



**INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE
TECNOLOGÍA**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE:**

TECNÓLOGO SUPERIOR EN ADMINISTRACION DE EMPRESA

TEMA:

**Plan de mejora del servicio de conexión de internet
con fibra óptica de la empresa Satelital S.A, en el
Recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo.**

Autora

Nathalia Michelle Méndez Flores

Tutor

PhD. Ángel Gilberto Orellana

Guayaquil, Ecuador

2020



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:
TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

TEMA

**Plan de mejora del servicio de conexión de internet con fibra
óptica de la empresa Satelital S.A, en el Recinto Pueblo
Nuevo, del cantón El Triunfo.**

Autor: Nathalia Méndez flores

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

RESUMEN

En este proyecto es para dar a conocer la mejora del internet implementando fibra óptica para la implementación del Recinto Pueblo Nuevo Cantón el Triunfo para poder dar un buen servicio óptimo tales como internet y televisión por cable a usuarios, microempresas, negocios, Planteles educativos , dicho servicio se implementara ya que el Recinto Pueblo Nuevo no cuenta con buena señal debido a la distancia y vegetación Se realizó la investigación por medio de encuestas a nuestros clientes con red inalámbrica donde se realiza como resultado dichas anomalías referentes que el internet no llega con buena señal y afecta a nuestros clientes en sus estudios y trabajos El objetivo de la propuesta de mejora es para dar a conocer sobre fibra óptica y tener buen resultados positivos tanto para nuestros clientes y para nuestra Empresa , la cual se orienta al mundo del internet ya que es una herramienta muy necesaria en estos momentos y bajando recursos para nuestro clientes.

**Conexión de
internet**

Satisfacción de usuarios

**Servicio al
cliente**



INSTITUTO SUPERIOR UNIVERSITARIO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y SISTEMAS

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de: TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA: Plan de mejora del servicio de conexión de internet con fibra óptica de la empresa Satelital S.A, en el Recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo.

Autor: Nathalia Méndez Flores

Tutor: PhD. Ángel Orellana Carrasco

ABSTRACT

In this project it is to publicize the improvement of the internet by implementing fiber optics for the implementation of the Pueblo Nuevo Canton El Triunfo Campus to be able to provide a good optimal service such as internet and cable television to users, micro-businesses, businesses, educational facilities, said This service will be implemented since the Pueblo Nuevo Campus does not have a good signal due to the distance and vegetation. The investigation was carried out through surveys of our clients, clients with a wireless network, where these anomalies are carried out, referring to the fact that the internet does not arrive with good signal and affects our clients in their studies and work The objective of the improvement proposal is to publicize about fiber optics and have good positive results both for our clients and for our Company, which is oriented the world of the internet since It is a very necessary tool at the moment and lowering resources for our clients

Internet connection

User satisfaction

**Customer
service**

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	vi
DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMA.....	vii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	x
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii
Índice general.....	xiii
Índice de cuadros.....	xv
Índice de figuras.....	xvi
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
Planteamiento del Problema.....	1
Ubicación del problema en un contexto.....	2
Situación conflicto.....	2
Formulación del problema.....	3
Variables de investigación.....	3
Delimitación del problema.....	2
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	3
Evaluación de problema.....	3
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION.....	4
Objetivo general.....	4
Objetivos específicos.....	4
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	5
CAPÍTULO II.....	6

MARCO TEÒRICO.....	6
Antecedentes históricos.....	6
Antecedentes referenciales.....	7
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	9
VARIABLES DE LA INVESTIGACION.....	11
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	12
CAPÍTULO III.....	13
METODOLOGÍA.....	13
PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA.....	13
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	17
EXPLORATIVA.....	18
DESCRITIVA.....	18
EXPLICATIVA.....	18
DISEÑO DEL INSTRUMENTO.....	19
POBLACION Y MUESTRA.....	19
CONCEPTO DE POBLACION.....	20
TIPO DE MUESTRA.....	20
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACION.....	21
CAPÍTULO IV.....	20
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	21
ANALISIS DOCUMENTAL RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS.....	24
PROPUESTA DE LA MEJORA DE LA INVESTIGACION.....	35
PLAN DE MEJORA.....	36
Propuesta De Mejora en el Proceso.....	38
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES.....	40
BIBLIOGRAFIA.....	41
ANEXOS.....	30

ÍNDICE DE FIGURAS

Títulos:	Páginas:
Figura 1 NUEVA tecnología en redes	25
Figura 2 servicio del internet.....	26
Figura 3 problemas de conexión.....	27
Figura 4 falta de señal.....	28
Figura 5 interrupciones de señal.....	29
Figura 6 importancias de la mejora del internet.....	30
Figura 7 preferencias de antena oh cable directo.....	31
Figura 8 mejoramientos de internet por cable.....	32
Figura 9 mejoramientos de economía.....	33
Figura 10 aprobación de la mejora de internet.....	34

ÍNDICE DE CUADROS

Títulos:	Páginas:
Cuadro 1 Antecedentes.....	2
Cuadro 2 estructura organizada	15
Cuadro 3 Plantilla de trabajadores	16
Cuadro 4 Análisis financiero.....	17
Cuadro 5 tipo de investigación.....	19
Cuadro 6 Tabla de población.....	20
Cuadro 6 tabla de elementos.....	21
Cuadro 7 Técnicas instrumentos.....	22
Cuadro 8 Encuesta	23

CAPITULO 1

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

(Burgos, 2017) en el 2017 redacta en su tesis que la tecnología de red de acceso FTTH bajo el estándar G-pon es largamente usado en países de Asia y Europa para brindar servicios de telecomunicaciones a hogares y empresas debido que usa fibra óptica de extremo a extremo y supera largamente las dificultades presentadas en redes tradicionales como ADSL, HFC, EOC.

La tecnología FTTH bajo el estándar G-pon solo existe en grandes ciudades, ya que los costos para acceder a estos servicios son muy altos para diseñar e implementar redes G-pon, ya que a diferencia de las redes inalámbricas surge varios desventajas las cuales hasta el momento presenta problemas como constantes saturaciones de frecuencias e interferencias de las señales transmitidas, saturación del espectro radioeléctrico, de esta manera causando la pérdida de voz y datos de las señales transmitidas.

Las redes de Fibra óptica bajo el estándar G-pon consiste en una red óptica pasiva (PON) que permite a varios clientes compartir la misma conexión, sin interrupciones de señal, y de esta manera dar servicios Triple-Play sin ningún tipo de componentes activos.

Lo que se utiliza en este caso son los llamados *plotters*, (pácteles) que no es más que un divisor pasivo que permite conectar hasta 32 o 64 clientes.

