



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN
DICIEMBRE 2021 – ABRIL 2022

EXAMEN COMPLEXIVO

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:

INGENIERO EN SISTEMAS

TEMA:

**ANÁLISIS Y ESTUDIO DE FACTIBILIDAD PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA
NORMA ISO 9001 EN LA EMPRESA RED-NUEVA CONEXIÓN S.A.S**

AUTOR:

LUIS LEONEL SUAREZ MINA

TUTORA.

FERNANDEZ TORRES ANA DEL ROCÍO

MARZO, 2022

RESUMEN

El presente proyecto investigativo es de tipo descriptivo y se enfoca sobre el análisis y factibilidad estudio para la implementación de la Norma ISO 9001 en la empresa Red Nueva Conexión del Cantón San Francisco de Puebloviejo de la Provincia de Los Ríos.

La finalidad de esta investigación es mejorar y optimizar los procesos de calidad de la empresa y a su ayudar a mejorar la calidad del servicio a los clientes de la misma.

La población que se tomó para realizar la encuesta es de catorce clientes entre los cuales siete son antiguos y siete son nuevos, con esta pequeña muestra que se tomó como referencia se pretende conocer la opinión general de todos los clientes de la empresa. Con los resultados que se obtuvieron de los encuestados se realizó un análisis el mismo que sirvió para dar conclusiones y recomendaciones a la empresa Red Nueva Conexión.

Los resultados obtenidos en la encuesta ayudaron a demostrar las falencias que tiene la empresa, entre estas la que más se destacan son la falta de eficiencia y agilidad de los colaboradores y la urgente mejora de calidad de servicio; es por ello que se consideró que en la empresa es necesario implementar la Norma ISO 9001 la misma que ayudara a mejorar la calidad de los procesos y la atención al cliente.

Palabras claves: Análisis, Factibilidad, Normas ISO 9001, Calidad de Procesos

ABSTRACT

This research project is descriptive and focuses on the analysis and study for the implementation of the ISO 9001 Standard in the company Red Nueva Conexión of the San Francisco de Pueblo Viejo Canton of the Los Ríos Province.

The purpose of this research is to improve and optimize the quality processes of the company and to help improve the quality of service to its customers.

The population that was taken to carry out the survey is fourteen clients, among whom seven are old and seven are new, with this small sample that was taken as a reference, it is intended to know the general opinion of all the clients of the company. With the results obtained from the respondents, an analysis was carried out, which served to give conclusions and recommendations to the company Red Nueva Conexión.

The results obtained in the survey helped to demonstrate the shortcomings that the company has, among these the ones that stand out the most are the lack of efficiency and agility of the collaborators and the urgent improvement of service quality; That is why it was considered that in the company it is necessary to implement the ISO 9001 Standard, which will help improve the quality of the processes and customer service.

Keywords: Analysis, Feasibility, ISO 9001 Standards, Process Quality

INTRODUCCIÓN

Las empresas cada día buscan mejorar frente a la gran competitividad existente hoy en día sobre todo en la parte de la tecnología y aplicaciones de normas.

La norma ISO 9001: 2018 aplicada a empresas mejora los procesos competitivos.

Por lo tanto, el presente análisis y estudio de factibilidad se realiza para que la empresa Red Nueva Conexión S.A.S, que desea mejorar estos procesos y verificar si es factible aplicar la norma

“La Norma ISO 9001: 2018 es muy importante y reconocida a nivel nacional e internacional por los beneficios que les proporciona hoy en día a las empresas de diferentes localidades del país haciendo referencia al Sistema de Gestión de Calidad” (Vasquez , Castillo, & Pluas , 2017).

Esta norma se utiliza a nivel mundial en cuanto a lo referente a la gestión de calidad, ayuda esta norma a controlar y gestionar la calidad de los procesos con el fin de garantizar un desempeño eficaz y consistente.

Implementarla es un guía que permite a las empresas desarrollar un sistema de gestión de calidad. Ayuda a mejorar continuamente a la empresa y esta mejora ayuda a que los clientes se sientan mejor atendidos y satisfechos con el servicio que están adquiriendo. Esta norma es aplicable para todas las empresas independientemente de su tamaño o actividades que realicen.

