



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACIÓN A DISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”.

TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE INGENIERA COMERCIAL.

AUTORA:

Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

DIRECTOR

Ing. Víctor Nivaldo Anguisaca Guerrero Mg.

LOJA - ECUADOR

2017



CERTIFICACIÓN

Ing. Víctor Anguisaca Guerrero Mg.

DIRECTOR DE TESIS

CERTIFICA:

Que el presente Trabajo de Titulación Titulado: **“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”**, desarrollada por la Señorita **Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja**, misma que ha sido elaborada bajo mi dirección y cumple con los requisitos de fondo y forma que exigen los respectivos reglamentos e instituciones. Por ello autorizo su presentación.

Loja, Octubre del 2017



Ing. Víctor Anguisaca Guerrero Mg.
DIRECTOR DE TESIS

AUTORIA

Yo, **Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja**, declaro ser autora del presente trabajo de tesis y eximo expresamente a la Universidad Nacional de Loja y a sus representantes jurídicos de posibles reclamos o acciones legales, por el contenido del mismo.

Por consiguiente acepto y autorizo a la Universidad Nacional de Loja, la publicación de mi tesis en el Repositorio Institucional-Biblioteca Virtual.

AUTORA: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

FIRMA: 

CEDULA: 1600596363

FECHA: Loja, Octubre del 2017

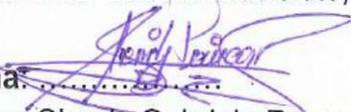
CARTA DE AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL TUTOR, PARA LA CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DEL TEXTO COMPLETO.

Yo, **Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja**, declaro ser autora de la tesis titulada **“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”**, como requisito para optar el gado de **INGENIERA COMERCIAL**, por lo que autorizo al Sistema Bibliotecario de la Universidad Nacional de Loja para con fines académicos, muestre al mundo de la reproducción intelectual de la Universidad, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera en el Repositorio Digital Institucional.

Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo en el RDI, en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

La Universidad Nacional de Loja, no se responsabiliza por el plagio o copia de tesis que realice un tercero.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Loja, a los 11 días del mes de Octubre del dos mil diecisiete, firma la autora.

Firma: 

Autor: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Cédula: 1600596363

Dirección: Francisco de Orellana, Joya de los Sachas, Barrio Sol de Oriente.

Correo: sgabypm92@hotmail.com

Celular: 0981810124

DATOS COMPLEMENTARIOS

DIRECTOR DE TESIS: Ing. Víctor Anguisaca Guerrero Mg.

TRIBUNAL DE GRADO:

Ing. Galo Eduardo Salcedo López Mg.

Presidente

Ing. Carlos Rodríguez Armijos Mg.

Vocal

Ing. Edwin Hernández Quezada Mg.

Vocal

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación está dedicado principalmente a Dios por brindarme la vida, sus bendiciones para seguir luchando, a mi Madre, quien me ha enseñado todo lo que soy como persona, con principios, valores entre muchas cosas más y a nunca rendirme, a mi hijo por darme las fuerzas necesarias para salir a delante y familiares quienes han sido un pilar fundamental no solo en mi etapa universitaria sino también a lo largo de mi vida.

Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

AGRADECIMIENTO

Primero agradezco a dios por brindarme la oportunidad de pertenecer a la Universidad y agradecer también a la Universidad por abrirme las puertas de tan prestigiosa institución que supo hacer de mí una profesional más con unos ejes profesionales bien fundados y de tal manera lograr mis objetivos, agradecer de igual manera a mi madre quien puso toda su confianza de superación en mí y demás familiares y amigos que supieron apoyarme con su tiempo y comprensión en mis estudios.

Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

a. TITULO

“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”.

b. RESUMEN

El presente trabajo denominado “MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”. Mediante esta investigación se ha determinado que entre el cliente y la empresa recorre un ciclo de vida muy importante.

Para desarrollar la presente investigación y medir la satisfacción percibida por el cliente se ha tomado como principal objetivo analizar cuidadosamente cada uno de sus procesos de estudio y proponer mejoras para un adecuado nivel de satisfacción de los clientes, fue necesario aplicar algunos métodos y técnicas con el fin de que la investigación tenga fundamentos claves para la sustentación de dicho estudio, fue necesario aplicar indicadores para analizar adecuadamente si los clientes estaban sintiéndose conforme con el servicio que reciben de la empresa, con el único fin de hacer que el cliente se sienta como la persona más importante, dentro de esta investigación se ha procedido a la utilización de técnicas como la entrevista, la cual brindo mayor énfasis en la investigación ya que es el punto de partida para el desarrollo, la encuesta me permitió profundizar una de cada uno de sus problemas que tiene el usuario frente al servicio que recibe de la empresa, de tal manera que estos son los acontecimientos que arroja la investigación realizada a los clientes de la empresa de televisión por cable y por ende nos permite determinar factores que ayuden al proceso que se ha venido evaluando con el fin de proponer mejoras para la satisfacción del cliente.

Finalmente, con todos los datos recopilados, se extrae conclusiones de avance y estableciendo un Plan de Mejoras para cada una de las diferentes áreas de la empresa. Los procesos de medición de satisfacción y tratamiento de las quejas detectan áreas de mejora que debidamente gestionadas, contribuyen a conseguir cada vez más la fidelidad de los clientes.

ABSTRACT

The present work denominated “MEASUREMENT OF THE SATISFACTION LEVEL OF THE EXTERNAL CUSTOMERS OF THE COMPANY, "SATEL TV", LOCATED IN THE CITY OF FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCE OF ORELLANA, FOR THE YEAR 2017”. has determined that between the client and the company runs a very important life cycle.

In order to develop the present investigation and to measure customer perceived satisfaction, the main objective has been to carefully analyze each one of its study processes and to propose improvements for an adequate level of customer satisfaction, it was necessary to apply some methods and techniques with the In order for the research to have key foundations for sustaining this study, it was necessary to apply indicators to adequately analyze whether clients were feeling satisfied with the service they receive from the company, with the sole purpose of making the client feel like most important person, within this research has been used techniques such as the interview, which gives more emphasis on research and is the starting point for development, the survey allowed me to deepen one of each of its problems that the user has in front of the service he receives from the company, from such a man was that these are the events that the research carried out on the customers of the cable television company and that allows us to determine factors that help the process that has been evaluated in order to propose improvements for customer satisfaction.

Finally, with all the data collected, we draw conclusions of progress and establish an Improvement Plan for each of the different areas of the company. The processes of satisfaction measurement and treatment of complaints detect areas of improvement that properly managed, contribute to increasingly achieve customer loyalty.

c. INTRODUCCIÓN

Por medio de esta investigación se pretende analizar como el cliente llega a influenciar como punto clave para la empresa.

Es de mucha importancia que se tenga claro que el cliente es el pilar fundamental de cualquier empresa u negocio ya que atraer a un nuevo cliente es tres veces más caro que mantener uno.

El cliente es el que abarca todo el servicio que ofrece la empresa directamente en forma rutinaria, de esta forma si un cliente se siente satisfecho por el servicio que recibe de la empresa, llevara como consecuencia una alta satisfacción del servicio percibido.

Este debe ser el objetivo principal de una empresa, ya que las consecuencias que esta satisfacción atraerá será vitales para la vida de la empresa. Pues lo afectar en todos sus ámbitos.

Para conseguir este alto grado de satisfacción deseada por la empresa debe realizar procesos de complacencia y proponer mejoras en el servicio que ofrece, para así lograr tener clientes satisfechos y fidelizados.

Es por ello que surge interés de investigar dicho tema ya que es muy importante para el buen desarrollo de la empresa y que de acuerdo con la satisfacción del cliente ayudará a la empresa a posesionarse mejor en el mercado, buscando así llegar a un proceso de mejora continua.

El trabajo investigativo se lo realizo una vez establecido el **título** compuesto por las variables a investigar en función del tiempo y espacio, en forma posterior se elaboró el **resumen** que une los aspectos de mayor importancia y relevancia obtenidos en el trabajo de investigación, se describen en dos idiomas: español e inglés; el aspecto de **introducción** reúne información que da a entender de lo que compone la investigación, con su estructura, luego se describe la **revisión de literatura**, en la que hace constar algunos conceptos y lineamientos en torno al trabajo realizado; seguidamente se detallan los **materiales y métodos** utilizados en el presente trabajo y que sirvieron de soporte para su desarrollo y ejecución del mismo; también se

incluyen los **resultados** del trabajo efectuado, esto es el análisis e interpretación de las encuestas dirigidas a los clientes externos de la empresa “SATEL TV” la cual ayudo a indagar y estudiar su problemática interna, sus fortalezas y debilidades. Luego se realizó la siguiente etapa de la tesis llamada **discusión**, la cual básicamente es el diagnóstico y análisis de la situación actual externa e interna del entorno de la empresa objeto de estudio. A continuación se realiza la propuesta de Medición del Nivel de Satisfacción de los clientes externos de la empresa “SATEL TV”, para de esta manera asegurando su permanencia en el mercado y posibilitando un mayor grado de satisfacción para los consumidores o usuarios de este emprendimiento.

Por ultimo fueron expuestas las **conclusiones y recomendaciones** para proponer y dar solución a los problemas que aquejan a la empresa, acompañado de su **bibliografía y anexos**.

d. REVISION DE LITERATURA

MARCO REFERENCIAL

LA TELEVISIÓN

1.-INTRODUCCION Definición de Televisión (TV): transmisión instantánea de imágenes, tales como fotos o escenas, fijas o en movimiento, por medios electrónicos a través de líneas de transmisión eléctricas o radiación electromagnética (ondas de radio).

HISTORIA DE LA TELEVISION

La cámara de televisión es el dispositivo que transforma la imagen luminosa en señal eléctrica. La salida de una cámara es precisamente la señal que venimos llamando señal de televisión o señal de vídeo. La historia del desarrollo de la televisión ha sido en esencia la historia de la búsqueda de un dispositivo adecuado para explorar imágenes. El primero fue el llamado disco Nipkow, patentado por el inventor alemán Paul Gottlieb Nipkow en 1884. Era un disco plano y circular que estaba perforado por una serie de pequeños agujeros dispuestos en forma de espiral partiendo desde el centro. Al hacer girar el disco delante del ojo, el agujero más alejado del centro exploraba una franja en la parte más alta de la imagen y así sucesivamente hasta explorar toda la imagen. Sin embargo, debido a su naturaleza mecánica el disco Nipkow no funcionaba eficazmente con tamaños grandes y altas velocidades de giro para conseguir una mejor definición. Los primeros dispositivos realmente satisfactorios para captar imágenes fueron el iconoscopio, que fue inventado por el físico estadounidense de origen ruso Vladimir Kosma Zworykin en 1923, y el tubo disector de imágenes, inventado por el ingeniero de radio estadounidense Philo Taylor Farnsworth poco tiempo después. En 1926 el ingeniero escocés John Logie Baird inventó un sistema de televisión que incorporaba los rayos infrarrojos para

captar imágenes en la oscuridad. Con la llegada de los tubos y los avances en la transmisión radiofónica y los circuitos electrónicos que se produjeron en los años posteriores a la I Guerra Mundial, los sistemas de televisión se convirtieron en una realidad. Emisión Las primeras emisiones públicas de televisión las efectuó la BBC en Inglaterra en 1927 y la CBS y NBC en Estados Unidos en 1930. En ambos casos se utilizaron sistemas mecánicos y los programas no se emitían con un horario regular. Las emisiones con programación se iniciaron en Inglaterra en 1936, y en Estados Unidos el día 30 de abril de 1939, coincidiendo con la inauguración de la Exposición Universal de Nueva York. Las emisiones programadas se interrumpieron durante la II Guerra Mundial, reanudándose cuando terminó. En España, se fundó Televisión Española (TVE), hoy incluida en el Ente Público Radiotelevisión Española, en 1952 dependiendo del ministerio de Información y Transmisión y redes de datos: La televisión Raúl Spínola Morilla -3- José Miguel Paredes Sánchez Turismo. Después de un periodo de pruebas se empezó a emitir regularmente en 1956, concretamente el 28 de octubre. Hasta 1960 no hubo conexiones con Eurovisión. La televisión en España ha sido un monopolio del Estado hasta 1988. Por mandato constitucional, los medios de comunicación dependientes del Estado se rigen por un estatuto que fija la gestión de los servicios públicos de la radio y la televisión a un ente autónomo que debe garantizar la pluralidad de los grupos sociales y políticos significativos. A partir de la década de 1970, con la aparición de la televisión en color los televisores experimentaron un crecimiento enorme lo que produjo cambios en el consumo del ocio de los españoles.

PROPAGACIÓN EN LÍNEAS DE TRANSMISIÓN

Una línea es un medio de transmisión de energía. Dado que las líneas se utilizan para el envío de señales de diverso tipo a diversas distancias es necesario que estas líneas de transmisión no radien y que además tengan las menores pérdidas posibles. Un parámetro de gran importancia en toda línea de transmisión es la impedancia característica. La impedancia característica de

una línea podemos definirla como la impedancia que se mediría en un extremo de la línea si ésta fuera de longitud infinita. Dicha impedancia característica depende de la naturaleza de cada línea en particular, y es un parámetro fundamental a la hora de considerar las posibles reflexiones en la misma línea: Si una línea de transmisión está terminada o conectada a una impedancia igual a su impedancia característica no se producirá reflexión de señal en el extremo de dicha línea y toda la energía transmitida se entregará a la misma. Si el extremo de una línea está abierto o en cortocircuito, se producirá un cien por cien de reflexión de señal en dicho extremo. Al número que define la parte de energía que se refleja en un punto de una línea de transmisión se le llama coeficiente de reflexión en ese punto. Si Z_0 es la impedancia característica de la línea y Z_r es la impedancia de cierre, el coeficiente de reflexión.

TRANSMISIÓN Y RECEPCIÓN DE LA SEÑAL DE TV TRANSMISIÓN MONOCROMÁTICA

Hemos creído conveniente dar algunas nociones fundamentales de cómo se realiza la emisión, ya que ello nos permitirá comprender mejor el funcionamiento del receptor. En la figura 1 se ha dibujado un esquema de bloques de una emisora de televisión. En ella 1 es la cámara, la cual capta la imagen y la transforma en impulsos eléctricos. Al tubo de la cámara de televisión se le aplican dos señales procedentes de un generador de ritmo 2, cuyo núcleo es un oscilador de cristal que oscila a 31250 Hz. De esta frecuencia se derivan los impulsos en diente de sierra para la exploración de la imagen y unos impulsos rectangulares que bloquean la señal de imagen cuando se produce el retorno del barrido. Después de una división de frecuencia de relación 2: 1, aparece la frecuencia de líneas de 15 625 Hz. Con ayuda de cuatro pasos divisores de frecuencia, cada uno de ellos de relación 5: 1, se obtiene la frecuencia de semiimagen de 25 Hz. Con estas dos frecuencias se generan los impulsos de sincronización así como las tensiones de relajación que producen la desviación horizontal y vert., cal del haz electrónico explorador en la cámara de televisión. Las tensiones de relajación se aplican a las bobinas deflectoras del

tubo explorador de imagen, con lo cual se produce el barrido electrónico de la imagen. Durante el tiempo de retroceso del haz explorador los impulsos de bloqueo impiden la formación de señales de imagen en el tubo.

Espectro de frecuencias de una emisora de televisión

En toda emisión de televisión surgen bandas laterales debidas a la modulación por amplitud de la señal de video. Dichas bandas laterales ocupan mucho espacio en el espectro de radiofrecuencia. Por este motivo se elimina la mayor parte de la banda lateral inferior, tal y como se aprecia en la figura 14, en la que se muestra que mientras la banda lateral superior abarca hasta 5 MHz por encima de la portadora de imagen, la banda lateral inferior es más pequeña. El ancho de banda depende de la frecuencia de imagen más elevada que pueda surgir durante la exploración. La frecuencia de imagen más elevada sería un mosaico de puntos blancos y negros alternados, por lo que considerando que una imagen de televisión está formada por unos 400000 puntos de imagen, cuando se alternan dichos puntos blancos y negros la frecuencia de imagen sería de 200 000 oscilaciones por imagen. Como en cada segundo se producen 25 imágenes.

Canales de televisión.

El ancho de banda que requiera cada canal de televisión para no interferir a los adyacentes es de 7 MHz. Tomando pues en consideración este ancho de banda se llega a la clasificación de los canales de televisión que se relacionan.

El receptor de televisión.

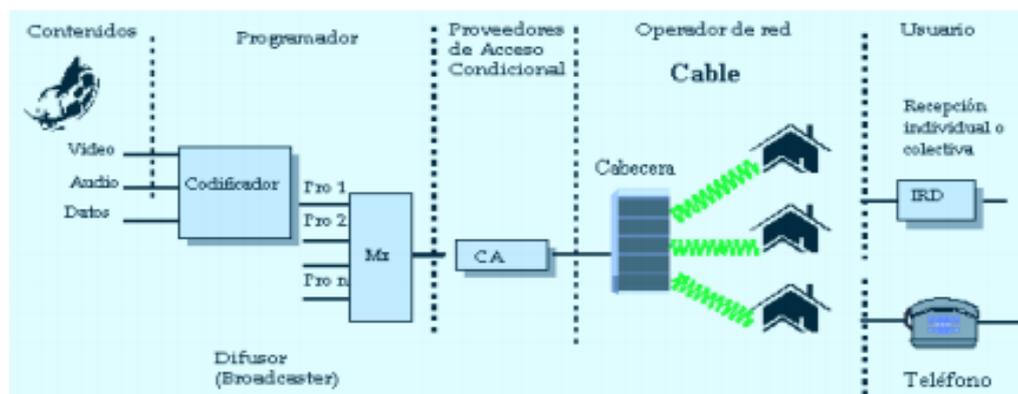
Hemos visto en los párrafos anteriores como funciona una emisora de televisión y la constitución de la señal de imagen. A continuación estudiaremos de una forma general y mediante un esquema de bloques, como está constituido un receptor de televisión así como la misión que cumplen en él cada uno de sus circuitos.

