



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN
EMPRESARIAL

Tesis de grado, previa la obtención
del Título de Ingeniera en Gestión
Empresarial.

TEMA:

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA
CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE
TELECOMUNICACIONES (CNT) CIS QUEVEDO AÑO 2013.**

AUTORA:

NADIA ESTEFANIA TIGSELEMA ALVAREZ

DIRECTORA:

DRA. MARTHA JUDITH ARBOLEDA BRIONES M.SC

QUEVEDO – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUDITORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS

Yo, **NADIA ESTEFANIA TIGSELEMA ALVAREZ**, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

NADIA ESTEFANIA TIGSELEMA ALVAREZ

CERTIFICACIÓN

La suscrita, **DRA. MARTHA JUDITH ARBOLEDA BRIONES**, Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que la egresada **NADIA ESTEFANIA TIGSELEMA ALVAREZ**, realizó la tesis de grado previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial, titulado **GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT) CIS QUEVEDO AÑO 2013** bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

DRA. MARTHA JUDITH ARBOLEDA BRIONES M.SC
DIRECTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

TEMA:

GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT) CIS QUEVEDO AÑO 2013.

Presentado al Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado:

LIC. MANUEL MONTALVO RAMOS M. Sc
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. CARLOS VILLACIS LAINEZ M.SC
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

ING. KARINA MURILLO LIMONEZ, M.SC
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE TESIS

QUEVEDO – ECUADOR
2015

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios, quien me ha permitido tener vida y así poder culminar con esta meta.

A mis Abuelos y Tía por el enorme sacrificio que hicieron al hacer realidad este sueño ya que sin ellos no hubiera sido posible.

A mis hermanos, Primos y familiares que de alguna manera han sido fundamentales para mí, al brindarme sus consejos y estar pendientes de mí.

A cada uno de los profesores por transmitirme sus conocimientos a lo largo de estos años y con estos ha sido posible este proyecto.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto y toda mi carrera universitaria a Dios por ser quien ha estado a mi lado en todo momento.

A mis Abuelos Segundo Tigselema y Margarita Moncayo a mi Tía Mirian Tigselema Moncayo quienes han velado por mí y con su ejemplo han logrado motivarme a seguir adelante brindándome constantemente su apoyo incondicional.

A mis Hermanos, Primos y Tíos quienes me aconsejaron en aquellos momentos duros, y a mis amigos más cercanos con los que pasé momentos de alegrías y tristezas.

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| Portada..... | i |
| Declaración de Auditoría y Cesión de Derechos..... | ii |
| Certificación del Director de Tesis..... | iii |
| Tribunal de Tesis..... | iv |
| Agradecimiento..... | v |
| Dedicatoria..... | vi |
| Índice..... | vii |
| Resumen ejecutivo | xiii |
| Abstractic (ingles)..... | xiv |
| | |
| CAPÍTULO I_MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN | 1 |
| 1.1 Introducción. | 2 |
| 1.2. Problematización | 3 |
| 1.2.1.1. Diagnóstico | 3 |
| 1.2.1.2. Causas | 3 |
| 1.2.1.3. Efectos | 4 |
| 1.2.1.4. Pronóstico del problema | 4 |
| 1.2.1.5. Control del pronóstico | 4 |
| 1.2.2. Formulación del problema | 4 |
| 1.2.3. Sistematización del problema. | 5 |
| 1.3. Justificación. | 5 |
| 1.4. Objetivos. | 6 |
| 1.4.1. Objetivo General. | 6 |
| 1.4.2. Objetivos Específicos | 6 |
| 1.5. Hipótesis | 7 |
| 1.5.1. General | 7 |
| 1.5.2. Específicas | 7 |
| CAPITULO II_MARCO TEÓRICO | 8 |
| 2.1. Fundamentación teórica. | 9 |
| 2.1.1. Contexto de la gestión de talento humano. | 9 |
| 2.1.2. Concepto de gestión del talento humano. | 9 |
| 2.1.2.1. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas. | 9 |

