



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA INGENIERÍA EN COMECIO Y  
ADMINISTRACION

PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO(A)  
COMERCIAL

TEMA: ANULACIONES MASIVAS DE DTH DE LA EMPRESA CNT  
EP EN LA CIUDAD DE BABAHOYO

EGRESADO

MARIA KAREN DAHIK SOLIS

TUTOR

MSC. ALBERTO COLCHA.

AÑO

2022

## **INTRODUCCIÓN**

CNT se formó tras la fusión de las estatales Adinatel y Pacifictel en 2008. Dos años después, la empresa absorbió al operador móvil estatal Alegro PCS. En el 2014, la compañía recibió una licencia para prestar servicios de televisión satelital en las islas Galápagos.

La emergencia sanitaria del Covid-19 en el año 2020 afectó a todos los sectores del país, en los ámbitos social y económico, provocando mayor impacto en pérdidas humanas como económicas siendo uno de las causas por la atención tardía de la administración pública. La crisis económica hizo que las empresas públicas y privadas optaran por proveer sus servicios con otros mecanismos que les permitieran llegar a los clientes durante el confinamiento.

La corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es una empresa autónoma que se encarga de brindar a la comunidad y al sector corporativo, servicios de telefonía fija, telefonía móvil, Internet, y televisión satelital con una tecnología de 4G, con costos accesibles para clientes de todas las clases sociales. Los servicios son canalizados a través de los puntos de atención personalizados, servicio en línea, call center y los canales de comunicación como son las redes sociales.

La empresa CNT presenta diferentes problemáticas que actualmente afectan la estabilidad y posicionamiento en el mercado empresarial de la ciudad de Babahoyo como en las demás áreas del país. Por ello, el presente estudio está centrado en analizar las anulaciones masivas de tv satelital en la empresa CNT - EP del cantón Babahoyo con la finalidad de documentar y determinar posibles soluciones que se puedan aplicar a corto-largo y mediano plazo.

Una cartera de clientes es un registro en donde se logra identificar a los clientes actuales y potenciales. Dentro de la administración es importante brindar un conocimiento profundo al cliente de la empresa con la que tiene relación, priorizar los contactos y ayudar a personalizar la calidad de servicio para generar oportunidades de negocio, como también, lograr mantener la fidelidad del cliente y una ventaja competitiva.

Este estudio se encuentra enfocado en la sub-línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, malla no vigente, gestión financiera, tributaria y compromiso social que se alinean con las líneas de investigación de la facultad de Administración, Finanzas e Informática y de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Para el correcto desarrollo del estudio de caso se aplicó la metodología descriptiva con un método de investigación documental que permita establecer un sustento teórico y un adecuado análisis de los resultados. El instrumento de investigación que se estableció para el recaudo de información de la empresa CNT fue la encuesta, mediante ella se utilizó un cuestionario diseñado para conocer los causales de esta problemática sin que este modifique su entorno y la observación directa con el fin de tener una mejor perspectiva del problema a estudiar. A su vez, los resultados obtenidos aportan con el desarrollo de la conclusión de este trabajo de investigación.

## DESARROLLO

La calidad de un servicio se muestra en relación a la perspectiva que el cliente tiene sobre ese producto o servicio que oferta, y se puede dar en base a las expectativas creadas, el cliente espera lo mejor de dicho producto o servicio indicado ya sea por el marketing realizado o por lo que le oferto el asesor, como lo enfatiza (Cardozo, 2021, pág. 2) La calidad del servicio no es solo un diferencial competitivo, sino un elemento de extrema importancia para las relaciones comerciales. Eso porque una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de perjudicar la fidelización del contacto.

Esta investigación está centrada en la línea de investigación Gestión Financiera, administrativa, tributaria, auditoria, control de la facultad de Administración, Finanzas e Informática de la Universidad Técnica de Babahoyo, la misma que está articulada con la sub-línea de investigación de la carrera de Ingeniería Comercial, malla no vigente, gestión financiera, tributaria y compromiso social.