TELEVISIÓN POR CABLE.

Características generales.

La Televisión por cable (CATV) es un sistema de teledistribución de señales de televisión, radio, vídeo bajo demanda, vídeo a la carta, servicios multimedia interactivos, etc., en urbanizaciones, pueblos y ciudades. El portador de estas señales puede ser el cable, la fibra óptica e incluso las ondas herzianas en los sistemas de distribución punto-multipunto (MMDS - Multipath Microwave Distribution System). La característica fundamental de los sistemas de CATV es la alta calidad de las señales entregadas al usuario. El sistema captador de señales es único para toda la red y está realizado con equipamiento profesional. Asimismo, la red de distribución de la señal desde el sistema de captación hasta la toma de usuario se realiza siguiendo el criterio de proporcionar la máxima calidad. Este criterio implica la necesidad de realización de un proyecto detallado de la configuración de la red. Además de los canales de radio y televisión terrestre y por satélite, el sistema permite incorporar programas generados localmente. Los sistemas de televisión por cable tienen la capacidad de incorporar un canal de retorno, dotando al sistema de una característica fundamental: la bidireccionalidad (interactividad), que permite que el usuario no sólo sea capaz de recibir señales sino que pueda también enviar información hacia la cabecera de la red. La incorporación del canal de retorno está convirtiendo al sistema tradicional de teledistribución en un sistema de distribución de telecomunicaciones, ya que posibilita la integración en la red de una gama de servicios muy atractivos: telefonía, cámaras de vigilancia, alarmas (fuego, robo, etc.) en cada vivienda, telediagnóstico y telecontrol (agua, energía eléctrica, temperatura, etc.), pago por visión (Pay per view), y en general cualquier tipo de dato que pueda ser soportado por la red. Las redes de CATV utilizan la banda de frecuencias comprendida entre 5 MHz y 862 MHz, proporcionando la posibilidad de distribución de un gran número de canales. El cálculo de la red se realiza bajo la premisa de que el número de canales a distribuir es muy elevado (usualmente 40 o 60

canales), aunque inicialmente no sea así. De esta manera, una posterior ampliación del número de canales no repercutirá en la red de distribución, sino solamente en la generación de los mismos. Un concepto importante que aparece en los sistemas de cable es la necesidad del mantenimiento de la red. Si bien los equipos utilizados tienen características profesionales, es necesaria una labor de mantenimiento no solo para comprobar la existencia de posibles anomalías en los equipos, sino para verificar que la red sigue proporcionando los parámetros de calidad exigidos. Otro aspecto importante es que los equipos que forman las líneas de tronco y distribución de las redes de CATV están especialmente diseñados para trabajar en condiciones ambientales hostiles, y por lo tanto han de estar protegidos contra grandes variaciones de temperatura, humedad, etc. Los equipos de la red van alojados en cofres completamente estancos y con tratamiento anticorrosión.



Aspectos técnicos en la implantación de las redes TDT Instalación de transmisores.

En principio, los transmisores de televisión digital utilizarían los emplazamientos actuales de transmisores de televisión analógica, con lo cual podría ser reutilizada gran parte de la infraestructura disponible actualmente. En algunas situaciones se requeriría una nueva antena; si la antena disponible fuera a ser empleada, habría de tenerse en cuenta que las señales digitales tendrían que ser combinadas en alta potencia con las señales analógicas actuales (al menos durante la transición analógico->digital), o bien el conjunto debería pasarse por un amplificador

multicanal, lo cual conllevaría problemas de filtrado y de no linealidades. Transmisión y redes de datos: La televisión Raúl Spínola Morilla -32- José Miguel Paredes Sánchez Distribución primaria Se requiere una red de distribución primaria para transportar los paquetes MPEG-2 desde los estudios de televisión hasta los centros re-multiplexores (variaciones autonómicas en la programación) y hasta los centros transmisores. Se consideran varias posibilidades, entre las que se incluyen fibra óptica, redes PDH (Plesichronous Digital Hierarchy) o SDH (Synchronous Digital Hierarchy), ATM o satélite. Una red completa constará seguramente de una combinación de las posibilidades comentadas.

Equipos receptores de usuario.

Probablemente uno de los requisitos más críticos para la adopción de un nuevo estándar sea la disponibilidad de equipos que lo soporten. En efecto, un factor clave en el éxito de la implantación de un sistema de TDT es lo atractivo que sea el sistema y los nuevos servicios y ventajas que ofrezca respecto de los anteriores sistemas analógicos, lo cual viene en buena parte marcado por la posibilidad de disponer de receptores sencillos por un lado, y versátiles y que ofrezcan gran variedad de servicios por otra.

1. Reseña Histórica

“SATEL TV”

La empresa de televisión por cable Denominado “Satel tv” se encuentra bajo la dirección de la Licenciada: Juana Alexandra Heredia Hidalgo.

En el año de 1996 en vista que el cantón la joya de los sachas sus habitantes no contaban con un servicio de Televisión por Cable que cubriera su necesidad de sentirse informados, el Señor Segundo Alfredo Heredia Simbaña y esposa suplieron esta necesidad la cual realizaron todos los trámites pertinentes de acuerdo como lo estipula la ley y la decidieron colocarle a la pequeña empresa el nombre SATEL TV en vista del gran desarrollo acelerado que cursaba el cantón

Joya de los Sachas por el año 2007, Directivos y representantes de la empresa de la SATEL TV vieron la necesidad de la creación de un canal local, por lo que el 3 de agosto del mismo año se abren las puertas de esta nueva institución Informativa para el cantón Joya de los Sachas, con el único programa en vivo al que se le denominó desde ese entonces ECONOTICIAS, y en un exigente análisis administrativo con el interés de abrir un espacio para tratar temas de interés local se abre el programa de entrevistas PUNTO DE VISTA y para variar el esquema de nuestra programación se abre el programa de entretenimiento musical con un conocido DJ de la localidad al que se le denominó HOT MUSIC y como no podíamos pasar por alto y rescatando las culturas de nuestro país se abre uno de los programas que tiene gran éxito al que se le denominó ANTOLOGIA MUSICAL.

De igual forma tuvimos que estar acorde en esos tiempos a la tecnología actual que en ese tiempo estaba de moda el formato VHS, por lo que después de un tiempo fuimos evolucionando y cambiamos el formato de todos nuestros equipos incluido cámaras a un formato de cassettes a 8 mm. Ya que esta tecnología evolucionaba muy rápido en el año 2010 aparece ya la tecnología en video grabadoras en formato mini DV, sintiéndonos acosados por éste avanza tecnológico, hoy en día prestamos nuestros servicios con equipos más avanzados como discos duros incorporados en las videos grabadoras, por lo que hoy así como la tecnología nos hemos equipado también en los diversos equipos que este servicio exige para una mejor calidad de nuestro trabajo informativo.

Así mismo nuestro trabajo y compromiso profesional, está enmarcado en los Art. 8,10,11 de la ley de comunicación. En la que evitamos la difusión de imágenes que atenten contra la dignidad de las personas con graves patologías o discapacidades, así como también evitamos la representación positiva o valorativa de escenas donde se haga burla la discapacidades de las personas, no emitimos imágenes de niños(as) y adolescentes como autores, testigos víctimas de actos ilícitos ya que nuestro deber es proteger el derecho a la imagen y privacidad de

adolescentes en conflicto con la ley penal, en concordancia con las disposiciones del código de la Niñez y Adolescencia así como también evitamos emitir contenidos que atenten contra la dignidad de los adultos mayores o que se proyecte una visión negativa del envejecimiento.

Nos abstenemos de omitir y tergiversar intencionalmente elementos de la información u opiniones difundidas, así como también nos abstenemos de obtener información o imágenes con métodos ilícitos. Evitamos tratamientos morbosos a la información sobre crímenes, accidentes, catástrofes u otros eventos similares. Defendemos y ejercemos el derecho a la cláusula de conciencia e impedir la censura en cualquiera de sus formas independientemente de quien pretenda realizarla.

Nos caracterizamos por no aceptar presiones externas en el cumplimiento de la labor periodística así como también ejercemos y respetamos los derechos a la reserva de fuente y secreto profesional. Nos abstenemos de usar la condición de periodista o comunicador social para obtener beneficios personales. No utilizamos en nuestro provecho información privilegiada obtenida en forma confidencial en el ejercicio de su función informativa. Así como también respetamos los derechos del autor y las normas de citas.

Es importante para SACHA TV CANAL 3, respetar la libertad de expresión, de comentario y de crítica, así como también rectificar a la brevedad posible, las informaciones que se hayan demostrado como falsas o erróneas, respetamos el derecho a la presunción de inocencia. Cuidamos que los titulares sean coherentes y consistentes con el contenido de las noticias.

Asumimos la responsabilidad de la información y opiniones que se difundan.

Nos abstenemos de realizar prácticas de linchamiento mediático entendiendo por tales, la difusión de información concertada y reiterativa de manera directa o por terceros a través de

los medios de comunicación destinada a desprestigiar a una persona natural o jurídica o reducir su credibilidad pública. (SATELTV 2016)

Actualmente la empresa de televisión por cable SATEL TV del Cantón la Joya de los Sachas cuenta con 15 empleados y 3 directivos.

MARCO TEORICO

CONCEPTO DE EMPRESA.

La empresa es un sistema en el que se coordinan factores de producción, financiación y marketing para obtener sus fines. De esta definición se deducen las principales características de toda empresa: 1. La empresa es un conjunto de factores de producción, entendiendo como tales los elementos necesarios para producir (bienes naturales o semielaborados, factor trabajo, maquinaria y otros bienes de capital); factores mercadotécnicos, pues los productos no se venden por sí mismos, y factores financieros, pues, para realizar las otras tareas, es preciso efectuar inversiones y éstas han de ser financiadas de algún modo. 2. Toda empresa tiene fines u objetivos, que constituyen la propia razón de su existencia. 3. Los distintos factores que integran la empresa se encuentran coordinados para alcanzar sus fines. Sin esa coordinación la empresa no existiría; se trataría de un mero grupo de elementos sin conexión entre sí y, por tanto, incapaces de alcanzar objetivo alguno. Esa coordinación hacia un fin la realiza otro factor empresarial que es la administración o dirección de la empresa. El factor directivo planifica la consecución de los objetivos, organiza los factores, se encarga de que las decisiones se ejecuten y controla las posibles desviaciones entre los resultados obtenidos y los deseados. En definitiva, este factor se encarga de unir los esfuerzos para conseguir los objetivos globales del sistema empresarial. 4. La empresa es un sistema. Un sistema es un conjunto de elementos o subsistemas, interrelacionados entre sí y con el sistema global, que trata de alcanzar ciertos objetivos. Por consiguiente, de lo reseñado anteriormente se deduce la evidencia de que la empresa es un sistema. 1.2.

ELEMENTOS Y PARTES DE LA EMPRESA. La empresa está compuesta por un conjunto de elementos relacionados entre sí que persiguen unos objetivos comunes. Por esta razón, resulta conveniente hacer una clasificación y análisis de los mismos. En principio y

dependiendo del papel que estos elementos desempeñan en el proceso de transformación de valor que lleva a cabo la empresa para el logro de sus metas, el profesor Bueno Campos distingue entre factores pasivos o bienes económicos, y los factores activos o las personas. Los factores pasivos representan los recursos económicos clásicos (tierra y capital), sujetos a la característica de la escasez o de su disposición limitada. Estos factores se pueden clasificar en:

- Capital financiero o recursos financieros líquidos. La Empresa 2 - Capital técnico. · Tangible:
- Inversiones técnicas o bienes de equipo e informáticos. - Materiales y mercancías (Productos elaborados, componentes, etc). · Intangible: - Tecnología y software informático. Como capital financiero citaremos todos aquellos recursos o medios líquidos con que cuenta la empresa para abordar todas las inversiones necesarias para su normal funcionamiento. Dentro del capital técnico, integrado por todos aquellos elementos en los que se ha materializado el capital financiero de la empresa, distinguimos entre tangible e intangible siendo el elemento distintivo de pertenencia a uno u otro grupo para los elementos, la materialidad o inmaterialidad de los mismos. Consecuentemente, dentro del tangible se incluyen elementos como las máquinas, materias primas, mobiliario, etc y en el intangible, como vimos en la anterior clasificación, la tecnología, el software, etc.,. Los factores activos, también denominados recursos humanos o fuerza de trabajo, se pueden clasificar atendiendo a la diversidad de intereses, puestos y relaciones que los mismos tienen, desarrollan y mantienen con la empresa. Así distinguimos entre:
- Propietarios del capital de la empresa: - Con ánimo de control. - Simple inversores financieros. · Empleados o trabajadores. · Directivos o administradores. La distinción entre propietarios con ánimo de control o simple inversores financieros surge por la existencia de las denominadas sociedades capitalistas de las que son propietarios todas aquellas personas que suscriben participaciones, acciones (dependiendo del tipo societario), y que no necesariamente tiene porqué estar interesadas en el control o en la gestión de la empresa, siendo su inversión de carácter especulativo. Para terminar, mencionar que en toda empresa u organización además

existen un conjunto de relaciones de autoridad, de comunicación y de coordinación de gran relevancia puesto que vertebran y dan cohesión a toda la organización.

Importancia de la empresa En la empresa se materializan la capacidad intelectual, la responsabilidad y la organización, condiciones o factores indispensables para la producción. a) Favorece el progreso humano “como finalidad principal” al permitir dentro de ella la autorrealización de sus integrantes. b) Favorece directamente el avance económico de un país. c) Armoniza los numerosos y divergentes intereses de sus miembros: accionistas, directivos, empleados, trabajadores y consumidores. Además la empresa “promueve” el crecimiento o desarrollo, ya que la inversión es “oferta” y es “demanda”, porque por ejemplo: crear una empresa implica la compra de terreno, maquinaria, equipo, patentes, materias primas, etc., pero también es oferta por que genera producción y esta a su vez, promueve el empleo y progreso general. Existen dos ventajas básicas de las empresas: a) Es la última forma de realizar la producción y los negocios en gran escala .b) Su organización administrativa y su constitución legal hacen de ella un organismo que ofrece garantía, por lo cual se ha ampliado el crédito y se pueden realizar obras de gran volumen a mediano y largo plazo. Conclusión: Empresa es un equipo productivo, dedicado y organizado para el aprovechamiento de una actividad económica. Estas a sus ves se clasifican por varios motivos, por su tamaño, por sus sectores económicos que inciden, por el origen del capital, por el número de propietarios e incluso por su función social, por lo tanto podemos concluir que las empresas son una parte esencial de las economías del estado. Una empresa puede ser desde una gran industria metalúrgica hasta el puesto de periódicos de la calle. Una empresa puede ser privada o pública, las dos prestan un servicio a la comunidad.

5.2. Medición de la Satisfacción del cliente

5.2.1. Definición

La satisfacción del cliente ha formado siempre parte del eje central de las políticas comerciales en las Organizaciones. Podríamos retroceder en el tiempo y hablar de conceptos relativos que ya podíamos observar en la obsoleta versión de 1994 de la Norma ISO 9000, cuando hablábamos de los conceptos que debía incluir la Política de Calidad, al establecer sistemáticas para la revisión del contrato, o con el tratamiento de las quejas y reclamaciones a través, casi siempre, del registro de las No Conformidades como eje principal de actuación. Pero, ¿qué sabemos hoy del grado de satisfacción de nuestros clientes? Con la entrada en vigor de la Norma UNE-EN ISO 9001:2000, los conceptos de orientación a procesos y al cliente nos proporcionaron a más de uno, algún que otro dolor de cabeza en un principio. Cierto es que ahora muchos de nosotros no recordamos ya casi, cómo podíamos asegurar la capacidad de una Organización cuando aspectos tan básicos no se trataban con tanto énfasis. Enfoque a procesos, orientación al cliente, mejora continua, seguimiento y medición de la satisfacción del clientes, retroalimentación... como conceptos están claros, pero centrándonos en la medición de la satisfacción del cliente, tal vez en la realidad actual, la mayoría de organizaciones certificadas no están preparadas todavía para abordar este aspecto con el grado de profundidad que merece. (Campama, EuQuality Networks 2010).....

Para Philip Kotler:

Define la satisfacción del cliente como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas

5.2.2. Importancia

Hoy en día la medición es importante porque ayuda a fortalecer la dirección de la organización en un ambiente cambiante, utilizando al máximo las oportunidades y reduciendo el peligro del

entorno, proporciona información que permite garantizar soluciones a situaciones repentinas que pueden afectar a la organización. Determina los objetivos y las estrategias que permitan dirigir y valorarla la integración de los recursos que mejoren las tareas administrativas. Además apoya en la identificación de dificultades y pronostica la finalidad de la empresa.

5.2.3. Objetivos

El objetivo estratégico es formar y remodelar los negocios, servicios y productos de la empresa, de tal manera que se mesclen para incrementar el desarrollo, rentabilidad y asegurar el éxito organizacional a largo plazo. Dentro de los objetivos principales de la organización es primordial disminuir la falta de información sobre el ambiente de los negocios estableciendo la manera de contrarrestar las consecuencias de tomar dichas decisiones administrativas.

Satisfacción al cliente: Es la idea que se hace el cliente sobre si la empresa ha cumplido o superado lo que esperaba según su criterio personal y experiencias.

Encuestas de satisfacción: La teoría las define con un cuestionario corto que consiste en una serie de preguntas con respuestas asociadas que tienen una escala definida o preguntas abiertas que permiten conocer opiniones.

Calidad esperada: Según las teorías de calidad son las necesidades y las expectativas que el cliente tiene antes de adquirir el servicio.

