



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

DICIEMBRE 2021 - ABRIL 2022.

EXAMEN DE GRADO O DE FIN DE CARRERA DE CARÁCTER COMPLEXIVO

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA COMERCIAL

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

TEMA:

CALIDAD DEL SERVICIO DE INTERNET DE LA EMPRESA QUINCHE TV DE LA CIUDAD DE QUITO.

EGRESADO:

MELINA KATIUSCA MEJIA MEJIA

TUTOR:

ECO. LEDESMA ALVAREZ GERSON DAMACIO.MUFI.

AÑO 2022

INTRODUCCIÓN

La empresa Quinche TV es una entidad privada que surgió en enero del 2017, está situada al este de la ciudad de Quito en la parroquia Quinche de las calles Cayambe y Panamericana E35 frente al mercado parroquial, la organización nació a raíz de satisfacer las necesidades de los clientes, ofrece servicio en internet y tv cable por medio de fibra óptica de la más alta calidad en telecomunicaciones, con planes accesibles para cada uno de sus clientes, es excelente para las personas que realmente valoran un alto rendimiento constante en su conexión a internet.

La calidad al servicio de internet que ofrece la empresa tiene falencias al cubrir esta necesidad de servicio dentro del hogar del cliente, a menudo sufre de falta conexión en el servidor, la empresa debe proveer este servicio de manera eficiente y productiva para que logre agradar al cliente, de esta manera la organización no desarrolla suficientes métodos para abastecer a cada uno de sus clientes y cubriendo las exigencias que soliciten, además al momento de realizar la instalación la empresa realiza los cobros altos impidiendo que los nuevos clientes no adquieran el servicio.

El objetivo trazado del caso de estudio es analizar la condición actual del servicio de calidad de internet dentro empresa Quinche Tv y determinar las causas durante el transcurso, para alcanzar lo previsto, el caso de estudio tiene como línea Gestión Financiera, Administrativa, Tributaria, Auditoría y Control, de la carrera Ingeniería Comercial en el cual tiene relación con la sublínea de investigación Marketing y comercialización, referente a la Universidad Técnica de Babahoyo.

El tipo de investigación a la que se relaciona esta disertación es cualitativo y cuantitativo, porque el primero recopilar detalles de las condiciones actuales del servicio que oferta la empresa y el segundo genera datos numéricos referente al impacto de los problemas, por otra parte, el método descriptivo, evalúa la calidad de la empresa junto con la satisfacción que tiene con cada uno de los clientes, mediante un pequeño análisis de lo observado en la empresa, mientras que, la recolección de información por medio de técnicas de investigación como la entrevista y encuestas que fueron empleadas al jefe y a los clientes de la organización.

DESARROLLO

Este estudio se desarrolla en la empresa Quinche tv, es una entidad pública que nació para atender las necesidades de los clientes y brindar servicios de internet por medio de fibra óptica de alta calidad, además, ofrece transmisión por Tv cable para líneas de canales nacionales e internacionales, brindando a cada cliente un plan accesible para sus bolsillo, es adecuado para personas que realmente valoran el alto provecho continuo de la conexión a internet, especialmente para clientes que han optado por adquirir los de servicios de internet para tareas que lo requieran.

La empresa cuenta con diez trabajadores que se desempeñan como gerente, cajero, atención al cliente, técnicos de instalación, verificadores de Internet y cable, elaborando de lunes a viernes de horario de 8:00 am a 16:30 pm, el este caso de estudio se tendrá en cuenta como desarrollan las habilidades para satisfacer las necesidades de los clientes y especialmente con el servicio de internet que ofrece la empresa.

Este estudio se basa en analizar la calidad de servicio de la empresa Quinche Tv, desde el criterio de Cardozo (2021) “la calidad de servicio no es solo un diferencial competitivo, que consiste en distinguir a los competidores dentro del mercado, sino un componente de extrema trascendencia para las colaboraciones comerciales”, así el consumidor tendrá un grado de satisfacción considerable con el soporte y retornara con más frecuencia, puesto que, obtuvo calidad en su transacción, sin embargo, en la empresa Quinche Tv se evidencia que esta es deficiente, así lo manifiesta los clientes a través de las respuestas obtenidas de la encuesta, de manera que afecta en el rendimiento y perjudica la fidelización de los clientes.

Un punto fundamental es la importancia de los procesos en las áreas de atención al cliente. Así, lo establece Gavilánez (2019), “la organización lógica de personas, materiales, energía, equipos e información en actividades de trabajo diseñadas para producir un resultado final requerido, ya sea de un producto o servicio.” (p. 52). Por lo tanto, los procesos son elementos clave dentro de las organizaciones, esto significa que la satisfacción promedio está muy relacionada con las expectativas del consumidor, lo que ayuda a orientar futuras investigaciones que podrían desarrollarse, entre otras dimensiones, con mayor precisión para mejorar las estrategias de calidad del servicio u otros factores que influyen para atraer clientes a un mejor servicio de Internet.

