecuatorianos son víctimas permanentes de todo tipo de abusos por parte de empresas públicas y privadas de las que son usuarios y consumidores.

Que, de conformidad con lo dispuesto por el numeral 7 del artículo 23 de la Constitución Política de la República, es deber del Estado garantizar el derecho a disponer de bienes y servicios públicos y privados, de óptima calidad; a elegirlos con libertad, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

El Art. 92 de la Constitución Política de la República dispone que la ley establecerá los mecanismos de control de calidad, los procedimientos de defensa del consumidor, la reparación e indemnización por deficiencias, daños y mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos no ocasionados por catástrofes, caso fortuito o fuerza mayor, y las sanciones por la violación de estos derechos.

Art. 2.- Definiciones.- Para efectos de la presente ley, se entenderá por:

Anunciante.- Aquel proveedor de bienes o de servicios que ha encargado la difusión pública de un mensaje publicitario o de cualquier tipo de información referida a sus productos o servicios.

Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario.

DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS CONSUMIDORES

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

1. Derecho a la protección de la vida, salud y seguridad en el consumo de bienes y servicios, así como a la satisfacción de las necesidades fundamentales y el acceso a los servicios básicos.
2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad.
3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad.
4. 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 y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren presentar.
5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios, especialmente en lo referido a las condiciones óptimas de calidad, cantidad, precio, peso y medida.
6. Derecho a la protección contra la publicidad engañosa o abusiva, los métodos comerciales coercitivos o desleales.
7. Derecho a la educación del consumidor, orientada al fomento del consumo responsable y a la difusión adecuada de sus derechos.
8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mor deficiencias y mala calidad de bienes y servicios.

9. Derecho a recibir el auspicio del Estado para la constitución de asociaciones de consumidores

RESPONSABILIDADES Y OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR

Art. 17.- Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable.

Art. 18.- Entrega del Bien o Prestación del Servicio.- Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.

Art. 21.- Facturas.- El proveedor está obligado a entregar al consumidor, factura que documente el negocio realizado, de conformidad con las disposiciones que en esta materia establece el ordenamiento jurídico tributario.

Art. 22.- Reparación Defectuosa.- Cuando un bien objeto de reparación presente defectos relacionados con el servicio realizado e imputables al prestador del mismo, el consumidor tendrá derecho, dentro de los noventa días contados a partir de la recepción del bien, a que se le repare sin costo adicional o se reponga el bien en un plazo no superior a treinta días, sin perjuicio a la indemnización que corresponda.

Art. 24.- Repuestos.- En los contratos de prestación de servicios cuyo objeto sea la reparación de cualquier tipo de bien, se entenderá implícita la obligación de cargo del prestador del servicio, de emplear en tal reparación, componentes o repuestos nuevos y adecuados al bien de que se trate, a excepción de que las partes convengan expresamente lo contrario.

Art. 25.- Servicio Técnico.- Los productores, fabricantes, importadores, distribuidores y comerciantes de bienes deberán asegurar el suministro permanente de componentes, repuestos y servicio técnico, durante el lapso en que sean producidos, fabricados, ensamblados, importados o distribuidos y posteriormente, durante un período razonable de tiempo en función a la vida útil de los bienes en cuestión, lo cual será determinado de conformidad con las normas técnicas del Instituto Ecuatoriano de Normalización - INEN.

Art. 27.- Servicios Profesionales.- Es deber del proveedor de servicios profesionales, atender a sus clientes con calidad y sometimiento estricto a la ética profesional, la ley de su profesión y otras conexas.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

➤ **Variable dependiente:** Satisfacción del cliente

- **Satisfacción:** En la actualidad, lograr la plena "satisfacción del cliente" es un requisito indispensable para ganarse un lugar en la "mente" de los clientes y por ende, en el mercado meta.
- **Cliente:** Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

➤ **Variable independiente:** procesos administrativos.

- **Procesos:** conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entradas en resultados.
- **Administrativos:** es el conjunto sistemático de reglas para lograr la máxima eficiencia en las formas de coordinar un organismo social.

CAPITULO III

METODOLOGÌA

➤ Nombre completo de la empresa o institución, rama y/o ministerio al que pertenece.

- TECH COMPUTER REPAIR

➤ Fecha, ley o resolución en que fue aprobada o constituida

- 26 de Junio del 2013

➤ Objeto social

- Contribuir a la población a tener un acceso a internet que sea rápido eficiente, confiable y que se encuentre cercano a sus hogares para cualquier tipo de necesidad que se amerite.

➤ **Misión**

Ser una empresa prestadora de servicio en línea, de redes e internet, y servicio técnico, orientados a brindar soluciones de comunicación y entretenimiento, proporcionando servicios de calidad con los equipos de cómputos más actualizados que permitan la conformidad y comodidad de nuestros usuarios.

➤ **Visión**

Ser una empresa reconocida a nivel local que brinda servicios de internet y servicios técnicos, expandiendo sus servicios y productos en el mercado competitivo, convirtiéndose en el factor de referencia para nuestros clientes, empleados y proveedores.