Calidad real: Es lo que la empresa le entrega al cliente de acuerdo a unos estándares y especificaciones previamente establecidas.

Calidad percibida: Se conoce como la diferencia entre la calidad esperada y la calidad real. En este punto se mide el grado de satisfacción del usuario del servicio.

5.2.4. Proceso de medición directa de la satisfacción del cliente

Las organizaciones, y especialmente las vinculadas a los servicios orientados hacia la comunidad, enfrentan rápidos y cambiantes desafíos dentro de un contexto en el que las demandas son cada vez mayores.

De este modo, encontrar ventajas diferenciales que hagan sentir satisfechos a los clientes y los fidelicen, se convierte casi en una responsabilidad ineludible para asegurar la perdurabilidad de una empresa en el tiempo. (Campama, EuQuality Networks 2005)

Proceso de Medición de Satisfacción del cliente



Beneficios de Lograr la Satisfacción del Cliente

Si bien, existen diversos beneficios que toda empresa u organización puede obtener al lograr la satisfacción de sus clientes, éstos pueden ser resumidos en tres grandes beneficios que brindan una idea clara acerca de la importancia de lograr la satisfacción del cliente:

Primer Beneficio: El cliente satisfecho, por lo general, vuelve a comprar.

Por tanto, la empresa obtiene como beneficio su lealtad y por ende, la posibilidad de venderle el mismo u otros productos adicionales en el futuro.

Segundo Beneficio: El cliente satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con un producto o servicio.

Por tanto, la empresa obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho realiza a sus familiares, amistades y conocidos.

Tercer Beneficio: El cliente satisfecho deja de lado a la competencia.

Por tanto, la empresa obtiene como beneficio un determinado lugar (participación) en el mercado. En síntesis, toda empresa que logre la satisfacción del cliente obtendrá como beneficios:

- 1) La lealtad del cliente (que se traduce en futuras ventas),
- 2) difusión gratuita (que se traduce en nuevos clientes)
- 3) una determinada participación en el mercado.

Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente:

Como se vio en la anterior definición, la satisfacción del cliente está conformada por tres elementos:

1. El Rendimiento Percibido: Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio.

Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.

Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.

Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.

Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.

Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

2. Las Expectativas:

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de estas cuatro situaciones:

- Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- Promesas que ofrecen los competidores.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los **índices de satisfacción del cliente** no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente [2] situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

3. Los Niveles de Satisfacción:

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa).

Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). (Armstrong s.f.)

Recepción de la queja:

- Descripción de la queja.
- Solución requerida.
- Sección, área o servicio donde se produce la queja.
- Fecha límite para dar respuesta a la queja.
- Acción inmediata que se adopta

Seguimiento de la queja: Es el recorrido que se le hace a la queja desde que se recibe hasta que el cliente queda satisfecho con la solución.

Acuse de recibo: Debe quedar una constancia evidenciada del recibo de la queja.

Evaluación inicial de la queja: Se estudian las características propias de la queja como impactos y necesidad de acción inmediata.

Investigación de las quejas: Conocer todo lo concerniente a la queja.

Respuesta a las quejas: Para corregirlas y evitar su recurrencia.

Comunicar la decisión: La decisión tomada debe ser comunicada de inmediato al cliente.

Cierre de la queja: Se cierra solo si el cliente queda satisfecho, sino, la queja queda abierta y la organización deberá agotar las alternativas para satisfacer al cliente con la solución.

La organización también debe poseer procedimientos para el registro de las quejas y reclamos, proteger esta información y actualizarla; también debe realizar auditorías para conocer la conformidad de los procedimientos del tratamiento de quejas y la capacidad del proceso para alcanzar los objetivos. Por último la alta dirección debe realizar continuamente revisiones al sistema de quejas para asegurarse de su eficacia y eficiencia, reconocer oportunidades de mejora y posibles cambios en la documentación, factores externos, desempeño en el procedimiento, auditorías internas anteriores, acciones de seguimiento y recomendaciones. La organización debe mejorar continuamente los procedimientos de manejo de quejas mediante

acciones correctivas, preventivas y de mejora para así evitar la ocurrencia y recurrencia de las quejas. (Terry, Proceso Administrativo 1956)

. Cliente

Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

e. MATERIALES Y METODOS

MATERIALES

Los materiales utilizados son los siguientes.

- Recursos Materiales
- Computadora Portátil
- Computador de Mesa
- Impresora
- Cámara
- Tinta de Impresora
- Resmas de papel Bond tamaño INEN A4
- Resaltador
- Esferográficos

MÉTODOS

La metodología utilizada son las siguientes:

Inductivo.- Este método me permite concientizar y descubrir la realidad del problema, investigando a partir de los hechos generales hasta llegar a lo específico; de esta manera me permitió ayudar con el desarrollo de objetivos concretos.

Histórico.- Este método me facilito el proceso de investigación empleada para reunir evidencias de hechos ocurridos y de tal forma me ha ido permitiendo investigar y sintetizar la información para construir un relato coherente de los acontecimientos ocurridos en dicho estudio y adquirir ideas o teorías de la misma.

Descriptivo.- con este método se efectuó la descripción del marco teórico, la clasificación, organización, y se presentó los objetivo plantados los cuales fueron recolectados del trabajo de

investigación de campo y así de esta manera poder cumplir a cabalidad los objetivos específicos propuestos para la mejora de los procesos de satisfacción del cliente de la empresa “Satel tv”.

Técnicas e instrumentos

Para realizar la recolección de datos que permitirá reunir y clasificar la información del problema a estudiar; para su tipificación y análisis del problema así como las causas que esta genere se utilizarán las siguientes técnicas nombradas a continuación:

Observación.-Mediante esta técnica se puso contacto personalmente con el hecho o fenómeno que se está de investigando.

Entrevistas.- Dentro de ésta técnica se realizó la entrevista a expertos que trabajan dentro del ámbito de recursos humanos, con la finalidad que ampliemos más conocimientos sobre el tema a investigar y de tal manera no aplicamos un cuestionario formal.

Encuestas.-Es técnica estuvo destinada a obtener datos de varias personas con opiniones impersonales, para ello se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregó a los sujetos, a fin de que las contesten igualmente por escrito.

Se aplicó a 15 empleados y 3 directivos que conforman la empresa satel tv del Cantón la Joya de los Sachas, con el único propósito de indagar como es el comportamiento del comportamiento de los señores servidores al momento de brindar atención al cliente, mediante esta manera brindar atención oportuna y eficaz, utilizando información precisa.

De tal manera la segunda encuesta que se realizó fueron a los clientes externos que se acercan a la empresa Satel TV del Cantón La Joya de los Sachas a realizar sus pagos por el servicio de tv cable, por tal motivo tuvimos que recurrir a la base de datos de la empresa, donde asciende

a un total de 2.543 clientes con el único propósito de indagar el nivel de satisfacción de este proceso frente a la atención brindada por todo el personal de la empresa de televisión por cable.

En este trabajo se determinó el tamaño de la muestra aplicando el método aleatorio simple ya que presentan similitud en las características que son de interés para la investigación, para realizar los cálculos correspondientes de (P) y (Q), se realizó una encuesta piloto a 10 clientes dando como resultado un margen de error del 7%, siendo de esta forma el nivel de confianza 93%.

En la presente investigación se determinó la muestra mediante la fórmula para poblaciones finitas, puesto que las variables del presente estudio son cualitativas.

$$n = \frac{z^2 P Q N}{(N - 1) E^2 + Z^2 P Q}$$

Determinación de la muestra:

Simbología

n = Muestra

Z = Nivel de Confianza

P = Probabilidad de ocurrencia.

Q = Probabilidad de no ocurrencia

N = Población

E = Error de muestreo

Datos:

Z = 1.81 nivel de confianza 95%

P = 0.95

Q = 0.07

N = 678 usuarios de "Satel tv"

E = 5%

$$n = \frac{1.81^2 * 0.93 * 0.07 * 678}{(678 - 1)0.05^2 + (1.81^2 * 0.93 * 0.07)}$$

$$n = 75.87$$

$$n = 76 \text{ personas.}$$

Luego del proceso de cálculo y selección se obtuvo una muestra de 76 personas que conforman parte de la población dedicada a la actividad de servicio de televisión por cable.

f. RESULTADOS

ENCUESTA DE SATISFACCION A LOS USUARIOS EXTERNOS DE LA EMPRESA “SATEL TV”

1. ¿La empresa cuenta con un tríptico que ofrezca su servicio y requisitos?

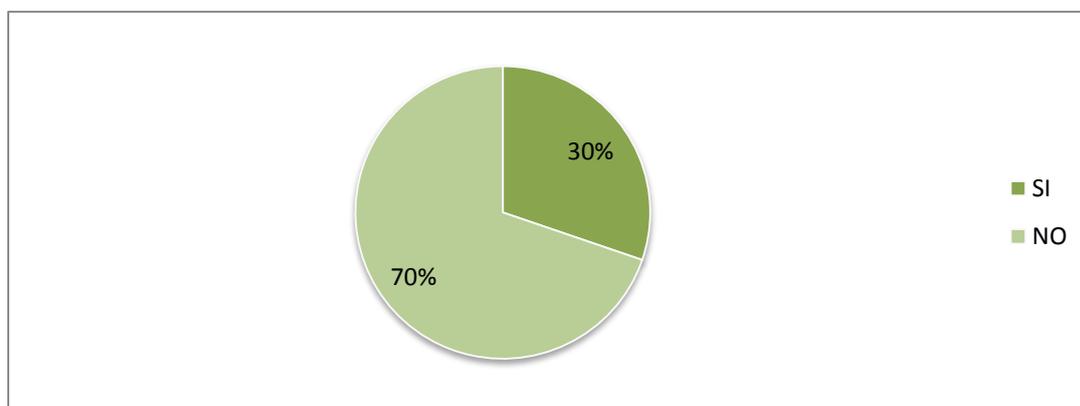
TABLA N° 1: Reconocimiento de servicio

RECONOCIMIENTO DE SERVICIO		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	23	70%
NO	53	30%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

ELABORADO POR: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 1: Reconocimiento de Servicio



Análisis e Interpretación

Los usuarios de la empresa “SATEL TV” un 70% se encuentran insatisfechos con la atención de los diversos empleados de la institución, mientras que un 30% se encuentran satisfechos con la atención que brindan los subordinados de la empresa, lo cual evidencia el desacuerdo con el servicio ofrecido.

2. ¿Le gustó el trato que le brindó el personal de la empresa “Satel tv”?

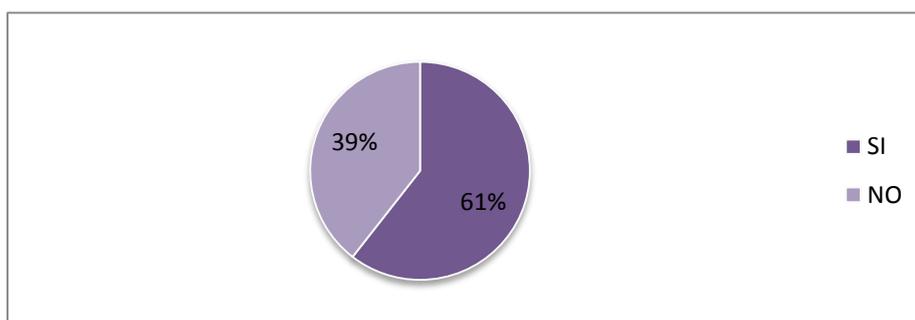
TABLA N° 2 Nivel de Satisfacción

NIVEL DE SATISFACCION		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	30	39%
NO	46	61%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N° 2: Nivel de Satisfacción



Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos en el cuadro anterior N° demuestran que el 61% de los usuarios están insatisfechos con la atención que les brinda el personal de SATEL TV, y el 39% de los usuarios expresaron que se encuentran satisfechos con el trato que recibieron de los mismos.

3. ¿Qué tiempo usted viene adquiriendo los servicios de Tv Cable?

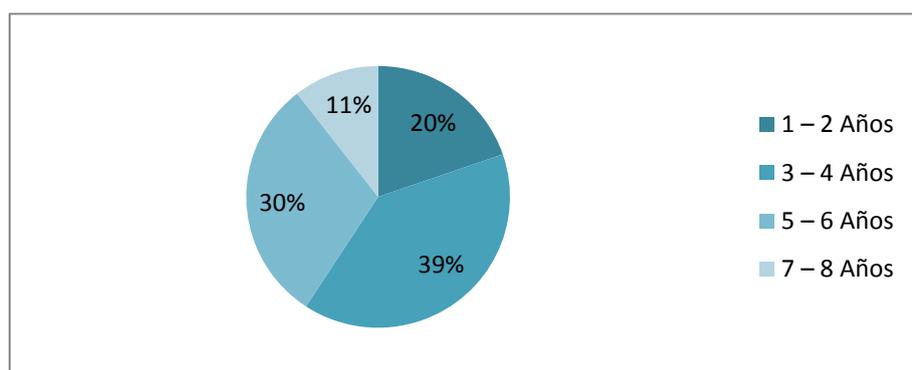
TABLA N°3: Tiempo de servicio

TIEMPO DE SERVICIO		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1 – 2 Años	15	20%
3 – 4 Años	30	39%
5 – 6 Años	23	30%
7 – 8 Años	8	11%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta realizada a los usuarios externos de la empresa “SATEL TV”

Elabora do por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N° 3: Tiempo de servicio



Análisis e Interpretación

Mediante la investigación realizada se puede observar que el tiempo de servicio que cada usuario ha adquirido desde su antigüedad ha sido muy beneficioso tanto para la empresa como para el usuario, ya que cuenta con un 39 % de usuarios que se han beneficiado con el servicio de 3 a 4 años, un 30% están entre los 5 a 6 años de antigüedad al igual que un 20% de usuarios cuentan con el servicio de tv cable de 1 año a 2 y un 21% de los encuestados expresaron que evidentemente es basta que tiempo que han estado fidelizados con esta empresa.

4. ¿Cuánto tiempo espera para ser atendido?

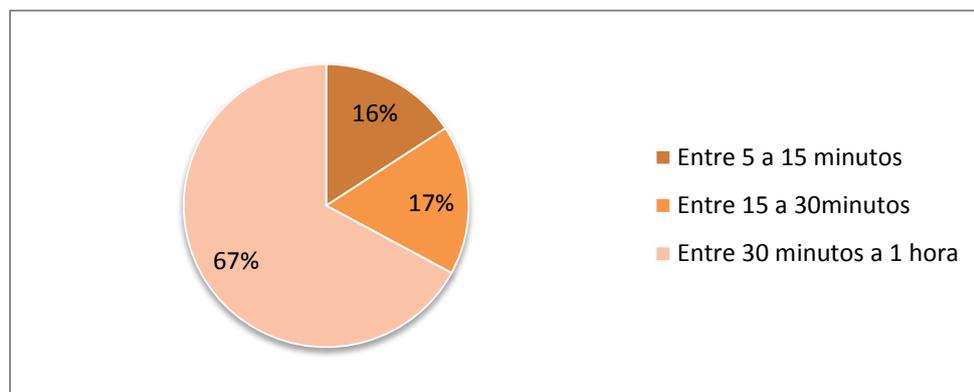
TABLA N° 4: Tiempo de espera

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 1 a 5 minutos	12	16%
Entre 6 a 10 minutos	13	17%
Entre 11 a 15 minutos	51	67%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N°4: tiempo de espera



Análisis e Interpretación

De acuerdo con la investigación efectuada hemos encontrado como resultado que en un 16% los usuarios reciben una atención entre los 1 a 5 minutos y de entre 6 a 10 minutos un 17% y que por tal manera el tiempo entre 11 a 15 minutos se tardan en atender por cliente a su mayoría es de un 67% que no cumplen con un tiempo mínimo de su atención, siendo más evidente que es bastante el tiempo que deben esperar cada usuario para ser atendidos.

5. ¿Recibe algún tipo de motivación por su fidelidad como cliente?

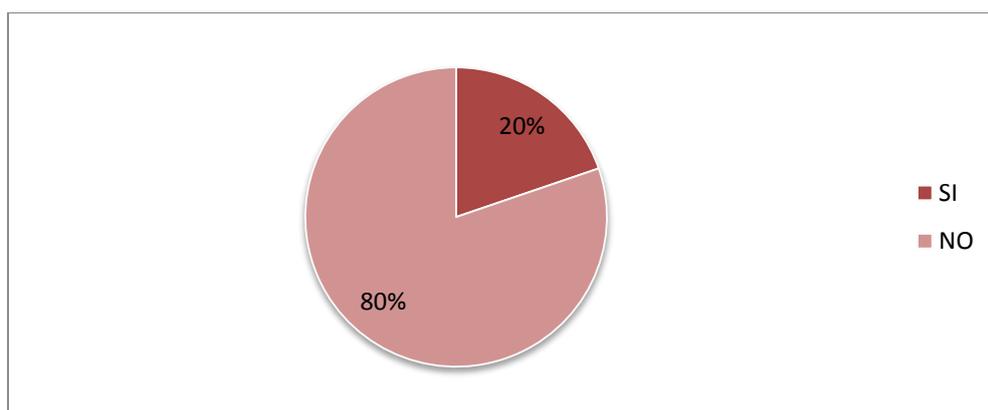
TABLA N°5: Motivación por fidelidad

MOTIVACIÓN		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	15	20%
NO	61	80%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N° 5: Motivación por fidelidad



Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos según la encuesta realizada hemos evidenciado que en un 20% los usuarios se sienten motivados con el servicio que les brinda la empresa “Satel Tv” y un 80% manifiestan que están en absoluta desmotivación por su servicio.

6. ¿Qué comportamiento brinda los servidores de esta institución?