El procesos de atención al clientes en la empresa en estudio comprende: el cliente acude a la recepción al solicitar el servicio, el empleado realiza un estudio geográfico de su ubicación luego de esto se procede a realizar el contrato para su instalación inmediata, los clientes se sienten insatisfechos por la calidad de servicio que brinda, como lo menciona (Villa, 2021) “los pasos de atención para brindar un buen servicio al cliente se deben ser accesibles con los clientes, estar bien informados, deberá actuar con amabilidad y brindar, por lo cual deberes ser hábiles en escucha y tener paciencia con los clientes”(pág. 6-10) la empresa le falta cumplir un proceso y es la falta de información que tienes los técnicos al momento de realizar la inspección.

Cada vez más la empresa Quinche Tv considera que al ofrecer Internet y otros servicios como televisión por cable, Netflix, Disney plus, etc. como un medio adicional para expandir sus negocios, ofreciendo una gama de productos a sus clientes y esto implica que deben adaptarse a las condiciones intrínsecas que la red implica. Según Elche (2019): “los métodos tradicionales de gestión no funcionarán y los clientes no exigirán lo mismo ni tendrán que ser tratados de la misma manera.” (p. 59). Esto significa que la planificación estratégica del comercio virtual es

vital y que la empresa tiene muy claro lo que va a hacer en el ciberespacio para atraer, y más importante, retener y motivar a los consumidores potenciales para que finalmente realicen transacciones de forma segura, en línea.

De acuerdo con Cipriano (2019): “ la administración es el proceso que implica la aplicación efectiva de las actividades de planeación, organización, dirección y control en las empresas utilizando de manera correcta los recursos adecuados para lograr los propósitos fijados” La empresa le falta realizar el proceso administrativo de manera eficiente, por lo cual solo aplica 3 fases del proceso administrativo, planificación, organización y dirección, es fundamental que estas fases de procesos se realicen de manera correcta y de forma secuencial, para lograr mejorar los recursos de la empresa para alcanzar los objetivos, no solo se determina sino que sean logrados de manera eficiente, permitiendo que la empresa trabaje más seguridad y organización

La actual organización de la empresa Quinche Tv ha experimentado una importante evolución en estos últimos meses, por lo que inicialmente estuvo asociada a la inspección y control de la producción obtenida. Posteriormente, el concepto de calidad se extendió a todas las fases de la vida de un producto o servicio, para lo cual se requería no solo ser adecuado al uso que se le había asignado, sino también estar a la altura e incluso superar las expectativas que los clientes habían depositado en él:

Este nuevo concepto de calidad es la denominada “calidad de servicio”, donde se entiende por servicio un conjunto de beneficios secundarios de carácter cuantitativo o cualitativo que acompañan a un beneficio primario, ya sea un producto o un servicio. (Pincay, 2020).

Por otro lado, Nogueiro (2019) la inspección se especifica como un “conjunto de actividades tales como medir, inspeccionar, probar o validar una o más características de una identidad y comprobar los resultados con los requisitos especificados para determinar si se ha logrado el cumplimiento de cada una de las características” (pág. 25-28) por lo cual la empresa realiza sus inspecciones a solicitud de los clientes de manera periódica que son vinculadas al mantenimiento y verificación de los equipos, no obstante a medida del problema que tenga el cliente dan soluciones, o en ciertos casos no la brindan, no tienen suficiente conocimiento para resolver estos problemas dejando sin reparar la solicitud del cliente, en este sentido la inspección debe ser primordial para asegurar que cada una de las piezas de un proceso, equipamiento o ambiente cumplan con los patrones de estabilidad y calidad.

Para la empresa Quinche Tv es especialmente importante emprender una serie de acciones encaminadas, entre otros aspectos, a mejorar de forma continua y simultánea la calidad, los plazos de entrega y el servicio al cliente si quieren alcanzar y mantener posiciones competitivas duraderas, especialmente si se tiene en cuenta la facilidad que ofrece la empresa Quinche Tv con la que un usuario de una página puede acceder a otra a un costo mínimo, solo con un clic y visualizar toda la gama de producto que se ofrecen.

El internet es una red de servicio que se comercializa en todo el Ecuador a raíz de satisfacer la necesidades de los clientes, la empresa Quinche tv realiza la instalación brindando servicio a internet de fibra óptica, los precios de los servicios que oferta son muy altos, debido al costo que por la instalación y el servicio prestado, esta situación existe desde hace unos años atrás en la empresa e incluso antes de que viviera la pandemia por covid-19, y como consecuencias existió una afluencia menor de clientes que contratan los servicios.