El Cis Babahoyo de la empresa CNT EP. Tiene un instructivo de atención que el siguiente personal debe acatarlo y cumplirlo a cabalidad y está conformada por:

- Guardia de Seguridad. - es la primera persona que ve nuestro usuario, es quien le da la bienvenida, lo orienta y brinda seguridad al personal de la CNT EP.
- Asesor Comercial. - es el cliente interno, debe recibir al cliente con un script dirigido al cliente para hacer sentir bienvenido y que permite entrar en confianza con el cliente externo. El asesor es el que hace el mayor trabajo en las oficinas ya que el de depender obtener un nuevo cliente, que el cliente desista o que el cliente permanezca con su servicio del ser el caso. La atención debe ser cordial, ser empático y utilizar todas las herramientas que la CNT le entrega para brindar un servicio de excelencia. Este personal debe cumplir una meta de venta asignada mensual de los diferentes servicios que ofrece esta operadora.

- Bodeguero. - es quien receipta los equipos entregados, realiza las entradas y salidas de los equipos que llegan a la oficina.
- Supervisora. – es quien supervisa que el personal cumpla con los instructivos, cuando un asesor ya no tiene más herramientas para la retención de un cliente el supervisor puede intervenir con el cliente para solventar el inconveniente presentado además de verificar que toda la documentación se encuentre en orden y que el cliente se retire de las instalaciones satisfecho con el servicio prestado.

En lo observado en la redacción de la calidad del servicio, el significado de calidad hace referencia a la característica percibida, es decir según palabras de (Quiroa, 2021, pág. 1) El proceso de calidad es una secuencia de procesos enfocados en la calidad de una empresa y de su producción o servicios. Para poder realizar un proceso de calidad eficiente la empresa debe crear políticas bien definidas que garanticen su cumplimiento.

Se puede observar que hay un sinnúmero de factores por los cuales los usuarios de CNT-EP Agencia Babahoyo escogen en variadas veces por escoger otro proveedor; esto se expresa en palabras de (Orozco, 2020, pág. 1) La calidad se refiere a aquellos productos o servicios que cuentan con características que cubren las expectativas del cliente, que de alguna forma son superiores a lo que ofrece la competencia, en otras palabras, que son excelentes.

Los consumidores aprecian mucho el hecho de que los proveedores o las empresas encargados de brindar servicios demuestren tener un trato complaciente con el usuario, esto se traduce a que los compradores tienen el deseo de ser atendidos correctamente por parte del personal que labora en la organización, buscan sentirse a gusto y satisfechos de haber adquirido el servicio que brinda la empresa. Haciendo mención de (Chavarría, 2020, pág. 15) Los ingenieros de calidad no se dedican meramente a reportar errores sino que también aportan soluciones y brindan una perspectiva fresca al equipo de

desarrollo. La misión es, además de entregar un producto libre de errores, asegurar que el producto brinde valor.

Además, la calidad es un proceso que se relaciona con algunos factores entre los que destaca el servicio al cliente, como lo menciona (Da Silva, 2021, págs. 3-4) El servicio al cliente consiste en brindar todo el asesoramiento a tu consumidor, antes, durante y después de la compra. Esto significa que toda la relación que se establece desde el primer contacto con la empresa, hasta la posventa, abarca todo el proceso de atención al cliente.

Lo mencionado anteriormente se traduce en que el cliente nuevo que llega con la predisposición de contratar el servicio ofertado debe de tener un trato amable desde que ingresa a las instalaciones de CNT-EP iniciando por el personal de seguridad que es la primera interacción que tiene el cliente para que sus dudas y preguntas sobre el servicio sea bien direccionado; consecutivamente al ser recibido por el asesor comercial de dicha agencia, este debe de seguir con el protocolo para brindar un buen servicio como es la bienvenida, escuchar detenidamente el requerimiento, dar las mejores opciones a nuestro usuario, saber debatir objeciones, concluir la ventas y finalmente despedir al cliente dándole a conocer ofertas de los demás servicios y un pronto retorno donde el cliente salga satisfecho y seguro de regresar a la empresa en otra ocasión, incluso de recomendarla.

Esta serie de pasos a seguir conocidos como protocolo de atención se le considera como la forma imponer en la mente del cliente los conceptos, ideas, criterios y las creencias que persigue la empresa, así como formar una idea respecto a la calidad al servicio que brindan; como lo argumenta (Núñez, 2021, págs. 5-6) Un protocolo de atención al cliente garantizará que todos los procesos que se manejen dentro de la empresa pasen bajo los estándares de calidad aprobados anteriormente. Esta metodología ayudará a evitar sorpresas no deseadas y mantener todo en orden.