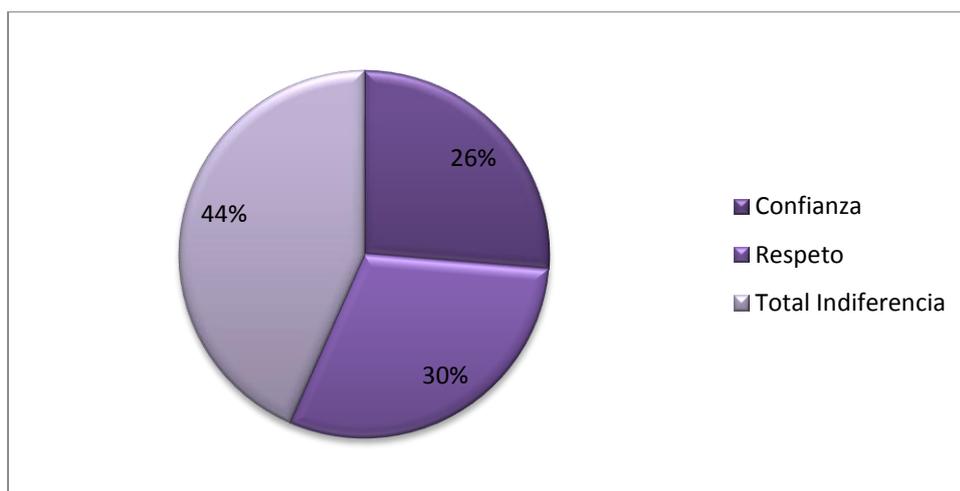
TABLA N° 6: Comportamiento

Comportamiento		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Confianza	20	26%
Respeto	23	30%
Total Indiferencia	33	44%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela PaucarMiñarcaja

Gráfica N° 6: COMPORTAMIENTO



Análisis e Interpretación

Mediante esta investigación se pudo evidenciar según el cuadro N°6 que un 44% demuestran un comportamiento de total indiferencia hacia los usuarios, mientras que un 30% muestra un valor de respeto hacia aquellos que perciben el servicio y un 26% manifiestan confianza, por ende es necesario aplicar más empeño y valores en la atención.

7. ¿Qué tiempo se demoran en ir a reconectar el servicio cuando este ha sido suspendido por algún motivo?

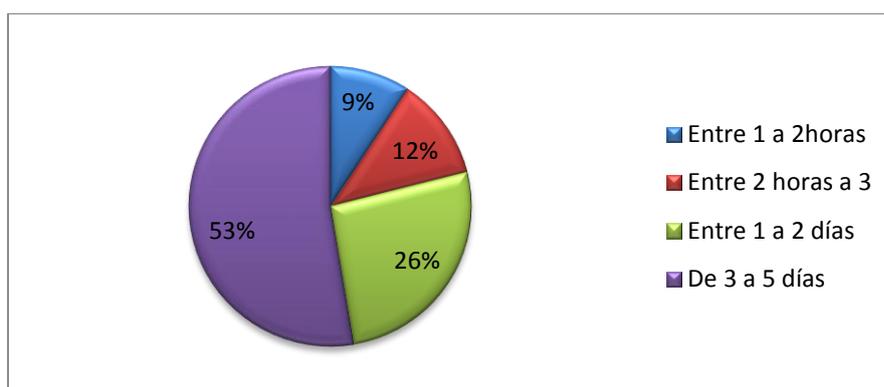
TABLA N°7: TIEMPO DE RECONEXION

TIEMPO DE RECONEXION		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entre 1 a 2horas	7	
Entre 2 horas a 3	9	
Entre 1 a 2 días	20	
De 3 a 5 días	40	
TOTAL	76	

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 7: Tiempo de reconexión



Análisis e interpretación

Al efectuar esta encuesta hemos detectado que el tiempo que la empresa demora en reconectar su servicio esta con el 53% de 3 a 5 días, con un 26% está entre 1 a 2 días, de igual manera manifestaron un 12% que su reconexión lo realizan entre 2 a 3 horas en el mismo día y existen un 9% de usuarios que expresan que su servicio es reconectado inmediatamente entre 1 a dos horas después de su cancelación.

8. ¿A qué área de la empresa le faltaría capacitación?

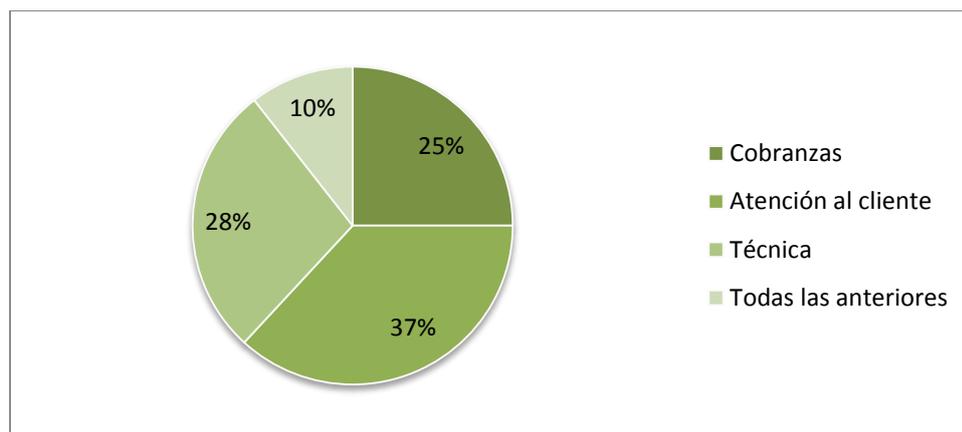
TABLA N°8: Capacitación

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Cobranzas	19	25%
Atención al cliente	28	37%
Técnica	21	28%
Todas las anteriores	8	10%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa "SATEL TV"

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N°8: Capacitación



Análisis e Interpretación

Mediante la aplicación de la encuesta se pudo conocer que el 37% del departamento que más capacitación le hace falta es el área de atención al cliente, mientras que con un 28% le sigue el área de área técnica, de igual manera con un 25% nos expresan que el área de cobranzas también necesita capacitación y de igual forma con un 10% de usuarios consideran que es necesario que a todas las áreas se les capacite ya que la empresa solo es una.

9. ¿Tiene usted conocimiento la fecha de vencimiento del pago de sus servicios?

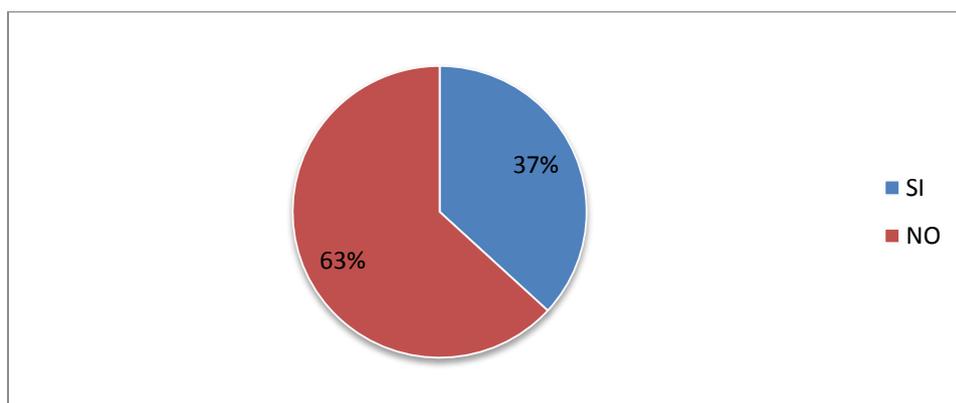
TABLA N°9: Vigencia de pago

Vigencia de pago		
OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	28	37%
NO	48	63%
TOTAL	76	100%

Fuente: encuesta a usuarios de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfica N° 9: Vigencia de pago



Análisis e Interpretación

Según la tabla N° 9 y los resultados que arrojaron de la encuesta que se realizó a los usuarios de “Satel tv” muestran que un 63% no están informados o no tuvieron conocimiento de las fechas vencimiento del pago de su servicio y un 37% manifiestan que si tienen conocimiento de los plazos que le otorgo la empresa para su pago del servicio.

ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA “SATEL TV DEL CANTON LA JOYA DE LOS SACHAS”

1. ¿Usted de qué manera ingreso a trabajar a la empresa “Satel tv”.

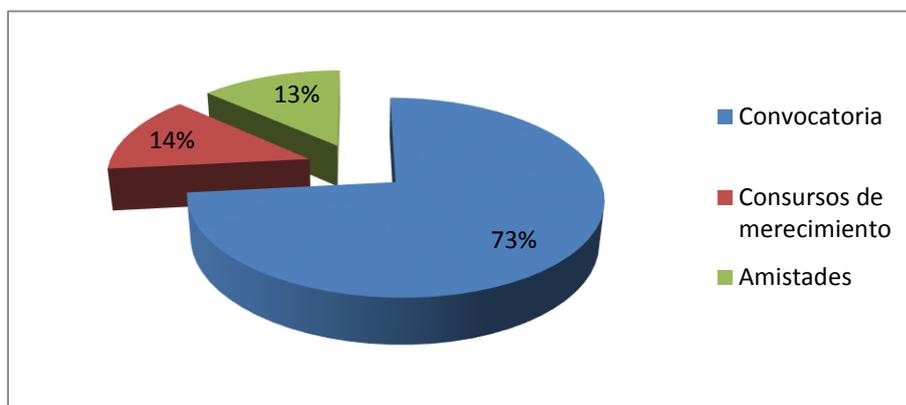
Tabla 10: SELECCIÓN DE PERSONAL

SELECCIÓN DE PERSONAL		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Convocatoria	11	73%
Concursos de merecimiento	2	13%
Amistades	2	14%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por:Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 10: SELECCIÓN DE PERSONAL



Análisis e Interpretación

Según los resultados arrojados en la encuesta de la tabla N° 10 se pudo evidenciar que el reclutamiento del personal que utiliza la empresa es mediante la convocatoria a merecimiento con un 73% y un 14% bajo cursos de merecimiento y un 13% indican que su contratación es mediante amistades, los cuales no son de mucho agrado de los empleados.

2.- ¿Con que tipo de contrato cuenta?

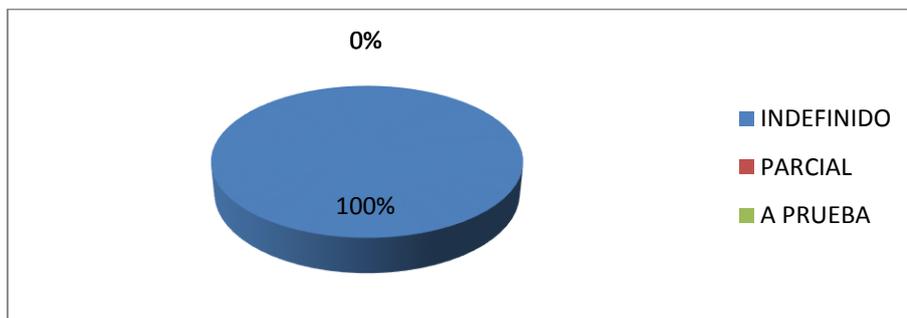
Tabla N° 11: TIPOS DE CONTRATO

TIPOS DE CONTRATO		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
INDEFINIDO	15	100%
PARCIAL	0	0%
A PRUEBA	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 11: Tipos de contrato



Análisis e Interpretación

Mediante esta aplicación de encuesta el mayor grado de resultados manifiesta que en un 100% todos los empleados cuentan con contrato indefinido.

3. ¿Con que grado de instrucción de estudios cuenta?

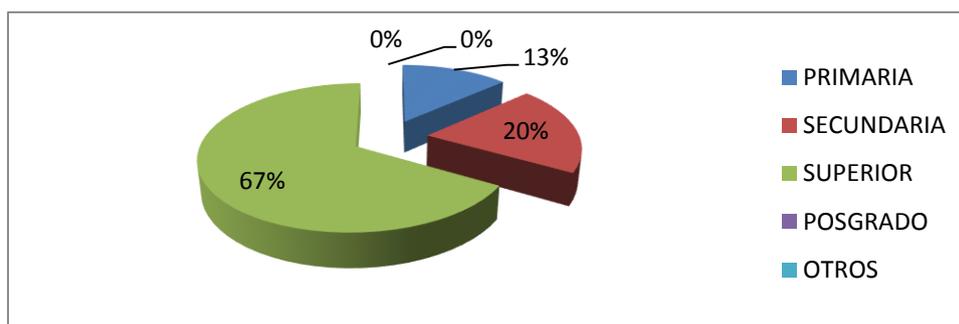
Tabla N° 12: GRADO DE INSTRUCCIÓN DE ESTUDIOS

GRADO DE INSTRUCCIÓN DE ESTUDIOS		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRIMARIA	2	13%
SECUNDARIA	3	20%
SUPERIOR	10	67%
POSGRADO	0	0%
OTROS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 12: Grado de instrucción de estudios



Análisis e Interpretación

Al verificar los resultados de las encuestas indican que la empresa “Satel tv” cuenta con un personal profesional con un 67% de sus empleados son de nivel de instrucción superior el 20% tienen una instrucción de estudios secundarios y un 13% manifiestan que solo cuentan con un nivel de estudios primarios y lo que les hace estar en su puesto son las experiencias que han adquirido, la empresa de tal manera no cuenta con empleados con un nivel de estudios más altos como un posgrado u otros, por tal motivo están con un 0%.

4. ¿Qué aspectos deben tomarse en consideración para la selección de personal?.

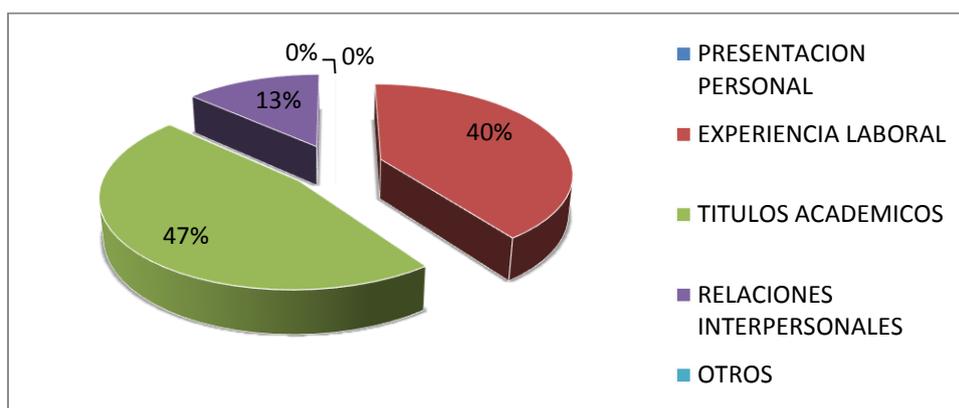
Tabla N° 13: **ASPECTOS TOMADOS EN CONSIDERACION**

ASPECTOS TOMADOS EN CONSIDERACION		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PRESENTACION PERSONAL	0	0%
EXPERIENCIA LABORAL	6	40%
TITULOS ACADEMICOS	7	47%
RELACIONES INTERPERSONALES	2	13%
OTROS	0	0%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por:Slendy Gabriela PaucarMiñarcaja

Gráfico N° 13: Aspectos tomados en consideración



Análisis e Interpretación

La empresa “Satel tv” al momento de seleccionar al personal toma los siguientes aspectos en consideración, con un 47% expresan que la empresa toma en cuenta sus títulos académicos, un 40% manifiesta que por su experiencia laboral y un 13%, indican que son seleccionados por relaciones interpersonales.

5. ¿Usted tiene conocimientos que características y perfil consideran oportuno reunir para el puesto requerido?

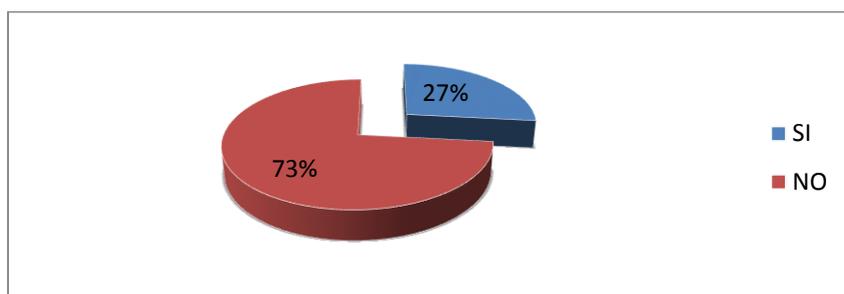
Tabla N° 14: **CARACTERISTICA OPORTUNA PARA UN PUESTO DE TRABAJO**

CARACTERISTICA OPORTUNA PARA UN PUESTO DE TRABAJO		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	27%
NO	11	73%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 14: Característica oportuna para un puesto de trabajo



Análisis e Interpretación

Según la encuesta realizada según la tabla N° 14 que con un 73% el personal no tiene conocimientos sobre las características y su perfil que necesitan para ser contratados. Y un 27% manifiestan si han tenido conocimientos.

6. ¿Qué actitud toma ante un posible problema del trámite del cliente?.