Esto está ubicado en la caja de distribución o (postes) A través de los *plotters* se puede llevar la fibra óptica de alimentación desde un terminal de línea óptica

Ubicación del problema en un contexto

Telconet es una empresa con operaciones en Ecuador con una trayectoria de más de 25 años en Soluciones de Conectividad, Internet, Centro de Datos y Servicios Gerencia dos. Con una sólida plataforma de infraestructura de Fibra Óptica de un altísimo nivel de capilaridad que le ha permitido desarrollar negocios junto con el resto de sus filiales.

Pertenece al Grupo Empresarial, así como con sus asociados de Negocios. Los recursos tecnológicos y financieros, la experiencia y el conocimiento del mercado, sumado a un personal altamente calificado con gran espíritu de servicio, nos sitúan como una empresa de telecomunicaciones con un alto estándar de competitividad.

Situación y conflicto

Cuadro1: Antecedentes

Causas	Conflicto
<ul style="list-style-type: none">● Interferencia vegetal● Alto costo● Distancia● Saturación de frecuencia	<ul style="list-style-type: none">● Ausencia de señal● Mala señal● Poca capacidad para transmitir datos● Lentitud en navegación

Elaborado por: Méndez, N. (2020)

Delimitación del Problema

Campo: Administrativo

Área: Servicio al cliente

Aspectos: Satisfacción al cliente

Tema: Plan de mejora del servicio de conexión de Internet con fibra óptica de la empresa Satelital S.A en el recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo.

Formulación del problema

¿Cómo contribuir a la mejora del servicio de conexión de internet con fibra óptica, para la satisfacción de los usuarios, de la empresa Satelital S.A, ubicada en el recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo, en el periodo 2020?

Variables de la Investigación

Variable de la independiente: Conexión de internet,

Variable de dependiente: Satisfacción de los usuarios

Evaluación del problema

Los aspectos que se considerarán para evaluación son:

Delimitado. – El estudio es realizado en el área Administrativa, pero como objetivo en el Recinto Pueblo Nuevo.

Evidente. - Se denota por falta se señal mucha vegetación y por la larga distancia ya que esta con red inalámbrica.

Relevante. – Al realizar esta investigación en el recinto es con el objetivo de dar una mejora en todo el recinto de Pueblo Nuevo a fibra óptica y así mejorar el problema de mala señal.

Original. - El cambio que queremos darle al recinto Pueblo Nuevo seria lo mayor r ya que se disminuye los altos costos de mantenimiento y desperdicio de material y se obtendrá mejores resultados.

Factible. – se Tiene el respaldo del propietario y dueño y técnicos de la Empresa Satelital.net.

Variables. - Se analiza la relación de las variables determinadas en el proyecto; independiente: En el sector y en el área administrativa

Objetivos de la Investigación

Objetivos Generales

Diseñar un plan de mejora del servicio de conexión de internet con fibra óptica, para satisfacción de los usuarios en el recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo.

Objetivos Específico

- Diagnosticar los fundamentos teóricos de la mejora del servicio de conexión y la satisfacción de los usuarios.
- Identificar los procedimientos de conexión de internet que se utiliza en la empresa Satelital S.A.
- Elaborar un plan de mejora del servicio de conexión de internet con fibra óptica en el recinto Pueblo Nuevo del cantón El Triunfo

Investigación e Importancia

diseño son varios, el usuario podrá contar con una mejora significativa en la calidad de servicio que reciba y disminuir los costos de consumo al utilizar una sola red de acceso, un El diseño de una red de fibra óptica usando estar utilizando Gpon permitirá principal mente el funcionamiento de las redes ópticas y conocer las tecnologías que intervienen y determinar su buen uso para brindar mejor servicio , Los beneficios que ofrece este solo proveedor o un compilado de servicios; los proveedores de servicios de

telecomunicaciones ,Podrán optimizar recursos al llegar con fibra óptica hasta el usuario final y utilizar un solo medio de transmisión, lo que significa también disminuir los Costos de operación y mantenimiento, así como los costos de implementación de red de acceso, ya que la fibra óptica ha reducido sus costos en la actualidad y obtener un buen servicio Convergencia de los servicios de televisión, y transmisión de datos o Internet.

Conveniencia: realizar una mejora para el recinto que permitirá ayudar a realizar sus funciones con normativa tanto en casa como instituciones aportando bajos costos y mejor señal.

Relevancia social: Se aportará a los usuarios escuelas colegios pequeñas empresas la mejora por parte administrativa y técnica ya que es un recinto que adquiere de mucha ayuda para proyectarse a sus asuntos a la sociedad innovar sus trabajos estudios.

Implicaciones prácticas: Para realizar este proyecto se empleará con los conocimientos adquiridos de nuestros técnicos expertos en fibra óptica bajo unas series de instrucciones para obtener buenos resultados.

Valor teórico: Se respalda bajo una investigación presencial realizado por los técnicos de nuestra empresa un y también en teorías y estudios acerca fibra óptica para la importancia de la empresa y sus usuarios como estrategia de la empresa para proveer el bienestar de sus usuarios y activar empleo.

Utilidad metodológica: El presente proyecto tiene características de un trabajo práctico en donde se aplicarán entrevistas y encuestas para evaluar el recinto pueblo Nuevo y así la situación planteada de estudio, determinar el origen de la problemática, causas y efectos y las posibles soluciones para la mejora en el recinto Pueblo nuevo.

CAPITULO 2

MARCO TEÓRICO

Antecedentes históricos

La historia de la fibra óptica se inicia cuando En Jhon (tyndall, 1996) descubrió que la luz podía viajar dentro de un material y salvar la curvatura de la línea de transmisión gracias a la reflexión interna en las “paredes” del material. Este hallazgo lo realizó usando agua como el medio en el que propagar la luz, pero, años más tarde, otros investigadores replicaron el entorno demostrativo y sustituyeron el agua por cristal como posible medio de transmisión para comunicaciones de larga distancia.

Tras estos primeros trabajos, si bien se estaban empezando a sentar las bases de las comunicaciones ópticas (es decir, usando la luz), la tecnología de la época no permitía desarrollar materiales que permitiesen transmitir la luz con un rendimiento aceptable y, por tanto, minimizando las pérdidas de señal.

En 1966 unos científicos propusieron una guía óptica para la comunicación. Ya que era para el uso de las comunicaciones a través de láser. El origen de la fibra óptica es muy reciente en la historia. En 1977 se instaló un sistema de prueba en Inglaterra. En cuestión de dos años, la producción era en cantidades masivas. Desde este punto se han hecho pruebas y experimentos para mejorarla.