La empresa Red Nueva Conexión S.A.S. fue creada en el año 2021, con la finalidad de brindar soporte técnico de redes de computación, ISP, equipos informáticos y mantenimientos de softwares es por ello que partiendo de esta se ve la necesidad de analizar la implementación de un Sistema de Gestión de calidad, basado en la normativa ISO 9001: 2018, para mejorar la calidad de servicio que la empresa ofrece.

“La calidad proporcionada en el producto o servicio que las empresas realizan determinan la imagen de la empresa ante los clientes” (Navarrete & Campoverde, 2018).

La técnica que se implementó en esta investigación fue la encuesta la misma que estuvo conformada por un cuestionario, a través de esta herramienta se pudo recopilar la información necesaria para el análisis que se está realizando.

Por lo tanto, se aplica la línea y sublínea desarrollo de sistemas informáticos de la carrera de Ingeniería en Sistemas de la Universidad Técnica de Babahoyo.

Además, la presente investigación es relevante y la línea de investigación que emplea es sistemas de información y comunicación, emprendimiento e innovación y la sublínea redes y tecnologías inteligentes de software y hardware.

DESARROLLO

Para la elaboración de esta investigación se ha revisado de algunos documentos tales como tesis, artículos científicos y de documentos de Scielo, Redalyc, Google Académico y Latindex; los mismos que servirán para la realización de los antecedentes.

“Con millones de certificados emitidos en el mundo, la ISO 9001: 2018 es la norma más reconocida, demandada y aceptada en el mundo empresarial a nivel internacional” (ISBconsultoria, 2021).

Historia y cambios de la Norma ISO 9001

En estos tiempos la Norma ISO 9001 es una de las que goza de mayor prestigio e importancia al momento de gestionar la calidad de los procesos y millares de empresas la adoptan y cumplen los requisitos que esta demanda para mejorar los sistemas de gestión y mejorar la calidad de los servicios que prestan al consumidor final. Es por ello que todo el prestigio que tiene la Norma ISO 9001 es debido a las exhaustivas revisiones a la que ha sido sometida y también por el proceso de transformación y adaptabilidad que tiene es que puede ser aplicada a cualquier empresa sin importar a que se dedica esta.

Es por ello que en breves palabras presentaré como fue la evolución de la Norma 9001 a través del paso del tiempo:

1987: Fue el nacimiento de la Norma ISO 9001

En el año de 1987 hace su primera aparición la Norma ISO 9001, la cual para ese entonces estaba incluida dentro de la Norma ISO 9000 esta era la encargada de generar estándares de control de calidad. Esta norma en sus inicios era muy reducida y limitada, pero sirvió como base para la norma como la conocemos en la actualidad.

1994: Fue la primera revisión de la Norma ISO 9001

En esta primera revisión no se dieron cambios importantes dentro de la Norma, pero si se pudo destacar que era una de las más reconocidas, ya que para ese entonces aproximadamente 45.000 empresas a nivel mundial ya contaban con la certificación de la Norma ISO 9001.

2000: Fue cuando mejoraron los principios de gestión de calidad

Fue desde el año 2000 que a la Norma ISO 9001 empieza a ser sinónimo de la Gestión de Calidad, también en este año se da la aparición de los 8 principios básicos para la gestión de calidad.

La norma ISO 9001:2000 no solamente incorporó un cambio en su nombre sino un cambio radical haciendo mucho énfasis en la efectividad del sistema de gestión de la calidad y el mejoramiento del desempeño de las organizaciones.

2008: Fue la penúltima actualización de la ISO 9001:2008

En este año se dio la revisión de la norma y se hacen cambios más que todo con el fin de facilitar su implementación sin perder su enfoque en la mejora de procesos de calidad.

“La Norma ISO 9001:2008 usaba el término “producto” para incluir todas las categorías de salidas” (ISO, 2018).

2015: Fue la última actualización ISO 9001:2015

En esta última actualización de la Norma ISO 9001 se hicieron cambios estructurales importantes donde se implementó un enfoque basado en riesgos y oportunidad de la institución. En esta revisión uno de los principales objetivos mejorar la satisfacción del cliente.

