



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÒGICO BOLIVARIANO
DE TECNOLOGÌA**

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

TEMA:

**PROPUESTA DE MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TORRES Y ANTENAS DE
COMUNICACIÓN.**

Autora:

ANGGY LISSETTE GOMEZ PIHUAVE

Tutor:

Ing. Marlo López Perero Mba.

Guayaquil, Ecuador

2017

DEDICATORIA

Con todo el esfuerzo realizado en estos años de estudio, este proyecto está dedicado primeramente A Dios, por mostrarme día a día que con humildad, paciencia y sabiduría todo es posible.

A mi familia mis padres Rosa y Ivan , y a mis amados hijos y mi esposo Jhon que se sacrificaron el poco tiempo que les di, ellos estuvieron apoyándome en todo momento, me dieron valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas. Con todo el amor que les tengo dedico este proyecto a ustedes.

Anggy Lissette Gómez Pihuave

AGRADECIMIENTO

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir con mis metas. A mi madre por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una final culminación. A mi esposo que ha formado parte de mi vida profesional, les agradezco por sus consejo, sacrificio, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles para lograr esta meta propuesta . A los profesores por ser un pilar fundamental en el aprendizaje de mi carrera del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera.

A mi tutor el Ing. Com. Marlo López Perero por transmitirme cada uno de sus conocimientos.

A mi madre rosa y esposo que siempre estuvo hay dándome ánimo para seguir adelante con esta meta propuesta de alcanzar mi logro mayor graduarme y ser una profesional para mis hijos.

Anggy Lisette Gómez Pihuave

C.I. 0952823391



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:
**“PROPUESTA DE MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TORRES Y ANTENAS DE
COMUNICACIÓN.”**

y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio actual de
instalación y mantenimiento en la satisfacción del cliente, en la empresa
TOWER SYSTEMS, ubicada en el Cantón Guayaquil en el periodo 2016?**
presentado por Anggy Lissette Gomez PIHUAVE como requisito previo para
optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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

Egresada:

Gomez Pihuave Anggy Lissette

Tutora:

ING. MARLON LOPEZPERERO

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Anggy Lissette Gomez Pihuave en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación **PROPUESTA DE MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TORRES Y ANTENAS DE COMUNICACIÓN** de la modalidad de presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el *Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos. Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el *Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR*.

Anggy Lissette Gomez Pihuave
Nombre y Apellidos del Autor

Firma

No. de cedula: 0952823391

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS

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

Tema

“Propuesta de mejorar el servicio al cliente en la instalación y mantenimiento de torres y antenas de comunicación”

Autora: Anggy Lisette Gómez Pihuave

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mb

RESUMEN

La empresa Tower Sistemas S.A. dedicada a las instalaciones de torres y antenas es muy conocida en la ciudad de Guayaquil. El problema que ellos manejan es que sus proveedores no cumplen con los pedidos requeridos, la competencia que ha iniciado las mismas actividades han resultado otro inconveniente porque han bajado sus ventas, los clientes se sienten insatisfechos con el servicio brindado por lo cual se va a implementar un Plan Estratégico para hacer una retroalimentación a todos los departamentos para mejor así la atención para el usuario. Se va a aplicar los métodos teóricos utilizados donde fueron descriptivo, analítico y sintético. El tipo de investigación que se realizó fue explicativa, descriptiva y explicativa. La técnica utilizada en la investigación fue un análisis documental. Los beneficiarios del presente estudio, son los clientes y el personal de la empresa.

Cartera Vencida

Liquidez

Crédito

Cobranza



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO
BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA**

TECNOLOGÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

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

Tema

“Propuesta de mejorar el servicio al cliente en la instalación y mantenimiento de torres y antenas de comunicación”

Autora: Anggy Lisette Gómez Pihuave

Tutor: Ing. Marlo López Perero Mb

Abstract

This empresa Tower Sistemas S.A. dedicada a las instalaciones de torres y antenas a muy conocida en la ciudad de Guayaquil. El problema que ellos manejan e que sus sus proveedores cumplen con i pedidos requeridos, la competencia che ha iniciado las mismas actividades han resultado otro inconveniente porque han bajado sus ventas, los clientes se sienen insatisfechos con il servicio brindado por lo quale se un implementar un Piano Estratégico para hacer una retroalimentación a todos los departamentos para mejor así la atención para el usuario. Descrittivo, analista e sintetico. Questo tipo di investigazione è realistico, esplicativo e esplicativo. La tecnica utilizzata nella ricerca fue un análisis documentale. Bene beneficiano del presente studio, figlio clienti e personale della compagnia.

Past Due Loans

liquidity

credit

collection

ÍNDICE GENERAL

Contenidos:	Páginas:
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR.....	iv
CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN.....	v
CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT.....	vi
RESUMEN.....	vii
Abstract.....	viii
ÍNDICE GENERAL.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE CUADROS.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Ubicación del problema en un contexto.....	3
1.3. Situación del conflicto.....	4
1.4. Delimitación del Problema.....	4
1.5. Formulación del problema.....	5
1.6. Objetivos generales y específicos	5

1.6.1. Objetivo General.....	5
1.6.2. Objetivos Específicos	5

CAPITULO II

2.1 MARCO TEÓRICO	7
2.2 FUNDAMENTACION TEORICA.....	7
2.3 Antecedentes Históricos	8
2.3 Antecedentes Referenciales.....	10
2.4 Fundamentación Legal	14
2.5 Variables de Investigación.....	25
2.6 Definiciones Conceptuales	26

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DATOS DE LA EMPRESA	28
3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION	33
3.2.1 Investigación Descriptiva.-.....	34
3.2.2 Investigación Explicativa.-	34
3.2.3 Investigación Correlacional.-	35
3.2.4 Investigación de Campo.-	35
3.2.5 Investigación Experimental.-.....	35
3.3 Métodos y Técnicas.....	35
3.3 Población y Muestra	38
3.4 Tipo de Muestra.....	39
3.5 Técnicas e Instrumentos.....	41

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos	43
4.2 Análisis documental.....	43
4.3 Plan de Mejoras:.....	52
Conclusiones	54
Recomendaciones	55
Bibliografía.....	56
Anexos.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenidos:	Páginas:
Grafica N°- 1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.	29
Grafico N°- 2 Tiempo	44
Grafico N°- 3 Causas.....	45
Grafico N°- 4 Beneficios.....	46
Grafico N°- 5 Cliente.....	
Grafico N°- 6 Servicio de Instalaciones.....	47
Grafico N°- 7 Plan de Mejora	48
Grafico N°- 8 Problema.....	49
Grafico N°- 9 Estrategia	50

ÍNDICE DE TABLAS

Contenidos:	Páginas:
Tabla N°- 1 Plantilla total de trabajadores.....	30
Tabla N°- 2 Población	38
Tabla N°- 3 Muestreo.....	40
Tabla N°- 4 Tiempo.....	43
Tabla N°- 5 Causas	44
Tabla N°- 6 Beneficios	45
Tabla N°- 7 Cliente.....	46
Tabla N°- 8 Servicio de Instalaciones.....	47
Tabla N°- 9 Plan de Mejora.....	48
Tabla N°- 10 Problemas.....	49
Tabla N°- 11 Estrategia.....	50

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se siguen implantando en países de todas las regiones del mundo, en la medida en que un número cada vez mayor de personas se conecta. El último año se registró en el planeta un crecimiento constante en el sector de las TIC, y se observó un incremento en todos los indicadores clave, excepto en el número de líneas de telefonía fija, que sigue disminuyendo desde 2005. De hecho, cada vez más países están alcanzando un nivel de masa crítica en términos de acceso y utilización de las TIC, lo que acelera la difusión de esas tecnologías y aumenta aún más la demanda, impulsada por la expansión de Internet móvil.

Entre 2010 y 2015, los abonados al servicio móvil celular registraron un crecimiento continuo de dos dígitos en los mercados de los países en desarrollo, pero se observó una desaceleración general en comparación con años anteriores. El número de abonados al servicio móvil celular aumentó en más de 600 millones, casi todos ellos en los países desarrollados, a un total de alrededor de 6 mil millones, o sea, 86 de cada 100 habitantes, a nivel mundial

La tasa de penetración móvil celular aumentó en un 11% en todo el mundo, en comparación con 13% el año anterior. En general, el aumento del número de proveedores de servicios ha dado lugar a una competencia a veces feroz en el sector y ha hecho bajar los precios al consumidor de manera significativa, lo cual ha sido un factor clave en la propagación de los servicios móviles celulares. Los abonados a la banda ancha móvil son casi el doble de los abonados a la banda ancha fija. La tasa de penetración de los servicios de banda ancha fija (alámbrica) y de banda ancha móvil sigue creciendo en todo el mundo.

El crecimiento elevado de los teléfonos inteligentes y las tabletas en los grandes mercados emergentes tendrá un impacto significativo en el número de abonados a la banda ancha móvil y en los usuarios de Internet que, unido al aumento de las aplicaciones de vídeo para móviles, reforzará la transición del servicio local móvil al transporte de datos móviles. Por consiguiente, será necesario modernizar considerablemente las redes y aumentar las velocidades y el espectro, lo que justificará una corriente de inversiones sostenidas en el sector.

El sector de telecomunicaciones es uno de los principales a nivel mundial, participa con el 7% de la economía global. En la actualidad las telecomunicaciones son fundamentales en todas las áreas y actividades económicas. El sector es el responsable de mantener en constante comunicación al mundo, al brindar servicios como proveer productos e internet, telefonía, televisión de pago, equipos, software, sistemas y dispositivos de comunicación.

El sector de las telecomunicaciones del Ecuador ha presentado un crecimiento sostenido, desde hace aproximadamente 14 años (Año 200) este crecimiento ha requerido de una gran infraestructura, para que las redes instaladas que solo transmitían voz, transmitieran datos y servicios de

broadcast (trasmisión de audio y video). A su vez dicho crecimiento permitió la generación de empleo y oportunidades mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), donde al término del año 2013 genero más de 2.000 empleos directos y 60.000 indirectos.

El sector de las telecomunicaciones, es uno de los sectores con mayor crecimiento a nivel mundial, debido a la fuerte y constante innovación de la tecnología, es así como la demanda por este tipo de productos y servicios se incrementa, la información, acuerdos y cooperación inter empresariales, y a su vez mejora la eficiencia y competitividad.

Este crecimiento sostenido es que ha permitido que se incorporen a la prestación de servicios complementarios como es la instalación y mantenimiento de torres y antenas de transmisión de comunicación que permiten un acceso más directo y rápido a los usuarios que demandan un servicio eficiente y de calidad que lamentablemente las empresas proveedoras del servicio no lo brindan.

1.2. Ubicación del problema en un contexto

La empresa Tower Sistemas S. A. gerenciada por su propietario el Sr. Iván Gómez Santana observa en el entorno la necesidad de desarrollar la instalación y mantenimiento de torres y antenas de transmisión de datos, ya que el crecimiento de la demanda hace necesario que se implementen este tipo de servicios complementarios que buscan mejorar la transmisión de datos. Inicia sus actividades en el año 1990 fabricando las torres y posteriormente las antenas, posteriormente inserta el servicio de mantenimiento para torres y antenas, siendo su servicio de calidad, se gana un gran prestigio en la ciudad de Guayaquil. Para atender a su clientela apertura una oficina y un taller en el sector bastión popular, la gran demanda

de este servicio da la oportunidad de incrementar a sus servicios un segundo taller, en los cuales colaboran 30 personas.