Por tanto, los precios de los productos es un factor que incide en la calidad del servicio que genera la empresa:

Para poder determinar el monto de cobro al cliente se debe realizar estadísticas que generen un porcentaje del valor de la venta que será aceptado como pago inicial, así mismo ordenar de manera correcta los pagos hacia los proveedores logrando obtener en orden los recursos monetarios. (Peralta, 2018, pág. 119)

Es decir, mientras más pequeña sea la cantidad inicial más posibilidad tendrá el cliente de solicitar el servicio a internet, sin embargo, al aumentar el precio de venta, disminuyen la cantidad de los servicios que puedan ser solicitados. Los altos cobros de instalación también dependen de la ubicación de la caja de distribución y los materiales que se va a utilizar, adicional a esto, el lugar donde se encuentra situada la vivienda que adquiriera el servicio, la empresa realiza un estudio geográfico en tiempo real, posteriormente realiza una investigación detalla de la zona más cercanas de la caja de distribución, envía la información a su nuevo cliente y depende lo lejos que este será el cobro de la instalación de internet.

Mientras que, otro de los elementos que incide en la calidad del servicio que se proporciona, son los recursos materiales suficientes de la organización así lo afirma (Castro, 2021) “Los recursos materiales son recursos o medios físicos y tangibles que le permiten a una persona u organización conseguir un definido objetivo”(pág. 27-30) , por lo tanto los recursos materiales de la empresa Quinche Tv no abastecen en los inventarios, tanto que debe ser abastecidos sea en calidad y cantidad, para poder generar un buen servicio al cliente.

Sin duda la empresa Quinche TV aparte de que ofrece servicio a internet por medio de fibra óptica también ofrece cuentas de tv cable pagadas como son Disney plus, Netflix, Fox,

directv go, Amazon, Drive prime, entre otros, estos son a proveedores que la empresa Quinche TV debe pagar para adquirir y brindar ese mismo servicio a sus clientes, de igual forma debe pagar a la empresa Nedetel S.A., esta organización vende megas para las empresas que brinda un servicio a internet que estas misma empresa les brindan servicios a sus clientes, la empresa Quinché Tv compra pocos megas y la distribución a sus clientes es de igual manera, es por eso que los clientes se ven afectados con la velocidad y pocos megas que obtienen durante el día para navegar en sus ordenadores, es causa por los poco megas que provee la empresa a sus clientes tanto que no tienen mayor velocidad para navegar en sus ordenadores .

Dentro de la empresa se encuentra materiales de baja calidad que probablemente no den un buen resultado a largo plazo, a menudo la empresa Quinche TV comprimen los precios que son motivos de obtener dichos materiales a bajo costos, algún artículo que adquirió el cliente pueda dejar de funcionar o tenga alguna falla en la instalación no obstante la baja calidad de materiales dentro de la empresa sigue presente, como consecuencia la empresa adquirió deudas de prestamistas, Bancos, por ello no logra adquirir materiales de buena calidad para realizar una eficiente instalación.

Es una cuestión fundamental tanto para el profesional de la empresa proveedora como para la empresa Quinche tv porque cualquier problema en el rendimiento de la conexión va a resultar en pérdidas de dinero y tiempo desperdiciado al cliente, sin embargo, la elección de un buen proveedor desempeña un papel importante que define en gran parte el presente y el futuro de la empresa, esta dicha organización cuenta con contrato de la empresa Nedetel S.A que provee los megas a la empresa Quinche Tv , no obstante la empresa no realiza un nuevo pedido para poder logra la satisfacción total de sus clientes.

En la actualidad el internet se ha vuelto un servicio básico donde a menudo las personas acuden a solicitar los servicios a de instalación de internet, la competencia incluye a las organizaciones que proporcionen productos y servicios semejantes con el fin de satisfacer la necesidad de los clientes, desde el criterio de Carrasco (2021): “la competitividad del sector es la clave para darle un nuevo impulso al mercado” de esta manera la empresa trata de buscar nuevas estrategias para vencer a la competencia que se ha generado dentro del mercado inalámbrico, nuevas empresas han surgido a necesidad de cubrir este servicio que en los último tiempos tiene mayor demanda

La empresa Quinche tv durante la pandemia del covid-19, empezó a obtener un mayor número de clientes y con ello generó ganancias superiores a las que venía teniendo, a causa de esto comenzaron a surgir nuevos competidores que ofrecían los mismos servicios, en ocasiones eran empresas que solamente ofrecían servicio a internet, en otras solo existían proveedores que ofrecían cuentas de tv cable, Netflix, Disney plus, Fox, directv go, Amazon, Drive prime etc. Sin embargo, ninguna ofrecía paquetes completos como lo hace la empresa en estudio.