Uno de los factores más relevantes durante la atención al cliente es el nivel de conocimiento que muestran los representantes de la marca. Al trabajar con un protocolo ya establecido y sólido, tus empleados memorizan las preguntas y

respuestas más comunes, lo que les permitirá hablar con mayor fluidez y seguridad. Mientras más repitan el proceso, más lo irán perfeccionando.

Las empresas que brindan servicios de telecomunicaciones en el Ecuador, como CNT, están en constante búsqueda de estrategias que les permitan posesionarse en el mercado. Por tal razón, mediante esta investigación se pretende aportar con un análisis holístico de las estrategias que permitan recuperar la cartera de clientes para evitar un déficit alto en los ingresos de la empresa que afecten su funcionamiento y estabilidad empresarial.

Es importante que, sin importar de qué producto o servicio se trate, la empresa debe resolverse a tiempo y en los plazos establecidos de las quejas registradas por los clientes, si bien indican los reclamos tienen tiempos de atención a los usuarios son muy rigurosas y demandan que su petición sea resuelta entre de los tiempos determinados indicados por el asesor comercial, si esto se llega a cumplir se certifica que el cliente se vuelva fiel hacia la empresa, al disminuir los tiempos de espera y cumplir en la totalidad con lo planteado, que se produzca puntos de vista favorables sobre el servicio, provocando una importante percepción sobre la marca, lo cual dará una considerablemente buena superioridad competitiva, lo mismo que acarrea a una mejora notable en el desempeño y posteriormente al rendimiento.

En cuanto a las empresas que brindan productos y servicios es necesario que dentro de estas empresas el área de atención al cliente se encuentre muy bien estructurada con las debidas estrategias utilizadas para que el cliente se sienta cómodo al momento de ser atendido y su experiencia y opinión sea positiva para la empresa.

Si bien es cierto detrás de un asesor comercial hay superiores que deben articular el trabajo para así dar una pronta solución al reclamo de los clientes, el asesor deberá empoderarse del inconveniente presentado por el abonado para así dar una solución eficiente y así el cliente se sienta que se le está dando la importancia que merece y se le brinde una rápida atención a su solicitud. Dar alternativas para resolver sus molestias con el servicio es de gran ayuda y ofrecer un beneficio por las molestias causadas lograra fidelizar a los clientes.

El conocido como el gran gurú del servicio al cliente John Tschohl, repite constantemente que los trabajadores deben tener cualidades de autonomía y empoderamiento para tomar medidas ágiles en beneficio del usuario. En diversas ocasiones, los colaboradores que reciben al cliente se ven en la necesidad de realizar consultas con sus supervisores o a solicitar autorización para realizar ciertas tareas, éste es uno de los grandes inconvenientes de la atención al cliente, debido a que los colaboradores deben tener la predisposición de saber tomar decisiones a gran velocidad, siempre pensando en el beneficio de los clientes.

Como lo menciona (Sordo, 2021, pág. 3) Expresada de manera general la imagen corporativa es el conjunto de actitudes y comportamientos que los consumidores toman luego de la utilización de un producto o servicio o del consumo de alguna marca en particular; es decir es la opinión que el consumidor tiene acerca de dicho producto y como este lo percibe.

Motivo por el cual se considera que antes de realizar la venta de un producto o servicio se realiza la venta de la imagen del personal y, además, todos y hasta el más minúsculo detalle de nuestro perfil físico se integra en gran parte de nuestro marketing personal y por ende es la imagen que los consumidores asocian a la marca que se representa, esto se logra manteniendo un cuidado personal de cada uno de los empleados, que incluye uniforme correcto, peinado, el maquillaje para las mujeres, llevar la credencial, entre otros, de esta misma forma los lugares de trabajo deben estar correctamente arreglados, nítidos, sin escombros en los escritorios, ni alimentos a vista del público, así se lograría determinar la Imagen Corporativa de la CNT-EP.