➤ **Valores**

- Integridad
- Profesionalismo
- Excelencia y calidad del servicio

➤ **Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa. (*Presentar figura*)**



Grafica 1: Estructura Organizativa

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

➤ Plantilla total de trabajadores (**Presentar preferentemente en gráfico**)

TECH COMPUTER REPAIR			
PLANTILLA DEL PERSONAL			
	APELLIDOS	NOMBRE	SECCION
1	Rodríguez Gavino	Gerardo	A
2	Rodríguez Gavino	Omar	T-V

Tabla 1: Total de Trabajadores
Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

➤ Cantidad de trabajadores por categoría ocupacional (**Presentar preferentemente en gráfico**)

N°	EMPLEADO	OCUPACION
1	Rodríguez Gavino Gerardo	Administrador
2	Rodríguez Gavino Omar	Técnico - Vendedor

Tabla 2: Trabajadores por Categoría Ocupacional
Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

➤ Clientes, proveedores y competidores más importantes.

Clientes:

- Adolescentes
- Jóvenes
- Estudiantes universitarios

Proveedores:

- Siglo XXI,

Competencia:

- LIBERTRONICA
- TECNYCOM

➤ Principales productos o servicios

Productos:

- Monitor
- CPU
- Teclado
- Mouse
- Impresora
- Regulador de voltaje
- Audífonos diadema
- Parlantes
- Resma
- Tintas
- Cartuchos
- Repuestos en general.

➤ **Servicio:**

Mantenimiento y reparación de computadoras de escritorio

- Laptop
- Impresoras
- Tablet's
- Instalación de programas
- Actualizaciones de software
- Servicio de internet
- Impresiones
- Trabajos de investigación.

➤ Descripción del proceso objeto de estudio o puesto de trabajo

Funciones del Departamento Técnico
<ul style="list-style-type: none">○ Encargado de Soporte técnico mantenimiento○ Instalación, soporte y reparación de bienes informáticos○ Analista de mantenimiento○ Analista y programador de sistemas○ Supervisor de informática○ Realiza la instalación y actualización de programas informáticos, equipos de cómputo y unidades periféricas○ Orientar a los usuarios respecto del manejo de programas computacionales instalados en los equipos

Tabla 3: Funciones del departamento Técnico

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

ATENCION AL CLIENTE

- Crear y mantener una buena relación con los clientes
- Atender y dar soluciones a los clientes
- Recibir las solicitudes de productos y servicios que desea comprar un cliente
- Aprobar, dirigir y supervisar las acciones de cobranza
- Cuidar y mantener en buen estado los bienes muebles e inmuebles a su cargo, así como dar una utilización correcta a los materiales y suministros proporcionados

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

- Análisis económico financiero de periodos anteriores de la empresa a través de indicadores (ingresos, costos, liquidez, rentabilidad, rotación de inventarios, entre otros)

Gastos Administrativos	Cantidad	Valor Unitario	Total
Sueldo personal (1 mes)	1	\$ 500.00	\$ 500.00
Suministros de oficina (1 mes)	1	\$45.00	\$45.00
Servicios básicos	1	\$200.00	\$200.00
Suministro de limpieza	1	\$15.00	\$15.00
Movilización	1	\$30.00	\$30.00
TOTAL		\$690.00	\$690.00

Tabla 4: Análisis Económico Financiero

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Diseño de investigación

Investigación Exploratoria:

Los estudios exploratorios nos permiten aproximarnos a fenómenos desconocidos, con el fin de aumentar el grado de familiaridad y contribuyen con ideas respecto a la forma correcta de abordar una investigación en particular.

Principalmente se utilizó en este análisis el método exploratorio, el cual permitió recabar, presentar, organizar, analizar los resultados de lo que parte la observación.

Investigación Descriptiva:

Según se mencionó, trabaja sobre realidades de hecho y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta. Esta puede incluir los siguientes tipos de estudios: Encuestas, Casos, Exploratorios, Causales, De Desarrollo, Predictivos, De Conjuntos, De Correlación.

En la siguiente investigación se utilizó la investigación descriptiva porque esta logra profundizar y exponer el objetivo de la situación. En donde señala las situaciones y características que pueden servir para una investigación de mayor profundidad.

Métodos de investigación

Describe de una manera objetiva y sistemática las propiedades lingüísticas de un texto con la finalidad de obtener conclusiones sobre las propiedades no-lingüísticas de las personas y los agregados sociales.

Método Empírico

Sostiene que la experiencia es la fuente de todo conocimiento y que este depende en la última instancia del uso de los sentidos. Entre los métodos empíricos tenemos:

- Observación
- Encuesta

➤ **Observación:** La observación científica como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico. La observación permite conocer la realidad mediante la percepción directa de los objetos y fenómenos. La observación, como procedimiento, puede utilizarse en distintos momentos de una investigación más compleja.