Implementar un Sistema de Gestión de la Calidad que se ajuste al estándar de la norma ISO 9001 es un valor añadido para cualquier tipo de organización. El principal objetivo de estos sistemas de gestión es alcanzar la satisfacción del cliente y lograr la calidad en los productos, servicios y procesos internos a través de la mejora continua. Así pues, esto tendrá una repercusión positiva en la eficacia y en la reputación de la organización en general. (ISBconsultoría, 2021)

En la investigación se ha utilizado la siguiente metodología:

Se elige la metodología descriptiva ya que esta nos permite analizar e identificar la factibilidad de implementar la Norma ISO 9001: 2018 en la empresa Red Nueva Conexión S.A.S, para recolectar los datos se diseñó un cuestionario, el mismo que servirá para llevar a cabo la encuesta y posteriormente analizar los datos obtenidos.

En la actualidad la empresa tiene 168 clientes que serían nuestra población, para determinar el tamaño de la muestra se realizó a que serían los clientes a los que se van a encuestar, se procedió a realizar los cálculos con el 95% de nivel de confianza, 10% de margen de error y así se obtuvo el tamaño de la muestra de 62 personas.

La encuesta estructura consta de 5 preguntas, este tipo de encuesta permite que el encuestado responda algo en concreto y no se extiendan en sus respuestas.

Según los resultados de la metodología aplicada se logró recolectar información relevante también esta fue tabulada y procesada, con esta información se procedió a tablas y graficas estadísticas con la finalidad de comprender de mejor manera la información.

El análisis de los resultados es el siguiente:

- Los clientes de la empresa Red Nueva Conexión S.A.S. en su mayoría están de acuerdo con que la empresa ponga en marcha nuevos proyectos con la finalidad de que esta tenga una mejor continua en los servicios.
- Los clientes también mediante la encuesta dieron a conocer su disconformidad en la atención al cliente con la que cuenta la empresa, muchos clientes sugirieron que deben de mejorar el servicio al cliente ya que lo catalogan como pésimo.
- En cuanto a la servicio que ofrece la empresa la mayoría de encuestados concluyeron que el servicio de internet que ofrece la empresa es de buena calidad y que si satisface sus necesidades como clientes.
- Por otro lado, mediante la encuesta se pudo evidenciar de que los clientes piden que el personal encargado de conectar y dar soporte a los usuarios debe de ser más eficiente y ágiles en sus labores.
- A través de la encuesta también se pudo observar que los clientes de la empresa están satisfechos con el servicio de internet que están dispuesto a recomendarlos con potenciales clientes.

Factibilidad

Factibilidad Operacional/ Servicio

Dentro de la empresa Red Nueva Conexión S.A.S, pude observar que cuentan con 7 personas las mismas que son las encargadas de realizar las operaciones concernientes al soporte de redes empresariales, soporte a las instalaciones en los domicilios de los clientes y también tienen un equipo de personas encargadas de hacer las instalaciones de internet.

En el área de atención al cliente pude evidenciar que existe un déficit de personal ya que solo cuentan con una persona que es la encargada de hacer los cobros, atender a los clientes y coordinar al personal. En esta área se requeriría mínimo contratar otra persona que ayude con las tareas de atención al cliente.

Tabla 1: Descripción de las personas que trabajaran en la parte operativa

| NOMBRES | CARGOS | EXPERIENCIA RELACIONADA A LA PROPUESTA |
|-----------------------------|---------------------|---|
| Manuel Tandazo | Gerente | <ul style="list-style-type: none">- Administración de empresas.- Marketing y Publicidad |
| Diego Vergara | Atención al Cliente | <ul style="list-style-type: none">- Relaciones Humanas- Ofimática- Manejo de Archivos |
| Christopher Zambrano | Operaciones | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de Sistemas- Base De Datos- Administración de Redes- Telemática |
| Jordán Plaza | Operaciones | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de Sistemas- Redes |
| Humberto Barco | Operaciones | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de Sistemas- Redes- Programación |
| Byron Elizondo | Operaciones | <ul style="list-style-type: none">- Manejo de Sistemas- Atención al cliente- Redes |
| Irvin Mina | Operaciones | <ul style="list-style-type: none">- Programación- Soporte técnico |

| | | |
|--|--|-----------------|
| | | - Base de datos |
|--|--|-----------------|

Tabla 1: Descripción de los empleados.
Elaborado por: Luis Suarez Mina

Factibilidad técnica

En la empresa Red Nueva Conexión S.A.S., dentro de sus instalaciones cuenta en el área de atención al cliente con una computadora portátil, teléfono convencional, impresora y una persona encargada de atender a los clientes.