| | |
|---|----|
| 2.1.3. Concepto de recurso humano o gestión del talento humano. | 10 |
| 2.1.3.1. Objetivos de la gestión del talento humano. | 11 |
| 2.1.3.2. Procesos de la gestión del talento humano. | 11 |
| 2.1.3.3. Los seis procesos de la gestión del talento humano. | 12 |
| 2.1.4. Estructura del órgano de gestión del talento humano. | 13 |
| 2.1.4.1. Componentes de un Sistema de Control Interno y un Sistema de gestión de Calidad. | 13 |
| 2.1.4.2. Cómo funciona el modelo. | 14 |
| 2.1.4.2.1. Niveles. | 14 |
| 2.1.5. Clases de estándares. | 15 |
| 2.1.5.1. Los estándares legales. | 15 |
| 2.1.5.2. Los estándares procedimentales. | 15 |
| 2.1.5.3. Los estándares de gestión. | 15 |
| 2.1.5.4. Propósito de los estándares. | 15 |
| 2.1.6. Objetivos del sistema de control | 16 |
| 2.1.7. Conceptos de Administración de Recursos Humanos. | 16 |
| 2.1.8. Funciones de la Gestión del Talento Humano. | 17 |
| 2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL | 19 |
| 2.2.1. Corporación Nacional de Telecomunicaciones. | 19 |
| 2.2.2. Misión Empresarial | 19 |
| 2.2.3. Visión Empresarial | 19 |
| 2.2.4. Valores Empresariales | 19 |
| 2.2.9. Capacitación Empresarial | 20 |
| 2.2.10. Capital Humano | 21 |
| 2.2.11. Comité de Empresa | 21 |
| 2.2.12. Conflicto colectivo | 21 |
| 2.2.13. Desarrollo humano | 21 |
| 2.2.14. Desempleo | 21 |
| 2.2.15. Despido improcedente | 21 |
| 2.2.16. Despido | 22 |
| 2.2.17. Día hábil | 22 |
| 2.2.18. Día laborable | 22 |
| 2.2.19. Empatía | 22 |

| | |
|---|-----------|
| 2.2.20. Finiquito | 22 |
| 2.2.21. Motivación | 22 |
| 2.2.22. Mobbing | 22 |
| 2.2.23. Nepotismo | 23 |
| 2.3. Fundamentación legal | 23 |
| REGLAMENTO PARA CLIENTES DE SERVICIOS | 23 |
| CAPITULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN | 32 |
| 3.1. Materiales y métodos | 33 |
| 3.1.1. Materiales | 33 |
| 3.1.2. Localización. | 33 |
| 3.1.3. Métodos | 33 |
| 3.2. Tipo de investigación | 34 |
| 3.2.1. Fuentes de Información | 34 |
| 3.3. Técnicas. | 34 |
| 3.4. Tamaño de la muestra. | 35 |
| CAPITULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 36 |
| 4.1. Resultados | 37 |
| 4.1.3.2. Modelo para diseñar e implementar el proceso | 59 |
| Misión Empresarial | 61 |
| Visión Empresarial | 61 |
| Objetivos y estrategias empresariales | 62 |
| 4.2. Comprobación y desaprobación de la hipótesis. | 66 |
| 4.3. Discusión. | 66 |
| CAPITULO V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 67 |
| 5.1. Conclusiones | 68 |
| 5.2. Recomendaciones | 69 |
| CAPITULO VI BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFIA | 71 |
| 6.1. Literatura Citada de Libros | 72 |
| 6.2. Literatura Citada de Internet | 73 |
| CAPITULO VII ANEXOS | 74 |