El paso (de momento) definitivo es la fibra óptica: una tecnología que permite transmitir información enviando señales de pulso de luz en forma de ondas electromagnéticas, con muchas menos interferencias que la tradicional conexión eléctrica con cables de cobre.

Hoy, España es uno de los países europeos con más accesos de Fibra Óptica, 64,5 millones con datos de 2019, de modo que se estima que tres de cada cuatro conexiones de banda ancha y el 81% de la población disfrutan de una velocidad superior a los 100 Mbps, según datos del Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. El futuro de Internet es la velocidad.

Antecedentes Referenciales

Se realizó un breve análisis de algunas tesis que, aunque no tienen relación directa con el tema de la presente investigación, sirven como una base que sustenta nuestro estudio en la satisfacción del usuario con el servicio de fibra óptica, y el mejoramiento a continuación, se menciona 4 trabajos y sus autores:

Autor: (Jurado, 2015). **Año:** 2015

Tema: “Red de fibra óptica con tecnología gpon para el mejoramiento de los servicios de telecomunicaciones de la empresa Puntonet S.A en la ciudad de Ambato.

Resumen: El presente trabajo de investigación titulado “Red de fibra óptica con tecnología gpon para el mejoramiento de los servicios de telecomunicaciones de la empresa Puntonet S.A en la ciudad de Ambato” tiene como objetivo la ampliación de la cobertura de la red gpon

Diferencia: el proyecto que se realizara es para la mejora de una parroquia que cubre escuela, Micro empresas, y Escuelas y para la Mejora de internet en casa dejando a un lado el internet inalámbrico.

Autor: Jefferson (Herrera, 2009)

Tema: Aplicación del Software PON Design para el diseño de redes ópticas pasivas WDM en la asignatura de Sistemas de Fibra Óptica de la Carrera de Ingeniería en Telecomunicaciones

Resumen: En este trabajo voy a mostrar los aspectos primordiales vinculados con la evaluación y análisis para realizar un diagnóstico a la asignatura de Sistemas de Fibra Óptica de la Carrera de Ingeniería en Telecomunicaciones de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (UCSG), que permite determinar la inserción en su programa de enseñanza-aprendizaje de prácticas para los estudiantes que tomen la materia complementando las clases teóricas impartidas y previo a la realización de las pasantías pre-profesionales que en esa área podrían realizar los estudiantes para culminar sus estudios.

Diferencia: Su tema será implanto solo para en enseñanzas para sus estudiantes de todo lo que tiene que ver sobre fibra óptica en el proyecto que se realizará será ya implementado fibra óptica en la Parroquia Pueblo Nuevo.

Autor: (Vera, 2014)**Año: 2014**

Tema: Análisis para la aplicación del programa optifiber de optiwave para las mediciones de los parámetros de diseño de los cables de fibra óptica.

Resumen: En este proyecto se expone la fundamentación teórica de la fibra óptica centrándonos más en sus parámetros principales, desde el punto de vista óptico, geométrico y de trasmisión. Asimismo, se comenta acerca del software optifiber, sus principales aplicaciones y se realiza práctica en dicho programa.

Diferencia: En este proyecto se realiza a través de sistema operativo y mi tema se trata de implementar física mente.

Autor: Evelyn (Victorino, 2009)**Año: 2009**

Tema: Telefonía con Fibra Óptica

Resumen: compara comunicación de telefonía por cable de cobre y fibra óptica, utilizando las tecnologías.

Diferencia: La implementación que vamos hacer es para internet y tevé cable en una sola línea

Fundamentación Legal

Resolución del Conatel 477 **Fecha:** 20-jul-2012

Establecimiento y explotación de redes

Art. 9.- Redes de telecomunicaciones. Se entiende por redes de telecomunicaciones a los sistemas y demás recursos que permiten la transmisión, emisión y recepción de voz, vídeo, datos o cualquier tipo de señales, mediante medios físicos o inalámbricos, con independencia del contenido o información cursada. El establecimiento o despliegue de una red comprende la construcción, instalación e integración de los elementos activos y pasivos y todas las actividades hasta que la misma se vuelva operativa.

Art. 2. La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios. Las redes e infraestructura usadas para la prestación de servicios de radiodifusión sonora y televisiva y las redes e infraestructura de los sistemas de audio y vídeo por suscripción, están sometidas a lo establecido en la presente Ley.

Art. 5.- Definición de telecomunicaciones.

Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos,

inventados o por inventarse. La presente definición no tiene carácter taxativo, en consecuencia, quedarán incluidos en la misma, cualquier medio, modalidad o tipo de transmisión derivada de la innovación tecnológica.

Art. 13.- Redes privadas de telecomunicaciones.

Las redes privadas son aquellas utilizadas por personas naturales o jurídicas en su exclusivo beneficio, con el propósito de conectar distintas instalaciones de su propiedad o bajo su control.

ARCOTEL

Art. 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:

1. Cumplir con los términos del contrato de prestación de servicios celebrado con el prestador, independientemente de su modalidad.
2. Adoptar las medidas sugeridas por el prestador de servicios a fin de salvaguardar la integridad de la red y las comunicaciones, sin perjuicio de las responsabilidades de los prestadores.

VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Variable de la independiente: Conexión de internet

Conexión de internet. Acceso a internet es el sistema o de enlace con que el computador dispositivo móvil o red de computadoras cuenta para conectarse a internet lo que les permite visualizar las páginas web desde un navegador y acceder a otros servicios que ofrece internet como correos electrónicos, mensajería.

Acceso conmutado: es una conexión utilizada un medio telefónico analógico, para red telefónica conmutada fija o digital.

La conexión se inicia con una llamada telefónica al número proporcionado por el isp contratado y se crea el circuito por los parámetros de la conexión y se crea circuito virtual que genera al acceso a internet.

Acceso no Conmutado: Es conexión permanente que es entre el terminal de usuario y el equipo del permisionario, efectuada a través de un canal de comunicación compartido o no compartido.

Ancho de Banda: se refiere a la cantidad de datos que se puede transferir entre dos puntos de una red en un tiempo específico transmitida en la unidad de tiempo a través de un canal de comunicación, expresada en bits por segundo o en sus múltiplos. Se entenderá la denominación Ancho de Banda como expresión de referencia a la velocidad de transmisión de información.

Canal Compartido: Canal de comunicación en el que se divide el ancho de banda disponible para el número de usuarios que lo ocupan simultáneamente.

Canal No Compartido: canal de comunicación en el que el ancho de banda disponible se asigna a un usuario Único

Variable de dependiente: Satisfacción de los usuarios

Se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario

Resumen: el objetivo principal consistió en identificar la variación de la satisfacción del cliente en la percepción al promedio de la calidad de servicio de internet.