También tiene el área de sistemas que es la que se encarga de los trabajos y servicios que brinda la empresa, esta área está compuesta por 5 trabajadores los cuales son los encargados de dar soporte y de realizar instalaciones, aquí se encuentran 2 servidores, 3 computadoras de escritorio, equipos para conexión de fibra óptica, racks, insumos entre otras cosas.

Por último, tienen el área de gerencia la misma que está a cargo del dueño de la empresa él es el encargado de tomar las decisiones, estrategias y diseñar el marketing, en el área cuenta con una computadora de escritorio, teléfono convencional, sistema de videovigilancia e impresora.

Es por ello que puedo evidenciar que es factible la implementación de la Norma ISO 9001: 2018 ya que la empresa cuenta con los equipos necesarios.

Tabla 2: Descripción Técnica

| TIPO | DESCRIPCION | LUGAR EN AL EMPRESA | ESTADO |
|-------------------|---|----------------------------|---------------|
| PORTATIL 1 | Core i5, 8gb ram, Disco solido 500gb. | Gerencia | Excelente |
| PORTATIL 2 | Core i5, 8gb ram, Disco solido 500gb. | Atención al cliente | Excelente |
| PC 3 | Core i3, 4gb ram, Disco solido 1tb. | Área de sistemas | Excelente |
| PC 4 | Core i7, 12gb ram, Disco solido 500gb. | Área de sistemas | Bueno |
| PC 5 | Core i5, 8gb ram, Disco solido 1tb. | Área de sistemas | Regular |

| | | | |
|--------------------|---|---|-----------|
| SERVIDOR 1 | Intel Xeon, 60gb ram, Disco solido 10tb. | Área de sistemas | Excelente |
| SERVIDOR 2 | Intel Xeon, 60gb ram, Disco solido 10tb. | Área de sistemas | Bueno |
| RACKS | Capacidad 3 servidores | Área de sistemas | Excelente |
| TELEFONO 1 | Digital | Gerencia | Excelente |
| TELEFONO 2 | Digital | Atención al cliente | Excelente |
| CAMARAS | Dvr, 4 cámaras, 1tb. | Gerencia, Atención al cliente, Área de sistemas y exteriores. | Bueno |
| IMPRESORA 1 | Epson L3110 | Gerencia | Regular |
| IMPRESORA 2 | Epson L3110 | Atención al cliente | Excelente |
| INSUMOS | Fibra Óptica, Fusionadora, Conectores | Área de Sistemas | Excelente |

Tabla 2: Descripción Técnica.
Elaborado por: Luis Suarez Mina.

Factibilidad económica

La empresa tiene un activo considerable y está en constante crecimiento a nivel de mercado se expanden en el territorio para llegar con sus servicios a nuevos lugares, también están en constante crecimiento infraestructural, tienen la tecnología necesaria y por lo tanto son una empresa que va creciendo exponencialmente por lo tanto los ingresos de dinero les permiten adoptar la Norma ISO 9001. 2018 dentro de la organización.

A partir de lo anterior, se elabora un presupuesto para la implementación de la Norma ISO 9001: 2018 en la empresa Red Nueva Conexión S.A.S.