Por otro lado, la empresa tiene problemas para distribuir los megas requeridos por cada uno de sus clientes que se rige como lo estipulado en el contrato, el cliente reclama a menudo exigiendo los megas que adquirió al realizar el contrato, es uno de los inconvenientes más habituales dentro de la empresa con conexión a la velocidad del internet, de esta manera frena que el cliente pueda disfrutar su tarde con un buen servicio deseado además algunos de los clientes de la empresa son alumnos o maestros que optan sus clases de manera virtual con la necesidad de cubrir con este servicio. Por lo tanto, genera que muchos del cliente suelen reclamar a la empresa por la falta de internet, sin embargo, el dueño de la empresa no realiza mucha inversión porque tiene deudas que pagar.

Cuando el cliente se acerca a la empresa y solicita su servicio de internet o por algún lapso de tiempo, algunos clientes suelen llamar a la empresa exigiendo que les entregue los megas que adquirieron como parte del contrato establecido, el servicio de atención al cliente le ayuda a monitorear a través de su plataforma, acudiendo a enviar a los técnicos a inspeccionar el servicio de la línea o comprobar por qué no llega la conexión de internet contratada, los técnicos realizan la inspección, tiende a decir a sus clientes la mayoría de los casos estos problemas son causados por la cantidad de dispositivos conectados y la descarga de aplicaciones que hacen que el sistema sea más lento y pesado, además no se encargan de arreglar los problemas de conexión, en algunos casos existen otros técnicos que deben participar en otra inspección.

El servicio que se ofrece se ve afectado por el direccionamientos y prioridades que establece el talento humano para el desarrollo de las actividades, desde el punto de vista de Vargas (2018): “toda empresa trata de enfatizar los esfuerzos, en conocer las necesidades de cada uno de los clientes que posee, como resultado ofrecer el mejor servicio que se adapte al interés del cliente”

Sin embargo, la empresa tiene problemas en el servicio debido a que la atención al cliente la realiza el área de ventas que no cuentan con los conocimientos necesarios para dar apertura al proceso, por otra parte, direccionan sus esfuerzos a atraer a los clientes para la adquisición de los servicios, a pesar que las estrategias utilizadas no tienen el impacto esperado puesto que se contactan con personas que ya tienen un servicio activo con otras empresas, o no tienen disponibilidad económica para hacerle frente al pago del mismo.

En lo que se refiere al personal dedicado a la instalación del servicio de internet adolecen de no tener las habilidades y conocimientos necesarios para solucionar todo tipo de problemas

que se presenten en el contexto de una conexión al servicio de internet, los técnicos deben tener el conocimiento apropiado para resolver los problemas, como menciona Cuesta (2018) “el departamento de talento humano deberá encargarse de realizar capacitaciones para los empleados, de manera que adquieran nuevos conocimientos que favorezcan a la empresa (pág. 35-37) la organización carece de estas capacitaciones tanto que la empresa no ha podido desarrollarse, este mismo departamento es el encargado de realizar una breve capacitación antes de que algún trabajador sea incorporado a la empresa, no a menudo se realizan estas dichas capacitaciones dentro de la empresa

La empresa Quinche Tv se enfocó en impulsar aspectos positivos relacionados a los servicios como: estar a la vanguardia del cambio tecnológico, la apertura al mercado internacional, rentabilidad, facilidad, rapidez y el desarrollo de la imagen; sin embargo no prioriza a los clientes como un factor determinante de la satisfacción, la definición más precisa señalada, desde la perspectiva de Acosta (2019): “un cliente externo es una persona que no pertenece a una institución, por tanto, se define como toda persona natural o jurídica cuyas necesidades deben ser satisfechas a través de la intervención de un tercero.” (p. 56). Asimismo, Rodríguez (2020): “el personal que labora en la empresa, “es el principal destinatario de la misión, visión y estrategias formuladas por la organización con el fin de lograr la satisfacción del cliente externo.” (p.24).

La investigación ha tenido en cuenta que la satisfacción surge cuando el rendimiento percibido del producto coincide con las expectativas del cliente. Por lo tanto, se acepta ampliamente que la satisfacción es la sensación de placer o decepción de una persona al comparar el rendimiento percibido de un producto con sus expectativas. Por tal motivo, se considera que la satisfacción del cliente corresponde al sabor experimentado luego de consumir

el producto o servicio entregado. Además, la calidad se describe como un equivalente a la satisfacción y superación de lo que el cliente espera del producto o servicio ofrecido para satisfacer sus necesidades, como se indica en las encuestas realizadas el grado de insatisfacción de los clientes es de un 60% se debe a la falta de conocimientos por parte de los técnicos que elaboran en la empresa, por lo tanto, el gerente debe tomar medidas con sus trabajadores.

Por otro lado, en cuanto al grado de satisfacción de los empleados se ve afectado por las acciones que desarrolla su empleador es contratado para elaborar de lunes a viernes el jefe de la empresa le exige a los empleados a elaborar los días sábados, domingos y días festivos estos días son de descanso obligatorio, como lo decreta el art.65 Ley del Trabajo (2022) Días de descanso obligatorio “Además del sábado y el domingo, son días de descanso obligatorio: 1 de enero, Viernes Santo, 1 y 24 de mayo, 10 de agosto, 9 de octubre, 2 y 3 de noviembre y 25 de diciembre” (p. 11). De la misma forma en el “art. 56.- Prohibición. - Ni aún por contrato podrá estipularse mayor duración de trabajo.” (p. 39), es decir, ningún empleado de la empresa deberá realizar horas extras que no son pagadas dentro de lo estipulado a la ley.