Dentro de las causas colaterales de la deserción de clientes que podría afectar a la empresa CNT EP es la poca variedad de canales que ofrece el servicio de Tv Satelital CNT, si bien es cierto, el público en general busca un amplio contenido de entretenimiento para todas las edades entre ellos el Fútbol Nacional el cual contaba la empresa CNT EP firmando un contrato con Gol TV el cual no fue respetado y el 14 de marzo del 2020 fue retirada dicha programación llevando así a CNT y Gol TV a una disputa legal que hasta la



presente fecha no han llegado a un acuerdo. (José Antonio Vedova, representante legal de GOL TV.2021)

Esta fue una y de las más fuertes causas de las cuales CNT EP no ha podido levantarse ni ha podido impedir las anulaciones masivas en el cantón Babahoyo, si bien es cierto los ecuatorianos somos fanáticos tanto del fútbol como de tv novelas y estas son probablemente las 2 mayores causas de deserciones que existen.

Actualmente ya cuentan con los canales mexicanos entre ellos el canal de las estrellas, canal pionero en tv novelas y programación de farándula visto en todo el mundo y que es de gusto de mujeres, niños y porque no de hombres.

Así mismo la competencia ha surgido con nuevas formas de ver tv no solo por antena satelital sino con el uso de internet dando una amplia programación y a precios bajos donde pueden observar desde series, noticias, deportes y películas tanto actuales como antiguas y con una búsqueda fácil de lo que queremos apreciar.

El tipo de investigación aplicada en este estudio de caso es descriptivo con el propósito de conocer la problemática y evaluar las condiciones que esta presenta durante el análisis de los resultados.

Con la aplicación de un método de investigación documental permitió establecer como base un sustento teórico y un adecuado análisis de los resultados que aportará con estrategias que permitan recuperar la cartera de clientes antiguos y a su vez en la búsqueda de nuevos.

Para la recopilación de los datos para el análisis se estableció como instrumento de investigación es la encuesta, para conocer los causales de esta problemática sin que este modifique su entorno y la observación directa con el fin de tener una mejor perspectiva del problema a estudiar.

Por último, se menciona que los usuarios tienen grandes alternativas para poder cambiar de operadora cuando alguna de los servicios o reglas del proveedor actual les resulte inoportuna, esto se ve reflejado cuando la institución dispone de nuevas políticas que conlleva a una serie de papeleos

que resultan ser molestos lo que provoca un malestar y una consideración de pérdida de tiempo a los clientes; por otro lado las personas con el cargo de asesores comerciales tienen que comunicar los datos claros y breves para así evitar o generar confusiones a los clientes y tener un método inteligente donde se economice papel formando eficacia de los recursos, se podría indicar que las gestiones que se deben de realizar sean complejas lo que provoca que los usuarios se decepcionen y se terminen viendo con referencia a la marca.

Dentro de la empresa hay algunos reglamentos internos a los cuales los propios trabajadores consideran que son innecesarias, los mismos que crean más factores negativos que positivos hacia la marca. Estas políticas empresariales son consideradas tan ineficientes, que producen que la experiencia del usuario no sea placentera y genere muchas restricciones, inclusive se prestan para dar una publicidad negativa.

Tomando en cuenta lo redactado hace referencia al conocido marketing de boca a boca, en donde se pone a consideración que una mala experiencia vivida por una persona puede ser contada y extenderse rápidamente hasta alcanzar a 3 personas más formando así una cadena en forma de bola de nieve, donde cada vez que es contada la empresa se vuelve más deficiente para los ojos de los usuarios.

Ante estas situaciones encontradas se continua a realizar un estudio del nivel del servicio de atención al cliente que posee actualmente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-EP en la Agencia Babahoyo, en donde se ha podido descubrir los inconvenientes presentados en los párrafos siguientes:

Dentro de las organizaciones se pueden encontrar un sin números de factores que provocan que la atención al cliente se de una manera más reducida provocando insatisfacción en los clientes; esto se da cuando dentro de la organización en ciertas ocasiones sus sistemas operativos no se encuentran actualizados o sus sistema caduca cada cierto tiempo provocando demoras y aglomeraciones en la fila de clientes provocando en estos molestias y enojo debido a que sus dudas no han podido ser resueltas o se tomaron más tiempo del debido para recibir una solución a su problema; referenciando a (Pérez, 2017, pág. 6) Cuando dentro de empresas comerciales se expresa el termino optimización de recursos, se refiere a la optimización máxima de los recursos,

materiales o técnicas que se usen dentro de la misma obteniendo resultados positivos y en un límite considerado; y a su vez esta optimización permite analizar en aprovechar de manera constante sus recursos para dicha empresa resulte más productiva y obtengan mejores resultados.