Definiciones Conceptuales

Servicio: La Empresa Satelital S.A tiene más de 8 años en el mercado como proveedor de internet por Red inalámbrica y se ha caracterizado por dar buen servicio a sus clientes ya que actualmente contamos con dos torres en el cantón en el Triunfo por ende ha sido favorable, por ende, así

mismo queremos dar el mejor servicio en el recinto Pueblo Nuevo mejorando nuestro servicio a fibra óptica. Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Satisfacción: El objetivo principal de nuestra empresa es mejorar el servicio al que tenemos actualmente y así poder dar a nuestros clientes mejor forma de llevar la tecnología clases trabajos cyber escuelas etc. a mejoramientos por eso hemos implementado el cambio a fibra óptica y que por la distancia y la vegetación no se podía dar con red inalámbrica El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

Usuario: hacemos lo mejor posible para que nuestros clientes se lleven una buena imagen y es por eso que pensando en ellos decidimos mejorar nuestro servicio con el mejoramiento del internet Las personas usuarias y consumidoras podrán constituir asociaciones que promuevan la información y educación sobre sus derechos, y las representen y defiendan ante las autoridades judiciales o administrativas. - Para el ejercicio de este u otros derechos, nadie será obligado a asociarse.

Internet: es un conjunto descentralizado de redes de comunicación interconectadas que utilizan la familia de protocolos , lo cual garantiza que las redes físicas heterogéneas que la componen constituyen una red lógica única de alcance mundial y ahora ha llegado a nuestras vidas para llegar más allá de lo esperado por ellos así como empresas micro empresas necesitan de un buen servicio de internet para obtener mejores resultados en sus trabajos oh asuntos personales.

Fibra óptica una solución mejorada de Red inalámbrica ya que no dependerá de distancia ni lugares altos oh bajo será ya del mantenimiento que los encargados le den.

CAPITULO 3

METODOLOGIA

Presentación de la Empresa

Nombre de la Empresa: Satelital S.A,

Ubicación: Cantón El Triunfo, Representada legal mente por la Economista Jazmín Torres Gerente General.

Logo de la empresa



Figura # 1

Objetivo Social

Es una Empresa que se dedica a dar servicios de tv cable y internet y consta con un servicio de canal propio dedicados a dar un servicio de tecnología de punta y de primera calidad.

Misión

Satisfacer la necesidad de conectarse al mundo de internet, con tecnología de punta ofreciendo un servicio altamente competitivo optimo y de calidad final.

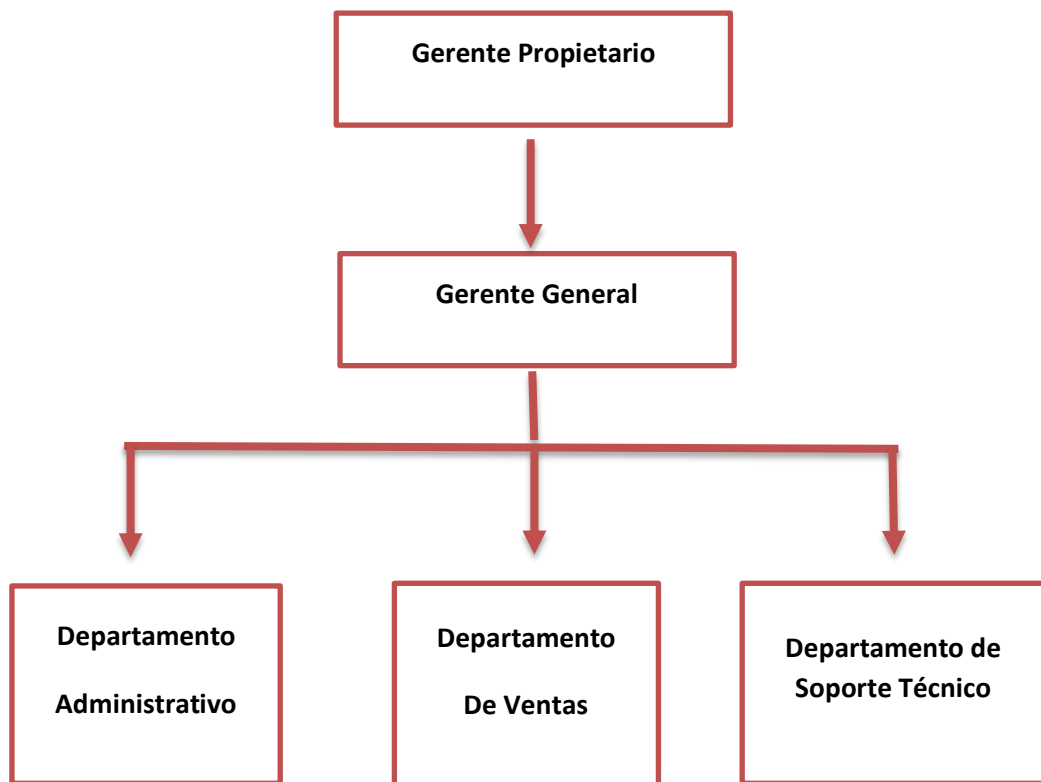
Visión

Llegar a ser una empresa líder y altamente reconocida a nivel nacional, brindando servicios e innovación en el ámbito tecnológico.

Valores

- **Compromiso:** responsabilizamos de considerar nuestros proyectos de forma proactiva
- **Orientación:** con el cliente entendemos y consolidamos, descubrimos las necesidades de nuestros clientes
- **Innovación:** Aportamos valores con espíritu creativo, profesional
- **Honestidad:** somos y demostramos integridad en nuestras actuaciones
- **Credibilidad:** lo que decimos lo hacemos

Estructura Organizativa



Elaborado por: (Méndez Flores, 2020)

Plantilla total de trabajadores

El funcionamiento de la empresa depende en su totalidad del personal que labora en ella, puesto que estos se van a encargar de darle el desarrollo adecuado y velar por el crecimiento potencial de la empresa.

En la siguiente tabla se muestra la plantilla de trabajadores que conforman la empresa

Cargo	Cantidad
Gerente general	1
Secretaria	1
Contador	1
Recursos humanos	3
Atención al cliente	2
Caja	1
Total	9

Cuadro 2 Elementos Elaborado por: (Mendez Flores, 2020)

Clientes Importantes

Persona Natural: la Empresa Satelital da sus servicios a clientes Naturales tal como estudiantes, docentes, y todo lo que se refiera a hogares con poca capacidad que el más común es de un mega que en fibra óptica que es por cables es de 10 megas.