A pesar de lo que establece las leyes ecuatorianas el jefe de la empresa no toma en cuenta los días de descanso, por lo cual el empleado no tiene alternativa y se ve forzado a elaborar, sumado a ello, se obliga a ciertos trabajadores realizar trabajos después de sus horas ordinarias, por lo cual las horas extraordinarias no cuentan como pagos adicionales al momento de ser pagadas por ende la empresa estaría incumpliendo dichas leyes escritas en el código de trabajador que genera insatisfacción en los empleados producto del cansancio debido al exceso de trabajo e incluso sin compensación por las horas adicionales y perjudica a la hora de desenvolver sus actividades puesto que atienden a los clientes mostrando su malestar o

expresiones faciales que denotan su malestar y los clientes asumen estos no quieren atender sus necesidades.

Para la empresa Quinche Tv el Internet, uno de los principales problemas que se plantea es cómo realizar una medición de la calidad del servicio que ofrece a sus usuarios, ajena a la calidad de la propia red. Según Mateos (2019): “la calidad percibida no puede predecirse a partir de mediciones objetivas, pero existe la necesidad de buscar métodos fiables y válidos para "medir" la calidad subjetiva y vincularlos a factores objetivos que puedan aplicarse a los servicios de red.” (p.11).

Por otra parte, los instrumentos que se utilizan para medir la calidad a partir del criterio de (Vargas M. , 2020) “existe diferentes hermanitas para medir la calidad del servicio como son las encuestas online, análisis de datos y monitoreo en las redes sociales” la empresa no cumple con estas mediciones especialmente con la más fácil que es una encuesta online, arrojando información sobre la calidad que brinda, además se debe por la falta de conocimiento de los empleados que conforman esta dicha institución y por la falta de presupuesto que tiene la empresa.

Cualquier modelo por el que se evalúe dentro de la empresa Quinche Tv como la calidad del servicio no es más que una representación simplificada de la realidad, en la que se tienen en cuenta algunos de los elementos básicos que explican los niveles de calidad alcanzados por la organización desde el punto de vista del servicio, sus clientes, dejando fuera del modelo otros elementos de carácter más intangible, y por tanto más difíciles de cuantificar.

La calidad del servicio no puede tratarse de la misma manera para todos los tipos de clientes, por tanto, es necesario identificar, el segmento para el cual va dirigido:

Un estudio sobre la calidad del servicio que ofrece una empresa de Internet debe tener en cuenta que no todos los usuarios tienen los mismos requisitos, y los usuarios también pueden tener diferentes requisitos dependiendo del tipo de servicio requerido. Por lo general, un usuario doméstico no requerirá el mismo nivel de conectividad que un usuario corporativo. (Cárdenas, 2019)

Por tanto, es evidente que es necesario definir al menos dos tipos de perfiles con características y exigencias claramente diferenciadas: los usuarios particulares y los usuarios empresa. Fundamentalmente, los usuarios particulares se centran más en los servicios relacionados con el ocio y la gestión del hogar, la empresa realiza una segmentación demográfica, como tiene de conocimiento de diferenciar los tipos de nivel educativo, tamaño de la familia o diferentes tipos de ocupaciones que se puede existen, de esta manera tienen el conocimiento de poder brindar diferentes tipos de promociones hacia los clientes.

Los resultados obtenidos a partir de la realización de la entrevista aplicada al propietario-gerente de la empresa Quinche Tv, tiene ocho preguntas en base al desempeño de la organización, y determinar cómo se gestiona la organización al momento de satisfacer a todos sus clientes, también se aplicó una encuesta para los cliente de la empresa, que consiste de diez interrogantes claves para corroborar la información que detallara el jefe hacia sus clientes el objetivo de la es conocer la opinión de los clientes acerca de la calidad de servicio que brinda la empresa.

Al analizar la información que facilitó el propietario de la empresa “Quinché TV” mediante la entrevista realizada, se puede determinar que no de todos sus trabajadores están afiliados a un tipo de seguro médico, el jefe de la empresa Quinche TV asegura que solo sus

trabajadores más fieles están afiliados a un seguro ya que algunos de los trabajadores no llegan a estar más de tres meses trabajando en la empresa, dentro de la empresa el jefe trata de aplicar nuevas tecnologías para asegurar que el éxito de la empresa es lograr los objetivos establecidos y diferenciar a la empresa de la competencia y hacerla única.