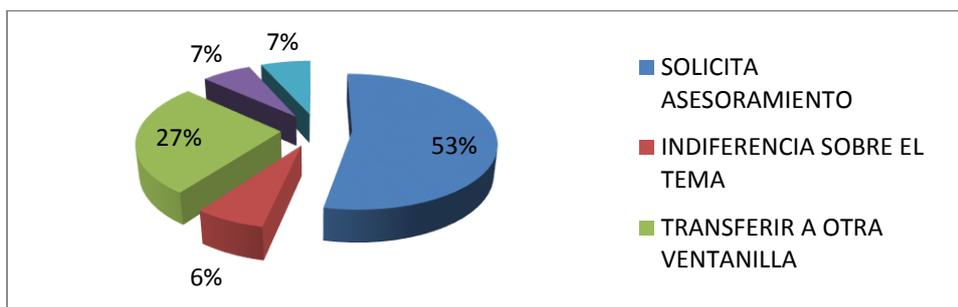
Tabla N° 15: **ACTITUD DE DESCONOCIMIENTO DE UN POSIBLE PROBLEMA**

ACTITUD DE DESCONOCIMIENTO DE UN POSIBLE PROBLEMA		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SOLICITA ASESORAMIENTO	8	53%
INDIFERENCIA SOBRE EL TEMA	1	6%
TRANSFERIR A OTRA VENTANILLA	4	27%
PIDE REGRESAR OTRO DIA	1	7%
EMITE INFORMACION INCORRECTA	1	7%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Gráfico N° 15: Actitud de Desconocimiento de un Posible Problema



Análisis e Interpretación

Hemos evidenciar que los empleados consideran buscar asesoramiento ante un posible problema con un 53% ya que no están debidamente capacitados para enfrentar dicha inquietud del usuario de igual manera con un 27% consideran mejor enviar a otra ventanilla a que sean atendidos por que no saben cómo informar acerca de la situación, conjuntamente toman una deseicion por igualdad con el de brindar indiferencia, pedir que regrese otro dia o a su vez emiten información incorrecta por el miedo a sus subordinados.

7. ¿Al momento de brindar atención al usuario, que aspecto considera de mayor importancia?

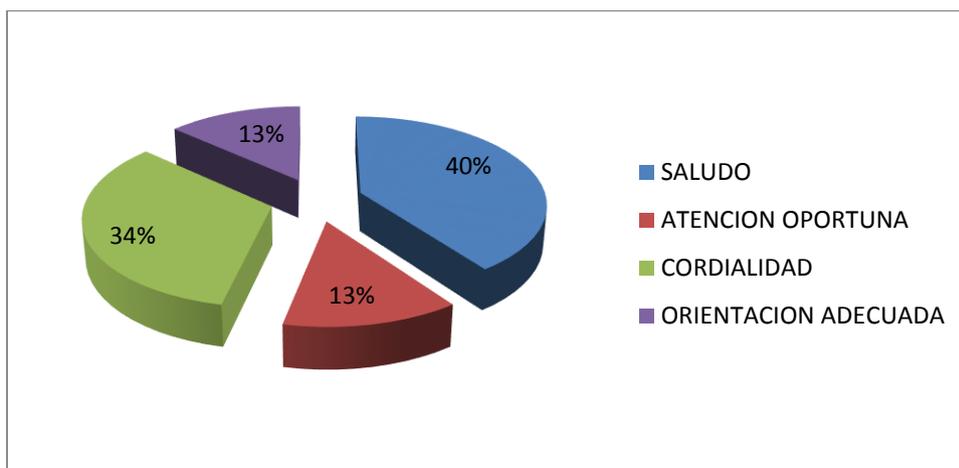
Tabla N° 16: **ASPECTOS IMPORTANTES PARA BRINDAR ATENCION**

ASPECTOS IMPORTANTES PARA BRINDAR ATENCION		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SALUDO	6	40%
ATENCION OPORTUNA	2	13%
CORDIALIDAD	5	34%
ORIENTACION ADECUADA	2	13%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 16: Aspectos importantes para brindar atención



Análisis e Interpretación

Con los resultados según la tabla N° 16 se pudo evidenciar que los empleados consideran de mayor importancia ante una atención es el del Saludo con un 40%, la cordialidad esta con un 34% , la atención oportuna y orientación adecuada al usuario están de la mano con un 13% , lo cual da como resultado que para los empleados no es muy oportuna la atención, orientación al usuario y dejan de lado a esas expectativas que necesita el usuario.

8. ¿Recibe usted capacitaciones por parte de la empresa “Satel tv”.

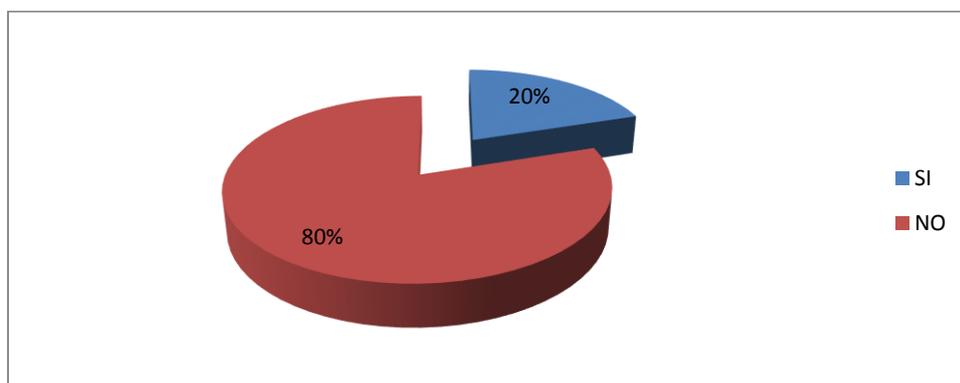
Tabla N° 17: **CAPACITACION**

CAPACITACION		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	20%
NO	12	80%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa “SATEL TV”

Elaborado por:Slendy Gabriela PaucarMiñarcaja

Grafico N° 17; Capacitación



Análisis e Interpretación

Mediante la tabla N° 17 y con un 80% muestra como resultado que en la empresa “Satel tv” no brindan capacitación a sus empleados lo cual genera una debilidad para la empresa y un 20% del personal menciona que si reciben capacitación por ciertos periodos.

9. ¿Es evaluado su desempeño laboral por parte de sus Subordinados?.

Tabla N° 18: **EVALUACION DESEMPEÑO**

EVALUACION DESEMPEÑO		
DESCRIPCION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	33%
NO	10	67%
TOTAL	15	100%

Fuente: encuesta a los empleados de la empresa "SATEL TV"

Elaborado por: Slendy Gabriela Paucar Miñarcaja

Grafico N° 18: Evaluación desempeño

Análisis e Interpretación

Los resultados obtenidos según la encuesta realizada a los empleados ha generado que un 67% mencionan que no reciben una evaluación por parte de la empresa y un 33%, expresa que si elaboran una evaluación acorde a su desempeño.

g. DISCUSIÓN

Diagnostico situacional



Análisis Situacional

La empresa de televisión por cable “SATEL TV”, es una institución privada, domiciliada en el Cantón la Joya de los Sachas, Provincia de Orellana, de personería natural y de derecho privado, fue creada mediante la ley de Creación del Cantón la Joya de los Sachas.

Su principal objetivo social es el de servir al Cantón con el fin de lograr un desarrollo permanente tanto profesional como personal y colaborando con nuevas fuentes de empleo y que estarán amparados con el código de trabajo, La Joya de Los Sachas, tiene una superficie aproximada de 1206 Km² (0,5% del territorio nacional). Su población alcanza aproximadamente 32 mil habitantes, distribuidos mayoritariamente en el área

rural (75%). La población cantonal representa el 31% del total de habitantes de la provincia de Orellana.

Misión

SATEL TV es el sistema de Audio y Vídeo por Suscripción que sirve al cantón La Joya de los Sachas con calidad de programación y funcionamiento eficiente de su red.

Visión

SATEL TV será el sistema de Audio y Vídeo por Suscripción que sirva al Nororiente ecuatoriano con calidad de programación y funcionamiento eficiente de su red.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS

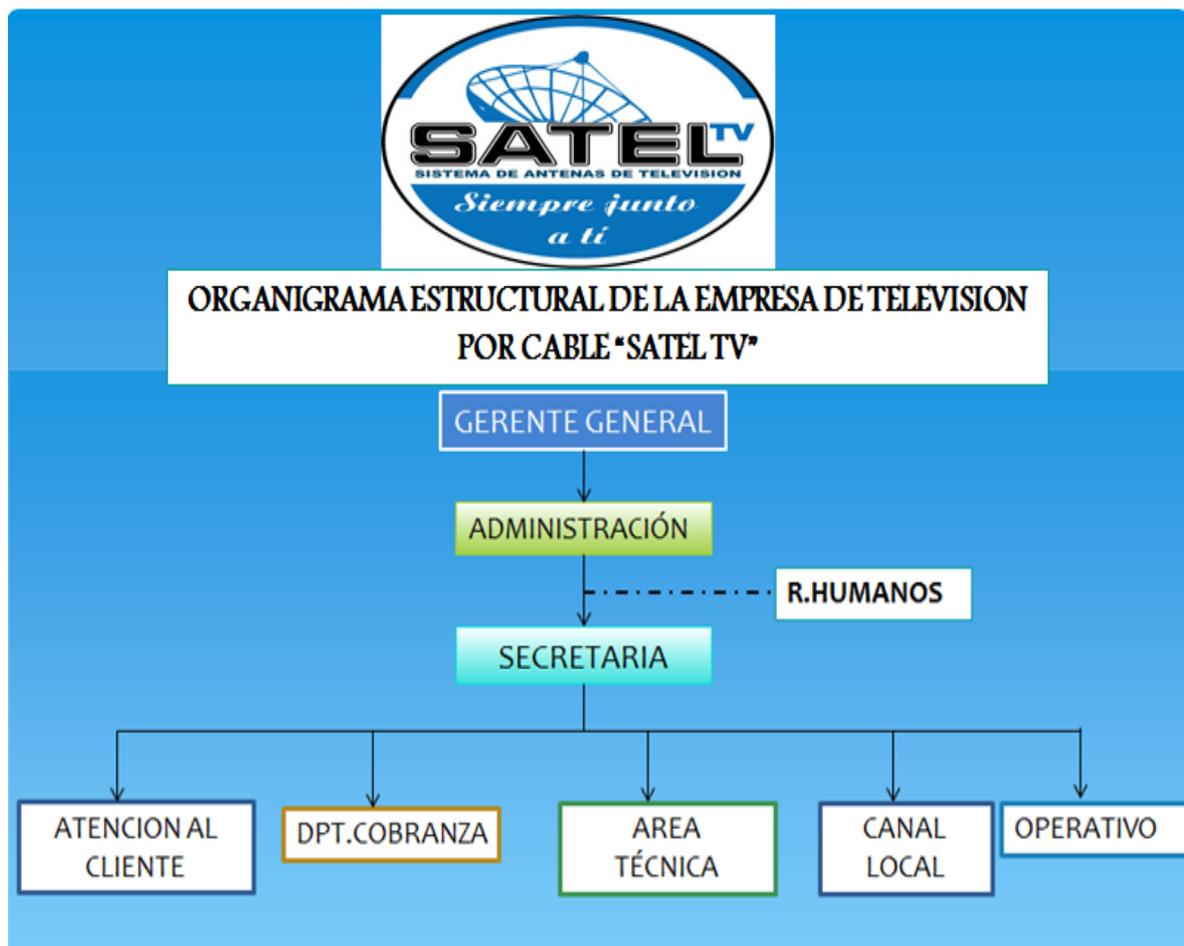
Mercado: - El sistema mantendrá un precio competitivo. - El sistema permitirá la instalación de un punto adicional de recepción hasta el primer año de funcionamiento del sistema. - A partir del segundo año de funcionamiento se implementará una página web que permitirá la promoción de los servicios del sistema. - A partir del quinto año se trabajará en la legalización e implementación de un Servicio de Valor Agregado en la red, este será: Internet, con lo que se ofrecerá un servicio biplay para el usuario.

Tecnológicas: - De acuerdo con la densidad de usuarios del sistema, se incrementarán e implementarán nuevos nodos de red, los que serán previamente legalizados en el organismo regulador de las telecomunicaciones. - A partir del quinto año se trabajará en la legalización e implementación de un Servicio de Valor Agregado en la red, este será: Internet, con lo que se ofrecerá un servicio biplay para el usuario. - Se incrementará el servicio de SATEL TV hacia otras parroquias y cantones del nororiente ecuatoriano.

Seguimiento y control: - Se contará con una línea telefónica de atención exclusiva al usuario, con el fin tanto de recibir reportes de daños del sistema como para atención al público en general. - Diariamente se harán inspecciones de funcionamiento de sectores de la red, con el fin de observar posibles complicaciones que se podrían presentar para el buen funcionamiento de la misma y preverlas. - En cuanto se implemente la página web, haciendo uso de ésta, los usuarios del sistema podrán emitir reportes del funcionamiento de la red, los que serán monitoreados y procesados por la secretaria del sistema para su inmediata atención por el personal correspondiente. - Se establecerán procedimientos internos de seguimiento y control del trabajo que debe desarrollar cada uno de los talentos humanos que darán vida al sistema.

Comunicación interna y externa: - Se contará con una línea telefónica de atención exclusiva al usuario. - En cuanto se implemente la página web, ésta será un canal alternativo de comunicación entre los administradores del sistema y sus usuarios. - Se establecerán procedimientos internos de seguimiento y control del trabajo que debe desarrollar cada uno de los talentos humanos que darán vida al sistema. - Se contará con carteleras y sesiones semanales que permitirán una mejor interrelación entre los miembros de la familia SATEL TV, tanto con el fin de socializar el avance y las novedades en el trabajo, así como para mejorar el clima organizacional.

Organigrama estructural de la empresa de televisión por cable “SATEL TV”.



Fuente: empresa de televisión por cable “ SATEL TV”.

ANALISIS DEL TRABAJO REALIZADO

De acuerdo con la encuesta realizada a los usuarios y empleados hemos encontrado información importante para el desarrollo de la presente investigación.

Mediante la aplicación de la encuesta realizada a los usuarios externos de la empresa Satel tv, se logró determinar una información apreciable como: que los usuarios tienen que esperar mucho tiempo para ser atendido por los empleados de la empresa, que la empresa no les brinda asesoría de su servicio mediante trípticos u otros métodos de información, no tienen la suficiente capacidad para brindar una atención eficaz, de igual forma se sienten insatisfechos por el tiempo que se demoran en ir a reconectar su servicio después de haber estado suspendido su servicio, la atención y cordialidad que ofrecen al cliente no es la más oportuna, lo cual genera un malestar en el usuario.

Además los usuarios consideran que el servicio que ofrece la empresa de televisión por cable, carece de organización y lineamientos que hacen que la empresa no este funcionando de acorde a lo estimado como objetivo fundamental de la empresa, por lo cual la empresa de televisión por cable con estos antecedentes que generó la encuesta realizada a sus usuarios emite un resultado negativo para la empresa mediante la cual hemos considerado tomar medida drásticas para el buen desarrollo empresarial.

Según las encuestas realizadas a los empleados de la empresa SATEL TV, nos generó una iniciativa para tomar nuevas medidas ya que esto conlleva a que el empleado esté capacitado y brinde una mejor atención a sus clientes, los empleados de satel tv se sienten un poco desconcertados por que no están bien informados y su mayoría carecen de destrezas y conocimientos, además cabe mencionar que el personal que labora en la empresa eventualmente no está siendo evaluado por sus subordinados y a su vez no pueden medir el

nivel de desempeño de los mismos y buscar mejoras por brindar una atención eficaz a sus usuarios.

Mediante el método de observación se logró identificar que existe mucha inconformidad tanto en los procesos de tramitación como en su atención, lo cual todo esto genera desconformidad y malestar en la población del Cantón la Joya de los Sachas.

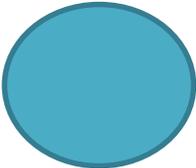
En la Empresa de Televisión por cable denominado “SATEL TV”, se han logrado identificar que el servicio que ofrece la empresa es de

- TVCable el cual cuenta con 51 canales más un canal local, denominado **SACHA TV CANAL 3.**

Para identificar y establecer los procesos que actualmente realiza la empresa de televisión por cable se tomó en consideración el método de observación y un mapeo.

Se consideró tomar en cuenta la simbología como parte importante para el proceso de medir el nivel de satisfacción del los usuarios externos de la empresa SATEL TV.

Tabla 19: Simbología de Flujos de procesos

GRAFICA	SIGNIFICADO	DETALLE
	OPERACIÓN	Hace referencia al trabajo que ejecuta la persona dentro del proceso
	INSPECCION	trabajo que realiza el trabajador para verificar el proceso
	TRANSPORTE	Traslado de un punto a otro dentro del proceso.
	DEMORA	Tiempo que se puede demorar el proceso
	ALMACENAJE	Archivo adecuado de la documentación

Análisis del proceso de Servicio de Tv Cable

SATEL TV para poder llevar a cabo el proceso de servicio de TV CABLE, se debe seguir un procedimiento oportuno donde el usuario, se acerca a solicitar los requisitos para adquirir el servicio, una vez reunido los documentos presentar al departamento respectivo para ser analizados y proceder a la inspección del lugar donde será emitido el servicio luego se procederá al cobro del material más el costo de inscripción y la mensualidad y ahí se procede a la instalación del servicio. Todo el proceso de recepción de documentos, inspección, instalación y recaudación se demora 72 horas y 15 minutos.

El dicho proceso a realizar se expone en la respectiva tabla:

Tabla 20: Proceso Actual de adquisición del servicio.

EMPRESA DE TELEVISION POR CABLE SATEL TV			
PROCESO ACTUAL			
Nombre del Proceso: servicio de Tv Cable			
Responsable	TIEMPO	N°	OPERACIÓN
Usuarios, Dpto. Financiero, Dpto. Técnico, Dpto. cobranzas	15M	1	Emitir requisitos del servicio
	24H	2	Recepción de documentación
	12H	3	Análisis de documentación
	10M	4	Se envía la documentación al dpto. Técnico.
	24H	5	Inspección del lugar
	12H	6	Aprobación del servicio
	2H Y 30M	7	Cobro del valor del servicio
	12H	8	Aprobación del crédito (si lo amerita)
	6H	9	Instalación del servicio
	2H	10	Archivo de documentación
TOTAL	94horas y 55 minutos		

Tabla 21: Flujo Grama del proceso actual del servicio de Tv Cable.