Persona jurídica: Damos servicios a Micro Empresas a restaurantes, Escuelas, Colegios, Cyber

Proveedores

Telconet es la Única empresa que da internet a nivel nacional por tanto esta Empresa nos provee a nosotros internet ya que, si existes varias empresas, pero todas están conectadas a ella

Competidores más importantes

Jea pc, Mecredy son las Empresa que están en competencia en nivel medio por que las dos solo tienen servicio de Red inalámbrica

Principales productos o servicio

Equipos tecnologías de red inalámbrica.

Servicio

Internet y Tv cable la Empresa Satelital S.A es una Empresa que tiene años ya en el mercado que está en el Cantón el Triunfo por lo tanto ha dado sus servicios a parroquias que están al rededor del Cantón por la cual Pueblo Nuevo es nuestro objetivo de mejoría.

Análisis Financiero

Resumen Financiero		
Descripción	Año 2019	Año 2020
ingresos	\$2.257.155,25	\$3.544.713,25
Gastos	\$546.263,10	\$427.546,39
Costos	\$327.836,17	\$ 272.531,23
Utilidad	\$ 1.175.746,00	\$ 1.812.362,44

Como referencia tenemos los años 2019 y 2020

Para analizar el comportamiento financiero de la Empresa Satelital S.A haciendo resumen de sus principales cuentas se puede deducir que está actuando de forma eficiente ya que los datos obtenidos donde sus principales activos se encuentran bien y sus gastos son controlados medidas acertadas para obtener un buen margen de utilidad.

En él años 2020 los ingresos se han mantenido un aumento considerable y respecto del año 2019 indica que su nivel de recaudación es eficientemente. y en el año 2020 se redujeron sus costos y gastos, muestran que hicieron gastos necesarios y costearon gastos necesarios para la mejora de la Empresa.

Diseño de la Investigación

Constituye el plan general de la investigación para obtener respuestas a sus informantes y comprobar la impostéis de investigación

Diseño bibliográfico: consiste en obtener la información más relevante de un universo ((silva, diseño bibliografico)).

Diseño científico: Este breve contenido no puede identificar el aspecto básico del informe de forma rápida y exacta, fácil de entender
BOBENRIETH Astete, M.A. (1998) pg. 15.

Diseño cualitativo cuantitativo: La investigación cualitativa, sin dejar de apegarse al método científico, tiene sus propias características, y pueden verse determinadas por el problema de investigación, los objetivos planteados ((hernandez, 2010)

Consiste en la relación de datos directamente, de la realidad de donde ocurren los hechos

Tipos de investigación

Exploratoria	Descriptiva	Explicativa	Correlacional
Sirve para Explorar Indagar Reconocer (HERNANDEZ, 2005)	Es aquello Que describe algo es decir que otorga información ((COLINES, 2008)	Explica razona o comenta y emplea sirve o que es adecuado para explicar algo ((HERNANDEZ, EXPLICATIVA, 2005)	Tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos categorías, o variables en un contexto en particular (COLINES, CORRELACIONAL, 2008))

Cuadro 3 Prototipo. Elaborado por: (Mendez Flores, 2020)

Exploratoria

Este tipo de investigación se emplea mediante a recolección de información teórica; en este caso, los antecedentes referenciales, que hacen hincapié en investigaciones pasadas, las cuales tratan con una temática similar a la actual.

Descriptiva

Este tipo de investigación se detalla las particularidades que destacan en el problema planteado. Además, se encarga de describir las principales cualidades o características que se exponen en los resultados de la investigación.

Explicativa

La investigación explicativa se la emplea, ya que con su aplicación se pueden obtener alternativas de solución para el problema planteado. Tal es

el caso, en la explicación de los resultados, donde se hayan las principales razones para dar a conocer la posible alternativa de solución.

Población y muestra

Población

Una población es un conjunto de individuos que se caracterizan por tener diversas cosas en común o a su vez se distinguen de otros grupos, con el propósito de formar parte del objeto de estudio de una investigación; de este modo, se acentúa que, para el presente estudio, se trabaja con una población finita, misma que consiste en el conjunto de individuos que son identificables totalmente por el investigador (García A. , 2020).

La población estudiada cuenta con 5.200 habitantes de las cuales se han encuestado negocios, establecimiento, escuelas, colegios y se realizaron entrevista a personas naturales del recinto Pueblo Nuevo.

A continuación, se procede a mostrar la población total comprendida como objeto de estudio para esta investigación.

Cuadro 4 Tabla de población

POBLACION	NUMERO DE POBLACION
Negocios	6
Establecimientos	1
Personas Naturales	50
Escuelas, colegios	1
TOTAL	58

Elaborado por: (Mendez Flores, 2020)

Población infinita: El número de elementos que la conforman es contable.
Silvia Beatriz Lic. Pg.23 año 2009.

Población Infinita: El número que la conforman es infinito o tan grande para considerarse infinito **Arias f .2013 pg 12.**

Universo	Cantidad
Recursos humanos	1
Atención al cliente	3
Caja	2
Total	6

Cuadro 5 Elementos Elaborado por: (Mendez Flores, 2020)

Muestra

La muestra es un conjunto representativo de la población, el cual es seleccionado a partir de la delimitación de características que serán analizadas posteriormente. Conjuntamente, vale mencionar que la población objeto de estudio no requiere de la aplicación de una fórmula muestra; por tanto, esta investigación comprende una muestra no probabilística, la cual se refiere a que la elección de los sujetos depende de la decisión del investigador (Toledo, 2016).

En efecto, con la población a trabajar para el levantamiento de información, será la cantidad de clientes y trabajadores de la empresa los cuales no requieren de la aplicación de la fórmula muestra, debido a que es una población conocida, donde sus datos pueden ser tratados con normalidad y llegar a conclusiones razonables según sus resultados.

Tipo de Muestra:

Estratificada: todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla (POLELLA, 2008)

No Estratificada: los miembros dependerán del criterio específico del investigador (T, 2002).

Métodos Teóricos de la investigación

Dentro de los métodos teóricos a aplicar para la presente investigación,

Observación: La observación es la adquisición activa de información a partir del sentido de la vista.

Científica: Un científico es una persona que participa y realiza una actividad sistemática para generar nuevos conocimientos en el campo.

Estadística: La estadística, es la rama de las matemáticas que estudia la variabilidad, así como el proceso aleatorio que la genera siguiendo las leyes

Técnicas e instrumentos

Cuadro 6 elementos

Técnicas	Instrumentos
Observación	Guía
Encuesta	Cuestionario
Entrevista	Formulario

Elaborado por: (Méndez Flores, 2020)

Observación: Es la técnica de investigación básica, sobre las que se sustentan todas las demás (M, 2008).