Tabla 3: Descripción Económica

| Aspecto | Descripción | Costo |
|----------------|--------------------|--------------|
|----------------|--------------------|--------------|

| | | |
|--|--|--------|
| Capacitador de alta dirección y trabajadores en general | Capacitación sobre la ISO 9001: 2018 y la función de cada quien en su aplicación | \$1000 |
| Certificación ISO 9001: 2018 | Certificación en la Norma ISO 9001: 2018. | \$5000 |
| Recursos Materiales | Proyector, 4 resmas de papel, bolígrafos, carpetas, local, pantalla de proyección. | \$750 |
| Logística | Transporte, Hospedaje, alimentación. | \$300 |
| Total | | \$7050 |

Tabla 3: Descripción económica.
Elaborado por: Luis Suarez Mina

Factibilidad jurídica y legal

La empresa Red Nueva Conexión es de tipo S.A.S, Se estas son empresas se denominan Sociedad por Acciones Simplificada y se conforman por unas o más personas jurídicas o naturales, a través de un trámite simplificado de manera gratuita y su popularidad ha aumentado porque facilitan su creación y se disminuyen los procesos y tramites.

La empresa está constituida bajo una sociedad S.A.S. según La Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2020-000000 Emitida por La Superintendencia De Compañías, Valores Y Seguros Dirección Nacional De Consultas Y Desarrollo Normativo:

Artículo 1: Personalidad jurídica independiente de la sociedad por acciones simplificada. - La sociedad por acciones simplificada, una vez constituida, tiene personalidad jurídica independiente de sus accionistas.

El principio de existencia jurídica de la sociedad por acciones simplificada es la fecha de inscripción del documento constitutivo en el Registro de Sociedades de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros.

Artículo 2: Responsabilidad limitada de los accionistas. - Los accionistas de una sociedad por acciones simplificada solamente serán responsables hasta por el monto de sus respectivos aportes.

Sin embargo, de acuerdo con la Ley, el o los accionistas podrán renunciar de manera expresa y por escrito al principio general de responsabilidad limitada en este tipo de compañías.

La renuncia a la responsabilidad limitada se podrá plasmar en el estatuto social o mediante comunicación expresa dirigida al representante legal de la sociedad, debiendo en este último caso, entregarse dicha renuncia a la sociedad por cualquier medio, físico o digital, la misma que se archivará en los registros sociales. (SUPERINTENDENTE DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS, 2020)

CONCLUSIONES

Según las metodologías aplicadas y los datos que se recopilaron a través de la encuesta realizada a los 62 clientes de la empresa Red Nueva conexión se concluye, que un considerable número de clientes se sienten inconformes con la calidad atención al cliente, pero a pesar de este porcentaje de inconformidad si recomiendan a la empresa con nuevos posibles clientes, también se pudo evidenciar que hay que realizar mejoras en la calidad del servicio que brindan y que hay que tomar correctivos en cuanto a la capacitación del personal.

También se puede evidenciar que la Norma ISO 9001: 2018 de implementarla en la empresa va a ayudar a mejorar la calidad de los procesos que se llevan a cabo en la empresa y esta optimización ayudara a brindar un mejor servicio a los clientes.

Podemos decir que, es factible aplicar la norma pues los recursos económicos, tecnológicos operativos y legales apoyan a la realización de esta aplicación de normativa.

Dentro de la empresa se pudo apreciar según la investigación que no hay un organigrama definido es por ello que hay áreas de la empresa en donde faltan trabajadores para suplir eficientemente las necesidades de los clientes.

Se recomienda por el bienestar y continuidad del negocio que se aplique la norma ISO 9001: 2018 en la empresa Red Nueva Conexión S.A.S.