1.3. Situación del conflicto

Lamentablemente la competencia en este tipo de servicio, y la irresponsabilidad de los proveedores ha limitado los ingresos a la empresa lo que conlleva a la deserción de los colaboradores esta situación es generada por que los profesionales para el desarrollo de estas actividades son limitados ya que los ingresos que proporcionan los patronos son bastantes reducidos. Por lo tanto la problemática que se le presenta a la empresa Tower Sistemas S. A. es la siguiente: Inadecuado prestación del servicio de instalación y mantenimiento de torres y antenas de comunicación genera insatisfacción del cliente, en la empresa TOWER SYSTEMS, ubicada en el Cantón Guayaquil en el periodo 2016.

Si la empresa no corrige estas dificultades se verá obligada a cerrar sus operaciones, y como consecuencia afectaría al ingreso económico de unas ochenta familias.

Para enfrentar y resolver esta situación la empresa propone un plan de mejoramiento del servicio de instalación y mantenimiento de torres de comunicación

1.4. Delimitación del Problema

Objeto: Servicio al cliente

Campo: Contratos de mantenimiento
Area: Administrativa
Lugar: Empresa TOWER SYSTEMS.
Año: 2016

1.5. Formulación del problema

¿Cómo incide el servicio actual de instalación y mantenimiento en la satisfacción del cliente, en la empresa TOWER SYSTEMS, ubicada en el Cantón Guayaquil en el periodo 2016?

1.6. Objetivos generales y específicos

1.6.1. Objetivo General

Elaborar un plan de acción para mejorar el servicio de instalación y mantenimiento de las torres y antenas de comunicación.

1.6.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar teóricamente el tema de investigación, mediante la revisión de bibliografía actualizada
- Diagnosticar el desempeño de la empresa Tower System, mediante la observación directa para identificar las causas que generan la situación problemática.
- Proponer un plan de mejora del servicio de instalación y mantenimiento de torres y antenas de comunicación.

Justificación de la investigación

El tema de investigación objeto de estudio es necesario porque inadecuada instalación y la falta de mantenimiento de estas infraestructuras acarrearían una gran afectación, no solamente a los usuarios, sino a las familias cercanas a estas instalaciones, el propietario de la empresa está muy consciente de que estos servicios deben de ser permanentes, pero las instituciones que contratan la instalación o el mantenimiento esperan que ocurra algún accidente para tomar las previsiones del caso.

La bibliografía o información secundaria que se utilice se procurara que sea la más actualizada, ya que el tema de investigación está constante innovación y la literatura al respecto son bastante amplios. De la misma manera utilizare el método de investigación pertinente así como los instrumentos necesarios que permitan un levantamiento de información eficaz y eficiente.

CAPITULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

Este proyecto se basa a la implementación e instalación de mantenimiento de torres y antenas de comunicación, de la empresa Towers Systems S.A. considerando la variable independiente, enfocando en la mejora de servicio a las personas que solicitan la ayuda prudencial para el buen funcionamiento del sistema, esto nos permitirá enfocarnos en nuestra idea, implementando estrategias que nos ayudaran a establecer vínculos, competencias y manejo selectivo de procesos que permita desarrollar en el campo tecnológico nuevas formas de promover el servicio. Este proyecto tiene como fin obtener resultados.

2.2 FUNDAMENTACION TEORICA

Basando en que se ofrecerá un buen servicio y mantenimiento, debido a los múltiples sistemas e implementaciones de comunicación, en que nos facilitara el manejo de redes en cada punto para el funcionamiento eficaz del servicio para los clientes. (Sandoval, 2014)

En el Ecuador actualmente la tecnología de comunicaciones se ha desarrollado aceleradamente por lo que juegan un papel cada vez más importante en la sociedad, el aumento de canales de televisivos y el avance

de telefonía móviles han ampliado la necesidad de aprovechar mejor las torres de comunicaciones que funcionan como soportes de antenas. Las personas de todo el mundo necesitan contar con distintas formas de comunicación para llevar a cabo sus actividades cotidianas, de todas las formas de comunicación la más utilizada es la telefonía móvil ya que ha permitido mantener en contacto entre personas. La posición geográfica y la altura de las antenas deben estar instaladas en puntos estratégicos donde permita una cobertura óptima del servicio que se pretenda brindar a los sectores necesitados, las torres de telecomunicaciones son altamente vulnerables a la acción de la carga de viento, principalmente bajo los efectos de ciclones y huracanes, también del efecto sísmico ya que estos fenómenos causarían serios daños originando graves pérdidas económicas.

Según (Murt, 2013, pág. 60) indica que “ Una instalación de una Torre mantiene la comunicación a nivel mundial, estableciendo parámetros y medidas de control, tomando en cuenta que el proceso de un buen servicio es de implementar estrategias, diseñar métodos que promueva el buen funcionamiento del servicio” Por este motivo es de gran importancia establecer vínculos con personas expertas en la rama de las instalaciones de torres y antenas de comunicación, asegurando la calidad y buen funcionamiento del servicio.

2.3 Antecedentes Históricos

El hombre empieza a generar innovación a través de las redes de comunicación, estableciendo circuitos que permita desarrollar funciones que generan a nivel global la comunicación, controlando a su vez todo el

funcionamiento del sistema que requiera de la utilización de antenas de comunicación, llevar a cabo su buen establecimiento en sistemas de control.

Los primeros estudios realizados por (Anubi, 2013), estima que el proceso de redes de comunicación debe ser rápido y eficiente para que las personas mantengan esa interacción a nivel global. Esto nos permite descifrar que hay que establecer vínculos de conocimiento, obteniendo información a velocidad de la luz.

En la antigüedad en el mundo existía una comunicación muy irreversible, ya que se utilizaban como medio de interacción, los telegramas era un sistema de comunicación que solo sostenía una torre de control, que no llegaba la transmisión a nivel mundial, esto no permitía un buen mantenimiento, servicio y proceso para que las personas no se sintieran satisfechas con el sistema de implementación. (Huggus, 2014)

El servicio de comunicación global según (Sotto, 2014, pág. 20) dice “ El sistema de control que soportan las Torres, deben tener una base para mantener la alta comunicación a través de todos los equipos” , el sistema de implementación debe ser rápido para que la comunicación soporte todo tipo de riesgos que puedan surgir. La seguridad de la comunicación de hoy en día, asume muchos riesgos ya que a partir del siglo XX los mecanismos de implementación de servicios de comunicación cambiaron, de acuerdo a lo que piensa (Quiroz, 2015, pág. 10), dice que “Los servicios de comunicación deben ser eficientes, rápido con una capacidad y conectividad que pueda llegar a todo el mundo, por toda vía local.”

Esto permite que hay que establecer métodos, para que las vías de comunicación sean óptimas, implementando caracteres posibles para influenciar en el riesgo de servicio y así llegar a tomar medidas que sugieran

cambios positivos y se beneficie todo la humanidad, llevando a cabo la estrategia sugerida. (Torres, 2014)

El autor (Fuentes, 2015), habla sobre el servicio del sistema de redes de comunicación, piensa que los implementos necesarios para que exista una mejora para establecer ideas, así poder mejorar el buen servicio de redes y sistemas de comunicación a nivel global.

2.3 Antecedentes Referenciales

Limitado de mejoras de servicio al cliente en la instalación y mantenimiento de Torres y Antenas de comunicación de la empresa Towers Systems S.A. en la ciudad de Guayaquil durante el año 2016. Para el desarrollo de la investigación se ha considerado dos tesis que a continuación se las describe:

Nombre de la Universidad: Universidad de Guayaquil

Para obtener el Título: Ingeniería Industrial área Gestión Empresarial

Tema: Estudio de Factibilidad para una empresa de venta de radios UHF-VHF y Servicios de Comunicación

Autores: Cortez Villamar Jhony Ramon, Ing, Luis Vela Albuja

Link:repositorio.ug.edu.ec/.../3674.CORTEZ%20VILLAMAR%20JHONY%20RAMON.pd...

Relación: Se basa en la implementación de servicios de comunicación

Nombre de la Universidad: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Para obtener el Título: Ingeniería en Telecomunicaciones

Tema: Análisis de una red punto a multipunto con espectro ensanchando de 5ghz para proveer servicio de internet al recinto Marcelino Maridueña

Autores: Pastor Ponce Hernán Ramiro, Néstor Zamora Cedeño

Link:repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/4494/1/T-UCSG-PRE-TEC-ITEL-117.pdf

Relacion: Mejoras de servicios de redes de comunicación

Sistemas de Comunicación

Según el autor (Lamanosov, 2013) define que un sistema de comunicación es todo proceso de interacción por medio de símbolos y sistemas de mensajes, incluye todo el proceso de transferencias de información o intercambio de información.

Para el autor (Davila, 2014), piensa que “El sistema de comunicación brindan información, codifica una mejor señal se transmite o intercambia para ser transmitido a su punto de destino”, esto dictamina que el sistema implementa recursos para establecer nuevos implementos señalando su propósito.

El sistema de comunicación se basa en componentes o subsistemas que permiten la transferencia o intercambio de información (Castro, 2014)

Un sistema de comunicación es la interacción que se establece entre personas, con el fin de obtener un resultado, logrando el objetivo deseado.

Interacción

Según el autor (Polit, 2014), dice que la interacción es el comportamiento humano no puede ser analizado de una forma individual sino interacción con el entorno.

El autor (Avila, 2015), piensa que es una acción que se ejerce de forma recíproca entre dos o más sujetos, objetos, fuerzas o funciones.

Según el autor (Gael, 2015) determina, que la interacción “Es una acción recíproca entre dos o más objetos, sustancias, personas o agentes”

La interacción es una conducta propia que realiza el individuo para desarrollar su conocimiento.

Implementar

Según el autor (Salomon, 2014), dice que implementar es poner en funcionamiento o llevar a cabo una cosa determinada.

El autor (Smarth, 2015) define como “Es la acción de poner en práctica, medidas y métodos entre otros, para concretar alguna actividad plan o misión”

Es poner en funcionamiento o aplicar métodos, medidas para llevar algo a cabo (Smith, 2015)

La implementación es necesaria para la utilización de procesos que puedan medir y establecer vínculos.

Sistema

Un sistema real de cambio, en una entidad material formada por componentes organizados que interactúen de forma en las que las propiedades se puedan deducir con el tiempo (Catalan, 2013)

Según el autor (Zar, 2014), piensa que un sistema es un conjunto relacionado entre si funcionalmente.

El sistema es el elemento compuesto que radica en un solo proceso donde se determinan una interacción (Vera, 2014)

El sistema es un método de descripción para el modo de establecer el elemento diseñado para el desarrollo de la empresa obteniendo resultados.