Encuesta: Método de investigación social, Colectivo, y Traductología. Aspectos laborales y profesionales de la traducción y interpretación (z, 2010)

La encuesta mediante el instrumento en la cual es cuestionario, será aplicada a los clientes de la empresa estudiada, con el fin de conocer la satisfacción que atención de servicio al usuario, que han recibido por parte del personal de la empresa. Ello sirve para conocer el diagnóstico y con base a ello, tomar las medidas necesarias de mejora.

Entrevista: es el testimonio directo de un personaje, se concibe como la forma inmediata y expedita de obtener las declaraciones de una persona sobre un tema de interés social (Abstener, 2001)).

Característica a medir

El diseño de la encuesta es para evaluar el desarrollo, el desempeño de los trabajadores y de nuestros clientes así mismo el ambiente en que se encuentran cada uno de ellos.

Encuesta: enfoca a la misma con un método que consiste en obtener información de las personas encuestadas mediante el uso de cuestionario (Hill, 2004)



Los aspectos propuestos en la encuesta son para evaluar el Trabajo y la calidad del servicio de nuestra red a las cueles se le ara a toda la localidad de la parroquia que son los siguientes

- 1) Estaría dispuesto a probar esta nueva tecnología en redes para la mejora de su internet
- 2) Del uno al 10 que tan bajo es el servicio de internet por antena
- 3) Tiene problemas seguidas al utilizar el internet
- 4) En el día cuantas veces se le va la señal
- 5) El internet que usted obtiene es bueno para hacer video llamadas por zoom
- 6) Usted cree que es importante la mejora de internet
- 7) Cree que es mejor tener internet por antena oh por cable
- 8) Cree que el internet por cable mejoraría un poco la economía de su hogar
- 9) Usted cree que mejorando el internet mejoraría su economía en su negocio
- 10) Está de acuerdo que hagamos la mejora del internet

CAPITULO 4

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Procedimientos estadísticos de la información

En el análisis y los resultados se presentará a continuación el formato de preguntas y respuesta donde se ha sometido el proceso y el análisis estadístico que es mediante Excel Qué nivel de información tiene sobre red de fibra óptica.

El análisis principal y el objetivo de las encuesta es para informarnos y brindar información necesaria de cómo está el estado del internet con red inalámbrica y poder sustentar y proyéctanos a la suplementación de fibra óptica Gepon, ya que los beneficios que ofrece este tipo de red es de mejor calidad ya que el usuario podrá contar con un óptimo servicio de calidad ya que los costó son bajos tanto para el usuario y para la empresa y a través de las encuesta dar a conocer sobre fibra óptica y si el usuario final desea implementar esta oportunidad de calidad tanto en escuela, negocio, microempresas , hogares y mejorar su calidad de servicio.

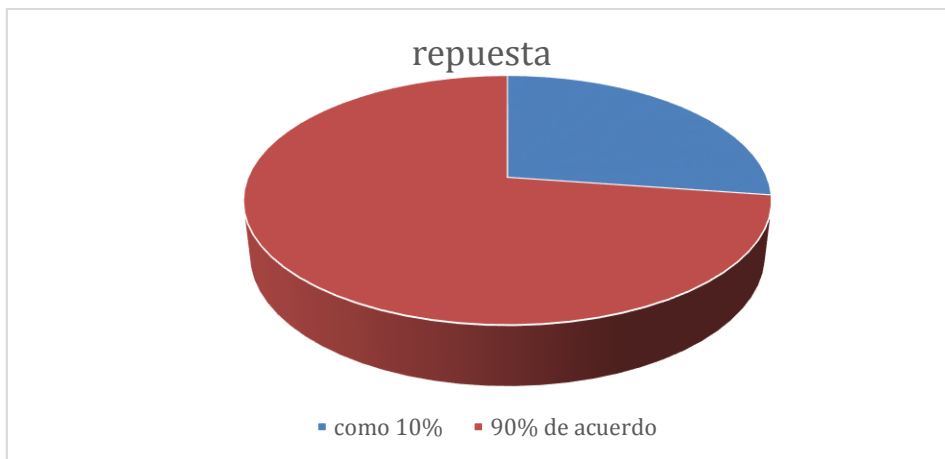
Análisis De Información

Pregunta N.1

Estaría dispuesto a probar esta nueva tecnología en redes para la mejora de su internet

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
si	14	80%
no	6	20%
total	20	100%

Fuente por: Satelital S.A



Elaborado por: Nathalia Méndez

Objetivo: obtener información si todas las personas estarían de acuerdo de dejar que implementen un nuevo sistema para el mejoramiento de su internet

Interpretación: la gráfica representa que el 90% que están de acuerdo y el 10 % que como porque saben que pos la distancia sería un poco imposible

Conclusión: se demuestra que la mayoría de las personas encuestadas están dispuestos a probar este nuevo proyecto por el bien de su economía, trabajo etc.

Pregunta N.2

Del uno al 10 que tan bajo es el servicio de internet por antena

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
1,2,3	5	50%
4,5,6	3	40%
7,8,9,10	2	10%
total	10	100

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber que tan malo es el internet por antena

Interpretación: la gráfica representa que el 5% el internet es de mala calidad, el 4 que es muy baja, el 3 mala calidad. 2 medio mala, y solo uno que era 1 que es soportable

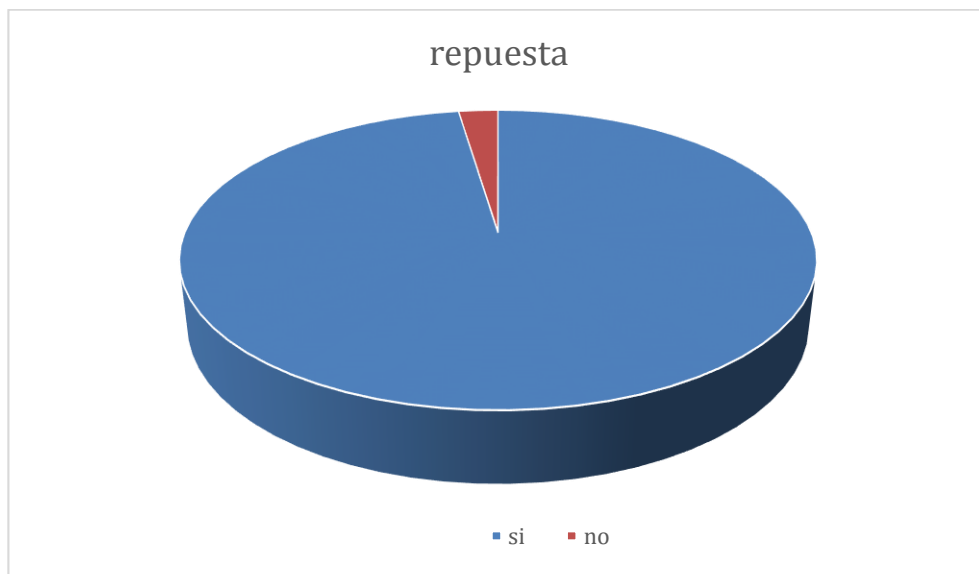
Conclusión: se observa que la mayoría dijo que el internet es de muy mala calidad por antena