La empresa Quinché TV tiene problemas de deudas que se han ido acumulando con el tiempo, estas deudas son provenientes de los bancos y de una empresa de su misma categoría, es decir de servicio de internet, en tal caso la empresa se está enfocando de resolver este problema que es el principal, otro de los problema que el jefe de la empresa está revolviendo es el problema de la calidad de internet que se veía afectado en algunos meses atrás, él ha solicitado a sus proveedores de internet por medio de un contrato que le venda más megas para que los clientes tengan una mejor señal.

El equipo técnico que es el encargado de ayudar a resolver los problemas de cada uno de los clientes que son solicitados por medio del servicio al cliente, el jefe de la empresa asegura que una de sus principales claves de sus estrategias es hacer que los servicios de la empresa sean irremplazables, para así ofrecer un servicio distinto de la oferta de la competencia, en otras palabras, el servicio de Internet que ofrece la empresa debe ser diferenciado y capaz de justificar la compra y marcar la diferencia.

Por otro lado, el total de la muestra para aplicar la encuesta fueron cien que corresponde a los clientes frecuentes de la empresa, donde se consultó referente a los servicios, velocidad de su internet a la empresa quince tv, el 40% de los encuestados, es decir casi la mayoría selecciono que la velocidad del internet que maneja la empresa es pobre es decir que los megas que da la empresa no brinda mayor velocidad mientras que el 30% de las personas que

adquirieron este servicio tienen una buena velocidad se debe a que ciertas personas tienen prioridad que otras por lo tanto estas afirman que su velocidad de internet es buena, mientras tanto que el 20% se ve afectado con un internet malo que no cubre con las necesidades que el cliente requiere por lo tanto se siente molesto por que pierde conectividad durante el día, por último el 10% corresponde a que su velocidad de internet es justa.

Dentro de la empresa Quinche TV se encontró que las desconexiones de internet son muy habituales durante el mes, en las encuestas realizadas arrojaron que el 40% de las desconexiones durante el mes son muy frecuentes es decir que en ciertas horas durante el día el cliente suele perder conexión interrumpiendo sus tareas o clases en línea, por lo consiguiente las desconexiones de internet le dificulta al cliente pasar un agradable tiempo en familia o amigos, un 40% durante el mes son frecuentes las desconexiones de internet durante el mes de servicio, en la tabla se logra observar que un 20% es ocasionalmente que el internet pueda tener fallas durante el mes.

La empresa se ha visto afectada al momento de resolver los problemas que sobrellevan los clientes es por esto que se lleva a realizar esta encuesta para saber qué tan satisfecho se encuentra el cliente al momento que los técnicos de la empresa realizan la inspección, el número total de los encuestados fue a 100 personas, el 50% contestó que está extremadamente satisfecho de resolver los problemas que tiene el cliente, mientras el 40% de los clientes es neutral al momento que la empresa trata de resolver los problemas, un 10% de los clientes quedan insatisfechos.

CONCLUSIONES

Dentro de la empresa Quinche TV se logra analizar que los clientes no obtienen mayores beneficios al momento de satisfacer sus problemas debido a que los técnicos no desarrollan métodos nuevos para poder establecer una buena conexión, aparte de esto los técnicos no se encuentran tan interesados como lo espera el cliente al momento de resolver los problemas de cada uno de sus hogares, los fallos que adquieren el cliente durante el mes son muy frecuentes, usualmente esto se debe a la saturación de la red, esto se ha ido viendo durante la cuarentena ya que hay mucha gente en casa haciendo el uso de las conexiones más de lo habitual, perdiendo así la velocidad del internet.

En este sentido, la investigación analizó la correlación entre la satisfacción promedio del cliente y la calidad del servicio de Internet que ofrece empresa Quinche TV y los proveedores de la empresa. El estudio de caso se limitó a mejorar el servicio para obtener más clientes para la empresa, por otro lado la empresa no mantiene sus cuentas activas en lo que son; las redes sociales o en su página de web por lo tanto el cliente no se informa si hay nuevas actualizaciones o promociones.

El estudio realizado en la empresa Quinche Tv pone de manifiesto la dificultad de “medir” la calidad percibida por el usuario, ya que además de ser muy subjetivo, en ella influyen factores como el coste asociado y la tarea realizada. Ante esta dificultad, en estos modelos se crea una realidad modificada en lugar de hacer lo contrario, es decir, una adaptación de los modelos a los hechos reales. Un gran dilema, de los clientes es que muchas veces no les llega los megas contratados por desconocimiento de su uso, a lo que se puede observar que pese a que la

empresa cumple con lo ofrecido los clientes no conocen en su totalidad el manejo pues piensas que la velocidad será igual sin importar los equipos conectados y lo que estén desarrollando.