Los periodos de solicitudes son altos por la carencia de una persona que se encargue y que este específicamente destinado a recibir y servir de orientación a los clientes nuevos que requieren de una guía y dirección, ya que muchas veces estos no saben a qué departamento ir para dar solución a un problema que en específico que se les está presentando, esto la mayoría de las veces provoca una pérdida de tiempo tanto para el cliente como para la persona que lo atiende, además también provoca tiempos de espera innecesariamente largos para los demás usuarios que si se encuentran en el lugar correcto para la solución de sus problemas

Sin embargo, si se contara con el personal adecuado que encaminara a la empresa a cumplir con los requerimientos solicitados no existiría este tipo de conflictos y no existiría gran pérdida de tiempo con el público consumidor al momento de ir al establecimiento a separar sus turnos para ser atendidos, y esto a su vez les permitiría ser más rápido y oportuna dicha atención. Ya que así como lo expresa Forsyth, la correcta administración del tiempo dentro de los departamentos de la empresa permitirá que los clientes puedan tener una buena reseña hacia la empresa y por ende causara que aumente la rentabilidad de la misma debido a la buena fama que se le está dando y se va ganando.

Como lo menciona (Prensario, 2021, pág. 4) Dentro de una empresa u organización el tiempo de espera para que el cliente pueda ser atendido debería de ser cero, pero se está consciente que es algo casi imposible; sin embargo existen diversos planes y estrategias que permiten que dicho tiempo se reduzca y que los clientes salgan satisfechos luego de su compra debido a que su proceso fue corto dándole una satisfacción al cliente causando que un futuro regrese.

También se puede hacer mención que se encontró una ineficiente aptitud de parte de los empleados de la Agencia Babahoyo CNT-EP, lo cual perdida del

interés por parte de los clientes, incomodidades, malestares y por ende esta serie de problemas es la causante de que los usuarios se vallan con otras empresas; para (Redaccion , 2021, pág. 4), Tener conocimiento sobre la importancia de tener consumidores que se muestren comprometidos en ser fiel a sus compras es una de las claves fundamentales para que tu negocio sea próspero, es por ello que es necesario siempre tener en cuenta ideas que permitan fidelizar a estos clientes para que puedan ser consumidores y la empresa pueda generar ganancias.

Por lo expuesto anteriormente pone en mayor perspectiva el hecho de que si un usuario del servicio recibe una atención indebida por parte de un funcionario provoca que dicho cliente opte por irse a un lugar donde se sienta atendido correctamente y que su problema está siendo tomado en cuenta con el interés y predisposición deseada.

Prosiguiendo con el relato anterior se obtiene que existen ocasiones en que los encargados de atender a los clientes realizan ciertos errores que ocasionan que los usuarios procedan a plasmar la respectiva queja referente a la atención que se les brindo, pero los errores que provocan que las personas se retiren no solo se da en la atención si no también se encuentran en la zona de trabajo desordenados y desaseadas, alimentos comidos en la oficina, personal maquillándose en horas de atención, música por la oficina, distracción con el teléfono celular, conversas entre compañeros a un volumen alto y un irrespeto hacia los usuarios, provocado por medio de interrupciones o dejándolos con la palabra en la boca.

Con todo lo planteado a lo largo de este escrito se toma en consideración la falta de capacitación del personal que labora en las distintas áreas de la empresa objeto de estudio, sobre la correcta forma de tratar al usuario, la característica de atención al cliente y una inducción a los reglamentos internos de la CNT-EP, para poder mejorar y alcanzar una atención al cliente correcta que proyecte calidez, seguridad y genere una imagen corporativa correcta de la Agencia Babahoyo; como lo dictamina (Hammond, 2022, pág. 3) Generar un buen nivel de satisfacción en sus clientes es una de las opiniones que los consumidores tienen en base a algún producto, algún servicio o una marca específica; estas

opiniones de los clientes en cuanto a la experiencia que ellos tuvieron mientras se les fue atendidos es lo que definirá en un futuro si dicha empresa u organización tengan o no rentabilidad.

La forma en que se brinda el servicio al cliente es calificada como un componente indispensable y concluyente en las organizaciones que se encargan de brindar servicios; tomando en cuenta lo manifestado por (Da. Silva, 2019, pág. 1) El servicio al cliente es una de las actividades más fundamental e importante dentro de cualquier empresa u organización, puesto que el tener un conocimiento de lo que es el servicio al cliente no es necesario, sino que saber cómo utilizarlo y aplicarlo en su trabajo para que genera buenos resultados para su empresa de manera general.