BIBLIOGRAFÍA

- Avila, O., & Anguisaca, J. (Julio de 2012). *ESTUDIO DE FACTIBILIDAD BASADO EN LA APLICACIÓN DE LA NORMA ISO 9001:2008 EN EL AREA DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO DEL NEGOCIO MOTO REPUESTO LONCIN*. Obtenido de file:///C:/Users/CHRISTOPHER%20ZAMBRANO/Downloads/ESTUDIO%20DE%20FACTIBILIDAD%20BASADO%20EN%20LA%20APLICACI%20C3%93N%20DE%20LA%20NORMA%20ISO%209001%202008%20EN%20EL%20AREA%20DE%20SERVICIOS%20DE%20MANTENIMIENTO%20DEL%20NEGOCIO%20MOTO%20REPUESTO%20LONCIN.pdf
- ISBconsultoria. (23 de Septiembre de 2021). *La evolución y adaptación continua de la norma ISO 9001 a lo largo de los años*. Obtenido de <https://isbconsultoria.com/actualidad/evolucion-y-adaptacion-de-la-norma-iso-9001/#:~:text=1987%3A%20Nace%20la%20norma%20ISO,que%20hoy%20en%20d%C3%ADa%20conocemos>.
- ISO. (2018). *NORMA INTERNACIONAL ISO 9001*. Obtenido de <http://www.itvalledelguadiana.edu.mx/ftp/Normas%20ISO/ISO%209001-2015%20Sistemas%20de%20Gesti%C3%B3n%20de%20la%20Calidad.pdf>
- Navarrete, J., & Campoverde, W. (2018). *Propuesta para el diseño del sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2015 en una empresa del sector del transporte*. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/28286>
- SUPERINTENDENTE DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS. (Febrero de 2020). *Resolución No. SCVS-INC-DNCDN-2020-000000*. Obtenido de <https://portal.supercias.gob.ec/wps/wcm/connect/04093b18-ede1-4bd9-abb7-75aaa1bf8291/REGLAMENTO+SAS.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=04093b18-ede1-4bd9-abb7-75aaa1bf8291>
- Vasquez , C., Castillo, L., & Pluas , E. (Septiembre de 2017). *La Norma Iso 9001-2015: Recursos y el beneficio para las Pymes del sector comercial del cantón Milagro*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/3764>

ANEXOS

**ENCUESTAS REALIZADA A LOS CLIENTES DE LA EMPRESA RED NUEVA
CONEXIÓN S.A.S.**

1.- ¿Usted considera que para brindar un buen servicio de internet se requiere la puesta en marcha de otros proyectos dentro de la empresa RED NUEVA CONEXIÓN para la mejora continua del mismo?

| ALTERNATIVA | |
|--------------------|--|
| SI | |
| NO | |
| TAL VEZ | |

2.- ¿Indique en que área considera usted que se debe implementar estos proyectos en la empresa RED NUEVA CONEXIÓN?

| ALTERNATIVA | |
|---------------------|--|
| CALIDAD DE SERVICIO | |
| INFRAESTRUCTURA | |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | |

3.- ¿La empresa RED NUEVA CONEXIÓN satisface de la mejor manera sus necesidades como cliente?

| ALTERNATIVA | |
|--------------------|--|
| Si | |
| No | |
| Tal Vez | |

4.- ¿Estas satisfecho con la eficiencia y agilidad del personal de la empresa RED NUEVA CONEXIÓN?

| ALTERNATIVA | |
|--------------------|--|
| Si | |
| No | |

5.- ¿Recomendaría a la RED NUEVA CONEXIÓN con otros potenciales clientes?

| ALTERNATIVA | |
|--------------------|--|
| Si | |
| No | |

**DATOS OBTENIDOS DE LA ENCUESTAS REALIZADAS A CLIENTES DE
LA EMPRESA RED NUEVA CONEXIÓN S.A.S.**

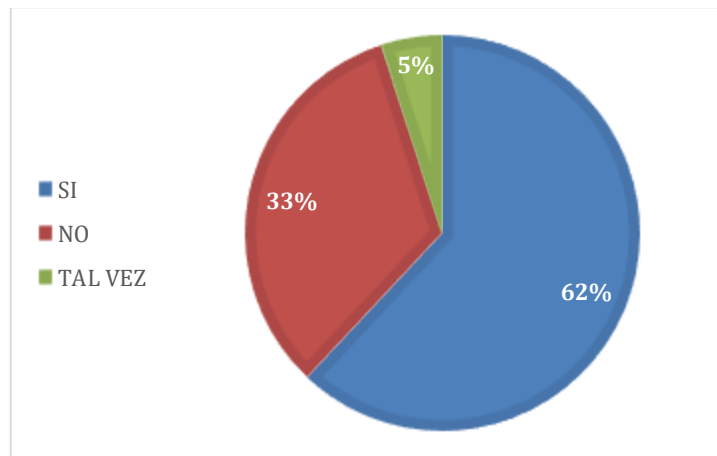
1.- ¿Usted considera que para brindar un buen servicio de internet se requiere la puesta en marcha de otros proyectos dentro de la empresa RED NUEVA CONEXIÓN para la mejora continua del mismo?