La observación se utilizó ya que permitió conocer una comparación de resultados obtenidos por medio de la entrevista y encuesta los cuales abordaron precisión en la información obtenida.

➤ **Encuesta:** La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados porque permite obtener amplia información de fuentes primarias. Por ello, es importante que mercadólogos e investigadores de mercados conozcan cuál es la definición de encuesta, pero desde distintas perspectivas para tener un panorama más completo de la misma.

En el siguiente trabajo de investigación se decidió aplicar la encuesta para los clientes de Cyber Tech Computer Repair para conocer cuales son sus necesidades e inquietudes y aplicar un plan de mejora.

M. Teórico:

El se le da al problema de investigación. Es la evaluación, presentación y pertinencia de enfoques y resultados de teorías e investigaciones en diversas áreas del conocimiento, los cuales han abordado directa o indirectamente, una problemática similar a la del proyecto actual.

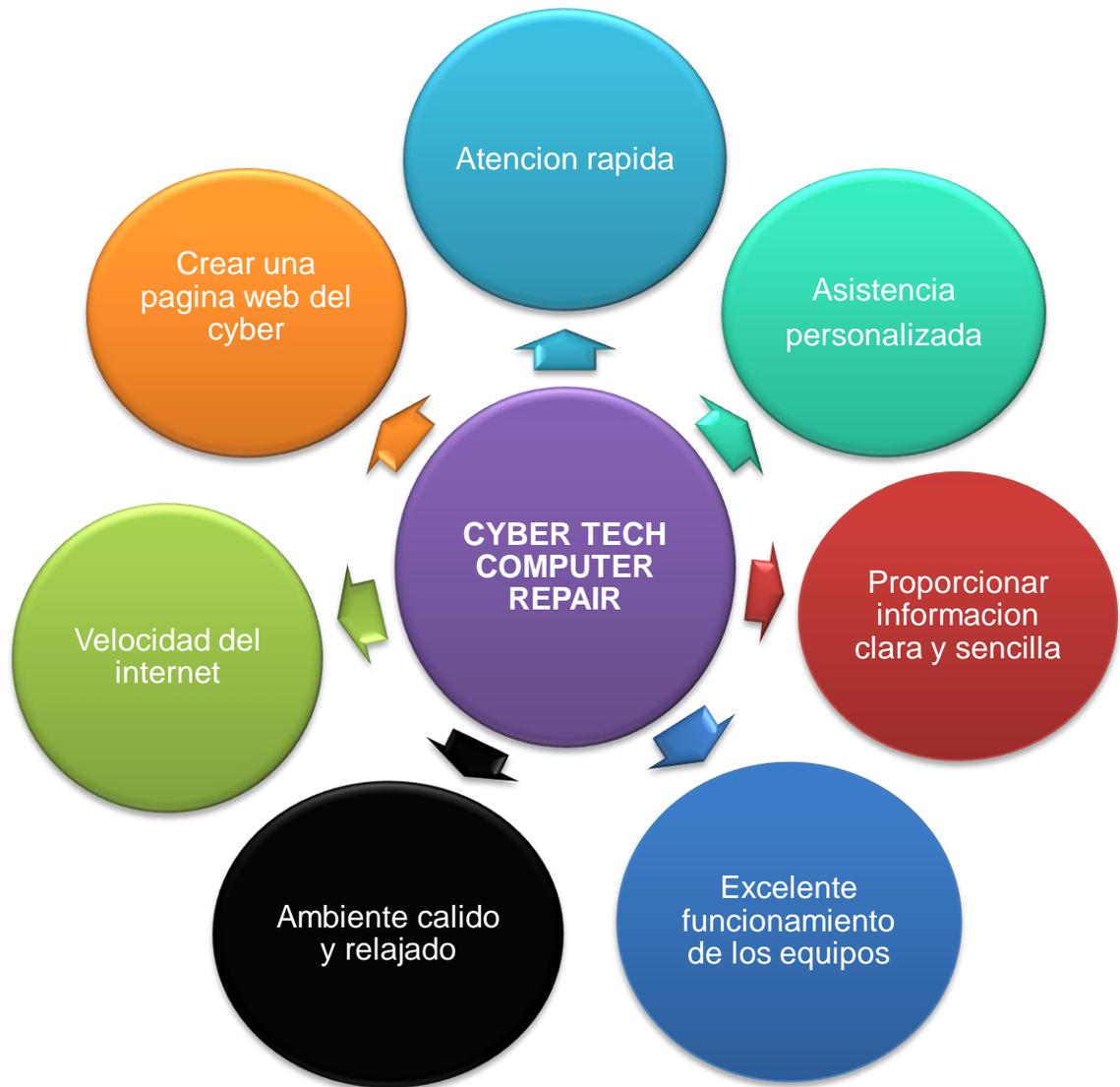
Por lo tanto el marco teórico es general e incluye al marco de referencia que ubica al problema de investigación desde diferentes ángulos para enfocarlos con una óptica que permita su estudio a través del análisis y según encuadre al problema.