Método

Es un procedimiento que nos permite de manera organizada y planeada para obtener un fin determinado (Saenz, 2014)

Según el autor (Santos, 2015), indica que el método es un proceso donde se determina un objetivo

El método es un sistema preciso cuando hace referencia a una investigación científica de manera adecuada (Osti, 2014)

En la empresa el método es un estado de determinación que desarrolla una circunstancia, capaz de mantener un estilo científico

Estrategia

Es un plan que especifica una serie de pasos o de conceptos nucleares que tienen como fin la consecución de un determinado objetivo (Diaz, 2015)

Según el autor (Alache, 2014), dice que una estrategia es un modo de alcanzar objetivos desarrollando medidas para determinar un resultado. La estrategia es un conjunto de objetivos y políticas para lograr objetivos amplios (luz, 2015)

La estrategia en la empresa es implementando para el manejo de buenas ideas ya que permite enfocarnos en el propósito deseado.

Mecanismo

Es un conjunto de piezas o elementos que ajustados entre si y empleando energía mecánica hacen un trabajo o cumplen una función (Frenp, 2015)

Según el autor (Casquete, 2014), dice que el mecanismo es la agrupación o conjunto que conforma los diversos lineamientos

El mecanismo es un elemento destinado a transformar fuerzas o movimientos desde un elemento motriz con el objetivo de determinar mayor comodidad y menor esfuerzo (Rodriguez, 2015)

El mecanismo es utilizado dentro de la empresa, como desarrollo de sistema estableciendo una determinada función.

2.4 Fundamentación Legal

Para la elaboración del marco legal de este trabajo de investigación se ha considerado, lo que establece la constitución respecto al ley de Telecomunicación, los lineamientos del plan nacional del buen vivir 2017 2021, lo que señala la ley orgánica de código del trabajo se ha considerado lo siguiente:

Constitución – Ley Orgánica de Telecomunicación

Artículo uno.- Objeto. Esta Ley tiene por objeto desarrollar, el régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sectores estratégicos del Estado que comprende las

Artículo dos.- Ámbito. 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. No corresponde al objeto y ámbito de esta Ley, la regulación de contenidos.

Artículo tres.- Objetivos. Son objetivos de la presente

1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones.
2. Fomentar la inversión nacional e internacional, pública o privada para el desarrollo de las telecomunicaciones.
3. Incentivar el desarrollo de la industria de productos y servicios de telecomunicaciones.
4. Promover y fomentar la convergencia de redes, servicios y equipos.
5. Promover el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, que incluyen audio y vídeo por suscripción y similares, bajo el cumplimiento de normas técnicas, políticas nacionales y regulación de ámbito nacional, relacionadas con ordenamiento de redes, soterramiento y mimetización.
6. Promover que el país cuente con redes de telecomunicaciones de alta velocidad y capacidad, distribuidas en el territorio nacional, que permitan a la población entre otros servicios, el acceso al servicio de Internet de banda ancha.
7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.

8. Establecer el marco legal para la emisión de regulación ex ante, que permita coadyuvar en el fomento, promoción y preservación de las condiciones de competencia en los mercados correspondientes en el sector de las telecomunicaciones, de manera que se propenda a la reducción de tarifas y a la mejora de la calidad en la prestación de servicios de telecomunicaciones.

9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

11. Garantizar la asignación a través de métodos transparentes y en igualdad de condiciones de las frecuencias del espectro radioeléctrico que se atribuyan para la gestión de estaciones de radio y televisión, públicas, privadas y comunitarias así como el acceso a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas, precautelando que en su utilización prevalezca el interés colectivo y bajo los principios y normas que rigen la distribución equitativa del espectro radioeléctrico.

12. Promover y supervisar el uso efectivo y eficiente del espectro radioeléctrico y demás recursos limitados o escasos de telecomunicaciones y garantizar la adecuada gestión y administración de tales recursos, sin permitir el oligopolio o monopolio directo o indirecto del uso de frecuencias y el acaparamiento.

13. Fomentar la neutralidad tecnológica y la neutralidad de red.

14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.

15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

16. Simplificar procedimientos para el otorgamiento de títulos habilitantes y actividades relacionadas con su administración y gestión.

17. Establecer los mecanismos de coordinación con organismos y entidades del Estado para atender temas relacionados con el ámbito de las telecomunicaciones en cuanto a seguridad del Estado, emergencias y entrega de información para investigaciones judiciales, dentro del debido proceso.

Artículo cuatro.- Principios. La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.

Artículo cinco.- 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.

Artículo seis.- Otras Definiciones. Para efectos de la presente Ley se aplicarán las siguientes definiciones:

Espectro radioeléctrico.- Conjunto de ondas electromagnéticas que se propagan por el espacio sin necesidad de guía artificial utilizado para la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora y televisión, seguridad, defensa, emergencias, transporte e investigación científica, entre otros. Su utilización responderá a los principios y disposiciones constitucionales.

Estación.- Uno o más transmisores o receptores o una combinación de transmisores y receptores, incluyendo las instalaciones accesorias, necesarios para la operación de un servicio vinculado con el uso de espectro radioeléctrico.

Frecuencias esenciales.- Frecuencias íntimamente vinculadas a los sistemas y redes involucrados en la prestación de un servicio, utilizadas para el acceso de los usuarios al servicio, por medio de equipos terminales.

Frecuencias no esenciales.- Frecuencias vinculadas a sistemas y redes de telecomunicaciones no consideradas como frecuencias esenciales.

Homologación.- Es el proceso por el que un equipo terminal de una clase, marca y modelo es sometido a verificación técnica para determinar si es adecuado para operar en una red de telecomunicaciones específica.

Artículo siete.- Competencias del Gobierno Central.

El Estado, a través del Gobierno Central tiene competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de telecomunicaciones. Dispone del derecho de administrar, regular y controlar los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico, lo cual incluye la potestad para emitir políticas públicas, planes y normas técnicas nacionales, de cumplimiento en todos los niveles de gobierno del Estado.

La gestión, entendida como la prestación del servicio público de telecomunicaciones se lo realizará conforme a las disposiciones constitucionales y a lo establecido en la presente Ley. Tiene competencia exclusiva y excluyente para determinar y recaudar los valores que por concepto de uso del espectro radioeléctrico o derechos por concesión o asignación correspondan.

Artículo ocho.- Prestación de servicios en Estado de Excepción.

En caso de agresión; conflicto armado internacional o interno; grave conmoción interna, calamidad pública; o desastre natural o emergencia nacional, regional o local, cuando el Decreto Ejecutivo de Estado de Excepción que emita el Presidente o Presidenta de la República, involucre la necesidad de utilización de los servicios de telecomunicaciones, los prestadores que operen redes públicas de telecomunicaciones tienen la obligación de permitir el control directo e inmediato por parte del ente rector de la defensa nacional, de los servicios de telecomunicaciones en el área afectada. Dicho control cesará cuando se levante la declaratoria de Estado de excepción conforme lo previsto en el artículo 166 de la Constitución de la República del Ecuador y el Decreto de Estado de Excepción. El Gobierno Central a través de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, regulará el alcance, derechos, obligaciones, pago del valor justo del servicio utilizado así como el procedimiento a implementarse a través del correspondiente protocolo. Dentro de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión y televisión y sistemas de audio y vídeo por suscripción se incluye la difusión de alertas dispuestas por la autoridad competente, que sus servicios lo permitan, para casos de seguridad nacional o desastres naturales así como las demás acciones y obligaciones que se establezcan dentro de dicho ámbito.

Artículo nueve.- 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. En el despliegue de redes e infraestructura de telecomunicaciones, incluyendo audio y vídeo por suscripción y similares, los prestadores de servicios de telecomunicaciones darán estricto cumplimiento a las normas técnicas y políticas nacionales, que se emitan para el efecto.

En el caso de redes físicas el despliegue y tendido se hará a través de ductos subterráneos y cámaras de acuerdo con la política de ordenamiento y soterramiento de redes que emita el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

El gobierno central o los gobiernos autónomos descentralizados podrán ejecutar las obras necesarias para que las redes e infraestructura de telecomunicaciones sean desplegadas de forma ordenada y soterrada, para lo cual el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información establecerá la política y normativa técnica nacional para la fijación de tasas o contraprestaciones a ser pagadas por los prestadores de servicios por el uso de dicha infraestructura. Para el caso de redes inalámbricas se deberán cumplir las políticas y normas de precaución o prevención, así como las de mimetización y reducción de contaminación visual

Los gobiernos autónomos descentralizados, en su normativa local observarán y darán cumplimiento a las normas técnicas que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones así como a las políticas que emita el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de

la Información, favoreciendo el despliegue de las redes. De acuerdo con su utilización las redes de telecomunicaciones se clasifican en:

- a) Redes Públicas de Telecomunicaciones
- b) Redes Privadas de Telecomunicaciones

Artículo diez- Redes públicas de telecomunicaciones.

Toda red de la que dependa la prestación de un servicio público de telecomunicaciones; o sea utilizada para soportar servicios a terceros será considerada una red pública y será accesible a los prestadores de servicios de telecomunicaciones que la requieran, en los términos y condiciones que se establecen en esta Ley, su reglamento general de aplicación y normativa que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Las redes públicas de telecomunicaciones tenderán a un diseño de red abierta, esto es sin protocolos ni especificaciones de tipo propietario, de tal forma que se permita la interconexión, acceso y conexión y cumplan con los planes técnicos fundamentales.

Las redes públicas podrán soportar la prestación de varios servicios, siempre que cuenten con el título habilitante respectiva

El Plan Nacional del Buen Vivir

(Asamblea Nacional, 2016), establece que todas las actividades productivas que se desarrollan en territorio ecuatoriano están normadas por lo que se establece en ella y las demás leyes pertinentes. Además se deben considerar los doce objetivos del plan nacional del buen vivir, que es una hoja de ruta para que todos los ciudadanos de la república del Ecuador contribuyan a este logro de los objetivos

Objetivo 9 Garantizar el trabajo digno en todas sus formas

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un

factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas.

Profundizar el acceso a condiciones dignas para el trabajo, la reducción progresiva de la informalidad y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales.

a. Fortalecer la normativa y los mecanismos de control para garantizar condiciones dignas en el trabajo, estabilidad laboral de los trabajadores y las trabajadoras, así como el estricto cumplimiento de los derechos laborales sin ningún tipo de discriminación.

b. Asegurar el pago de remuneraciones justas y dignas sin discriminación alguna que permitan garantizar la cobertura de las necesidades básicas del trabajador y su familia, y que busquen cerrar las brechas salariales existentes entre la población.

c. Profundizar el acceso a prestaciones de seguridad social eficientes, transparentes, oportunas y de calidad para todas las personas trabajadoras y sus familias, independiente de las formas de trabajo que desempeñen, con énfasis en la población campesina y los grupos vulnerables.

d. Profundizar la seguridad social transnacional, a través de convenios y acuerdos con los Estados de destino en los que se encuentren la población migrante.

e. Establecer mecanismos que aseguren entornos laborales accesibles y que ofrezcan condiciones saludables y seguras, que prevengan y minimicen los riesgos del trabajo.

f. Implementar estrategias que lleven a reducir la informalidad, especialmente mecanismos enfocados a remover barreras de entrada al sector formal, así como a simplificar el pago de impuestos y la aplicación del código tributario.

g. Promover medidas que impulsen la existencia y el funcionamiento de organizaciones de trabajadoras y trabajadores, que permitan garantizar el cumplimiento de los derechos y obligaciones laborales.