Pregunta N3

Tiene problemas seguidas al utilizar el internet

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
si	15	80%
no	5	20%
total	20	100%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber si a la mayoría de nuestros clientes tiene mala señal de internet por antena

Interpretación: El grafico nos indica que el 95% de los clientes tienen problemas con la señal

Conclusión: concluimos que el proyecto sobre la mejora del internet es lo mejor para nuestros clientes

Pregunta N.4

En el día cuantas veces se le va la señal

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
1	1	1%
2	1	3%
3	6	4%
4	4	2%
TOTAL	10%	10%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: revisar cuanta interferencia hacia vegetación

Interpretación: el 65% dijo que 3 veces el 15% dijo que 4 veces y el 13% dijo que dos y 8% que uno

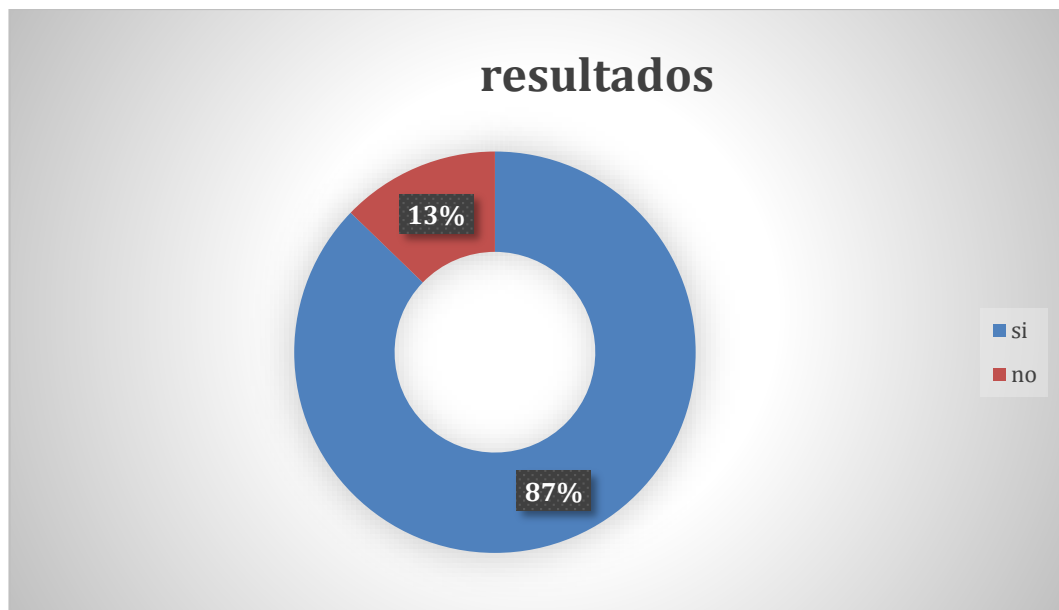
Conclusión: que debido a la mucha vegetación hace que el internet se vaya y vuelva.

Pregunta N.5

El internet que usted obtiene es bueno para hacer video llamadas por zoom

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	87%
NO		
	5	13%
TOTAL	10%	10%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: cuanto afecta la mal señal en comunicación

Interpretación: vemos en el grafico que el 87% tiene esa mala molestia

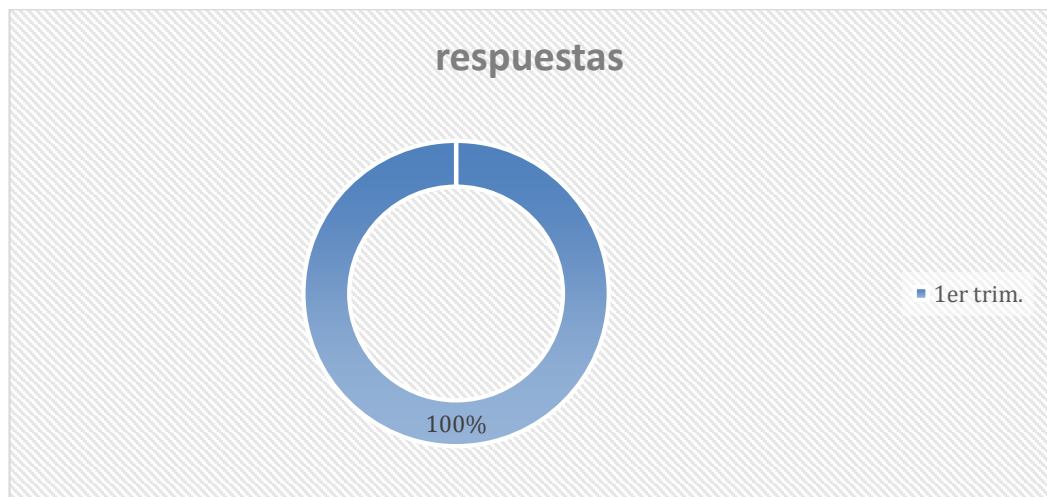
Conclusión: que se debe mejorar lo más importante para que nuestros clientes tengan buena señal y estén satisfechos con nuestro servicio

Pregunta N.6

Usted cree que es importante la mejora de internet

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	1%
		3%
NO	0	4%
		2%
TOTAL	10	10%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber las opiniones de nuestros clientes

Interpretación: todos nuestros usuarios dijeron que si

Conclusión: realizar la mejora

Pregunta N.7

Cree que es mejor tener internet por antena oh por cable

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: si estan dispuestos los clientes a dejar hacer el cambio

Interpretacion: todos estan dispuesto

Conclusion: se realizara el cambio

Pregunta N.8

Cree que el internet por cable mejoraría un poco la economía de su hogar

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber si tan bien mejoramos la economía de nuestro clientes

Interpretacion : el 100% dijo que si ya que se bajaría los costos por que obtendra los servicios en un solo cable y aun solo costo

Conlusion : si mejoramos la economía de nuestroi clientes

Pregunta N.9

Usted cree que mejorando el internet mejoraría su economía en su negocio

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber la opinion del cliente sobre su economia seria mejor que la de antes con la Mejora del internet.