Una vez presentados los resultados de las diferentes causas, se han propuesto tres alternativas de solución que consisten en el plan de mejora, la capacitación y la caracterización de la atención al cliente, dando como resultado la aplicación del plan de mejora donde se le dará una Pronta respuesta a las consultas, quejas y reclamos de la empresa Quinche Tv. Durante la realización del plan de formación y la puesta en marcha del incentivo, se espera que el personal tenga mejores herramientas y conocimiento para lograr el objetivo de un buen servicio, así como la motivación para brindar un servicio personalizado eficaz.

BIBLIOGRAFÍA

- Acosta Véliz, M. S. (2019). *La admistracion de ventas. Área de innovacion y desarrollo, S.L.*
- Cardozo, L. (1 de marzo de 2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Zenvia.* Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Carrasco, Y. (2021). *La Competitividad Empresarial en la PYME: retos y alcances.* Perú.
- Castro, G. (2021). *Administracion de recursos materiales en las empresas.* ECOI.
- Cipriano, A. (2019). *Proceso Administrativo.*
- Congreso Nacional. (26 de marzo de 2022). (s/f). *Codigo del trabajo.* Obtenido de Gob.ec.: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Trabajo-PDF.pdf>
- Cuesta, A. (2018). *Gestion del talento humano y del conocimineto.* Ediciones ECOE.
- Gavilánez, F., & Ortiz, S. (2019). *Satisfacción de calidad de servicio para medir la relación que existe entre el cliente interno y el cliente externo.*
- Larrañaga, E. (2019). *La influencia del hábito lector en el empleo de internet: un estudio con jóvenes universitarios.* Investigación bibliotecológica, 33(79), 51-66.
- Nogueiro, R. (2019). *Gestion de calidad.* ECEP.
- Peralta, G. N. (Agosto de 2018). *Políticas de créditos y cobranzas y la liquidez en la empresa Gráfica Biblos SA Año 2016-2017.* Obtenido de

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/609/NORMA%20PERALTA%2C%20GAMBOA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pincay, Y. M. (2020). Gestion de Calidad en el servicio al cliente. 27 de Julio del 2020. *Revista científica de las ciencias*, 50.

Rodríguez, A. (7 de Septiembre de 2020). Mejorará el servicio de internet. *¿Cómo mejorar la velocidad de Wifi en casa?*, pág. 14.

Vargas, L. (Mayo de 14 de 2018). *Plan estratégico para incrementar las ventas de una empresa*.
Obtenido de (Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Vargas, M. (2020). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* . Ecoe.

Villa, P. (2021). *Manual de atencion de clientes y usuarios*. Profit.

ANEXOS**Anexo 1 Carta de autorización**

Babahoyo, 14 de Marzo del 2022

Sr(a)

Tnlga. Diana Patricia Mejia Contreras

Administradora de la Empresa Quinche TV

En su despacho.

De mis consideraciones:

Yo: **Mejia Mejia Melina Katusca**, con cédula de identidad **120769698-8**, estudiante de la Universidad Técnica de Babahoyo de la Facultad de Administración, finanzas e informática, carrera de Ingeniería Comercial, matriculada en el proceso de titulación periodo noviembre 2021 – abril 2022, le solicito a usted de la manera más comedida se sirva autorizar a quien corresponda se proceda otorgarme el permiso respectivo para realizar mi Caso de estudio denominado **Calidad del Servicio de Internet de La Empresa Quinche Tv de la Ciudad de Quito** el cual es requisito indispensable para poder titularme.

Esperando una respuesta favorable quedo de usted muy agradecida.

Muy atentamente

Melina Mejia M.**Melina Katusca Mejia Mejia****120769698-8**
0942888670
Diana Patricia Mejia

Autorizado

14-03-2022.

Anexo 2 Informe Urkund



Document Information

Analyzed document	MEJINA_MEJIA_Comercio_2022.pdf (D131849598)
Submitted	2022-03-28T22:27:00.0000000
Submitted by	
Submitter email	mmejia@fafi.utb.edu.ec
Similarity	0.5%
Analysis address	fmorales.utb@analysis.orkund.com

Anexo 3 cuestionario de entrevista

Entrevista dirigida al dueño de la Empresa Quinche Tv ubicada en la Ciudad de Quito.

Objetivo: Conocer de manera interna de cómo opera la empresa tanto para los trabajadores como para los clientes

1. ¿Qué piensa sobre las quejas que se obtienen por parte de los clientes debido a la falta de conectividad de cada uno de ellos?

2. ¿Cuál es el problema que se está resolviendo dentro de la empresa?

3. ¿Qué proveedores tienen pensado en comprar megas para lograr la satisfacción total de sus clientes?

4. ¿Cuántos departamentos mantiene la empresa y cuál tiene mayor dificultad?

5. ¿Qué nivel de satisfacción le brinda al cliente al momento de resolver los problemas?

6. ¿Qué estrategias utilizaría para dominar a la competencia del mercado?

7. ¿Los empleados de la empresa reciben remuneraciones o está afiliado a un servicio de salud?