- h. Impulsar mecanismos de diálogo y mediación laboral, para garantizar la resolución justa de conflictos.
- i. Profundizar y promover las políticas de erradicación de todo tipo de explotación laboral, particularmente el trabajo infantil, el doméstico y de cuidado humano.
- j. Implementar mecanismos efectivos de control del trabajo adolescente, para garantizar el derecho a la educación de niñas, niños y jóvenes.
- k. Promover políticas y programas que distribuyan de forma más justa la carga de trabajo y que persigan crear más tiempo disponible, para las personas, para las actividades familiares, comunitarias y de recreación.

Código Del Trabajo

El honorable Congreso Nacional y la comisión de legislación y codificación, resuelve expedir la siguiente codificación del código de trabajo

El artículo uno señala el ámbito de este Código, los preceptos de este código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en casos específicos a las que ellas se refieren.

El artículo dos señala la obligatoriedad del trabajo, indica que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes.

El artículo tres indica que ninguna persona puede ser obligada a realizar trabajos gratuitos salvo que se presente alguna urgencia, es decir que solo en ese caso se podrá hacer ese tipo de trabajo.

El artículo cuatro y cinco nos señalan que el trabajador no puede renunciar a sus derechos por el cual los funcionarios y administrativos están en la obligación de prestar al trabajador la oportuna y respectiva protección para así garantizar la eficacia de sus derechos como trabajador.

El artículo noventa y siete señala que el empleador o la empresa deben de reconocer a sus trabajadores con un 15% de las utilidades líquidas. El cual el 10% se le entregara directamente al trabajador y el 5% restante se le entregara en proporción a sus cargas familiares.

El artículo diecinueve de la Ley Orgánica para la justicia Laboral y Reconocimiento del Trabajo en el Hogar sustituye el artículo ciento cuatro que señala que la determinación de las utilidades anuales de las respectivas empresas se tomaran como base las declaraciones o liquidaciones que se hagan para el efecto del pago del impuesto a la renta.

El Servicio de Rentas Internas, a petición del Director Regional del Trabajo de las Organizaciones de los trabajadores de las empresas, podrán disponerlas investigaciones y fiscalizaciones que estimare convenientes para las apreciaciones de las utilidades efectivas. Las respectivas organizaciones de los trabajadores delegaran un representante para el examen de la contabilidad.

El artículo trescientos cinco señala que el empleado privado o particular se compromete a prestar a un empleador sus servicios de carácter intelectual y material en virtud de su sueldo, participación de beneficios o cualquiera forma semejante de retribución siempre que tales servicios no sean ocasionales.

El artículo trescientos nueve establece señala que los contratos de trabajo entre empleadores y empleados privados se consignaran por escrito.

El artículo específico que el contrato de trabajo de los empleados privados debe celebrarse exclusivamente por escrito.

El artículo trescientos diez establece a que las causas para la terminación de estos contratos. Estos contratos terminan por las causas generales, sin perjuicios de que el empleador pueda también dar por concluido el contrato, previsto bueno, por las siguientes:

1. cuando el empleado revele secretos o haga divulgaciones que ocasionen perjuicios al empleador; y
2. cuando el empleado haya inducido al empleador a celebrar el contrato mediante certificado falsos.

Mediante este articulo podemos observar minuciosamente las causas por las cuales este tipo de contrato se pueden dar por terminados pero sin perjuicios de que el empleador pueda dar por concluido el contrato.

2.5 Variables de Investigación

Variable Independiente y Dependiente

Variable Independiente.- Servicio al Cliente

Este es el factor manipulable por el investigador y produce uno o más resultados conocidos como variable independiente.

La empresa Towers Systems S.A. el investigador llega a la conclusión de implementar estrategias, para fomentar el buen servicio de atención.

Variable Dependiente.- Satisfacción del Cliente

Es el resultado medible a esta manipulación, los resultados de diseño experimental.

La empresa Towers Systems S.A., podemos establecer parámetros que influirían en el desarrollo de procedimientos.

2.6 Definiciones Conceptuales

Servicio:

Es un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa.

Variable

Es un objeto de cierta identidad por el medio que le rodea lo obliga a viajar en torno a las condiciones que se presentan

Investigación

Es el método de buscar un tema determinado en específico y tratar de examinar ciertos detalles de la información.

Proceso

Es la sucesión de actos o acciones realizados en cierto orden, que se dirigen hacia un punto o finalidad, así como el conjunto de fenómenos activos y organizados en el tiempo

Desarrollo

Se refiere al proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objetivo determinado.

Capacidad

Es un conjunto de recursos y aptitudes que tiene un individuo para desempeñar una determinada tarea.

Control

El proceso para determinar lo que se está llevando a cabo, aplicando medidas correctivas de manera que la ejecución se desarrolle de acuerdo a lo planteado.

Proceso

Un proceso es un conjunto de actividades planificadas que implican la participación de un número de personas y de recursos materiales coordinados para conseguir un objetivo previamente identificado.

Función

Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez obviamente de manera complementaria.

Eficiente

Es la acción que se toma por conciencia a la que se realiza

Circuito

Es un recorrido o camino que comienza y finaliza en el mismo lugar, siendo igual el punto de partida y el punto de llegada.

Desarrollo

Se refiere al proceso de cambio y crecimiento relacionado con una situación, individuo u objetivo determinado.

Cliente

Es la persona que recibe a cambio servicio de alguien que se los presta por ese concepto.

Competencia

Es el mecanismo que produce al ser humano para desarrollar habilidades, obteniendo resultados del mismo (Will, 2015)

Objetivo

El objetivo es un método de series y procesos para obtener un resultado en fin.

Resultado

Es el componente que resuelve algo de una u otra manera para determinar un sentido común.

Operación

Es una manera de disciplina que consiste en el uso de los modelos matemático, estadístico y algorítmico con el objetivo de realizar un proceso

Técnica

Es el procedimiento que se realiza para ejecutar una determinada tarea

Organización

La organización es un sistema diseñado para alcanzar ciertas metas y objetivos, estos sistemas pueden a su vez estar formados por otros subsistemas relacionados que cumplan funciones específicas.

Planeación

Es la elaboración de estrategias que permite alcanzar una meta ya establecida, para que esto se pueda llevar a cabo se requieren de varios elementos.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 DATOS DE LA EMPRESA

La Empresa TOWER SYSTEM S.A. se constituye en el mes de Enero del año 2002 es una organización que tiene como actividad principal la fabricación y proveeduría de materiales y servicios, soluciones integrales en el ámbito de la tecnología

- Objeto social

Satisfacer las necesidades de sus clientes gustos y preferencias mediante experiencias de compra memorable y garantía de excelente servicio, elección

de productos, calidad y precio, todo ello en ambientes modernos y con propuestas de valor diferenciadas por formato comercial.

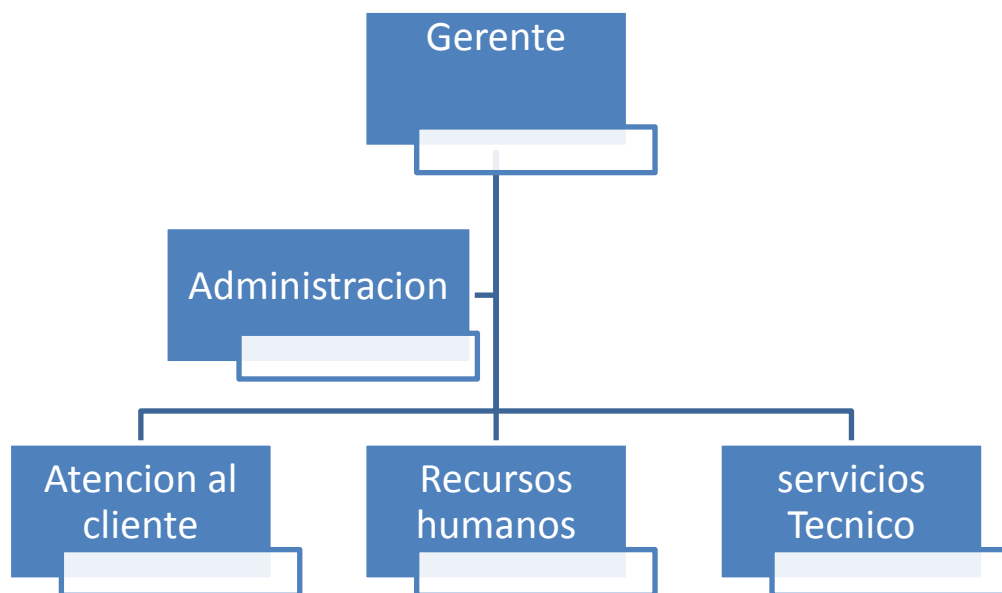
- Misión

Ofrecer más allá de un fabricante, y/ o proveedor de materiales y servicios, soluciones integrales en el ámbito de la tecnología proporcionando un servicio oportuno, profesional con beneficios económicos generando confianza de quienes respaldamos esta empresa.

- Visión

Nuestra visión es hacer más sencillo y eficaz cada proyecto que se ponga a disposición y ser en el día a día la mejor empresa a nivel nacional en servicio para que así nuestra empresa TOWER SYSTEMS S.A. sea una de las mejores a mediano plazo

Grafica N°- 1 Estructura Organizativa. Principales áreas de la Empresa.



Fuente: Elaboración de la autora

Tabla N°.- 1 Plantilla total de trabajadores

CARGOS	PERSONAS
Gerente General	1
Área Administrativa	5
Recursos Humanos	4
Atención al cliente	3
Servicio técnico	17
TOTAL	30

Fuente: Elaboración de la autora

Clientes

- Hunter
- Total teck

Proveedores

- Elecrom
- Aplicanet
- Sumistel

Principales productos

- Antenas
- Servicio de mantenimiento
- Construcción de infraestructura
- Instalación de a antenas
- Instalación de antenas para rayos

Análisis financiero.-

Para hallar el calor de la empresa objetivo es necesario diseñar un flujo de trabajo.

El análisis de la empresa

Análisis y selección de las compañías comparables.

Cálculo y selección de los múltiplos de cotización.

Aplicación de los resultados de la empresa.

Selección de un rango de valoración para la empresa. Uno de los primeros pasos consiste en realizar un estudio, esto resulta imprescindible para tener un mejor criterio al la hora de valorar la empresa.

Los indicadores sectoriales pueden arcar la diferencia en la valoración, sea la actividad de la empresa industrial, financiera o comercial. Ejemplo los indicadores Relevantes:

La capacidad instalada y por instalarse.

La demanda y producción nacional.

Los precios nacionales e internacionales. El resultado de la valoración formal, a través del modelo financiero, junto con lo obtenido como producto de las relaciones precio- utilidad y los índice, da suficiente información para proponer lo que consideramos un rango razonable de precios para las acciones. Hay que tener presente que estos índices poseen menor significación en los países emergentes, donde las condiciones para los negocios suelen ser diferentes. (Dr. Drusso Barco, 2008)

Los indicadores nos dicen, la brecha de la infraestructura en telecomunicaciones, telefonía móvil y banda ancha ascienden a \$27.036 millones, según la Asociación de Fomento para la infraestructura Nacional.