Tabla 4: Pregunta 1 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| SI | 39 | 62% |
| NO | 21 | 33% |
| TAL VEZ | 2 | 5% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Elaborado por: Luis Suarez Mina

Gráfico 1: Pregunta 1 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.



Elaborado por: Luis Suarez Mina

Análisis

En la encuesta que se realizó a un grupo de 62 clientes de la empresa Red Nueva Conexión del Cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos se obtuvieron los siguientes datos: 39 clientes dijeron que, Si estaban de acuerdo, 21 clientes dijeron que No estaban de acuerdo y 2 clientes dijeron que Tal Vez.

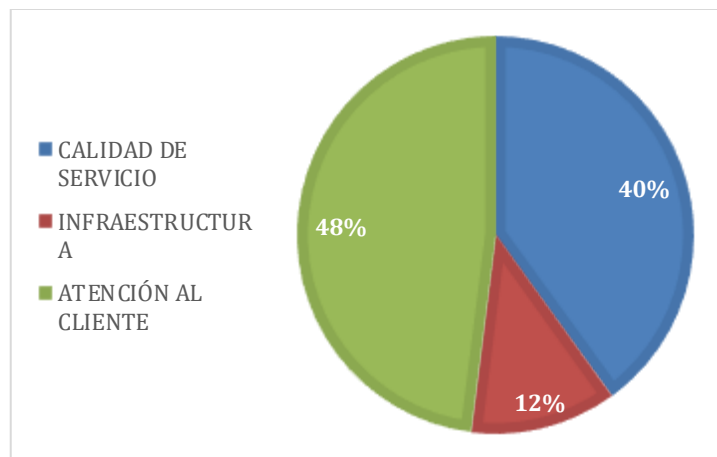
2.- ¿Indique en que área considera usted que se debe implementar estos proyectos en la empresa RED NUEVA CONEXIÓN?

Tabla 5: Pregunta 2 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------|------------|-------------|
| CALIDAD DE SERVICIO | 25 | 40% |
| INFRAESTRUCTURA | 7 | 12% |
| ATENCIÓN AL CLIENTE | 30 | 48% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Elaborado por: Luis Suarez Mina

Gráfico 2: Pregunta 2 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.



Elaborado por: Luis Suarez Mina

Análisis

En la encuesta que se realizó a un grupo de 62 clientes de la empresa Red Nueva Conexión del Cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos se obtuvieron los siguientes datos: 25 clientes dijeron que, Se debe mejorar la Calidad de Servicio, 7 cliente dijo que, Se debe mejorar la Infraestructura y 30 clientes dijeron que, se debe mejorar la Atención al cliente.

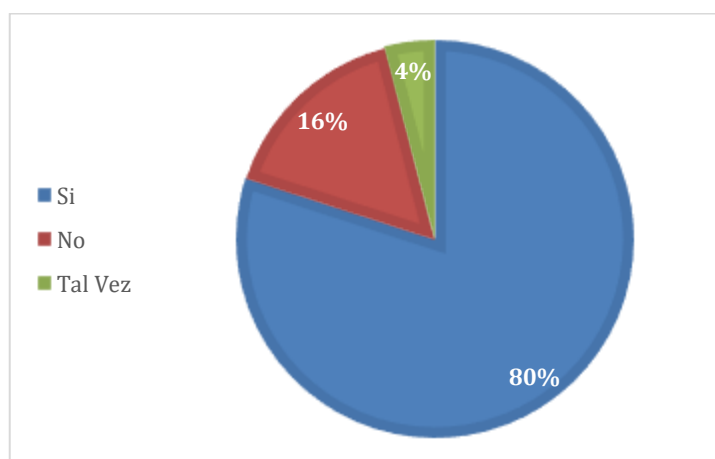
3.- ¿La empresa RED NUEVA CONEXIÓN satisface de la mejor manera sus necesidades como cliente?

Tabla 6: Pregunta 3 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------------|-------------------|-------------------|
| Si | 50 | 80% |
| No | 10 | 16% |
| Tal Vez | 2 | 4% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Elaborado por: Luis Suarez Mina

Gráfico 3: Pregunta 3 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.