ÍNDICE DE CUADROS

| | | |
|-----------|--|----|
| Cuadro 1 | Tiempo de Trabajo | 37 |
| Cuadro 2 | Aporte de Actividades | 38 |
| Cuadro 3 | Liderazgo | 39 |
| Cuadro 4 | Grado de satisfacción | 40 |
| Cuadro 5 | Actividades acordes a su formación | 41 |
| Cuadro 6 | Capacitaciones | 42 |
| Cuadro 7 | Tiempo de ultima capacitación | 43 |
| Cuadro 8 | Tema de capacitación en los últimos años | 44 |
| Cuadro 9 | Convocatoria a curso de capacitación | 45 |
| Cuadro 10 | Seguimiento y Evaluación | 46 |
| Cuadro 1 | Calidad de atención al cliente | 47 |
| Cuadro 2 | Tiempo de espera | 48 |
| Cuadro 3 | Atención personalizada | 49 |
| Cuadro 4 | Requerimientos | 50 |
| Cuadro 5 | Información | 51 |
| Cuadro 6 | Solución a los problemas | 52 |
| Cuadro 7 | Personal capacitado | 53 |
| Cuadro 8 | Normas de relaciones humanas | 54 |
| Cuadro 9 | Departamento de atención a clientes | 55 |
| Cuadro 10 | Buzón de quejas y sugerencias | 56 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | | |
|------------|--|----|
| Gráfico 1 | Tiempo de Trabajo | 37 |
| Gráfico 2 | Aporte de Actividades | 38 |
| Gráfico 3 | Liderazgo | 39 |
| Gráfico 4 | Grado de satisfacción | 40 |
| Gráfico 5 | Actividades acordes a su formación | 41 |
| Gráfico 6 | Capacitaciones | 42 |
| Gráfico 7 | Tiempo de ultima capacitación | 43 |
| Gráfico 8 | Tema de capacitación en los últimos años | 44 |
| Gráfico 9 | Convocatoria a curso de capacitación | 45 |
| Gráfico 10 | Seguimiento y Evaluación | 46 |
| Gráfico 1 | Calidad de atención al cliente | 47 |
| Gráfico 2 | Tiempo de espera | 48 |
| Gráfico 3 | Atención personalizada | 49 |
| Gráfico 4 | Requerimientos | 50 |
| Gráfico 5 | Información | 51 |
| Gráfico 6 | Solución a los problemas | 52 |
| Gráfico 7 | Personal capacitado | 53 |
| Gráfico 8 | Normas de relaciones humanas | 54 |
| Gráfico 9 | Departamento de atención a clientes | 55 |
| Gráfico 10 | Buzón de quejas y sugerencias | 56 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | | |
|---------|---|----|
| Anexo 1 | Encuesta realizada al personal administrativo de CNT | 74 |
| Anexo 2 | Encuesta realizada a los clientes de CNT | 77 |
| Anexo 3 | Entrevista realizada al gerente de talento humano, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, de Quevedo | 80 |
| Anexo 4 | Galería de fotos | 82 |

RESUMEN EJECUTIVO

Este trabajo de investigación se realizó con datos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) CIS Quevedo, donde se logró obtener información correspondiente al tema: Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) CIS Quevedo año 2013.

Como objetivo general logramos Evaluar la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo año 2013.

La utilización de metodologías y métodos de investigación ayudo a que se puedan tener metas claras de los objetivos propuestos. El análisis de los resultados obtenidos mediante las encuestas, y la entrevista realizada al gerente de la empresa ayudará a analizar datos de manera representativa, ratificando la solución del problema junto con las conclusiones.

La bibliografía planteada expresa claramente las páginas de internet y libros consultados, los cuales sirven para comprobar la existencia de las fuentes originales que se utilizó como guía para la elaboración del trabajo investigativo. Finalmente como anexos se muestran fotografías y las técnicas que facilitaron el desarrollo del trabajo de investigación.

EXECUTIVE SUMMARY

This Research Project was undertaken using the National Telecommunications Corporation (CNT) CIS Quevedo, achievement Where to Get Information Corresponding topic: Human Resource Management and its Impact on the Quality of Service of the National Telecommunications Corporation (CNT) Quevedo CIS Year 2013.

As a general Met Objective To evaluate the Human Resource Management and its Impact on the Quality of Service of the National Telecommunication Corporation (NTC) Cis Quevedo Year 2013.

The use of Methodology and Research Methods That can help one having clear goals of the proposed objectives.

Analysis of the results obtained Through Surveys and Interview Conducted the manager of the Company v help you analyze data representative Way, confirming the Problem Solution WITH Conclusions.

The literature clearly expresses raised Pages Internet and consulted books, which serve para verify the existence of the original sources which was used to guide the development of investigative work.