La ley promovió la autorización automática para la instalación de antenas, procedimiento que entro en vigencia el 2015, basta con presentar un formulario para obtener el permiso, y la fiscalización se hace de manera posterior. Sin embargo las barreras ya no se imponen para obtener el permiso sino que ahora están en la etapa de fiscalización. Ejemplo, puede que un distrito imponga hasta 5 sanciones por una misma antena o que multe a los vecinos por permitir que instalen Atenas en su predio, según un estudio elaborado por la Asociación.

El análisis de la instalación de infraestructura han surgido preocupaciones en algunos países, especialmente por parte de la población, acerca del daño a la salud que podía causar el aumento de torres y antenas, lo que es un obstáculo para las empresas al no conseguir autorización para desplegar nuevas estaciones bases.

Los rendimientos de los equipos e infraestructuras tienen el potencial de:
Generar un despliegue de la cobertura más amplio y rápido hacia las zonas geográficas nuevas y desatendidas.

Fortalecer la competencia. Reducir el número de sitios de antenas

Reducir el gasto de energía y la huella de carbono de las redes móviles.

Reducir el impacto ambiental de la infraestructura móvil en el paisaje

Reducir los costos para los operadores.

3.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

En el reciente proyecto se realiza empleando todo un proceso de investigación manejando la encuesta como herramienta para obtener la información necesaria, para luego continuar con consultas bibliográficas en textos actuales, además se contó con un medio muy útil como el internet, que ha sido muy importante como fuente de consulta para el desarrollo del presente trabajo. En este capítulo estudiaremos los conceptos de las principales herramientas que para el efecto utilizaremos en la investigación. (Velez, 2014)

Según (Ruiz, 2014, pág. 20) , piensa que “Es necesario buscar nuevas opciones para dar a conocer el servicio de implementación de sistemas de

comunicación que sirvan para medir la magnitud de su capacidad de acceso a todas los sectores de la ciudad”. Por esto es de gran importancia solicitar asistencia a las personas que están capacitadas sobre el manejo de implementación de sistemas de redes.

3.2.1 Investigación Descriptiva.-

Según el autor Gabino S, nos habla sobre la investigación descriptiva que radica en la determinación de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de implantar su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos que se refiera. (Santander, 2014)

El proceso de la descripción no es únicamente la obtención y la recolección de datos y tabulación correspondiente, sino que se relaciona con condiciones y conexiones existentes, conocimientos que tienen validez, opiniones de las personas, puntos de vista, actitudes que se mantienen y procesos en marcha. Los estudios descriptivos se centran en medir los explicativos en descubrir. El investigador define que va a medir y a quien involucra en esta medición

3.2.2 Investigación Explicativa.-

Según el autor (Fernandez, 2014), dice que su interés se centra en explicar porque ocurre un fenómeno, y en condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables. Este tipo de investigación manifiesta que se relaciona con un porqué de las cosas que determina el proceso para mantener todas las prologas dentro de la investigación.

Esta investigación aportaría con la empresa Towers Systems estableciendo estrategias que sirvan para el manejo del servicio de instalación de sistema de comunicación

3.2.3 Investigación Correlacional.-

Según el autor (Jaramillo, 2014), piensa que el correlacionar tiene como propósito conocer la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular.

Determina la variable que muestra un modelo de investigación que tenga relación con ciertas medidas para la empresa Towers Systems

3.2.4 Investigación de Campo.-

Es aquella que consiste en la recolección de todo todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar las variables alguna, es decir el investigador obtiene la información pero no altera las probabilidades de información. (Anubi D. , 2014), también estudian los fenómenos sociales en su ambiente en cual se manifiesta su problema.

3.2.5 Investigación Experimental.-

Según el autor (Alvarado, 2014), piensa que es un proceso que consiste en someter a un objeto o grupo de individuos a determinadas condiciones, estímulos o tratamientos de la variable independiente, para observar los efectos que producen la variable dependiente. El investigador mide las reacciones de ambos grupos con precisión.

3.3 Métodos y Técnicas

Método Teórico

Permiten descubrir en el objeto de investigación las relaciones esenciales y las cualidades fundamentales, no detectables de manera censo porcentual, por ello se apoya básicamente en los proceso de abstracción, análisis, síntesis, inducción y deducción.

Método Histórico

Es el que caracteriza al objeto en sus aspectos más externos, a través de la evolución y desarrollo histórico del mismo, se aplica a la descripción de hechos históricos y el tipo de análisis científicos necesarios a nivel general para explicar los hechos, este método histórico tiene como objetivo el estudiar cual es el método de proceso de investigación en la ciencia histórica y así identificar patrones que sean regulares y las causas generales que hay en los proceso históricos a largo plazo. (Zans, 2014)

Método Lógico

Reproduce en el plano teórico la esencia del objeto del estudio, investigando las leyes generales y primordiales de su funcionamiento y desarrollo, es un conjunto de reglas o medios que se han de seguir o emplear para redescubrir la verdad o para que lo demuestre, son comunes en todas las disciplinas en las que tenga que ver con el saber.

Método Analítico

Es aquel método de investigación que consiste en la desmembración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas, la naturaleza y los efectos, su análisis es la observación y examen de un hecho en particular, es necesario conocer la naturaleza del fenómeno y objeto que se estudia para comprender su esencia.

Este método nos permite conocer más del objeto de estudio, con lo cual se puede explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías.

Método Sintético

Es un proceso de razonamiento que tiende a reconstruir un todo, a partir de los elementos distinguidos por el análisis, se trata en consecuencia de hacer una explosión metódica y breve, en otras palabras debemos decir que la síntesis es un procedimiento mental que tiene como meta la comprensión cabal de la esencia de lo que ya conocemos en todas sus partes y particularidades

Método Inductivo

Se trata del método científico más usual, en el que pueden distinguirse cuatro pasos esenciales como la observación de los hechos para su registro, la clasificación y el estudio de estos hechos la derivación inductiva que parte de los hechos y permite llegar a una generalización y la contrastación, esto supone que tras una primera etapa de observación análisis y clasificación de los hechos, se logra postular una hipótesis que brinda una solución al problema planteado una forma de llevar a cabo el método inductivo, es proponer mediante diversas observaciones de los sucesos u objetos en

estado natural, una conclusión que resulte general para todos los eventos de la misma clase.

Método Deductivo

Es una estrategia de razonamiento empleada para deducir conclusiones lógicas a partir una serie de premisas o principios, en este sentido, es un proceso de pensamiento que va de lo general leyes o principios a lo particular fenómenos o hechos concretos.

3.3 Población y Muestra

Población

Se define totalmente la población como un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando en conjunto. (Rios, 2016), nos dice que la población tiene que ser en su totalidad un conjunto de individuos que conforman una sociedad, el individuo hace referencia a cada uno de los elementos de lo que se obtiene la información.

Se establece relación entre las personas a referirnos a un estudio de un elemento refiriéndose a la medición.

Tabla N°- 2 Población

Departamentos	Cantidad
Gerencia	1
Administrativos	6

Clientes	50
Totales	57

Fuente: Elaboración del autor

Muestra

Según (Kart, 2015, pág. 30) dice que “Es la actividad por la cual se despojan ciertas muestras de una población de elementos de los cuales vamos a extraer algunos criterios de decisión, el muestreo es importante porque a través de él podemos hacer análisis de situaciones de una empresa o de algún campo de la sociedad.” Una muestra debe ser representativa si va a ser usada para estimar las características de la población.

Los métodos para seleccionar una muestra representativa son numerosos, dependiendo del tiempo, dinero y habilidad disponibles para tomar una muestra y la naturaleza de los elementos individuales de la población. Por lo tanto, se requiere un gran volumen para incluir todos los tipos de métodos de muestreo.

3.4 Tipo de Muestra

Entre los tipos de muestra más usados en la investigación tenemos

Muestreo aleatorio simple: representa la forma más común de obtener una muestra de una manera aleatoria, es decir cada uno de los individuos de una población con posibilidad de ser elegido, si no se cumple este requisito, indica que la muestra es vacía. Para determinar que la muestra aleatoria no es vacía tendrá que ampliarse una tabla de números aleatorios.

Muestreo Estratificado: Es una técnica de muestreo probabilístico en donde el investigador divide a toda la población en diferentes subgrupos o estratos, luego selecciona aleatoriamente a los sujetos finales de los diferentes estratos en forma proporcional.

Muestreo por cuotas: Es una técnica de muestreo no probabilístico en donde la muestra reunida tiene la misma proporción de individuos que toda población con respecto al fenómeno enfocando, las características o los rasgos conocidos

Muestreo Intencionado: Los sujetos en una muestra no probabilística generalmente son seleccionados en función de su accesibilidad o a criterio personal e intencional del investigador.

Muestreo Mixto: Cuando la población es compleja, es difícil de explicar en este caso se aplica un muestro mixto que combina dos o más unidades de encuesta es una herramienta de investigación científica.

Muestreo Probabilístico: Es una técnica de muestreo en virtud de la cual las muestras son recogidas en un proceso que brinda a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

Tabla N°- 3 Muestreo

Departamentos	Cantidad
Gerente	1
Administrativos	5
Técnicos	6
Clientes	50
TOTAL	62

Fuente: Elaboración del autor

3.5 Técnicas e Instrumentos

La investigación no tiene sentido sin las técnicas de recolección de datos. Estas técnicas conducen a la verificación del problema planteado. Cada tipo de investigación determinara las técnicas a utilizar y cada técnica establece sus herramientas, instrumentos o medios que serán empleados. Todo lo que va a realizar el investigador tiene su apoyo en la técnica de la observación. Aunque utilice métodos diferentes, su marco metodológico de recogida de datos se centra en la técnica de la observación y el éxito o fracaso de la investigación dependerá de cual empleó.

Los instrumentos que se construirán llevaran a la obtención de los datos de la realidad y una vez recogidos podrá pasarse a la siguiente fase: el procesamiento de datos. Lo que se pretende obtener responde a los indicadores de estudio, los cuales aparecen en forma de preguntas, es decir, de características a observar y así se elaboraran una serie de instrumentos que serán los que en realidad, requiere la investigación u objeto de estudio.

La recolección de datos se refiere al uso de una gran diversidad de técnicas y herramientas que pueden ser utilizadas por el analista para desarrollar los sistemas de información, los cuales pueden ser la entrevistas, la encuesta, el cuestionario, la observación, el diagrama de flujo y el diccionario de datos. Todos estos instrumentos se aplicarán en un momento en particular, con la finalidad de buscar información que será útil a una investigación.

ENCUESTA

El conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población, que se considera por determinadas circunstancias funcionales al trabajo, representativa de esa población con el objetivo de conocer la opinión de la gente sobre determinadas cuestiones corrientes y porque no también para medir la temperatura de la gente acerca de algún hecho específico que se sucede en una comunidad determinada y que despierta especial atención entre la opinión pública y que capaz requiere de la realización de una encuesta para conocer más a fondo cual es la sensación de la gente y así proceder.