DIAGRAMA DE SECUENCIA DE TRABAJO							
ACTIVIDADES: SERTVICIO DE TV CABLE							
PERSONA QUE LO SOLICITA: SATEL TV							
PREPÁRADO POR: SLENDY GABRIELA PAUCAR MIÑARCAJA							
PASOS	DESCRIPCION DEL METODO		SIMBOLOS				
	ACTUAL	PROPUESTO					
		<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION	DEMORA
1	Emitir requisitos del servicio		X				
2	Recepción de documentación					X	
3	Análisis de documentación		X				
4	Seenvía la documentación al dpto.Técnico.			X			
5	Inspección del lugar				X		
6	Aprobación del servicio					X	
7	Cobro del valor del servicio		X				
8	Aprobación del crédito (si lo amerita)					X	
9	Instalación del servicio		X				
10	Archivo de documentación						X
TOTAL			20H Y45M	10m	24H	48H	2H

Análisis:

En la empresa de televisión por cable “Satel tv” se ha encontrado algunos retrocesos en el tiempo de atención del usuario inicialmente cuando se solicita los requisitos para el trámite de

solicitud del servicio, de igual forma se pudo evidenciar que el tiempo que se tardan en aprobar el servicio, además en este proceso de adquisición del servicio no existe un control y verificación de los documentos entregados lo cual esto puede ocasionar serios problemas ante el usuario y para la prestigio de la empresa misma.

***PLAN DE CAPACITACION PARA FORTALECER EL DESEMPEÑO LABORAL Y
MEJORAR EL SERVICIO A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TELEVISIÓN POR
CABLE SATEL TV DEL CANTON LA JOYA DE LOS SACHAS.***



Autora:

SLENDY GABRIELA PAUCAR MIÑARCAJA

Joya de los sachas – Orellana – Ecuador

2017

INTRODUCCION

Un plan de mejoras consiste en mejorar un servicio de manera eficiente con estándares de calidad que permitan satisfacer de una manera adecuada a los usuarios, brindando un servicio óptimo y cumpliendo con cada una de las expectativas, para lo cual los empleados deben gozar de buenos conocimientos sobre el servicio que ofrece la empresa y de igual manera colaborar con el desarrollo tanto personal como institucional.

Al capacitar al recurso humano se contribuirá con una estrategia fundamental para la empresa, adquiriendo nuevos conocimientos aplicando nuevos objetivos, conocimientos y trabajo en equipo para su entorno y brindando un servicio de calidad.

La empresa SATEL TV una empresa líder en brindar servicio de Televisión por cable tiene como misión el prestar un servicio de alta calidad a la ciudadanía del Canton la Joya de los sachas y así poder contribuir con el desarrollo tanto económico, social y cultural, por ello es de suma importancia que los directivos de la empresa en general atiendan a todos los requerimientos de sus usuarios de una manera eficiente y eficaz.

Con este respectivo plan de mejoras se busca mejorar el desempeño laboral de los empleados de la Empresa de televisión por cable denominado “SATEL TV”, mediante la adquisición de conocimiento, habilidades tanto técnicas e humanitarias, de los mismo que le permitan rendir de una manera eficiente en el ámbito laboral y personal y por ende ser partícipes del crecimiento institucional.

Justificación

El propósito principal de la presente propuesta del plan de capacitación es lograr alcanzar la eficiencia de los empleados de la empresa de televisión por Cable “Satel tv “y así lograr un desempeño laboral de calidad de tal forma que ellos emitan una información clara y concisa a sus usuarios por ende se sentirán satisfechos ante una atención y servicio de calidad de acuerdo con el nivel que los usuarios se merecen.

Los principales beneficiarios de este plan de mejoras serán los ciudadanos del Cantón la Joya de los Sachas, ya que podrán acudir a las instalaciones de la empresa Satel tv y podrán hacer uso de este servicio de tal forma que se sientan satisfechos principalmente por la atención que reciba de aquellos empleados que han sido capacitados por la empresa y estén acorde a sus necesidades.

Es importante ejecutar esta presente idea ya que la empresa de televisión por cable podrá ofrecer un servicio de calidad para la ciudadanía del Cantón y sus alrededores de tal manera que no exista ningún inconveniente al momento de adquirir el servicio y suplir todas las necesidades de sus usuarios, cumpliendo así con una meta más de crecimiento y desarrollo tanto institucional como social.

Objetivos

General

- Instruir a los empleados de la empresa de Televisión por cable denominado “Satel tv” del Cantón la Joya de los Sachas, para apoyar al progreso y fortalecimiento de las aptitudes laborales, brindando a los usuarios un servicio de calidad.

Específicos

- Promover el mejoramiento integral del talento humano y consolidar una ética en el profesional al servidor privado.
- Enaltecer el nivel de compromiso de los empleados para desarrollar las actividades laborales de un modo eficiente.
- Fomentar el desarrollo de recurso humano para reformar el desempeño de los empleados.

DESARROLLO DEL PLAN DE CAPACITACION

LUGAR DE EJECUCION

El presente plan se desarrollara en las instalaciones de la empresa de televisión por cable “Satel tv”, mediante lo cual se solicita coordinación para facilitar la área física donde se ejecutara el plan de capacitación.

Duración:

la presente capacitación tendrá una duración de 2 meses, mediante la cual se realizara un planeamiento de acuerdo con los temas a desarrollarse en el lugar.

Número de participantes:

De acuerdo con el número de personal y su disposición del tiempo esto se coordinara mediante un proceso minucioso donde se seleccionara al personal de acuerdo a cada área de desempeño, ya que al ser pocos los empleados de esta empresa se realizara 2 horas diarias de 15h00 a 17h00 horas para no interrumpir sus labores diarias.

Organización yejecución

El presente taller de capacitación estará a cargo de la encargada del área de Recursos Humanos, quien se encargara de contratar el profesional que llevara a cabo el plan de capacitación para fortalecer la calidad y servicios que ofrecen para los usuarios de la empresa SATEL TV.

Convocatoria

Para gestionar una mayor colaboración e integración de los empleados se ejecutará una convocatoria a los empleados de acuerdo al área de desempeño para recibir las charlas de capacitación. La convocatoria detallara el lugar, hora, fecha de asistencia para evitar inconvenientes y malos entendidos de asistencia al programa.

Invitación y difusión de los asistentes

Los colaboradores del proceso se encontraran a la entrada de la empresa un listado de sus nombres y que día les tocara a cada área recibir la capacitación.

Se convocara una reunión general donde se dará a conocer las actividades que se llevaran a cabo y se entregara toda la información pertinente de la capacitación.

La asistencia es obligatoria ya que es de beneficio es mutuo tanto para la empresa como personal.

CRONOGRAMA DE LOS TEMAS A TRATAR EN LA CAPACITACIÓN



ACTIVIDAD DEL SERVICIO DE ATENCION AL CLIENTE

Objetivo: motivar e incentivar a los empleados hacia una actitud diferente, demostrando su compromiso con el usuario y la institución.

Horario	Actividades	Materiales	Lugar
De 15h00 a 17h00 de la tarde	Bienvenida		
	Presentación del tema y los objetivos a ejecutar	Material didáctico proyector lápices apuntes computadora	Instalaciones propias de la empresa de televisión por cable "Satel tv" y "Sacha tv"
	Ejecución de los contenidos propuestos según los temas a tratar	manual de contenidos	
	REFRIGERIOS		
	AGRADECIMIENTO		



TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo: Aumentar la seguridad, autoestima y confianza de cada uno de ellos, ayudándoles a sentirse aceptados y valorados, en beneficio personal e institucional.

Horario	Actividades	Materiales	Lugar
De 15h00a 17h00 de la tarde	Bienvenida		Instalaciones propias de la empresa de televisión por cable "Satel tv" y "Sacha tv"
	Presentación del tema y los objetivos a ejecutar	Material didáctico proyector lápices apuntes computadora	
	Ejecución de los contenidos propuestos según los temas a tratar	manual de contenidos	
	REFRIGERIOS		
	AGRADECIMIENTO		



TOMA DE DECISIONES ANTE CUALQUIER CONFLICTO QUE SE LES PRESENTE.

Objetivo: Desarrollar alternativas de solución y hacer frente a cualquier problema, tomando en cuenta las ventajas y desventajas ante la situación.

Horario	Actividades	Materiales	Lugar
De 15h00 a 17h00 de la tarde	Bienvenida	Material didáctico proyector lápices apuntes computadora manual de contenidos	Instalaciones propias de la empresa de televisión por cable "Satel tv" y "Sacha tv"
	Presentación del tema y los objetivos a ejecutar		
	Ejecución de los contenidos propuestos según los temas a tratar		
	REFRIGERIOS		
	AGRADECIMIENTO		



CALIDAD PERSONAL

Objetivo: Desarrollar una buena atención, manteniendo lealtad y siendo participes de buenos valores.

Horario	Actividades	Materiales	Lugar
De 15h00 a 17h00 de la tarde	Bienvenida	Material didáctico proyector lápices apuntes computadora manual de contenidos	Instalaciones propias de la empresa de televisión por cable "Satel tv" y "Sacha tv"
	Presentación del tema y los objetivos a ejecutar		
	Ejecución de los contenidos propuestos según los temas a trata		

CRONOGRAMA DE CAPACITACION

ACTIVIDADES	MES 1				MES 2			
	1	2	3	4	1	2	3	4
SEMANAS								
Actividad del servicio de atención al cliente								
Trabajo en equipo								
Toma de decisiones ante cualquier conflicto que se les presente.								
Calidad personal								
Cultura organizacional								



“SATEL TV”

Confiere el presente certificado de asistencia al Sr:

.....

Por haber participado en la capacitación “**FORTALECIMIENTO DEL DESEMPEÑO LABORAL Y MEJORAMIENTO DE LA ATENCION AL USUARIO**”, brindada a cargo de la empresa “Satel|tv”, con una duración de **(2 meses)**.

Joya de los Sachas, 01 mayo 2017

LIC. ALEXANDRA HEREDIA
 Gerente General

INSTRUCTOR

**PROPUESTA DE MEJORA A LOS PROCESOS DE ATENCION A LOS
USUARIOS DE LA EMPRESA DE TELEVISION POR CABLE “SATEL
TV”**



AUTORA:

SLENDY GABRIELA PAUCAR MIÑARCAJA

LA JOYA DE LOS SACHAS – ORELLANA

2017

PROCESOS DE MEJORAMIENTO EN LOS PROCESOS DE ATENCION A LOS USUARIOS DE LA EMPRESA DE TELEVISION POR CABLE “SATEL TV”

Mediante la investigación realizada nos hemos podido identificar el principal proceso que representa el mayor inconveniente en la satisfacción de los usuarios de la empresa de televisión por cable denominado “Satel tv”.

➤ El servicio de tv cable

El mismo que genera mucha demora en el proceso de atención al usuario así como no se ejecuta ningún control pertinente de acuerdo a cada procedimiento a seguir para su adquisición por ende este proceso conlleva molestias e inconformidad por el servicio prestado a la comunidad.

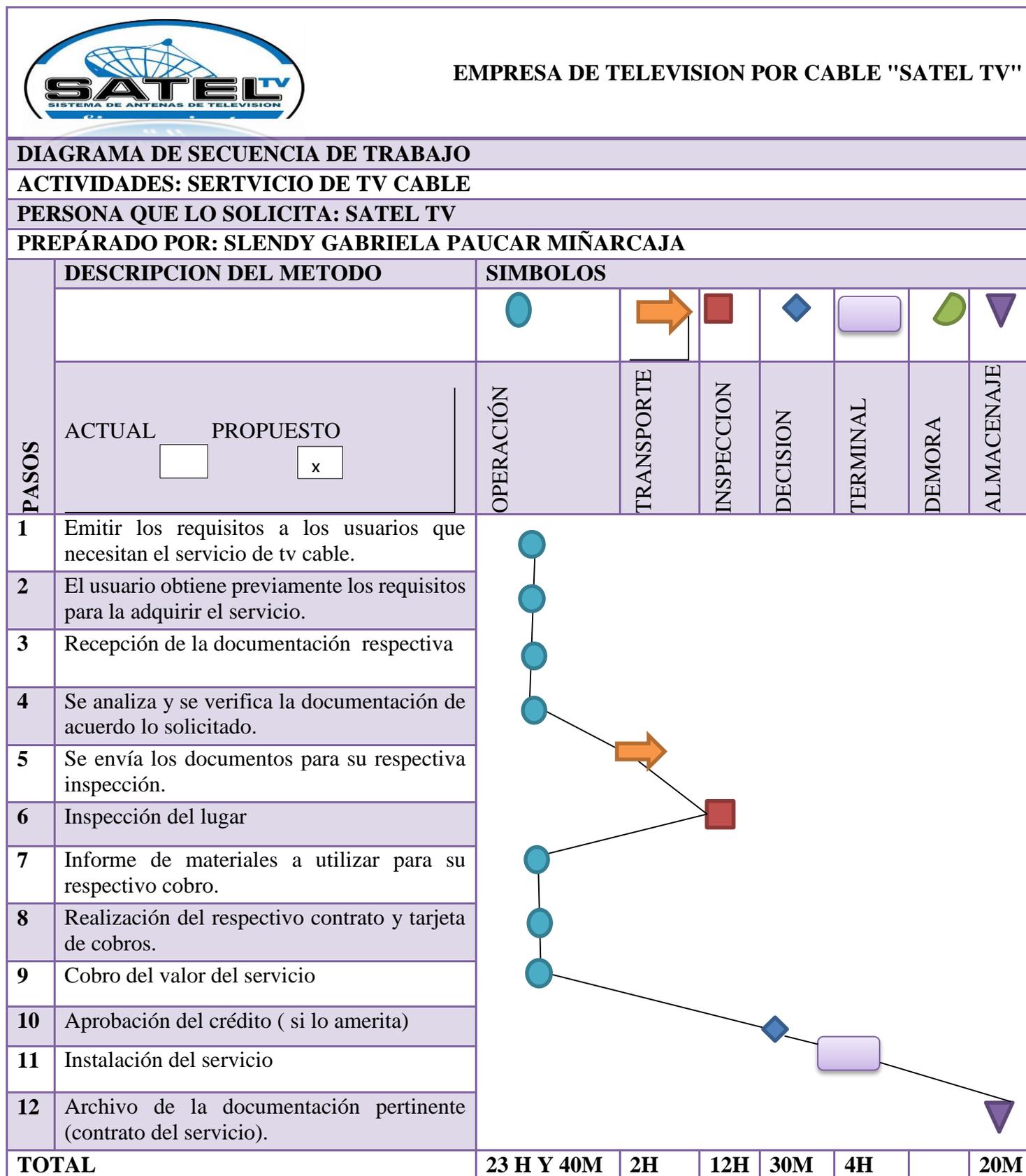
Frente a los problemas que presenta la entidad privada se ha establecido mejoramientos ante la situación expuesta con la finalidad perfeccionar el desempeño de los colaboradores de la empresa de Televisión por cable y así satisfacer las necesidades requeridas por los usuarios de una forma satisfactoria.

Nuevo proceso a implementar para el servicio de tv cable

TABLA 22:

			
EMPRESA DE TELEVISION POR CABLE "SATEL TV"			
PROCESO A IMPLEMENTAR			
Nombre del Proceso: servicio de Tv Cable			
Responsable	TIEMPO	Nº	OPERACIÓN
Departamento financiero	5m	1	Emitir los requisitos a los usuarios que necesitan el servicio de tv cable.
usuario	1h	2	el usuario obtiene previamente los requisitos para la adquirir el servicio.
Departamento financiero	20m	3	Recepción de la documentación respectiva
Departamento financiero	12h	4	Se análisis y se verifica la documentación de acuerdo lo solicitado.
Dpto. técnico	2h	5	Se envía los documentos para su respectiva inspección.
Dpto. técnico	12h	6	Inspección del lugar
Dpto. técnico	8h	7	Informe de materiales a utilizar para su respectivo cobro.
	1h	8	Realización del respectivo contrato y tarjeta de cobros.
Ventanilla de recaudación	1h y 15m	9	Cobro del valor del servicio
Tesorería	30m	10	Aprobación del crédito (si lo amerita)
Dpto. técnico	4h	11	Instalación del servicio
Dpto. de archivo	20M	12	Archivo de la documentación pertinente al contrato del servicio.
TOTAL	42h y 30 minutos		

TABLA 23: Flujo- grama del nuevo proceso de la adquisición del servicio de televisión por cable.



Análisis:

Las operaciones que lleva a cabo la empresa de televisión por cable “Satel tv” se pudo evidenciar que sus empleados se demoraban

94 horas y 55 minutos en atender, mientras que con la propuesta establecida se determinó que tendrá una duración de 42 horas y 30 minutos, lo cual hace que los empleados brinden una atención oportuna y eficiente a los usuarios, de tal forma que se mantenga un nivel de excelencia satisfactoria para sus usuarios.

EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”



MANUAL DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO PARA LOS EMPLEADOS QUE LABORAN EN LA EMPRESA DE TELEVISION POR CABLE SATEL TV DEL CANTON LA JOYA DE LOS SACHAS; PARA MEJORAR LA ATENCIÓN DE SUS USUARIOS.

Antecedentes de la propuesta:

De los resultados obtenidos en la investigación efectuada se pudo evidenciar que existe una corta relación entre el desempeño laboral de los empleados y grado de satisfacción ante el usuario de la empresa “Satel tv”, pudiéndose evidenciar que no se ejecuta ningún procedimiento de evaluación de desempeño a los trabajadores que laboran en la empresa, mediante algunos cambios y diseños aplicados en el nuevo proceso se ha realizado nuevas técnicas para mejorar la calidad del servicio ofrecido.