Analisis-Sintesis: Es un método que consiste en la separación de las partes de un todo para estudiarlas en forma individual (Análisis), y la reunión racional de elementos dispersos para estudiarlos en su totalidad. (Síntesis).

Técnicas é Instrumentos de la investigación

- Análisis Documental
- Observación
- Encuesta

➤ Lluvias de Ideas: se realizó con los clientes del Cyber



Grafica 2: Lluvia de ideas realizada con clientes del Cyber

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados

En el siguiente trabajo de investigación se considero la encuesta para realizarla a los clientes del Cyber Tech Computer Repair. Donde previamente se les proporciono la mayor información necesaria para que no tenga ningún tipo de dificultad al momento de llenar la encuesta. Antes de realizar la tabulación de la encuesta realizada, se obtuvo la recopilación de los datos, de tal manera que los resultados pudieron ser analizados de la siguiente manera:

1. ¿Cómo considera usted el servicio que brinda el Cyber Tech Computer Repair?

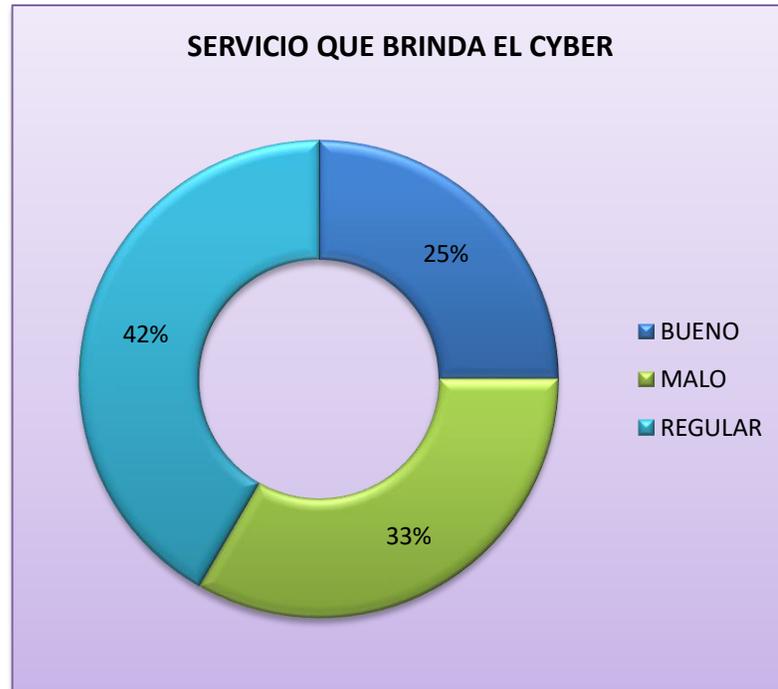
Tabla

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Bueno	15	25%
Malo	20	33%
Regular	25	42%
TOTAL	60	100%

Tabla 5: Pregunta Numero Uno

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair
Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Grafico



Grafica 3: Pregunta Numero uno

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Análisis: En la pregunta número 1, el 25% de las personas que fueron encuestadas respondieron que es bueno el servicio que brinda el Cyber Tech Computer Repair, el 33% respondió que es malo, mientras que el 42% dio como conclusión que es regular el servicio; por lo que el resultado nos ayudaría a proponer un plan de mejora para la satisfacción del cliente dentro del Cyber.

2. ¿El Cyber le entrega algún documento como constancia de pago por el servicio recibido?

RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	15	25%
No	45	75%
TOTAL	60	100%

Tabla 6: Pregunta Numero Dos

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Grafico



Grafica 4: Pregunta Numero dos

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Análisis: el la siguiente pregunta el 25% de la personas contestaron que si reciben un comprobante como constancia de pago por el servicio recibido, mientras el 75% dijo que no, este resultado refleja que se debe buscar una estrategia para mejor esta falencia.

3. ¿considera usted correcto el tiempo en que se tarda el encargado del Cyber para realizar el cobro?

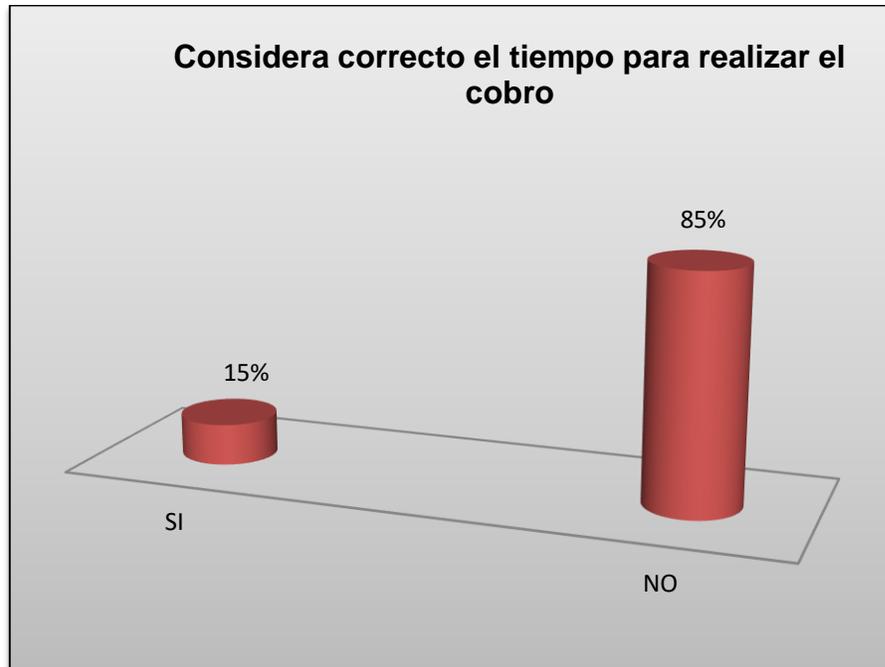
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	9	15%
No	51	85%
TOTAL	60	100%