ENTREVISTA

Es un intercambio de ideas, opiniones mediante una conversación que se da entre una, dos o más personas donde el entrevistador es el designado para preguntar, todos aquellos presentes en la charla dialogan en pos de una cuestión determinada planteada por el profesional, muchas veces la espontaneidad y el periodismo moderno llevan a que se dialogue libremente generando temas de debate surgidos a medida que charla fluye.

FICHA DE OBSERVACION

Son instrumentos de la investigación de campo, se usa cuando el investigador debe registrar datos que aportan otras fuentes como son personas, grupos sociales o lugares donde se presenta la problemática.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1 Aplicación a las técnicas de instrumentos

En este capítulo nos enfocaremos en las conclusiones obtenidas a lo expuesto en el capítulo anterior, de manera que presentaran su técnica y herramientas aplicadas. Al término de este capítulo se expondrán las falencias encontradas.

4.2 Análisis documental

Se expondrán los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 50 empleados por el método de la encuesta y una entrevista para el Gerente de la empresa **Tower Systems**.

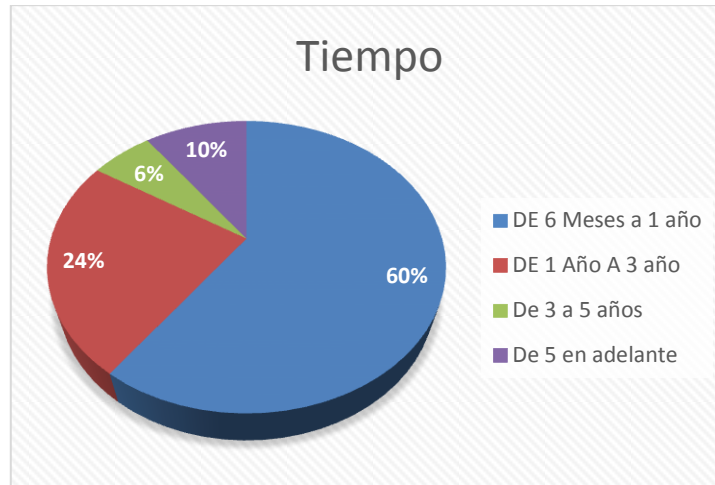
1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa Tower Systems de la ciudad de Guayaquil?

Tabla N°- 4 Tiempo

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
DE 6 Meses a 1 año	30	60%
DE 1 Año A 3 año	12	24%
De 3 a 5 años	3	6%
De 5 en adelante	5	10%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 2 Tiempo



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como observamos en la Tabla N°- 1, Grafico N°- 1, el 60% de los encuestados manifestaron que tienen trabajando de 6 meses a 1 año, el 24% de 1 año a 3 años, el 6% de 3 a 5 años y el 10% ha trabajado desde hace 5 años. Esto nos refleja que la mayoría de los encuestados es un personal nuevo.

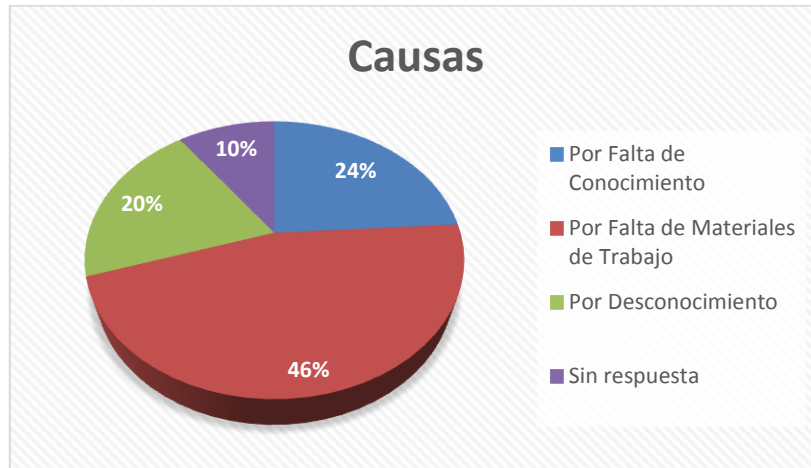
2.- ¿Cuáles cree que son las causas de que la empresa **Tower Systems** no brinde un servicio de mantenimiento adecuado?

Tabla N°- 5 Causas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Por Falta de Conocimiento	12	24%
Por Falta de Materiales de Trabajo	23	46%
Por Desconocimiento	10	20%
Sin respuesta	5	10%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 3 Causas



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 2 y grafico N°- 2, el 46% de los encuestados manifestaron que una de las principales causas es por la falta de materiales de trabajo, el 24 % por falta de conocimiento y el 20% porque desconocen y el 10% sin respuesta al tema.

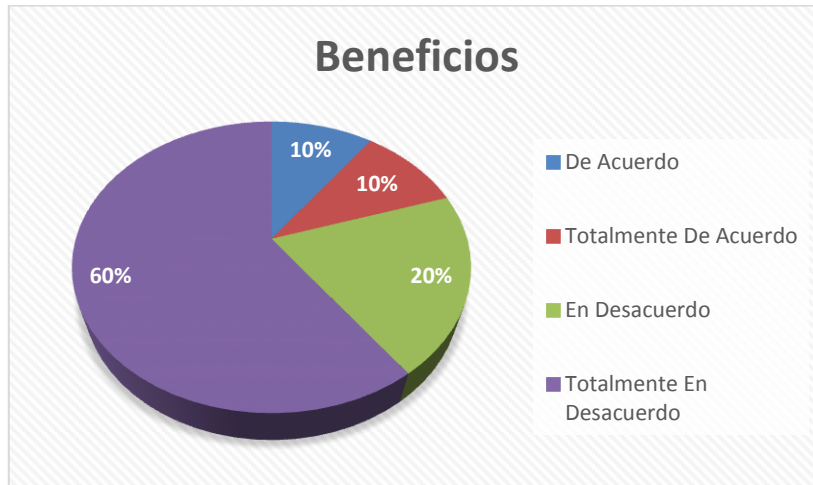
3.- ¿Está usted de acuerdo con los beneficios que ofrece el Área Administrativa a los empleados de la empresa **Tower Systems**?

Tabla N°- 6 Beneficios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	5	10%
Totalmente De Acuerdo	5	10%
En Desacuerdo	10	20%
Totalmente En Desacuerdo	30	60%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 4 Beneficios



Elaborado por: Gómez Piguave Anggy Yesenia

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 3 y grafico N°- 3, el 60% de los encuestados manifestaron que están en total desacuerdo con los beneficios que ofrece el Área Administrativa, el 20% en desacuerdo y un 20 % de acuerdo.

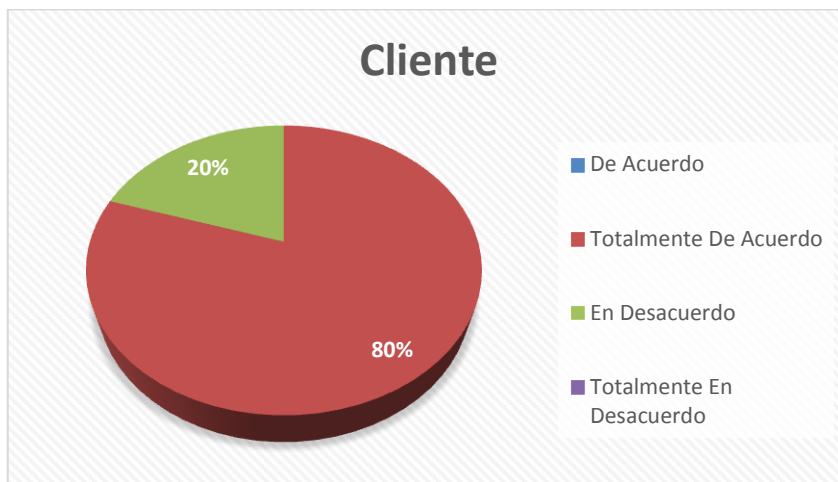
4.- ¿Cree usted que el cliente está satisfecho con la atención que usted le brinda?

Tabla N°- 7 Cliente

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo		0%
Totalmente De Acuerdo	40	80%
En Desacuerdo	10	20%
Totalmente En Desacuerdo		0%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 5 Cliente



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 4 y grafico N°- 4, el 80% de los encuestados está totalmente de acuerdo, el cliente está satisfecho con la atención brindada, un 10% está en desacuerdo ya que no comparten esta pregunta.

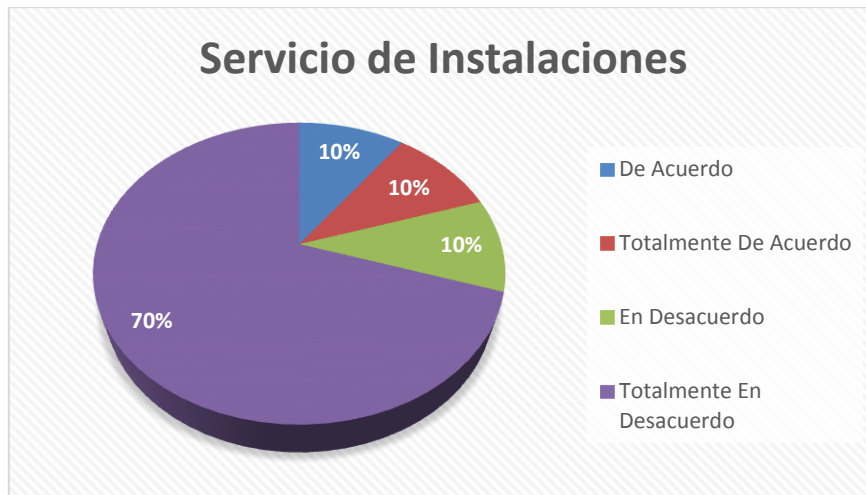
5.- ¿Cree usted que el servicio de las instalaciones y mantenimiento de torres y Antenas de Comunicación cumplen con todos los requisitos?

Tabla N°- 8 Servicios de Instalaciones

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo	5	10%
Totalmente De Acuerdo	5	10%
En Desacuerdo	5	10%
Totalmente En Desacuerdo	35	70%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 6 Servicio de Instalaciones



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 5 y grafico N.- 5, el 80% de los encuestados manifestaron estar en total desacuerdo con el servicio de instalaciones ya que no cumplen con todos los requisitos, el 20% está de acuerdo con el servicio brindado.

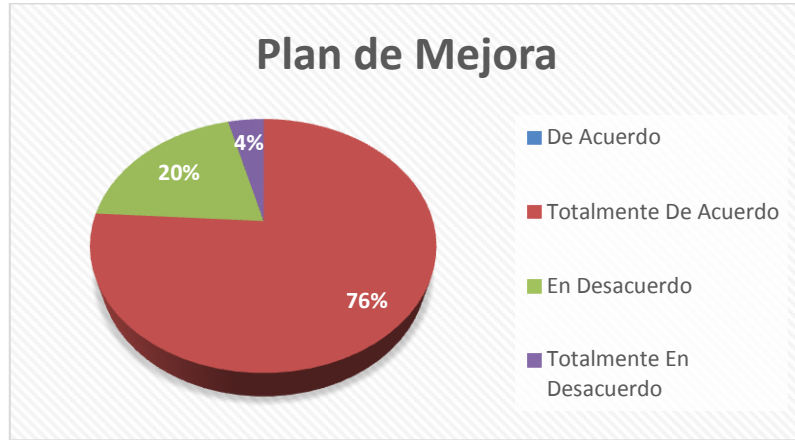
6.- ¿Está usted de acuerdo que la empresa **Tower Systems**, implemente un Plan de Mejoras para el servicio en las instalaciones respectivas?