Elaborado por: Luis Suarez Mina

Análisis

En la encuesta que se realizó a un grupo de 62 clientes de la empresa Red Nueva Conexión del Cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos se obtuvieron los siguientes datos: 50 clientes dijeron que, Si satisface la empresa sus necesidades como cliente, 10 cliente dijo que, No satisface la empresa sus necesidades como cliente y 2 dice que tal vez satisface sus necesidades.

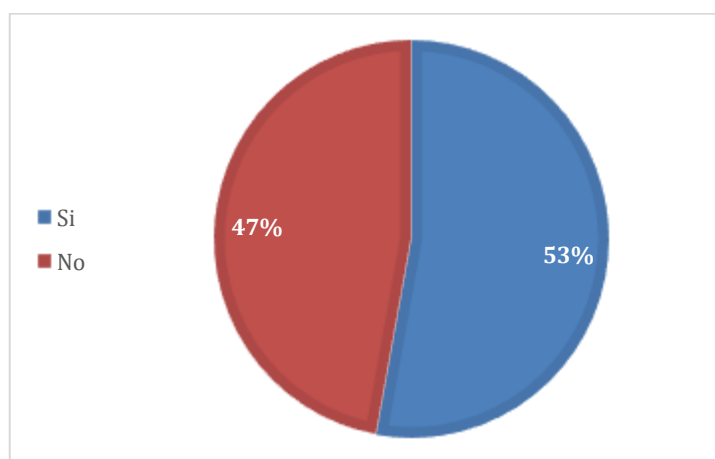
4.- ¿Estas satisfecho con la eficiencia y agilidad del personal de la empresa RED NUEVA CONEXIÓN?

Tabla 7: Pregunta 4 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 41 | 67% |
| No | 21 | 33% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Elaborado por: Luis Suarez Mina

Gráfico 4: Pregunta 4 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.



Elaborado por: Luis Suarez Mina

Análisis

En la encuesta que se realizó a un grupo de 62 clientes de la empresa Red Nueva Conexión del Cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos se obtuvieron los siguientes datos: 41 clientes dijeron que, Si están satisfechos con la eficiencia y agilidad del personal de la empresa y 21 clientes dijeron que, No están satisfechos con la eficiencia y agilidad del personal de la empresa.

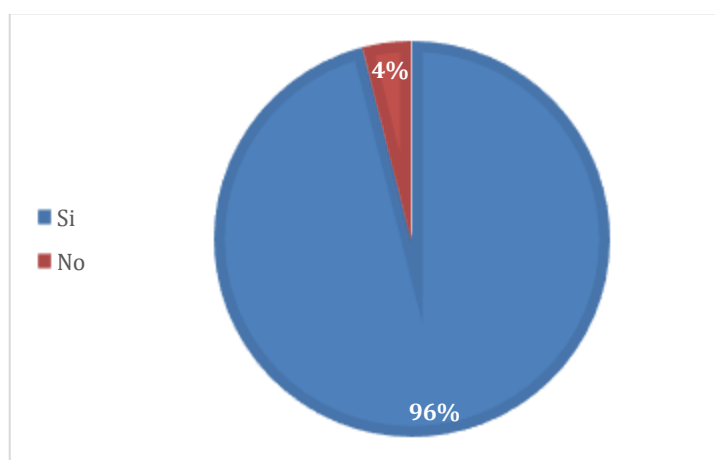
5.- ¿Recomendaría a la RED NUEVA CONEXIÓN con otros potenciales clientes?

Tabla 8: Pregunta 5 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.

| ALTERNATIVA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 60 | 96% |
| No | 2 | 4% |
| TOTAL | 62 | 100% |

Elaborado por: Luis Suarez Mina

Gráfico 5: Pregunta 5 orientada a los clientes de RED NUEVA CONEXIÓN.



Elaborado por: Luis Suarez Mina

Análisis

En la encuesta que se realizó a un grupo de 62 clientes de la empresa Red Nueva Conexión del Cantón Pueblo Viejo de la Provincia de Los Ríos se obtuvieron los siguientes datos: 60 clientes dijeron que, Si recomendaría a la empresa Red Nueva Conexión con otros potenciales clientes y 2 clientes dijeron que no la recomendarían con otros potenciales clientes.