Debido a esto es importante y necesario entender que, en guía a la calidad en la atención brindada al cliente, hay percepciones que vale la pena acentuar, como: la comunicación, la característica en los servicios, la atención al cliente y las destrezas de interactuar, es decir, no solo basta con considerar que se está dando un óptimo servicio, el usuario, sino que es el propio cliente quien debe darse cuenta de la calidad de servicio que está recibiendo, debido a lo detallado las organizaciones deben de tener un constante control y preocupación a las áreas que mantienen constante relación con las personas debido a que estas al ser el primer contacto representan en gran medida a la imagen corporativa, la atención al cliente optima puede considerarse como una herramienta muy poderosa y definitiva.

Basado en palabras de (Da Silva., 2018, pág. 1) La calidad en relación al servicio del cliente es gran importancia dentro de una empresa ya que permitirá que se obtenga una mejor rentabilidad económica dentro de la misma y pueda tener éxito dentro del mercado que se encuentra en movimiento.

En el siguiente cuadro se mostrarán los resultados de las anulaciones receptados por los asesores del cis Babahoyo de la empresa de telecomunicaciones CNT EP.

## **CONCLUSIONES**

La empresa CNT EP deberá actuar de inmediato para subir la cartera de cliente del servicio de tv satelital, según lo manifestado por la Jefa comercial en su plan de contingencia a parte de las visitas puerta a puerta hoy en día todo se viriliza por las redes sociales y que mejor que sus asesores publiquen las ofertas que ofrece este servicio con sus beneficios.

Los partidos Nacionales son de gran importancia para los ecuatorianos por lo que deberían solucionar los inconvenientes legales con Gol TV eso haría regresar a muchos clientes que desertaron y atraerían nuevos clientes.

El servicio técnico que realiza las instalaciones y reparaciones no debe dejar de prestar su servicio, una orden no atendida en el tiempo establecido ya da una mala imagen a la empresa y a su personal generando desconfianza en el cliente y provocando desilusión y posterior el retiro de su servicio.

La atención brindada desde el guardia con la bienvenida y direccionando a los clientes correctamente, la atención del asesor comercial siendo cortés y empático para una atención eficaz atraerán más clientes.

Si se brinda una atención y servicio eficaz estos clientes hablarán bien del servicio y atención brindada y recomendará utilizarlo por lo que es muy importante la prioridad en la atención de reclamos.

## Bibliografía

Cardozo, L. (1 de Marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de Zenvia: <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>

Chavarría, D. (21 de diciembre de 2020). *Control de calidad: 4 factores esenciales*. Obtenido de Encora: <https://www.encora.com/es/blog/control-de-calidad-4-factores-esenciales>

Da Silva, D. (28 de abril de 2021). *¿Qué es el servicio al cliente? ¿Cuál es la importancia de este servicio?* Obtenido de Zendesk: <https://www.zendesk.com.mx/blog/atencion-al-cliente-que-es/#:~:text=El%20servicio%20al%20cliente%20consiste,proceso%20de%20atenci%C3%B3n%20al%20cliente>

Da Silva., K. (22 de 08 de 2018). *¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante?* Obtenido de Negocios: <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

Da. Silva, K. (18 de 11 de 2019). *¿Por qué la calidad en el servicio al cliente es importante?* Obtenido de Negocios: <https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>

GONZALEZ, N. (2017). 7 ERRORES DE ATENCION AL CLIENTE Y COMO EVITARLOS. *MARKETING DIGITAL*.

Hammond, M. (15 de 02 de 2022). *Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla*. Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>

Millones Zagal, P. (2010). *MEDICIÓN Y CONTROL DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN UN SUPERMERCADO*.