Tabla N°- 9 Plan de Mejora

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De Acuerdo		0%
Totalmente De Acuerdo	38	76%
En Desacuerdo	10	20%
Totalmente En Desacuerdo	2	4%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 7 Plan de Mejora



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 6 y grafico N°- 6, el 76% de los encuestados manifestaron estar totalmente de acuerdo con la implementación de un plan de mejoras para mejorar el servicio de las instalaciones, un 24% están en desacuerdo.

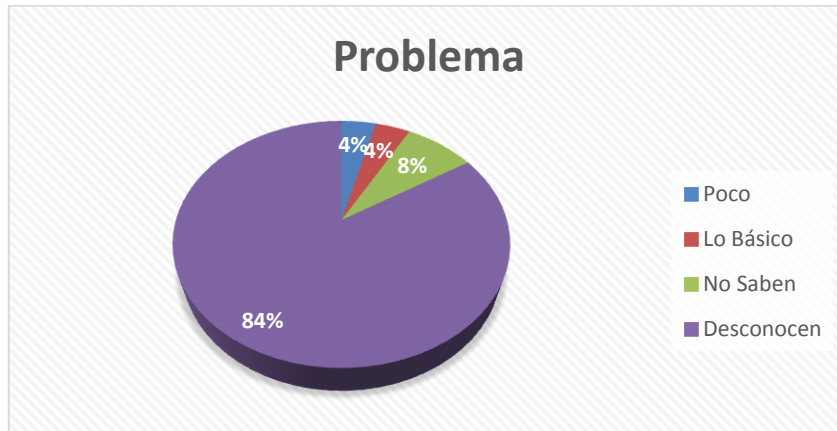
7.- ¿Sabe usted cual es el problema principal que mantiene la empresa **Tower Systems**?

Tabla N°- 10 Problemas

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
Poco	2	4%
Lo Básico	2	4%
No Saben	4	8%
Desconocen	42	84%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 8 Problema



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 7 y grafico N°- 7, el 84% de los encuestados manifestaron que desconocen cuáles son los problemas que maneja la empresa, el 8% no saben y 8% conocen solo poco del problema.

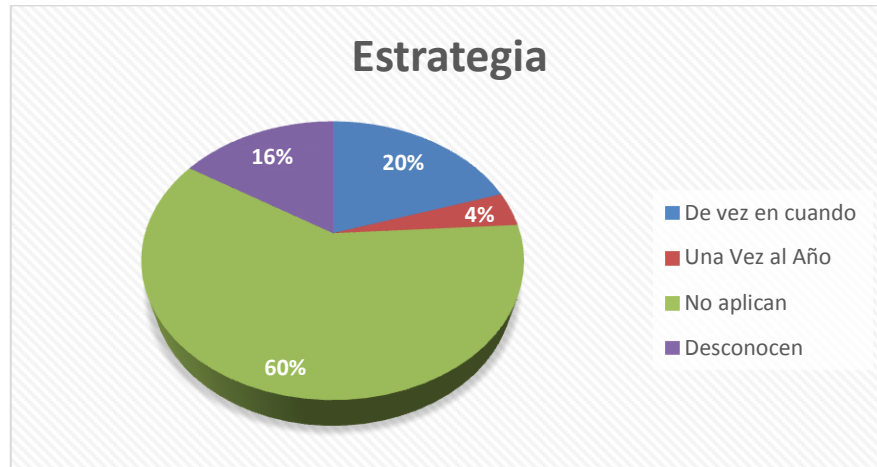
8.- ¿La empresa **Tower Systems**, aplica alguna estrategia para mejorar la atención al cliente y al mismo tiempo el are administrativa?

Tabla N°- 11 Estrategia

ALTERNATIVA	FRECUENCIA RELATIVA	FRECUENCIA ABSOLUTA
De vez en cuando	10	20%
Una Vez al Año	2	4%
No aplican	30	60%
Desconocen	8	16%
TOTAL	50	100%

Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Grafico N°- 9 Estrategia



Elaborado por: Gómez Pihuave Anggy lissette

Análisis:

Como podemos observar en la tabla N°- 8 y grafico N°- 8, el 60% de los encuestados manifestaron que no se aplican estrategias, el 20% dicen que de vez en cuando, el 4% una vez al año y un 16% desconocen.

4.3 Plan de Mejoras:

Técnicas de Planificación 5W+ 2H

¿Qué?	¿Por qué?	¿Cómo?	¿Cuándo?	¿Quién?	¿Dónde?	¿Costo?
Se recomienda un plan de Acción para que mejore el servicio de las instalaciones de las Antenas y Torres.	No existe un diseño especializado que cumpla con todos los parámetros de la ley	Mediante la colaboración de todo el personal administrativo como el operativo	Se llevara a cabo el 1 de marzo del 2018	El gerente con los empleados	En las instalaciones de la empresa Tower Systems	\$ 1100
Capacitar al personal de una manera correcta con expertos en el tema para que	El nivel de preparación de los empleados no es acorde al puesto, esto	Contratando a expertos en el tema, y cambien la forma de pensar y	Se llevara a cabo el 1 de marzo del 201	El personal contratado y los empleados	En las instalaciones de la empresa Tower Systems	\$300

brinden un buena atención al usuario o cliente	conlleve que no haya una conexión con le cliente	actuar del empleado				
Capacitar al personal Administrativo para que este tenga una buena selección al momento de contratar al personal, ya que este acorde al puesto requerido por la empresa	No hay una persona especializada en el cargo para que al momento de selección escoja a la persona que cumpla con todo los requisitos de ley	Mediante capacitaciones recibidas el empleado se sentirá seguro en su puesto de trabajo, satisfecho que el trabajo a realizar lo hará muy bien.	Se llevara a cabo el 1 de marzo del 201	El gerente como los colaboradores	En las instalaciones de la empresa Tower Systems	\$600

Conclusiones

Estrategia de la propuesta

La estrategia para la propuesta se llevara a cabo en el área administrativa y atención al cliente, tanto para el Gerente como sus empleados.

- * Se recomienda aplicar un Plan de Mejoras, para que optimice el servicio de atención al cliente.
- * Capacitar al personal con expertos en el tema, para que puedan brindar un buen servicio de instalaciones y mantenimiento de las torres y antenas.
- * Adecuar al personal con toda la implementación necesaria para las instalaciones.
- * Brindar un buen servicio de atención al cliente al momento de hacer las instalaciones, darles un servicio rápido y oportuno.
- * Capacitar al personal de talento humano o Área Administrativa para que haga una buena selección del personal que valla a trabajar en la empresa.
- * Dialogar con el cliente al momento de la contratación para ver cuáles son sus necesidades y así brindarle un mejor servicio.

Recomendaciones

Se recomienda al Gerente que aplique estrategias para que su empresa mejore en el área de servicios e instalaciones.

Implementación de un Plan de Mejoras, para beneficio de la empresa y del Área administrativa ya que esta se encuentra desactualizada.

Capacitar al personal Administrativo de la empresa para que cumplan con todos los parámetros de la ley aumente el crecimiento por parte de los contratos de servicio de instalaciones.

Brindar una atención adecuado para que el cliente se sienta satisfecho con toda la información que recibe, siendo así estos nos recomendarían y aumentarían las ventas para la empresa.

Bibliografía

- (s.f.). <http://telecomunicaciones-peru.blogspot.com/2016/06/antenas-reguladores->
- (s.f.). telecomunicaciones-peru.blogspot.com/2016/06/antenas-reguladores-
- Alache, A. (03 de 11 de 2014). *Alache, Alain* . Obtenido de Alache, Alain .
- Alvarado, F. (05 de 07 de 2014). *Alvarado, Freddy*. Obtenido de Alvarado, Freddy.
- Anubi, D. (25 de 10 de 2014). *Anubi, Daniel* . Obtenido de Anubi, Daniel .
- Anubi, S. (20 de 10 de 2013). *Anubi, Saul*. Obtenido de Anubi, Saul.
- Asamblea Nacional, B. V. (05 de 02 de 2016). *Asamblea Nacional, Buen Vivir* . Obtenido de Asamblea Nacional, Buen Vivir .
- Avila, F. (20 de 06 de 2015). *Avila, Fernando* . Obtenido de Avila, Fernando .
- Casquete, A. (02 de 07 de 2014). *Casquete, Alan* . Obtenido de Casquete, Alan .
- Castro, W. (05 de 10 de 2014). *Castro, Willy* . Obtenido de Castro, Willy .
- Catalan, D. (20 de 09 de 2013). *Catalan, David*. Obtenido de Catalan, David.
- Davila, C. (10 de 09 de 2014). *Davila, Carlos* . Obtenido de Davila, Carlos .
- Davila, F. (20 de 10 de 2015). *Davila, Frank* . Obtenido de Davila, Frank .
- Diaz, D. (20 de 03 de 2015). *Diaz, Damian* . Obtenido de Diaz, Damian .
- Dr. Drusso Barco. (2008). *valorización de Empresas* . Costa Rica.
- Fernandez, R. (20 de 09 de 2014). *Fernandez, Raquel* . Obtenido de Fernandez, Raquel .
- Frenp, S. (10 de 09 de 2015). *Frenp, Saul*. Obtenido de Frenp, Saul.
- Fuentes, G. (15 de 02 de 2015). *Fuentes, Gabino*. Obtenido de Fuentes, Gabino.
- Gael, R. (20 de 03 de 2015). *Gael, Rigoberto* . Obtenido de Gael, Rigoberto .
- Galindo, M. (20 de 04 de 2014). *Galindo, Matias* . Obtenido de Galindo, Matias .
- Huggus, M. (15 de 05 de 2014). *Huggus, Mark* . Obtenido de Huggus, Mark .
- Jaramillo, G. (12 de 09 de 2014). *Jaramillo, Gary* . Obtenido de Jaramillo, Gary .
- Jimenez, E. (20 de 06 de 2015). *Jimenez, Eliot*. Obtenido de Jimenez, Eliot.
- Kart, O. (10 de 03 de 2015). *Kart, Olimpo* . Obtenido de Kart, Olimpo .
- Lamanosov, B. (10 de 05 de 2013). *Lamanosov, Beto* . Obtenido de Lamanosov, Beto .
- luz, S. (30 de 04 de 2015). *luz, Sierv*. Obtenido de luz, Sierv.
- Murt, F. (10 de 02 de 2013). *Murt, Frank* . Obtenido de Murt, Frank .

Osti, D. (10 de 12 de 2014). *Osti, Daun*. Obtenido de Osti, Daun.

Polit, D. (15 de 01 de 2014). *Polit, Daniel* . Obtenido de Polit, Daniel .

Quiroga, D. (12 de 02 de 2014). *Quiroga, Daniel* . Obtenido de Quiroga, Daniel .