Tabla 7: Pregunta Numero Tres

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Grafico



Grafica 5: Pregunta Numero Tres

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Análisis: El 15% de los encuestados consideran que el tiempo en que se toma el encargado del Cyber para realizar el cobro si es adecuado, por su parte el 85% da como referencia que no es el tiempo correcto, de acuerdo a este resultado se pondrá en práctica la capacitación de atención al cliente para el empleado.

4. ¿Le gustaría que el Cyber a través de un sistema le entregue algún documento para comprobar el valor de su pago?

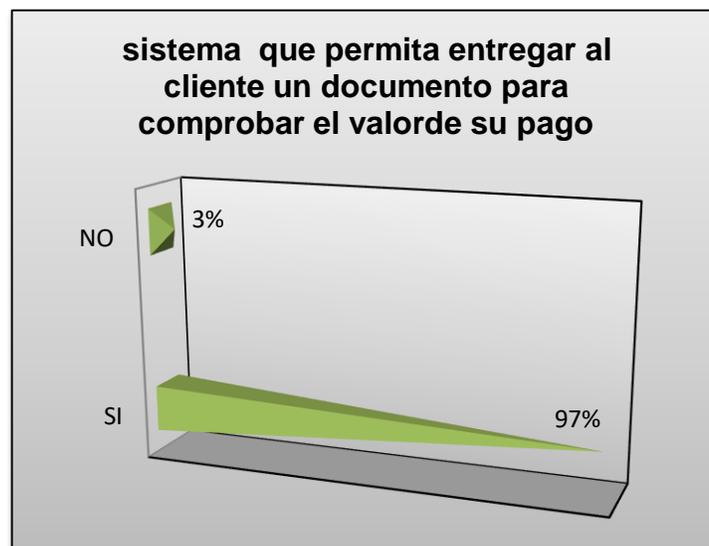
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	58	97%
No	2	3%
TOTAL	60	100%

Tabla 8: Pregunta Número Cuatro

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Grafico



Grafica 6: Pregunta Número Cuatro

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair
Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Análisis: el 3% de las personas encuestada no consideran con que se realice un sistema que permita entregarle el documento con el respectivo valor de consumo por el servicio, mientras que el 97% si está de acuerdo, de manera que se puede entender que los cliente se sentirían conforme con un soporte de pago.

5. ¿Estaría de acuerdo que el Cyber Tech Computer Repair cuente con un sistema informático para agilizar el servicio del cliente?

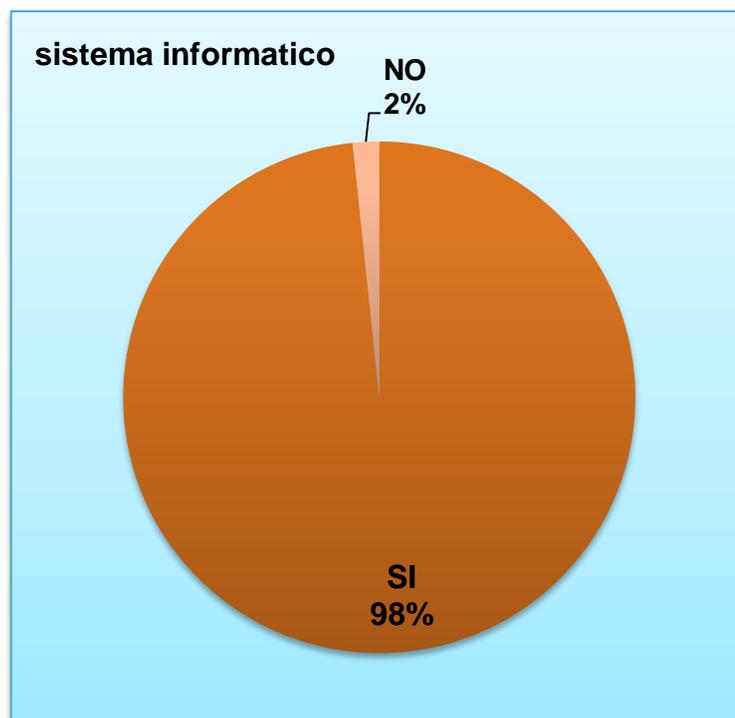
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Si	59	98%
No	1	2%
TOTAL	60	100%

Tabla 9: Pregunta Número Cinco

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Grafico



Grafica 7: Pregunta Número Cinco

Fuente: Encuesta realizada a los clientes del Cyber Tech Computer Repair

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

Análisis: el 2% no está de acuerdo con que el Cyber cuente con un sistema informático para agilizar el servicio al cliente, mientras que el 98% considera que si se cree el sistema siendo este el resultado de mayor acogida por parte de los clientes se establecerá esta estrategia.