- Núñez, V. (27 de agosto de 2021). *Importancia de tener un protocolo de atención al cliente* . Obtenido de Vilmanunez: <https://vilmanunez.com/importancia-protocolo-atencion-cliente/>
- Orozco, C. (15 de agosto de 2020). *Calidad*. Obtenido de Guia del empresario: <https://guiadelempresario.com/administracion/calidad/>
- Pérez, A. (28 de 04 de 2017). *Tácticas para la optimización de recursos*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/tacticas-para-la-optimizacion-de-recursos>
- Prensario. (14 de 07 de 2021). *¿Por qué son tan importantes los tiempos de respuesta a los clientes?* Obtenido de Prensario ti Latin America: <https://prensariotila.com/31135-por-que-son-tan-importantes-los-tiempos-de-respuesta-a-los-clientes/#:~:text=El%20objetivo%20deber%C3%ADa%20ser%20responder,en%20chat%20y%20redes%20sociales.>
- Quiroa, M. (06 de septiembre de 2021). *Proceso de calidad*. Obtenido de Economipedia: <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-calidad.html>
- Redaccion . (23 de 08 de 2021). *9 razones por las que debes mantener clientes fieles a tu marca*. Obtenido de Antevenio: <https://www.antevenio.com/blog/2021/08/mantener-clientes-fieles-a-tu-marca/#>
- Sordo, A. (31 de 05 de 2021). *Imagen corporativa: ¿qué es y en qué se diferencia de la identidad corporativa?* Obtenido de Hubspot: <https://blog.hubspot.es/marketing/imagen-corporativa>



## TABLA 1

### CUADRO DE ANULACIONES DE TV SATELITAL AÑO 2021

MESES	ANULACIONES	MESES	ANULACIONES
ENERO	20	JULIO	13
FEBRERO	15	AGOSTO	17
MARZO	25	SEPTIEMBRE	22
ABRIL	10	OCTUBRE	16
MAYO	30	NOVIEMBRE	33
JUNIO	27	DICIEMBRE	35

VALORES OTORGADOS POR SUPERVISORA DEL CIS BABAHOYO

EN el siguiente cuadro se muestran las ventas captadas por asesor del servicio de tv satelital del cis Babahoyo de la empresa de telecomunicaciones CNT EP

## TABLA 2

### CUADRO DE VENTAS DE TV SATELITAL AÑO 2021

MESES	ANULACIONES	MESES	ANULACIONES
ENERO	2	JULIO	1
FEBRERO	1	AGOSTO	2
MARZO	0	SEPTIEMBRE	2
ABRIL	3	OCTUBRE	1
MAYO	2	NOVIEMBRE	0
JUNIO	4	DICIEMBRE	3

VALORES OTORGADOS POR SUPERVISORA DEL CIS BABAHOYO

## ENTREVISTA APLICADA A LA SUPERVISORA DEL CIS DE LA EMPRESA CNT EP EN LA CIUDAD DE BABAHOYO

1. ¿Qué estrategia tiene Cnt para impedir la deserción de clientes?
2. ¿Cuál estrategia aplicara Cnt para aumentar las ventas?
3. ¿usted cree que estos planes lograrán los objetivos de subir ventas para el siguiente periodo?
4. ¿Cuál cree usted que son las causas primordiales por la deserción de clientes?
5. ¿Cuál es el número de deserciones diarias?
6. ¿Cuántas ventas al día realizan?
7. ¿La atención de su personal al cliente es la adecuada o cree usted que es uno de los causantes tanto para las pocas ventas como para el aumento en deserciones?
8. ¿La fidelidad de los clientes es muy importante para cada empresa, la CNT está brindando algún beneficio para estos clientes?
9. ¿si usted pudiera cambiar algo en CNT para aumentar los ingresos que sería?
10. ¿Estas deserciones afectaran en algún momento o ya están afectando a los colaboradores de esta empresa?

## **Análisis de la entrevista**

Al realizar la entrevista a la Jefa Comercial Provincial de Los Ríos; Ing. Lisseth Velastegui Rendón, sobre la importancia de la calidad de los servicios ofertados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, nos supo manifestar que la directiva de dicha empresa está realizando las mejoras en el servicio ya que se va ampliar las señales de tv satelital y a su vez la facilidad y promociones que van a tener los clientes de esta operadora como beneficios de cero costo de instalación al contratar un decodificador adicional, el cero costo en el alquiler por 1 año del segundo decodificador, canales en HD totalmente gratis incluidos en el valor a contratar entre otros.

La Jefa Comercial también nos supo manifestar que sus asesores realizan visita puerta a puerta en algunos sectores rurales de la provincia para dar a conocer estas promociones y llegar a toda la comunidad no solo de Babahoyo sino de la provincia para así subir los índices de ventas propuesto por la Nacional.