La modalidad de investigación utilizado para evaluar a los empleados que trabajan en la empresa de televisión por cable “Satel tv” del Cantón la Joya de los Sachas; no es la más apropiada, porque no se logra evaluar de manera equitativa el rendimiento laboral para lograr alcanzar los objetivos planteados por la empresa; al mismo tiempo no existe una adecuada planificación y delegación de actividades, por lo que las gestiones son realizados con prosa, debido a que los trabajadores no están instruidos o actualizados en las gestiones proporcionadas, solicitando asesoramiento en las diversas áreas, lo que hace que la gestión tarde más de tiempo de lo esperado, de tal manera se logrará cumplir metas propuestas dentro de este manual de evaluación.

EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”



INTRODUCCION

El desarrollo del talento humano es primordial para llegar a lograr las metas, y objetivos planteados, pero esto solo se puede llegar a obtener si se cuenta con un personal eficiente y eficaz, mediante un progreso continuo de sus experiencias y destrezas con el resultado de promover un servicio de calidad conforme a las necesidades de los usuarios.

El presente manual de evaluación de desempeño, posee como objetivo esencial, otorgar a los empleados de la empresa SATEL TV, un instrumento que permita evaluar el desempeño laboral de forma óptima para innovar los procesos que contiene un orden de factores establecidos en las necesidades que tiene la empresa los cuales servirán de apoyo para la empresa de televisión por cable “Satel tv” y además contarán con un servicio eficientemente de calidad.

Con este fin se ha trazado métodos de evaluación, facilitando una aplicación técnica con objetivos de logro y atributos, que muestran las potencialidades del personal que laboran en la entidad; el cumplimiento de este manual promoverá el trabajo en equipo, apoyándose en los trabajadores y demás personal administrativo.

EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”**Objetivos**

- ❖ Plantear un método de evaluación formal y metodológica que sirva de herramienta para evaluar al personal que trabaja en la empresa de televisión por cable del Cantón la Joya de los sachas, con el único propósito de brindar una atención de calidad a sus usuarios.

Objetivos específicos

- ❖ Establecer criterios de evaluación más adecuados
- ❖ Explorar conocimientos, destrezas y cualidades mediante una evaluación de desempeño.

Alcance

El manual de evaluación de Desempeño está regido a los trabajadores de la empresa de Televisión por cable del Cantón la Joya de los sachas; con el único propósito de brindar un servicio de calidad a sus usuarios, fomentando así fortalezas y habilidades para una mejor administración, mediante un método que ayude a potenciar el desarrollo del personal, estableciendo lineamientos para un reclutamiento y selección de empleados, corrigiendo el rendimiento laboral de los colaboradores institucionales.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Misión:

Brindar un mejor servicio de televisión por cable con eficiencia y eficacia, resaltando así el compromiso de calidad y prestigio, dinamizando la gestión empresarial, dando a nuestros clientes un acceso al mundo, con el fin de satisfacer sus necesidades y demandas.

Visión:

Ser el líder de Cantonal del servicio al cliente, realizando diseños de gestión para el mejoramiento continuo basado en los valores y principios morales de respeto, solidaridad y cooperación.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

LINEAMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO

Sujetos de evaluación:

Estarán sometidos a evaluación todos los empleados de la empresa “Satel tv” del Cantón la Joya de los Sachas, aplicando a todos sus trabajadores, siempre y cuando hayan laborado más de tres meses en la institución

Criterios de evaluación

La designación de la calificación será establecida por los diferentes métodos y rangos a utilizar.

Desempeño de trabajo

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Comunicación

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

1 Desarrollo profesional

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

Usuarios

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

LINEAMIENTOS PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO

Sujetos de evaluación:

Estarán sometidos a evaluación todos los empleados de la empresa “Satel tv” del Cantón la Joya de los Sachas, aplicando a todos sus trabajadores, siempre y cuando hayan laborado más de tres meses en la institución

Criterios de evaluación

La designación de la calificación será establecida por los diferentes métodos y rangos a utilizar.

Desempeño de trabajo

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Comunicación

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

2 Desarrollo profesional

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

Usuarios

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Objetividad

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

Eficiencia y Eficacia

- ❖ 5 Muy elevado
- ❖ 4 Elevado
- ❖ 3 Moderado
- ❖ 2 Poco
- ❖ 1 Muy Poco

Comisión Evaluadora

Para el proceso de una valoración objetiva, distributiva y justa, serán evaluados por la parte directiva de la empresa de televisión por cable “Satel Tv”.

EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”



Planificación de la evaluación

- ❖ La dirección del talento Humano, será quienes elaboraran y someterán la aprobación de las evaluaciones de Desempeño del personal; siendo así aprobada por el Gerente General de la empresa “Satel tv”.
- ❖ El tiempo de valoración será a todo el personal que labora en la institución, en el tiempo percibido del 01 de enero al 31 de diciembre de cada año.
- ❖ Se ejecutara la evaluación sobre el 100%.
- ❖ El jefe inmediato efectuara un diálogo con su colaborador, con el único propósito de lograr una retroalimentación sobre su cargo.
- ❖ Las valoraciones del personal corresponderán ser examinadas con un visto bueno por el personal correspondiente para enviarlas a Recursos Humanos.
- ❖ Las evaluaciones de insuficientes deben ser justificadas por el personal que está a cargo.

Resultados de la evaluación

- ❖ El jefe inmediato deberá hacer firmar al final de cada evaluación al evaluado, de no ser así se notificara y se pedirá su justificación del caso.

EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”



- ❖ En base a los resultados obtenidos, los evaluados y el evaluador se pondrán de acuerdo al respecto de las acciones que tendrán que ejecutar para mejorar las aptitudes que requerirán.
- ❖ El jefe inmediato deberá revisar y comunicar los resultados de la evaluación del Desempeño, se realizaran en las dos primeras semanas del mes de diciembre, los cuestionarios deberán estar debidamente completados, sellados y serán enviados después de la evaluación para la toma de decisiones

Una vez finalizada el proceso de evaluación, los resultados serán anexados a su archivo correspondiente.

Comisión de Apelaciones

- ❖ Se constituirá una comisión de requerimientos, ante cualquier empleado que no esté satisfecho con su calificación, el podrá pedir una revisión exhaustiva de su evaluación.
- ❖ Esterequerimiento podrá ejecutar a más tardar en la última semana del mes de Diciembre, con una petición a la persona encargada de la comisión de apelaciones.

La comisión de apelaciones tendrá las siguientes facultades:

- ❖ Resolver las peticiones de apelación en un tiempo de diez días.
- ❖ Analizarlas evaluaciones del peticionario que de acuerdo a las reglas y procedimientos establecidos.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

- ❖ Solicitar la información y documentación pertinente.
- ❖ Convocar a los jefes inmediatos, con el propósito de recopilar distintos factores para solucionar el problema.
- ❖ Solicitar la asistencia del trabajador, con el fin de brindar información solicitada.
- ❖ Formular estrategias en base de evidencias encontradas.

El presidente de la comisión de apelaciones tendrá las siguientes facultades:

- ❖ Recibir, tramitar y dar solución a la revisión presentadas por el personal y notificar la decisión.
- ❖ Convocar a los demás miembros de la comisión en los siguientes días hábiles a la fecha de admisión de la solicitud presentada.
- ❖ Adquirir la documentación correspondiente a la evaluación de desempeño del empleado y solicitante.
- ❖ Tomar decisiones necesarias a fin de que se cumplan los plazos establecidos por los trámites.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

DESCRIPCION DEL PROCESO

El proceso de la evaluación del Desempeño Laboral se realiza en cuatro fases:

- ❖ Planeación de la evaluación
- ❖ Realización del proceso
- ❖ Verificación de los resultados logrados
- ❖ Acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento.

Planeación de la evaluación

Al inicio de cada tiempo debe especificar que cada empleado debe adquirir los criterios legales, las reglas de la evaluación, el método admitido por la empresa de televisión por cable “Satel tv”; para quienes constituyan los compromisos que se logran y la atención que se debe brindar a sus usuarios.

En primera instancia el jefe encargado de la presente delegación debe llegar a un acuerdo sobre los resultados esperados de las que fueron valoradas y el desempeño; estando así relacionadas con el plan estratégico de las distintas áreas en cuestión.

Ejecución del proceso

De acuerdo a este proceso se despliega un periodo a evaluar, mientras el trabajador desempeña sus actividades; alcanzando así el desempeño del mismo, manifestando las evidencias y ejecutando las acciones a edificar.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Verificación de los Resultados Obtenidos

En esta etapa se ratifica si se desarrollan los objetivos planteados, evidenciando los resultados obtenidos y si hay una aprobación por parte del usuario; asimismo se podrá valorar los resultados alcanzados por el empleado para entender si hay la eventualidad de una re categorización o apremio.

Acciones correctivas, preventivas o de mejoramiento.

De acuerdo a esta manera si se presente alguna dificultad en cierto miembro de la entidad se le notificara, con el fin de que se tome las medidas necesarias para informarle de ciertos inconvenientes y así corregir su desempeño laboral.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

PRIMERA FASE

PLANEAR LA EVALUACION

Es importante que para utilizar la evaluación de desempeño se debe formar criterios legales, reglas que sean comprendidas tanto para el evaluador con el personal, para lo cual se deben establecer compromisos que permitan la contribución individual y las mismas que estén relacionadas con los objetivos de “Satel tv”.

En esta principal solicitud el jefe y el evaluador deben establecer un acuerdo de los parámetros, criterios a utilizar con el propósito de poder lograr los resultados esperados y valorar de forma eficiente.

En este proceso es necesario que se relacione el plan de estrategias, planes operativos que se sujeten con los colaboradores, en esta primera fase es inevitable definir responsabilidades, formar criterios, demostrar el desempeño laboral y finalmente la asignación del puntaje y el valor porcentual a cada elemento de desempeño.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

DEFINICION DE COMPROMISOS PARA LA EVALUACION

En un principio para poder llevar a cabo el proceso de la evaluación del desempeño laboral de los empleados de “Satel tv”. Mediante estos procedimientos se puede concretar los compromisos para evaluar estos son los siguientes:

ESTABLECER METAS INDIVIDUALES Y ELEMENTOS DE COMPETENCIA

- ❖ Hace relato a un conjunto de resultados que se espera alcanzar del periodo de evaluación.
- ❖ Los mismos que deben ser medibles para que la evaluación sea equitativo.
- ❖ Por su parte las metas individuales a lograr deben ser en términos cuantitativos.
- ❖ La función está formada por un conjunto de actividades que tienen por objetivo establecer las funciones específicas para cada empleado y de acuerdo a los criterios de cada uno de ellos mediante su desempeño.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

DEFINICION DE CRITERIOS Y EVIDENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Criterios

Los criterios son aquellos atributos que hacen referencia a cómo y que se espera obtener del desempeño del empleado a evaluarse.

Las evidencias

Son las pruebas que se obtienen de la evaluación realizada al trabajador en referencia a su desempeño laboral, las evidencias a encontrarse son tres que se describen a continuación.

Las evidencias del producto

Hace referencia aquellas demostraciones que se obtiene de la calidad del producto del trabajo realizado por los empleados y las mismas que sean tal como se han definido en las metas; es decir tales como sustentación técnica, procedimientos, documentación entre otros.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

DEFINICION DE CRITERIOS Y EVIDENCIAS DEL DESEMPEÑO LABORAL

Las evidencias del desempeño

Están relacionadas a la forma en la que actúa el empleado con los usuarios, cuando atiende los requerimientos de los mismos, son las manifestaciones, actitudes, valores.

Las evidencias de conocimientos

Se refiere a la aplicación de los conocimientos, teorías, principio, habilidades, destrezas que hacen que el servicio o la atención al usuario sean satisfactorios y pueda lograr desempeñar su trabajo de manera eficiente y exitosa.

ASIGNACION DE PUNTAJE Y VALOR PORCENTUAL A CADA FACTOR DE DESEMPEÑO

Es necesario establecer un puntaje a cada factor de desempeño tomando en consideración su importancia dentro de las labores cotidianas que efectúan los empleados y poder establecer el nivel de satisfacción laboral que se presenta a cada empleado de la empresa de Televisión por cable “ Satel Tv”.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

SEGUNDA FASE

EJECUCION DEL PROCESO DE EVALUACION

La ejecución del proceso de evaluación consiste en aplicar las actividades planificadas para la valoración, el mismo que será aplicado durante el desarrollo de las labores diarias de los empleados, para lograr se establecen los compromisos a partir del momento hasta el momento de divulgarse los resultados obtenidos del proceso.

De acuerdo con esta fase se establecen las siguientes actividades que son:



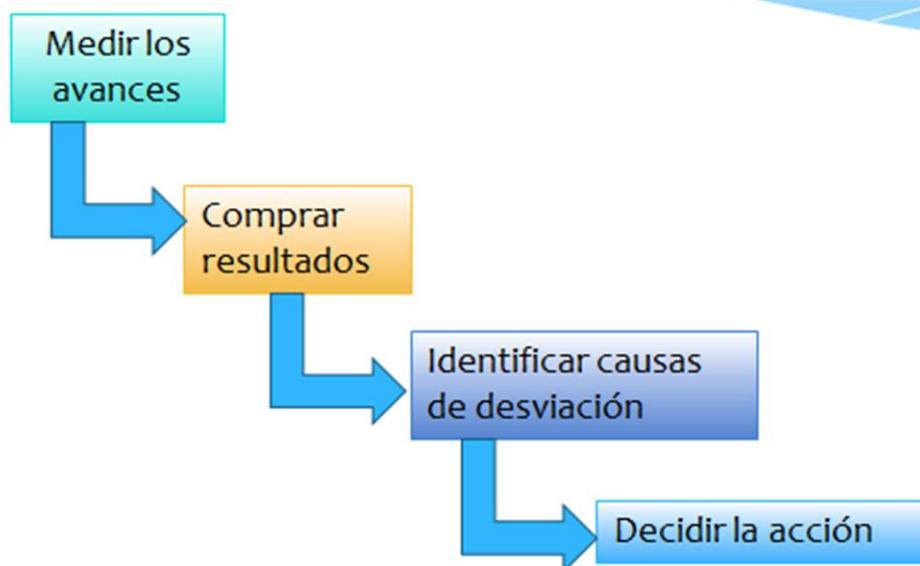


EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

1. SEGUIMIENTO DEL DESEMPEÑO DEL EMPLEADO

Para poder efectuar el proceso de seguimiento del desempeño del empleado se debe establecer una orientación de cómo debe realizar su actividad laboral de manera normal, buscando constantemente el logro de los resultados en un nivel de excelencia, por ello es importante verificar los avances alcanzados, las causas de incumplimientos con la finalidad de establecer medidas correctivas a tiempo para mejorar el servicio de tv cable

Del Cantón la Joya de los sachas, con esta finalidad se deben establecer de la siguiente forma un control y seguimiento.





EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

2. CONFORMAR EL PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

La conformación del portafolio de evidencias consiste en reunir pruebas, que obtiene a lo largo del seguimiento del desempeño de los empleados, los mismos que son evaluados para determinar el cumplimiento de las metas institucionales y la capacidad profesional de los empleados; así como los logros obtenidos durante el tiempo de evaluación.

3. ESTABLECER ACCIONES CORRECTIVAS

ES IMPORTANTE ESTABLECER periódicamente una revisión de los planes, programas, proyectos, responsabilidades que están a cargo de los empleados que permiten establecer conclusiones las mismas que permitan establecer acciones correctivas.

Las conclusiones que se pueden establecer de la revisión son las siguientes:

- ❖ Se ha cumplido a cabalidad con lo establecido: la acción a tomarse es mantener el mismo ritmo de trabajo y seguir el mejoramiento continuo
- ❖ No se han cumplido el grado de satisfacción: donde es importante establecer las causas de la deficiencia y tomar las medidas correctivas.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

TERCERA FASE

VERIFICACION DE LOS CUMPLIENTOS DE LOS COMPROMISOS

La presente fase se la efectúa al final de cada periodo de evaluación anual con la finalidad de establecer el cumplimiento de los compromisos. La misma que comprenden las siguientes actividades:

1. Comprobar los logros obtenidos contra los compromisos adquiridos

Para comprobar los logros obtenidos contra los compromisos adquiridos se debe tener en consideración que estos últimos han sido fijados en referencia a los objetivos institucionales de responsabilidad dentro del área en el cual se desempeña el empleado.

a. Verificación de las metas

Comprobar el cumplimiento de las contribuciones y metas individuales es constatar que el empleado ha logrado los resultados esperados de acuerdo con las condiciones y calidades específicas.

b. Verificación de competencias

Con el objetivo de determinar la verificación de competencias se debe proceder de la siguiente forma: Tener clara cuales son las metas, contribuciones fijadas al empleado; identificar cada uno de los resultados obtenidos; verificar las evidencias que respaldan los efectos obtenidos; se debe aplicar los criterios para valorar el desempeño establecido.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

2. Valorar los resultados obtenidos por el empleado

- ❖ En el presente ítems hace referencia que al valorar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos se realiza de la siguiente forma:
- ❖ Verificar si se obtuvo el resultado esperado y en qué proporción en la meta determinada.
- ❖ Comprobar si dicho resultado cumple con todo o cada uno de los criterios establecidos.
- ❖ Determinar un puntaje y valor porcentual para cada factor de desempeño.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

CUARTA FASE

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE DESEMPEÑO LABORAL

Esta fase comprende de:

- ❖ Calificar el desempeño del empleado.
- ❖ Actuar constructivamente

Calificar el desempeño del empleado

Se podrá calificar de la siguiente manera:

- ❖ Excelente: entre 91 y 100 puntos
- ❖ Muy bueno: entre 81 y 90 puntos
- ❖ Satisfactorio: entre 71 y 80 puntos
- ❖ Regular: entre 61 y 70 puntos
- ❖ Insuficiente: igual o inferior al 60%



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Actual constructivamente

A través de esta fase se podrá:

- ❖ Corregir las evidencias que originan la mala atención al público
- ❖ Prevenir las incidencias que provocan el mal funcionamiento
- ❖ Mejorar el desempeño laboral
- ❖ Mejoramiento continuo y una mejor atención

RESPONSABILIDADES

1. Revisar el manual de evaluación de desempeño.
2. Impartir capacitaciones sobre todo en cuanto a la atención al cliente.
3. Dar asesoría a todos los miembros de la empresa Satel tv.
4. Entregar los formularios de evaluación de desempeño
5. Tabular y analizar los resultados de las evaluaciones
6. Coordinar las actividades a desarrollarse
7. Velar por las acciones realizadas
8. Registrar la información sobre la evaluación de desempeño.