PLAN DE MEJORAS

El plan de mejora en el Cyber tech Computer Repair consiste en establecer mejoras para la satisfacción de los clientes del Cyber. Una de las prioridades que se encontró durante la investigación fue la insuficiencias o falta de innovación en la calidad del servicio al cliente, creando un ambiente en el cual los usuarios se sientan a gusto en el entorno donde desarrollan las distintas actividades. Además, Implementar estrategias de ventas y publicidad para dar a conocer el lugar donde se presta los servicios de internet, técnicos, ventas de accesorios tecnológicos, instalación de programas, software etc.

Con este plan de mejoras se pretende diferenciarse a la competencia implementando mejoras en los puntos que se presentaran en la matriz del plan de mejoras.

¿QUÉ?	PARA QUÉ	CÓMO	CUÁNDO	DÓNDE?	QUIEN
PLAN DE MEJORAS	Para incrementar el índice de satisfacción de los clientes	<p>Innovación en la calidad del servicio al cliente. Permitirá que el local mejore la relación con el cliente al presentarle nuevos beneficios para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Mejorar la imagen del local. ➤ Capacitar al personal. ➤ Implementar estrategias de ventas. ➤ Implementar estrategias publicitarias. ➤ Elaborar un plan de negocio. 	2015	“TECH COMPUTER REPAIR”.	Propietario Gerardo Rodríguez Gavino

Tabla 10: Plan de Mejora

Fuente: Matriz De Plan De Mejoras

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

➤ **Mejorar la imagen del local.**

Es necesario se invierta en arreglos tanto en la parte del taller de equipos y en el local se mejore la imagen para que este llame la atención a los clientes.

➤ **Capacitar al personal.**

Organizar capacitaciones para el personal, nuevo y actual, que atiende en el local, tanto en Satisfacción al Cliente como en aspectos técnicos (informática). La capacitación nos permitirá darle al cliente una atención integral. Dentro de la encuesta se determinó que existía lentitud en el cobro y esto generaba malestar en el usuario.

➤ **Implementar estrategias de ventas.**

Se llevara a cabo lograr mejorar la satisfacción del cliente, ofreciéndoles un servicio de calidad ya que por medio de la encuesta reflejan que la calidad del servicio no es lo suficientemente buena para ellos. Por eso se podrán en práctica cada uno de los puntos antes mencionados. A continuación las estrategias de ventas:

- Elaborar una base de datos de los clientes, consiguiendo sus correos electrónicos, teléfono celular, dirección. Esto será de mucha utilidad ya que se mantendrá contacto con ellos.
- Mantener los equipos en un buen estado ya que este permitirá que el cliente, se sienta satisfecho con los equipos que utiliza para realizar sus actividades.

➤ **Implementar estrategias publicitarias.**

Mediante la publicidad se podrá dar a conocer a futuros clientes sobre los servicios que ofrece el local, ya que este no solo brinda servicio de internet si no también ventas de accesorios tecnológicos, servicio técnico de equipos e instalación de programas. Los medios que se utilizaran son las redes sociales, páginas web, correos electrónicos y trípticos.

➤ **Elaborar un plan de negocios.**

Es necesario que desde la creación de una empresa se establezcan los objetivos de la misma para determinar el camino a seguir. Durante la investigación, uno de los problemas que se detectó, a criterio y formación de la autora, Tatiana Lisbeth Segura Tovar, a la empresa “CYBER TECH COMPUTER REPAIR” le hace falta un plan de negocio. Por esta razón se sugiere elaborar un plan de negocio para que la empresa “TECH COMPUTER REPAIR” conozca el camino a seguir. El plan de negocio debe tener al menos los siguientes elementos:

- Descripción del negocio
- Misión y Visión
- Objetivos del negocio
- Valores
- Productos y servicios
- Mercado objetivo
- Matriz foda

Por tal razón se sugiere dentro de este plan de mejoras el siguiente diseño de plan de negocio:

Descripción del negocio:

El "CYBER TECH COMPUTER REPAIR" se proyecta a la prestación de servicios de internet, técnicos y venta de accesorios tecnológicos.

Misión:

Ser una empresa prestadora de servicio en línea, de redes e internet, y servicio técnico, orientados a brindar soluciones de comunicación y entretenimiento, proporcionando servicios de calidad con los equipos de cómputos más actualizados que permitan la conformidad y comodidad de nuestros usuarios.