Cnt tiene los precios más bajos del mercado y aunque ahora existen canales por internet este servicio no llega a todos los rincones de la provincia y es ahí donde CNT pretende llegar y obtener nuevos clientes, indico la Ing. Velastegui.

La empresa de Telecomunicaciones del Ecuador CNT EP está brindando todas las facilidades para la adquisición del servicio de tv satelital con promociones que otras operadoras no ofertan según nos informa la Supervisora Velastegui.

## **Resumen**

CNT empresa de telecomunicaciones quien brinda servicios de telecomunicaciones a todo el Ecuador, entre los servicios que ofrece a la ciudadanía tenemos línea telefónica fija, internet de cobre y fibra, tv satelital en pospago y prepago y servicio móvil pospago y prepago y equipos celulares.

En años anteriores CNT se ha posesionado como líder en el mercado por las altas ventas registrado esto cambio para una de sus líneas de negocios por varios imprevistos como es en el servicio de tv satelital tanto en prepago como en pospago y es que los ecuatorianos somos fanáticos a visualizar campeonatos de futbol, telenovelas y películas variadas. Esto influye en la deserción de clientes.

Una de los principales retiros de servicios en gran cantidad se dio al momento que Gold TV decidiera no cumplir con el contrato que pacto con CNT retirando la programación del campeonato nacional, tanto hombres como mujeres y adolescentes degustan de un momento ameno ya sea entre familia o amigos de estos partidos.

Otras de las causas es la competencia que, si dispone de todos los campeonatos y en variedad de programación, además cuenta con un precio muy accesible y se puede visualizar en cualquier dispositivo ya sea móvil o tv.

CNT tendrá que ser muy creativo si desea ganar nuevamente terreno para posesionarse como uno de los mejores en el mercado.

## **Palabras claves**

Posesionado

Pacto

Competencia

Creatividad

Fanáticos

Mercado

Competencia

Variedad

Telecomunicaciones

Líder

## **Summary**

CNT telecommunications company that provides telecommunications services to all of Ecuador, among the services offered to citizens we have a fixed telephone line, copper and fiber internet, postpaid and prepaid satellite TV and postpaid and prepaid mobile service and cellular equipment.

In previous years, CNT has positioned itself as a leader in the market due to the high sales registered, this change for one of its business lines due to various unforeseen events, such as in the satellite TV service, both prepaid and postpaid, and Ecuadorians are fans. to view soccer championships, soap operas and various movies. This influences customer desertion.

One of the main withdrawals of services in large numbers occurred when Gold TV decided not to comply with the contract that it agreed with CNT by withdrawing the programming of the national championship, both men and women and adolescents enjoy a pleasant moment either with family or friends of these parties.

Another reason is the competition that, if it has all the championships and a variety of programming, also has a very affordable price and can be viewed on any device, be it mobile or TV.

CNT will have to be very creative if it wants to gain ground again to position itself as one of the best in the market.

## **Keywords**

possessed

Covenant

Competence

Creativity

fans

Market

Competence

Variety

telecommunications

Leader

## OFICINAS CNT EP CIS BABAHOYO



## CENTRO DE AENCION AL CLIENTE CIS BABAHOYO







Babahoyo, 16 de Marzo del 2022

## AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente y como máxima autoridad de CNT yo, Aracely Carolina Castro Triviño, Jefa financiera Y Soporte Provincial de Los Ríos, autorizo a la Srta. Maria Karen Dahik Solis con C.I. 120432901-3 a realizar su respectivo caso de estudio, denominado ANULACIONES MASIVAS DE TV SATELITAL EN LA EMPRESA PUBLICA CNT "CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES" DEL CANTON BABAHOYO, previo a la obtención del título de Ingeniería Comercial de la Universidad técnica de Babahoyo.

Sin otro particular me suscribo de usted.



Ing. Aracely Carolina Castro Triviño  
JEFE FINANCIERA Y SOPORTE PROVINCIAL DE LOS RIOS (e)  
CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP



## Document Information

---

<b>Analyzed document</b>	caso de estudio Karen Dahik.docx (D131219480)
<b>Submitted</b>	2022-03-22T21:39:00.0000000
<b>Submitted by</b>	
<b>Submitter email</b>	mdahik@fafi.utb.edu.ec
<b>Similarity</b>	5%
<b>Analysis address</b>	fmorales.utb@analysis.orkund.com