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

Competitiva. La satisfacción y la generación de valor para el cliente son dos factores que influyen en el cliente en el momento anterior y posterior al recibir el servicio.

Satel Tv, a pesar de tener trayectoria en el mercado, no cuenta con estrategias de mercadeo para mejorar la calidad de su servicio, ni su infraestructura en sí. Ya que el mercado cambia constantemente, así como las necesidades y exigencias de los clientes ahora se ve en la necesidad de crear estrategias con el fin de mejorar la calidad del servicio que presta por medio de la generación de un valor en el servicio, todo esto con el fin de mantenerse en el mercado por más tiempo, así como innovar e incrementar los dividendos que este negocio genera.

Para conseguir esta generación de valor en los clientes, se recurrirán a técnicas para medir la satisfacción actual de los clientes y en base a los resultados generar diferentes estrategias de



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

FORMULARIOS PARA LA EVALUACION DE DESEMPEÑO PARA LOS EMPLEADOS DE LA EMPRESA SATEL TV DEL CANTON LA JOYA DE LOS SACHAS

EVALUACION DE DESEMPEÑO

DATOS DEL EVALUADO

NOMBRES

APELLIDOS

CARGO ACTUAL

FECHA DE EVALUACION

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRES

APELLIDOS

RELACION

JEFE INMEDIATO

SUPERVISOR

USUARIO

COLEGA

CALIFICACION

Comentarios

DESEMPEÑO DE TRABAJO

Planifica su trabajo para lograr los objetivos empresariales 1 2 3 4 5

Organiza adecuadamente su trabajo 1 2 3 4 5

Está motivado por realizar bien su trabajo 1 2 3 4 5

Aporta con ideas creativas 1 2 3 4 5

Le preocupa el aprovechamiento de los recursos 1 2 3 4 5

Comunicación

Su comunicación es eficaz 1 2 3 4 5

Se comunica por escrito 1 2 3 4 5

En reuniones de trabajo intercambia ideas. 1 2 3 4 5



DESARROLLO PROFESIONAL

su jefe inmediato aprueba o autoriza sus pases para lograr un desarrollo profesional	1	2	3	4	5	
proyecta su desarrollo profesional de acuerdo con las políticas y objetivos de la empresa	1	2	3	4	5	
aprovecha las oportunidades	1	2	3	4	5	
USUARIO						
considera al usuario como punto clave	1	2	3	4	5	
le da la debida importancia al usuario						
OBJETIVIDAD						
cumple con sus funciones a cabalidad	1	2	3	4	5	
informa sobre algún acto sospechoso	1	2	3	4	5	
atiende con prontitud						
EFICIENCIA Y EFICACIA						
CUMPLE Y HACE CUMPLIR LAS ORDENES OTORGADAS	1	2	3	4	5	
evita cualquier acto que produzca diferencia	1	2	3	4	5	
Entrega la información de una forma adecuada y oportuna	1	2	3	4	5	



EMPRESA DE TELEVISIÓN POR CABLE “ SATEL TV”

PLAN DE MEJORA

DATOS DEL EVALUADO

NOMBRES	APELLIDOS
CARGO ACTUAL	FECHA DE EVALUACION

DATOS DEL EVALUADOR

NOMBRES		APELLIDOS		
RELACION	JEFE INMEDIATO	SUPERVISOR	USUARIO	COLEGA

Descripción	
Persona que requiere el plan	
Debilidades	
Descripción acción de mejora	
Objetivos	
Metas	
Plazo de ejecución	
Responsables	
Indicador de cumplimiento	
Observaciones	

h. CONCLUSIONES

1. A través del progreso de este proyecto, se manifestó que la prestación del servicio al usuario es significativo en cualquier organización, un buen servicio lleva consigo grandes consecuencias para el desarrollo institucional.

2. De esta manera y en base a los resultados obtenidos en las encuestas, se establecieron estrategias del servicio brindado para mejorar en mayor parte todas las posibles falencias expuestas mediante la investigación, como eran medir el nivel de satisfacción del usuario,

3. De tal forma mediante esta investigación se podrá obtener el liderazgo en concordancia con la competencia. Un buen servicio prestado se basa en la manera de atender al usuario y el servicio que se ofrece.

4. Se observa un alto nivel de satisfacción con respecto al servicio que ofrece la empresa.

i. RECOMENDACIONES

1. Es importante que se realicen evaluaciones periódicas a los usuarios para poder determinar el grado de satisfacción respecto al servicio recibido para detectar a tiempo los posibles inconvenientes y de estemodo tomar medidas reformatorias que permitan la solución de los mismos.
2. Instruir al personal de la empresa “SATEL TV” frecuentemente para conservar la misma ideologíade mejorar la calidad y así alcanzar mayor eficiencia en los procesos ejecutados.
3. Invertir constantemente en la modernización de la red para conservar altos los esquemas de eficacia de la señal brindada.
4. De tal manera se recomienda la inversión constante en capacitaciones del personal y evaluación oportuna a todo el personal de la Empresa “Satel tv” para su buen desarrollo de actividades y así mantener al usuario satisfecho con el servicio brindado. .

j. BIBLIOGRAFIA

- Baca, Gabriel. *Evaluacion de Proyectos*. Mexico: McGraw Hill, 2010.
- Campama, Guillermo. *EuQuality Networks*. Socio consultor, 2005.
- . *EuQuality Networks*. Socio consultor, 2010.
- Cesar, Camision. *Gestion de calidad " conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice hall, 2006.
- Chiavenato, Idalberto. «Administración de Recursos Humano.» p359. 2010.
- CONDE, ESPERANZA, & MAYREMA. «Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo.» 486. 2010.
- Dominguez, Jose Ignacio. «Marketing.» *Satisfaccion del Cliente*, 1977.
- García, Jose Antonio Martínez. *El Marketing de Servicios*. Primera. Mexico: Patience Hall, 2002.
- JARAMILLO, José Carlos. *Dirección Estratégica*. Madrid: McGraw-Hill Interamericano de España, 1992.
- ROMERO, FERNANDO J., y ERIKA. *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO*. 2009.
- Ryan Mathews, Fred Crawford. *El mito de la excelencia*. Crown Publishing Group, 2001.
- SATELTV. JOYA DE LOS SACHAS, 2016.
- Terry, George. *Proceso Administrativo*. Mexico: Compañía Editorial Continental, 1956.
- . *Proceso Administrativo*. Mexico: Compañía Editorial Continental, 1956.
- Thompson, Arthur. *Administracion estrategica*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA, 2012.
- VELASCO, Félix. *Aprende a elaborar un Plan de Negocios*. Medellín , 2007.
- WALES, Jimmy. *Análisis Porter de las cinco fuerzas*. 16 de 11 de 2010.
http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas.

k. ANEXOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE LOJA

UNIDAD DE EDUCACION ADISTANCIA

CARRERA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS.

TEMA

**“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS
CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”,
UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE
ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS
SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL
AÑO 2017”.**

Proyecto previo a la obtención del
Grado de Ingeniera Comercial

ALUMNA:

Slendy Gabriela PaucarMiñarcaja

NUEVA LOJA - ECUADOR

2017

a. Tema:

“MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EXTERNOS DE LA EMPRESA, “SATEL TV”, UBICADA EN LA CIUDAD DE FRANCISCO DE ORELLANA, CANTÓN JOYA DE LOS SACHAS, PROVINCIA DE ORELLANA, PARA EL AÑO 2017”.

b. EL PROBLEMA

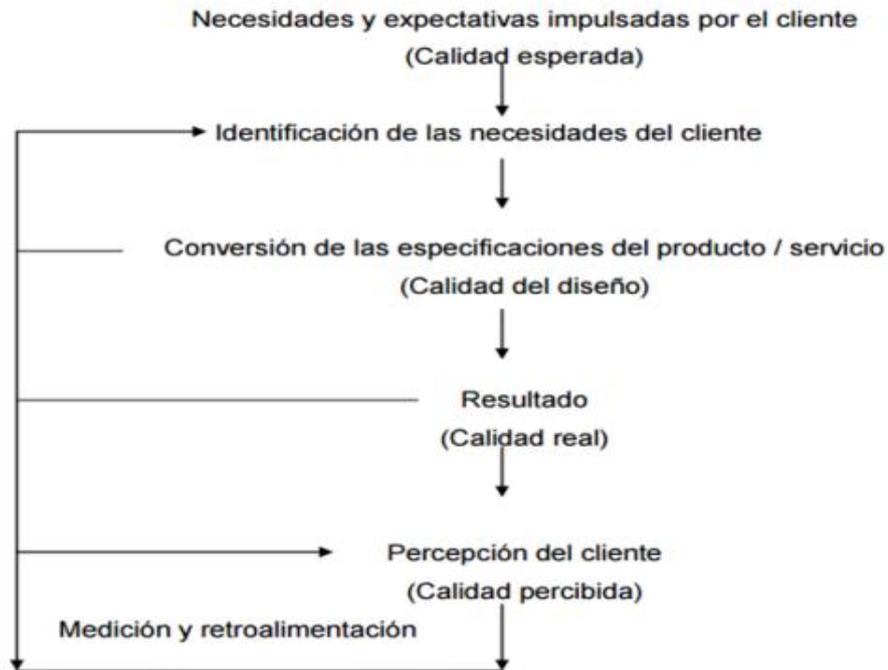
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector de servicios de Televisión por cable, cuenta con un incremento en la competencia en la ciudad de la Joya de los Sachas. En este sector se ubican 4 empresas que pueden articularse a las cadenas de servicios satelitales de televisión.

Dado a la presente competencia es importante para cada negocio irse renovando poco a poco para adaptarse a las cambiantes necesidades del cliente. Esta situación trae consigo implícita el problema para la empresa Satel TV; este lleva funcionando en ese sector por aproximadamente 13 años, en los cuales ha logrado mantener una posición en este mercado, sin embargo con el paso del tiempo para él no se han creado estrategias de servicio para lograr abrirse a un mayor número de clientes ofreciendo una mejora en la calidad del servicio ofrecido.

Dado a que en este sector se encuentra una gran competencia cada vez mayor debido al frecuente ingreso de nuevas compañías especialmente en el área de comunicación con una variedad de servicios y calidad satelital de los mismos.

Figura N° 1 CALIDAD IMPULSADO POR EL CLIENTE



Fuente: Evans James R. y otro. Administración y control de la calidad. Ed. Thompson. 2005

2.1. Formulación del Problema

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los clientes que utilizan el servicio de Televisión por Cable de la empresa Satel Tv?

2.2. SISTEMATIZACION DEL PROBLEMA

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa “Satel Tv” en cuanto a los elementos tangibles del servicio de televisión?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa “Satel Tv” en cuanto a la fiabilidad del servicio?

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa “Satel Tv” en cuanto a la seguridad en el servicio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa “Satel Tv” en cuanto a la empatía de los colaboradores que prestan el servicio?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la empresa “Satel Tv” en cuanto a la capacidad de respuesta de la institución?
- ¿Cómo puede la empresa “Satel Tv” establecer un procedimiento que le permita conocer las necesidades de sus usuarios, aumentar el grado de satisfacción, contribuir al mejoramiento continuo y delegar responsabilidades para dicho proceso?

2.3. Delimitación del Problema

El estudio será realizado en la empresa “Satel Tv” ubicado en la Av. Los Fundadores y Calle “D” en la ciudad de Orellana Cantón Joya de los Sachas en el servicio de Televisión por Cable.

c. JUSTIFICACIÓN:

Académica:

Es necesaria la preparación de la presente investigación por considerarse un requisito que refleja en la disposición de régimen académico de la Universidad Nacional de Loja, para la aprobación del nivel en curso.

Económica:

EL servicio al cliente es un factor diferenciador fundamental en el mercadeo, gracias a él se puede llegar a posicionar en la mente de los clientes potenciales y generar una ventaja

competitiva. La satisfacción y la generación de valor para el usuario son dos factores que influyen en el cliente en el momento anterior y posterior al recibir el servicio.

Satel Tv, a pesar de tener trayectoria en el mercado, no cuenta con estrategias de mercadeo para mejorar la calidad de su servicio, ni su infraestructura en sí. Ya que el mercado cambia constantemente, así como las necesidades y exigencias de los clientes ahora se ve en la necesidad de crear estrategias con el fin de mejorar la calidad del servicio que presta por medio de la generación de un valor en el servicio, todo esto con el fin de mantenerse en el mercado por más tiempo, así como innovar e incrementar los dividendos que este negocio genera.

Social:

Para conseguir esta generación de valor en los clientes, se recurrirán a técnicas para medir la satisfacción actual de los clientes y en base a los resultados generar diferentes estrategias de servicio para mejorar la atención brindada al público, a través del seguimiento de modelos; de esta manera se lograra brindarle al cliente un valor agregado, y obtener una gran ventaja en relación con la competencia.

d. OBJETIVOS

Objetivo General

Medir el nivel de satisfacción de los clientes externos de Satel TV dedicada a brindar servicios de televisión por cable mediante un formato para conocer la satisfacción del cliente externo y proponiendo mejoras del servicio para la creación de valor.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar un diagnóstico basado en el estudio del proceso de complacencia y medir el nivel de satisfacción o insatisfacción que presentan los clientes de la empresa de televisión por Cable” SATEL TV”.
- Determinar los factores de satisfacción de los clientes que pertenecen a la empresa de televisión por Cable” SATEL TV”.
- Evaluar la satisfacción de los clientes internos y externos de la empresa de televisión por Cable” SATEL TV”.
- Proponer mejoras en el proceso de atención para el cliente externo de la empresa de televisión por Cable” SATEL TV”.

e. METODOLOGÍA

ETAPAS DE PROYECTO	MÉTODOS	TÉCNICAS	RESULTADOS
Diagnóstico del problema	<ol style="list-style-type: none"> 1. Histórico lógico 2. Revisión documental 3. Revisión de información 4. Matemáticos 	Encuestas Entrevistas Cuestionarios	Bases teóricas de la propuesta a investigar
Fundamentación teórica	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analítico sistemático 2. Inductivo y deductivo 	Fichaje Revisión bibliográfica e internet	Informe sobre el tema a desarrollar
Propuesta de solución	<ol style="list-style-type: none"> 1. Analítico sintético 2. Inductivo deductivo 	Medición del nivel de satisfacción del cliente.	Programa de la metodología de la investigación

g. PRESUPUESTO Y FINANCIAMIENTO

CANT.	MATERIALES	VALOR UNIT.	VALOR TOTAL
250	Impresiones	0,15	33.75
1	Cuadernos espirales	1,50	1,50
2	Lápiz	0,75	1,50
3	Esferos azul, negro y rojo	0,35	1,05
12	Alimentación	3,00	30.00
1	Flash Memory	12,00	12,00
2	Recargas	5,00	10.00
75	Horas de Internet	1,00	75.00
		TOTAL	\$164,80

h. Bibliografía

Baca, Gabriel. *Evaluacion de Proyectos*. Mexico: McGraw Hill, 2010.

Campama, Guillermo. *EuQuality Networks*. Socio consultor, 2005.

—. *EuQuality Networks*. Socio consultor, 2010.

Cesar, Camision. *Gestion de calidad " conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Prentice hall, 2006.

Chiavenato, Idalberto. «Administración de Recursos Humano.» p359. 2010.

CONDE, ESPERANZA, & MAYREMA. «Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo.» 486. 2010.

Dominguez, Jose Ignacio. «Marketing.» *Satisfaccion del Cliente*, 1977.

García, Jose Antonio Martínez. *El Marketing de Servicios*. Primera. Mexico: Patience Hall, 2002.

JARAMILLO, José Carlos. *Dirección Estratégica*. Madrid: McGraw-Hill Interamericano de España, 1992.

ROMERO, FERNANDO J., y ERIKA. *DESEMPEÑO LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO*. 2009.

Ryan Mathews, Fred Crawford. *El mito de la excelencia*. Crown Publishing Group, 2001.

SATELTV. JOYA DE LOS SACHAS, 2016.

Terry, George. *Proceso Administrativo*. Mexico: Compañía Editorial Continental, 1956.

—. *Proceso Administrativo*. Mexico: Compañía Editorial Continental, 1956.

Thompson, Arthur. *Administracion estrategica*. Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA, 2012.

VELASCO, Félix. *Aprende a elaborar un Plan de Negocios*. Medellín , 2007.

WALES, Jimmy. *Análisis Porter de las cinco fuerzas*. 16 de 11 de 2010.
http://es.wikipedia.org/wiki/An%C3%A1lisis_Porter_de_las_cinco_fuerzas.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	ii
AUTORIA.....	iii
CARTA DE AUTORIZACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
a. TITULO.....	1
b. RESUMEN	2
c. INTRODUCCIÓN.....	4
d. REVISION DE LITERATURA	6
e. MATERIALES Y METODOS.....	26
f. RESULTADOS	30
g. DISCUSIÓN.....	48
h. CONCLUSIONES.....	104
i. RECOMENDACIONES	105
j. BIBLIOGRAFIA	106
k. ANEXOS	107
ÍNDICE.....	117