Visión:

Ser una empresa reconocida a nivel local que brinda servicios de internet y servicios técnicos, expandiendo sus servicios y productos en el mercado competitivo, convirtiéndose en el factor de referencia para nuestros clientes, empleados y proveedores.

Objetivos del negocio:

Generar un espacio de interconectividad innovadora, que a través de su funcionamiento brinde profundos conocimientos tecnológicos. Manteniendo el esquema del servicio al cliente dirigido a llegar al nivel más cercano de satisfacción total en la prestación de nuestros servicios.

Valores:

- Integridad
- Profesionalismo
- Excelencia y calidad del servicio

➤ **Productos:**

- Monitor
- CPU
- Teclado
- Mouse
- Impresora
- Regulador de voltaje
- Audífonos diadema
- Parlantes
- Resma
- Tintas
- Cartuchos y Repuestos en general.

➤ **Servicio:**

Mantenimiento, reparación y actualización de:

- Laptops
- Computadoras de escritorio
- Impresoras
- Tablet's
- Instalación de programas
- Software
- Servicio de internet, Impresiones
- Trabajos de investigación.

Mercado objetivo: dado que el mayor resultado de las personas encuestadas en el local, ubicado en el sector (Barrio Libertad) abordo que el mayor potencial de clientes son estudiantes de enseñanza secundaria, superior y padres de familias, ya que al no contar con este tipo servicio en

sus hogares tiene la necesidad de asistir al Cyber para desarrollar sus respectivas actividades.

Matriz F.O.D.A: esta herramienta se utilizara para analizar la situación actual del estudio de investigación para el “CYBER TECH COMPUTER REPAIR”. El cual permitirá obtener un diagnostico preciso, que permita tomar decisiones de acuerdo con los objetivos planteados.

MATRIZ F.O.D.A		
ANALISIS INTERNO	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal con conocimientos de soporte técnicos. ➤ Personal con conocimientos de informática y diseño gráficos. ➤ Equipos en buen estado. ➤ Ubicación estratégica del local. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Personal no capacitado para la atención del cliente. ➤ Escasa motivación hacia el personal. ➤ Poca productividad del personal. ➤ Publicidad (fachada, espacio físico del Cyber muy pequeño).
ANALISIS EXTERNO	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ El Cyber ofrece servicio de internet, servicio técnico y venta de accesorios tecnológicos. mientras que la competencia solo mantenimiento de equipos. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Competencia ➤ Inseguridad en la ciudad ➤ Exceso de personas con plan de internet en sus celulares, tablet, Smartphone, incluidos hogares.

Tabla 11: Matriz FODA

Fuente: Matriz F.O.D.A

Elaborado por la autora: Tatiana Lisbeth Segura Tovar

CONCLUSIÓN

En el siguiente trabajo de investigación titulado **PLAN DE MEJORAS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN EL CYBER “TECH COMPUTER REPAIR”**, se logro obtener las siguientes conclusiones:

- Diagnosticar la necesidad de mejorar la atención del servicio al cliente

- el empleado del Cyber no se encuentra capacitado para la actividad que ejerce.

- La gerencia en la relación laboral ha aunado a la poca motivación del empleado.

RECOMENDACIÓN

De acuerdo a las conclusiones investigadas a través de la encuesta realizada a los clientes del Cyber se proponen las siguientes recomendación para el plan de mejora para la satisfacción del cliente del Cyber tech computer Repair.

- Proponer al propietario del local a evaluar las necesidades que tienen sus clientes.
- Capacitar al empleado para que ejerza sus actividades de manera eficiente y así los clientes se sientan cómodos y a gusto por el servicio que están recibiendo.
- Implementar políticas de motivación e incentivos al empleado, para que él se sienta a gusto que poder aumentar su productividad al máximo.

BIBLIOGRAFÍA

Álvarez-Gayou, J. L. (2003). *Cómo hacer investigación cualitativa. Fundamentos y metodología.* Colección Paidós Educador. México: Paidós Mexicana.

Ávila Baray, H. (2006) *Introducción a la metodología de la investigación.*

Armijos Reyes, C. S. (2012). *Diseño y creación de una microempresa para el funcionamiento de un Centro de Cómputo, en el Sector La Florida al Sur de Quito.*

Blacutt Olmos, J. A. (2010). *La administración de las organizaciones de profesionales: una perspectiva neoclásica: A la memoria de Peter F. Drucker.* *Revista Ciencia y Cultura*, (24), 55-72.

Campos Encalada Segundo Fernando, Loza Chávez Pedro Manolo (Ibarra, 2011). *“incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal “Pedro moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.*

De Castro, J. A. D., López, C. R., Fernández, B. B., & Cabarcos, A. L. (2002). *Administración de empresas: dirigir en la sociedad del conocimiento.*
Del Consumidor, L. O. D. D., & GENERALES, P. (2000). *Ley Orgánica de defensa del Consumidor.* In Quito: Congreso Nacional.