Finally PICTURES As shown annexes and Techniques that facilitated Development Research Project.

DUBLÍN CORE (ESQUEMA DE CODIFICACIÓN)

| | | | |
|----|--------------------------|---|---|
| 1 | Título/Title | M | Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) CIS Quevedo año 2013 |
| 2 | Creador/Creator | M | Nadia Estefanía Tigselema Álvarez |
| 3 | Materia/Subject | M | Gestión Empresarial |
| 4 | Descripción /Decription | M | De acuerdo a la investigación realizada en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones se pudo conocer que es de vital importancia una correcta gestión del talento humano dentro de una empresa, ya que esto ayudaría a que se cumplan los objetivos propuestos. |
| 5 | Editor/Publisher | M | Nadia Estefanía Tigselema Álvarez |
| 6 | Colaborador/Contributor | O | Ninguno |
| 7 | Fecha/Date | M | 07/05/2015 |
| 8 | Tipo/Type | M | Tesis |
| 9 | Formato/Format | R | Doc. Windows XP; Microsoft Word 2012 |
| 10 | Identificador/Identifier | M | http://biblioteca.uteq.educ.ec |
| 11 | Fuente/Source | O | Arial |

| | | | |
|----|----------------------|---|----------------------------------|
| 12 | Lenguaje/Language | M | Español |
| 13 | Relación/Relation | O | Ninguno |
| 14 | Cobertura/Coverage | O | Localización :Ámbito Empresarial |
| 15 | Derechos/Rights | M | Ninguno |
| 16 | Audiencias /Audience | O | Proyecto de Investigación |

CAPÍTULO I
MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 Introducción

Un modelo de gestión de talento humano es el pilar fundamental para que el desempeño de los empleados sea efectivo y se pueda alcanzar con éxito los objetivos de la empresa, siendo de vital importancia el apoyo en los subsistemas de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, remuneración y mantenimiento, para el mejoramiento de la calidad del servicio que presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) al cliente interno de la empresa.

La gestión del talento humano ha venido evolucionando constantemente dando lugar a nuevas técnicas como es el de Gestión por Competencias Laborales siendo este un modelo integral de gestión que proporciona respuestas claras a las necesidades que tienen las empresas.

Es importante que dentro de una organización se pueda contar con un personal que este calificado para poder brindar un servicio de calidad, ya que con frecuencia se exigen resultados, eficiencia y por lo tanto eficacia, sin tener en cuenta pensamientos y aportes que estos brindan a la organización, debido a el avance que ha tenido la tecnología sobre los procesos de recursos humanos, la globalización y nuevas formas de gestión que utilizan las empresas, la gestión del talento humano se ha vuelto un reto para las empresas.

Lo que ha permitido en la actualidad diferenciar una empresa de otra es el personal que la conforma convirtiéndose de esta manera en una ventaja competitiva ya que intervienen sus habilidades, conocimientos y competencias para que la organización pueda seguir adelante brindando un servicio que sea conforme a las peticiones de los clientes.

1.2. Problematización

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CTN, localizada en el Cantón Quevedo, carece de un plan que le permita mejorar la gestión del talento humano en la empresa y que incida en la calidad del servicio que brinda a sus clientes; con el deseo de brindar una mejor atención y de posicionarse en el mercado, se hace necesaria la implementación de un plan de gestión. Considerando que la empresa no está cumpliendo con una buena misión que le permita cumplir con los objetivos establecidos, esta situación se refleja en la pérdida de un mayor posicionamiento y para establecer un mayor grado de responsabilidad; es por ello que la empresa debe comenzar considerando al talento humano como su capital más importante para la correcta administración de la misma.

Como una de las tareas más decisivas, la empresa debe considerar a cada persona como un sujeto con muchas variables y entre ellas las diferencias sobre aptitudes y patrones de comportamiento que contribuyan como elemento básico para la mejora de la administración de talento humano en la Empresa CNT.

1.2.1. Planteamiento del problema

1.2.1.1. Diagnóstico

- Insatisfacción de los clientes.
- Débil estrategias administrativas.
- Inadecuada planeación.
- Mala organización.