8. ¿Estaría usted dispuesto a comprometerse en el mundo del marketing digital para promover sus servicios?

Anexo 4: Respuestas obtenidas de la entrevista

Tabla 1

Resultado de la entrevista realizada al propietario de la empresa “Quinche TV”

Orden	Preguntas	Datos relevantes encontrados
1.	¿Qué piensa sobre las quejas que se obtienen por la falta de conectividad?	Se realizara nuevas medidas de estrategias para mejorar la calidad de conectividad
2.	¿Qué problema se está resolviendo en la empresa?	Se resuelven problemas sobre la calidad de internet
3.	¿Qué proveedores tiene pensado en solicitar megas?	Tiene planificado en realizar un nuevo contrato con la empresa Nedetel S.A.
4.	¿Qué tipos de departamentos tiene la empresa y cuál es el de mayor dificultad?	La empresa no cuenta con una distribución solo consta de distintas oficinas, la sección que más se dificulta son las ventas
5.	¿Cómo calificaría el nivel de satisfacción que le brinda al cliente?	Maneja bien la atención al cliente, pero el técnico no logra satisfacer sus exigencias.
6.	¿Cuáles son su estrategia para dominar la competencia?	Siendo irremplazable la atención de los clientes, para lograr un servicio distinto de la competencia
7.	¿Dentro de la empresa los empleados están afiliados a un servicio de salud?	Solo a los empleados más fieles tienen seguro medico
8.	¿Qué piensa sobre el marketign digital y estaría dispuesto a promover sus servicios?	El marketing digital logra fidelizar a los clientes, es muy seguro que la empresa comience a promocionar sus servicios por este medio.

Fuente: entrevista aplicada al jefe de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejía Mejía Melina Katusca

Anexo 5: Respuestas obtenidas de la encuesta

Encuestas esta dirigida al cliente de la Empresa Quinche Tv

Tabla2

Tiempo en conocer los servicios

Detalle	Frecuencia	%
Recientemente	35	35%
Hace un mes	25	25%
Menos de un año	10	10%
Más de un año	8	8%
No la conocía	22	22%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 3

Recomendación al servicio de internet y tv cable

Detalle	Frecuencia	%
Probable	15	5%
Muy Probable	5	37%
Algo Probable	30	20%
Poco Probable	20	1%
Nada Probable	30	3%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 4

La velocidad del internet de la empresa

Detalle	Frecuencia	%
Muy buena	0	0%
Buena	25	25%
Malo	38	38%
Justa	14	14%
Pobre	23	23%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 5*Desconexiones de internet durante el mes*

Detalle	Frecuencia	%
Muy frecuente	39	39%
Frecuentemente	37	37%
Ocasionalmente	20	20%
Raramente	1	1%
Nunca	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 6*Motivo de llamada al servicio de cliente*

Detalle	Frecuencia	%
Lento el wi-fi	25	25%
No tiene todos los megas	30	30%
No le llega suficiente señal	15	15%

Pierdo la señal de internet muy a menudo	20	20%
Otros	10	10%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 7

Atención recibida por parte del servicio al cliente

Detalle	Frecuencia	%
Muy buena	27	27%
Buena	40	40%
Mala	20	20%
Justa	10	10%
Pobre	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa “Quinché TV”

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katusca

Tabla 8

Grado de satisfacción al momento de resolver problemas

Detalle	Frecuencia	%
Extremadamente satisfecho	0	0%
Satisfecho	50	50%
Neutral	40	40%
Insatisfecho	10	10%
Extremadamente insatisfecho	0	0%

Total	100	100%
-------	------------	-------------

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa "Quinché TV"

Elaborado por: Mejía Mejía Melina Katusca

Tabla 9

Interés de resolver los problemas los de soporte técnico

Detalle	Frecuencia	%
Tan interesado como lo esperaba	5	5%
Muy interesados	25	25%
Interesados	30	30%
Ningún interés	35	35%
Desinteresado	5	5%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa "Quinché TV"

Elaborado por: Mejía Mejía Melina Katusca

Tabla 10

Experiencia de los clientes acerca del servicio a internet

Detalle	Frecuencia	%
Muy buena	10	10%
Buena	22	22%
Mala	45	45%
Justa	20	20%
Pobre	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa "Quinché TV"

Elaborado por: Mejía Mejía Melina Katusca

Tabla 11

Como se enteraron los clientes de los servicios de la empresa Quinche Tv

Detalle	Frecuencia	%
Vecino/ amigo/ familiar	10	10%
Volantes	27	27%
Directo de la empresa	40	40%
Carro promocionales	20	20%
otros	3	3%
Total	100	100%

Fuente: Resultado de los clientes que adquirieron el servicio de la Empresa "Quinché TV"

Elaborado por: Mejia Mejia Melina Katiusca

Anexo 6: Evidencia fotográfica

Ilustración 1. Exteriores de la empresa



Ilustración 2. Interior de la empresa