De Velasco, J. A. P. F. (2009). *Gestión por procesos.* ESIC Editorial.

Esteinou, J. (2003). *La revolución del Ciberespacio y la Transformación de la Sociedad a Principios del Siglo XXI.* *Revista Electrónica Razón y Palabra* N°36, México. Disponible en: [http://www. Cem. Ítems. Mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores](http://www.Cem.Ítems.Mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores), (36).

Estévez Guerrero, J. E. (2012). Expansión del Cyber café-video bar" Punto y Aparte" en el cantón La Concordia.

Grajales, T. (2000). Tipos de investigación. On line)(27/03/2.000). Revisado el.

Mendoza, M. A. G., & Angel, M. (2000). Análisis de contenido cualitativo y cuantitativo: definición, clasificación y metodología. Revista de Ciencias Humanas, 20.

Meyer, W & Van Dalen, D. (1978) Manual de técnica de la investigación educacional. Editorial Paidós.

Oleas, J., & Cardoso, P. (2006). Tecnologías de información en Ecuador. Gestión: revista ecuatoriana, Quito.

Ponce, A. R. (1992). Administración moderna. Editorial Limusa.

Suarez Choez, H., Velastegui Acosta, J., & Valdiviezo, P. (2009). Proyecto de inversión de un cyber que provee internet a domicilio mediante redes inalámbricas en la ciudad de Guayaquil (cdla. guayacanes).

Tamayo, M. (1999) Serie Aprender a Investigar. Módulo 2: La investigación. Bogotá, Colombia. ICFES.

Tamayo, M. (2004). El proceso de la investigación científica. Editorial Limusa.

Thompson, I. (2005). La satisfacción del cliente. Promonegocios. Net.

Thompson, I. (2006). Definición de encuesta. Artículo en línea] Disponible: [http://www. Promonegocios. Net/mercadotecnia/encuestas-definición. HTML](http://www.Promonegocios.Net/mercadotecnia/encuestas-definición.HTML) [Consulta: 2007, Diciembre 06] CARACTERÍSTICAS DEL SABOR.

Thompson, I. (2009). Definición de cliente. Recuperado el, 18.

Urdaneta Bracho, E. E., & Canga, M. E. (2010). El ciberarbitraje: una nueva herramienta del siglo XXI para resolver los conflictos surgidos del comercio electrónico. *TELEMATIQUE*, 5(2), 107-120.

ANEXOS

Formato de la encuesta



Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología

Unidad Académica de Educación Comercial, Administración y Ciencias

Tecnología en Administración de Empresas

Encuesta aplicada a los clientes del CYBER TECH COMPUTER REPAIR

Objetivo: Obtener información sobre los requerimientos, necesidades e intereses que tienen los clientes del "CYBER TECH COMPUTER REPAIR"

Sexo: F () M ()

Edad: _____

Profesión/Ocupación: _____

Instrucción: señale con una (x) la opción elegida.

1. ¿Cómo considera usted el servicio que brinda el Cyber Tech Computer Repair?

2.

Bueno

Malo

Reg

3. ¿El Cyber le entrega algún documento como constancia de pago por el servicio recibido?

Si

No

4. ¿considera usted correcto el tiempo en que se tarda el encargado del Cyber para realizar el cobro?

Si

No

5. ¿Le gustaría que el Cyber a través de un sistema le entregue algún documento para comprobar el valor de su pago?

Si

No

6. ¿Estaría de acuerdo que el Cyber Tech Computer Repair cuente con un sistema informático para agilizar el servicio del cliente?

Si

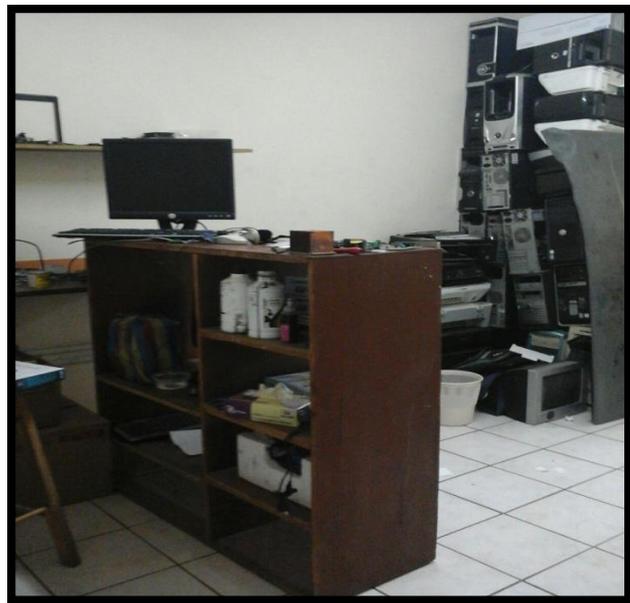
No

FOTOS DE LA ENCUESTA





Departamento Técnico



ACCESORIO TECNOLÓGICOS DE VENTAS