1.2.1.2. Causas

- Ausencia de planes de gestión.
- Inexistencia de planificaciones.

- Ausencia de una planificación que determine factores favorables.
- Falta de organización por parte del personal.

1.2.1.3. Efectos

- Deficiente atención al cliente.
- Baja calidad en la esmero hacia la solución de problemas de los clientes.
- Débil visión estratégica para incrementar el nivel de satisfacción de parte de los clientes.
- Bajo desempeño laboral.

1.2.1.4. Pronóstico del problema

- Déficit en la calidad de atención.
- Personal no capacitado.
- Clientes insatisfechos.
- Servicio inconforme.

1.2.1.5. Control del pronóstico

- Emplear estrategias que ayuden en la mejora de la calidad.
- Emplear estrategias que ayuden a seleccionar personal acorde a su puesto de trabajo.
- Planear un modelo de gestión que determine las variables prósperas.
- Llevar a cabo la elaboración de un modelo de gestión de talento humano que permita mejorar la calidad del servicio que presta de la empresa.

1.2.2. Formulación del problema

¿Cómo la gestión del talento humano y su incidencia, influyen en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo año 2013?

1.2.3. Sistematización del problema.

¿Cómo los aspectos gerenciales inciden en el proceso de implantación de la calidad de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo año 2013?

¿Cómo identificar las herramientas que se utilizan para medir la calidad del servicio que ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)?

¿Cómo poder implementar procesos de mejoramiento de la calidad de atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)?

¿De qué modo se analizara el bajo desempeño laboral que afecta en la calidad de la atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT)?

1.3. Justificación

La realización del presente trabajo investigativo es de vital importancia ya que sin una correcta gestión del talento humano dentro de una empresa, se podrán cumplir sus objetivos propuestos. Las organizaciones deben mantenerse actualizadas en lo que se refiere a Gestión de Talento Humano, este será el medio que les permitirá seguir adelante brindando servicios que sean de calidad y por lo tanto agradable a sus clientes, buscando estrategias que les permita seguir a la vanguardia.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) es una empresa que se encuentra posesionada en el mercado pero a pesar de esto debe estar constantemente actualizándose para poder brindar servicios de calidad y eficacia a sus consumidores, por lo que su talento humano debe combinar la dinámica y un buen entrenamiento de su personal pudiendo así mantener un

excelente desempeño laboral, esto les ayudaran para la toma de decisiones y el crecimiento constante de la empresa.

La preocupación de una incorrecta aplicación de gestión del talento humano en una empresa hará que sea muy difícil cumplir con sus objetivos propuestos, dando como consecuencia un desempeño laboral no productivo, de manera que es necesario que se disponga de herramientas para enfrentar con mayor objetividad sus retos. La aplicación de un modelo de gestión del talento humano es de mucha importancia para cualquier área, ya que esto puede lograr que los empleados estén motivados y se esfuercen por tener un mejor desempeño laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General.

Conocer la Gestión del Talento Humano y su incidencia, en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo año 2013.

1.4.2. Objetivos Específicos

Examinar los aspectos gerenciales que inciden en el proceso de implantación de la calidad en la empresa de telecomunicaciones (CNT) Quevedo.

Identificar las herramientas que se utilizan para medir la calidad del servicio que ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Implementar procesos de mejoramiento de la calidad de atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

Analizar como el bajo desempeño laboral afecta en la calidad de la atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

1.5. Hipótesis

1.5.1. General

La Gestión del Talento Humano y su incidencia contribuye en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo año 2013.

1.5.2. Específicas

Los aspectos gerenciales favorecen el proceso de implantación de la calidad en la empresa de telecomunicaciones (CNT) Quevedo.

La Identificación de herramientas sobre la gestión del talento humano, permite mejorar la calidad del servicio que ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

La implementación de procesos permite el mejoramiento de la calidad de la atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

El análisis del desempeño laboral incide en la calidad del servicio de atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.1. Fundamentación Teórica

2.1.1. Contexto de la gestión de talento humano.

(Chiavenato I. , 2008). El contexto de la gestión de talento humano está formado por las personas y las organizaciones. Las personas pasan gran parte de sus vidas trabajando en las organizaciones, las cuales dependen de las personas para operar y alcanzar el éxito. Por una parte el trabajo consume tiempo considerable de la vida, y del esfuerzo de las personas que depende de él para subsistir y alcanzar el éxito. Separar el trabajo de la existencia de las personas es muy difícil, casi imposible, debido a la importancia y el efecto que tienen en ellas.