Interpretacion : todos los clientes estan de acuerdo.

Conclusion: la mejora del internet seria bueno para nuestros clientes y para su economia.

Pregunta N.9

Está de acuerdo que hagamos la mejora del internet

Alternativa	frecuencia relativa	frecuencia absoluta
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente por: Satelital S.A



Fuente por: Satelital S.A

Objetivo: saber si nuestros clientes estan de acuerdo.

Interpretacion: todos nuestros clientes decean el cambio.

Conclusion: la mejora del internet seria un buen cambio.

Plan De Mejora

Tema

El presente proyecto titulación bajo el tema, **Plan de mejora del servicio de conexión de internet con fibra óptica de la empresa Satelital S.A, en el Recinto Pueblo Nuevo, del cantón El Triunfo.** Consiste en un plan de mejora, implementando una red de fibra óptica la cual permitirá acceder a servicios de Banda ancha tales como Internet, Televisión por cable.

Fundamentación:

Actual mente el recinto Pueblo Nuevo solo cuenta con servicio de red inalámbrica y todas las empresas que tan bien dan sus servicios tan bien tiene solo por red inalámbrica por la cual queremos implementar este proyecto con fibra óptica ya que daría buenos resultados con la señal de nuestros clientes y para nosotros como empresa hay que se bajará los recursos.

Justificación: Actualmente los habitantes de Pueblo Nuevo tienen que salir a los cantones del alrededor para poder tener buen servicio de internet ya que por la distancia y el vegeta miento les cuesta tener buen internet de tal manera que su economía no es buena y tienen que gastar el doble por lo mismo es importante hacer el mejoramiento de internet cambiando a fibra óptica de esta manera Satelital S.A ayudaría mucho con la educación, y economía de nuestros clientes.

TABLA DE PROPUESTA

.	Que	Por que	Donde	quien	cuando	Como	cuanto
1	Implementar La mejora del internet	Por mala señal	Reciento pueblo nuevo	Área Administrativa y Técnica	A partir de enero del 2021	Cambio a fibra óptica	\$2000
2	Realización de buena señal	Se necesita establecer la señal en internet y tvcable	En todo el Recinto Pueblo Nuevo	Área Administrativa Técnica	A partir de enero del 2021	Con la instalación a todo el Recinto Pueblo Nuevo	\$ 100
3	Bajando recursos económicos	Se necesita que el departamento de Técnico y Administrativo	Llegar a cada rincón del Recinto Pueblo Nuevo	El jefe Administrativo y Técnico	A partir de enero del 2021	Realizando encuestas para verificar que nuestros clientes tienen	\$ 200

	Con la mejora del internet	Estén en conjuntos para la realización de este proyecto				daños con el internet	
--	----------------------------	---	--	--	--	-----------------------	--

Propuesta De Mejora en el Proceso

Primera Propuesta

Cambiar y mejorar el internet en la parroquia Pueblo Nuevo

1. Cambia red inalambrica por Fibra Optica
2. Dejar a bajos precios
3. Cubrir toda la parroquia de Pueblo nuevo
4. Mayor banda Ancha

Segunda Propuesta

Mejorar la economia no solo de los clientes si no tan bien de la Empresa

1. Tener Tecnicos Capasitados
2. Con Fibra Optica se Bajaria recursos
3. Menos erramientas
4. Buenos servicios de Internet

Conclusiones

El plan de mejora del servicio de internet permite mejorar el estado de internet y tevecable por una sola señal así bajando costos para nuestros clientes y para nosotros como empresa en Mantenimiento a equipos ya que con fibra Optica no dependera de mantenimiento tecnico ya que los daños solo se arreglaran en la central , nuestra idea con la Mejora es para poder ofrecer buenos servicios a nuestros clientes ya que con esta pandemia es nesecario el buen uso y estado de internet.

- El plan de mejora sera implementado en El recinto de pueblo Nuevo para mejorar el estado del internet se ofrecera 10 megas mas tevecable por un solo costo
- Com fibra optica se podra cubrir cada rincon de Pueblo Nuevo Sin nesecidad de ver si esta atrás de una casa alta oh si hay mucha vegetacion ta que fibra optica no dependera de distancia slolo de una buena instalacion
- La Empresa aspira a que con esta mejora se pueda obtener mas clientes dentro de pueblo Nuevo tanto negocios microempresas .

Recomendaciones

- Implementar las Propuestas de mejora y las acciones que se a implantado en el desarrollo del trabajo de investigacion
- Realizar el seguimiento a las insastifaciones que mejorando esa situaciones va a yudar a la sastifacion de los clientes tanto para el bien de la empresas y los usuarios
- Mejorar la ventas y economia de la Empresa y mantener al cliente dentro de nuestro Mercado
- Estudiar detalladamente aquella causas que se analizaron para poder realizar el proyecto con mejor exicto

Bibliografía

- Abstener. (2001). *Entrevista* .
- Barraza, M. (2017). *La investigación bibliográfica*. Palermo: Universidad Tecnológica Metropolitana UTEM.
- COLINES. (2008). *CORRELACIONAL*.
- COLINES. (2008). *DESCRIPTIVA*.
- Esteven, J. (2018). Método didáctico para reforzar el razonamiento inductivo-deductivo en la resolución de problemas matemáticos de demostración. *Electrónica Formación y Calidad Educativa*, 17-32.
- García, A. (2020). *La estadística*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- HERNANDEZ. (2005). *EXPLICATIVA*.
- HERNANDEZ. (2005). *EXPLORATIVA*.
- hernandez. (2010). *diseño cualitativo*.
- Herrera, E. (2009). *aplicacion del software*. tesis.
- Hill, E. W. (2004). *Encuesta* .
- M, R. (2008). *observacion*.
- POLELLA. (2008). *Estratificada*.
- silva, j. (diseño bibliografico). libro.
- T, R. (2002). *NO ESTRATIFICADA*.
- Toledo. (2016). *Poblacion y Muestra*. Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Torres, R. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Madrid: Universidad de Caleyá.
- tyndall, j. (1996). *fibra Optica sus origenes*. inglaterra: paginas e.
- Vera, M. F. (2014). *Analisis para la aplicacion de programa optifiber de Optiwave*.
- Victorino, A. G. (2009). *Telefonia con Fibra Oprica*.
- z, M. (2010). *Encuesta* .

Empresa Satelital S.A

Oficina de TvCable y fibra óptica



Propietarios y Dueños de la empresa



Foto N3

Oficina de cobro de Fibra Óptica



Movilización Lejana al Recinto Pueblo Nuevo



Mucha vegetación alrededor de las viviendas del Recinto Pueblo Nuevo

Instalación de Caja Fibra Óptica