Quiroz, F. (10 de 02 de 2015). *Quiroz, Fernando* . Obtenido de Quiroz, Fernando .

Ramirez, D. (20 de 06 de 2014). *Ramirez, Daniel* . Obtenido de Ramirez, Daniel .

Rios, F. (10 de 08 de 2016). *Rios, Frank* . Obtenido de Rios, Frank .

Rodriguez, M. (15 de 05 de 2015). *Rodriguez, Mauro* . Obtenido de Rodriguez, Mauro .

Ruiz, G. (03 de 10 de 2014). *Ruiz, Gael* . Obtenido de Ruiz, Gael .

Saenz, R. (02 de 11 de 2014). *Saenz, Richard*. Obtenido de Saenz, Richard.

Salomon, F. (10 de 05 de 2014). *Salomon, Felix* . Obtenido de Salomon, Felix .

Samoreano, G. (30 de 03 de 2014). *Samoreano, Gael* . Obtenido de Samoreano, Gael .

Sandoval, G. (15 de 09 de 2014). *Sandoval, Gustavo* . Obtenido de Sandoval, Gustavo .

Santander, G. (20 de 07 de 2014). *Santander, Gabino* . Obtenido de Santander, Gabino .

Santos, A. (30 de 10 de 2015). *Santos, Arana* . Obtenido de Santos, Arana .

Smarth, D. (09 de 10 de 2015). *Smarth, Diego* . Obtenido de Smarth, Diego .

Smith, R. (20 de 04 de 2015). *Smith, Ricardo* . Obtenido de Smith, Ricardo .

Sotto, A. (20 de 10 de 2014). *Sotto, Alan* . Obtenido de Sotto, Alan .

Torres, M. (20 de 06 de 2014). *Torres, Marcos*. Obtenido de Torres, Marcos.

Velez, R. (08 de 05 de 2014). *Velez, Roberto* . Obtenido de Velez, Roberto .

Vera, L. (20 de 02 de 2014). *Vera, Lue*. Obtenido de Vera, Lue.

Will, A. (20 de 09 de 2015). *Will, Armando* . Obtenido de Will, Armando .

Zans, F. (03 de 11 de 2014). *Zans, Freddy*. Obtenido de Zans, Freddy.

Zapata, L. (10 de 07 de 2014). *Zapata, Luis*. Obtenido de Zapata, Luis.

Zar, F. (10 de 09 de 2014). *Zar, Felix* . Obtenido de Zar, Felix .

(s.f.). <http://telecomunicaciones-peru.blogspot.com/2016/06/antenas-reguladores->.

(s.f.). telecomunicaciones-peru.blogspot.com/2016/06/antenas-reguladores-.



Anexos

Entrevista al Gerente de la Empresa Tower Systems

1.- ¿Cree usted estar capacitado para ser el Gerente de la empresa?

2.- ¿Cuáles son sus aspiraciones para el transcurso del año entrante?

3.- ¿El personal que labora en su empresa están contratados con todos los benéficos de Ley?

4.- ¿Su empresa mantiene ingresos económicos altos o bajos?

5.-¿ Cree usted que su empresa está reconocida en todo Guayaquil o piensa que le falta hacer algún cambios estratégicos para que la conozcan?

6.- ¿Si le propusieran un Programa o un Proceso de Mejorar para su empresa usted lo implementaría?

7.- ¿Usted como Gerente sabe cuáles son las necesidades que el cliente tiene al momento de contratar su servicio?

8.- ¿Cree usted que sus empleados dan una buena atención al cliente al momento que requieren de su ayuda?

Encuesta realizada a 50 empleados de la empresa Tower Systems

1.- ¿Cuánto tiempo tiene usted trabajando en la empresa Tower Systems de la ciudad de Guayaquil?

DE 6 Meses a 1 año
DE 1 Año A 3 año
De 3 a 5 años
De 5 en adelante

2.- ¿Cuáles cree que son las causas de que la empresa Tower Systems no brinde un servicio de mantenimiento adecuado?

Por Falta de Conocimiento
Por Falta de Materiales de Trabajo
Por Desconocimiento
Sin respuesta

3.- ¿Está usted de acuerdo con los beneficios que ofrece el Área Administrativa a los empleados de la empresa Tower Systems?

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

4.- ¿Cree usted que el cliente está satisfecho con la atención que usted le brinda?

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

5.- ¿Cree usted que el servicio de las instalaciones y mantenimiento de torres y Antenas de Comunicación cumplen con todos los requisitos?

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

6.- ¿Está usted de acuerdo que la empresa **Tower Systems**, implemente un Plan de Mejoras para el servicio en las instalaciones respectivas?

De Acuerdo
Totalmente De Acuerdo
En Desacuerdo
Totalmente En Desacuerdo

7.- ¿Sabe usted cual es el problema principal que mantiene la empresa **Tower Systems**?

Poco
Lo Básico
No Saben
Desconocen

8.-¿La empresa **Tower Systems**, aplica alguna estrategia para mejorar la atención al cliente y al mismo tiempo el are administrativa?

De vez en cuando
Una Vez al Año
No aplican
Desconocen



























CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

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

CERTIFICO:

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

**“PROPUESTA DE MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA
INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TORRES Y ANTENAS DE
COMUNICACIÓN.”**

y problema de investigación: **¿Cómo incide el servicio actual de
instalación y mantenimiento en la satisfacción del cliente, en la empresa
TOWER SYSTEMS, ubicada en el Cantón Guayaquil en el periodo 2016?**
presentado por Anggy Lissette Gomez PIHUAVE como requisito previo para
optar por el título de:

TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

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



Egresada.

Gomez Pihuave Anggy Lissette



Tutora:

ING. MARLON LOPEZPERERO

CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN

Yo, Anggy Lissette Gomez Pihuave en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación



PROPUESTA DE MEJORAR EL SERVICIO AL CLIENTE EN LA INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE TORRES Y ANTENAS DE COMUNICACIÓN., de la modalidad presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Administración de empresa de conformidad con el Art. 114 del *CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN* reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

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

Anggy Lissette Gomez Pihuave
Nombre y Apellidos del Autor

Anggy Gomez P
Firma

No. de cedula: 095282339-1



REPÚBLICA DEL ECUADOR
DIRECCIÓN GENERAL DE REGISTRO CIVIL, IDENTIFICACIÓN Y CEDULACIÓN

CEDULA DE CIUDADANIA
N. 095282339-1

APellidos y Nombres: GOMEZ PIHUAVE ANGGY LISSETTE
Lugar de Nacimiento: GUAYAS
GUAYAQUIL PEDRO CARBO / CONCEPCION
Fecha de Nacimiento: 1993-09-28
Nacionalidad: ECUATORIANA
Sexo: MUJER
Estado Civil: SOLTERO

INSTRUCCIÓN: BACHILLERATO
PROFESIÓN / OCUPACIÓN: ESTUDIANTE

APellidos y Nombres del Padre: GOMEZ SANTANA YSAURO YVAN
APellidos y Nombres de la Madre: PIHUAVE SANCHEZ ROSA CRISTINA
Lugar y Fecha de Expedición: GUAYAQUIL 2017-08-28
Fecha de Expiración: 2027-08-28

A1131A1221

001271116

Ab. Marco Angelo Ostati Salgado

CONSEJO DE LA JUDICATURA

NOTARIA 55

Cantón Guayaquil | Ab. Marco Angelo Ostati Salgado

REPÚBLICA DEL ECUADOR
CERTIFICADO DE VOTACIÓN, DUPLICADO, EXENCIÓN O PAGO DE MULTA

Elecciones Generales 2017 Segunda Vuelta

095282339-1 182 - 0096

GOMEZ PIHUAVE ANGGY LISSETTE
GUAYAS GUAYAQUIL
TARQUI TARQUI
0 USD: 0

DELEGACION PROVINCIAL DE GUAYAS - 0069
5387393 28/08/2017 12:12:09

5387393

ES CONFORME A SU ORIGINAL
LO CERTIFICO

30 NOV 2017

CONSEJO DE LA JUDICATURA

NOTARIA 55

Cantón Guayaquil | Ab. Marco Angelo Ostati Salgado

CERTIFICADO DIGITAL DE DATOS DE IDENTIDAD



Angie Gomez P

Número único de identificación: 0952823391

Nombres del ciudadano: GOMEZ PIHUAVE ANGGY LISSETTE

Condición del cedulao: CIUDADANO

Lugar de nacimiento: ECUADOR/GUAYAS/GUAYAQUIL/CARBO
/CONCEPCION/

Fecha de nacimiento: 28 DE SEPTIEMBRE DE 1993

Nacionalidad: ECUATORIANA

Sexo: MUJER

Instrucción: BACHILLERATO

Profesión: ESTUDIANTE

Estado Civil: SOLTERO

Cónyuge: No Registra

Fecha de Matrimonio: No Registra

Nombres del padre: GOMEZ SANTANA YSAURO YVAN

Nombres de la madre: PIHUAVE SANCHEZ ROSA CRISTINA

Fecha de expedición: 28 DE AGOSTO DE 2017

Información certificada a la fecha: 30 DE NOVIEMBRE DE 2017

Emisor: MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO - GUAYAS-GUAYAQUIL-NT 55 - GUAYAS - GUAYAQUIL

N° de certificado: 170-074-06187



170-074-06187

Ing. Jorge Troya Fuentes

Director General del Registro Civil, Identificación y Cedulación

Documento firmado electrónicamente





Factura: 001-002-000041642



20170901055D04076

DILIGENCIA DE RECONOCIMIENTO DE FIRMAS N° 20170901055D04076

Ante mí, NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO de la NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA , comparece(n) ANGGY LISSETTE GOMEZ PIHUAVE portador(a) de CÉDULA 0952823391 de nacionalidad ECUATORIANA, mayor(es) de edad, estado civil SOLTERO(A), domiciliado(a) en GUAYAQUIL, POR SUS PROPIOS DERECHOS en calidad de COMPARECIENTE; quien(es) declara(n) que la(s) firma(s) constante(s) en el documento que antecede CLAUSULA DE AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DE TRABAJOS DE TITULACION, es(son) suya(s), la(s) misma(s) que usa(n) en todos sus actos públicos y privados, siendo en consecuencia auténtica(s), para constancia firma(n) conmigo en unidad de acto, de todo lo cual doy fe. La presente diligencia se realiza en ejercicio de la atribución que me confiere el numeral noveno del artículo dieciocho de la Ley Notarial -. El presente reconocimiento no se refiere al contenido del documento que antecede, sobre cuyo texto esta Notaria, no asume responsabilidad alguna. – Se archiva un original. GUAYAQUIL, a 30 DE NOVIEMBRE DEL 2017, (13:19).

Anggy Gomez P



ANGGY LISSETTE GOMEZ PIHUAVE
CÉDULA: 0952823391

[Handwritten signature]

NOTARIO(A) MARCO ANGELO OTTATI SALCEDO
NOTARÍA QUINCUAGESIMA QUINTA DEL CANTÓN GUAYAQUIL



CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT

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

CERTIFICO:

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

Luis Alberto Alzate

Nombre y Apellidos del Colaborador
CEGESCYT

Luis Alberto Alzate

Firma