En consecuencia, las personas dependen de las organizaciones en que trabajan, para alcanzar sus objetivos personales e individuales. Crecer en la vida y tener éxito casi siempre significa crecer dentro de las organizaciones. Por otra parte, las organizaciones dependen directamente e irremediamente de las personas, para operar, producir bienes y servicios, atender a los clientes competir en los mercados y alcanzar los objetivos generales y estratégicos.

2.1.2. Concepto de gestión del talento humano.

(Chiavenato I. , 2008). La gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de las organizaciones, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

2.1.2.1. Aspectos fundamentales de la gestión moderna de personas.

(Chiavenato I. , 2008). La gestión de talento humano se basa en tres aspectos fundamentales:

Son seres humanos: están dotados de personalidad propia profundamente diferentes entre sí, tienen historias distintas y poseen conocimientos, habilidades, destrezas y capacidades indispensables para la gestión adecuadas de los recursos organizacionales. Son personas y no simples recursos de la organización.

Activadores inteligentes de los recursos organizacionales: elementos impulsores de la organización, capaces de dotarla de inteligencia, talento y aprendizaje indispensable en su constante renovación y competitividad en un mundo de cambios y desafíos. Las personas son fuertes, de impulso propio que dinamiza la organización, y no aguantes pasivos inertes y estáticos.

Socios de las organizaciones: son capaces de conducirla a la excelencia y al éxito. Como socias, las personas invierten en la organización, dedicación, responsabilidad, compromiso, riesgo, etc.; con la esperanza de recibir retornos de estas inversiones: incentivos financieros, crecimiento profesional, carrera, etc. Cualquier inversión sólo se justifica cuando trae un retorno razonable. En la medida que el retorno sea gratificante y sostenido, la tendencia será mantener o aumentar la inversión.

2.1.3. Concepto de recurso humano o gestión del talento humano.

(Chiavenato I. , 2008). La administración de recursos humanos (ARH) es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las “personas” o recursos humanos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño.

La ARH es una función administrativa dedicada a la adquisición, entrenamiento, evaluación y remuneración de los empleados. En cierto sentido, todos los gerentes, son gerentes de personas porque están involucrados en actividades como reclutamiento, entrevistas, selección y entrenamiento.

Las ARH es un conjunto de decisiones integradas sobre las relaciones de empleo que influye en la eficiencia de los empleados y las organizaciones. La ARH es una función de la organización relacionada con la previsión, el entrenamiento, el desarrollo, la motivación y el mantenimiento de los empleados.

2.1.3.1. Objetivos de la gestión del talento humano.

(Chiavenato I. , 2008). Las personas constituyen el papel activo de la organización; de ahí la necesidad de que esta sea más consciente y esté más atenta de los empleados.

Las organizaciones exitosas perciben que sólo pueden crecer, prosperar y mantener su continuidad, si son capaces de optimizar el retorno sobre las inversiones de todos los socios, en especial de los empleados. Cuando una organización está orientada hacia las personas, su filosofía general y su cultura organizacional se reflejan en ese enfoque.

La gestión de talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas (empleados, funcionarios, recursos humanos o cualquier denominación utilizada) para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

2.1.3.2. Procesos de la gestión del talento humano.

(Chiavenato I. , 2009). La moderna gestión del talento humano implica varias actividades, como descripción y análisis de cargo, planeación de RH, reclutamiento, selección, orientación, y motivación de las personas, evaluaciones del desempeño, remuneración, entrenamiento y desarrollo, relaciones sindicales, seguridad, salud y bienestar, etc.

¿Qué es la gestión del talento humano?

Ya sea el director, gerente, jefe o supervisor, cada administrador desempeña en su trabajo las cuatro funciones administrativas que constituyen el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar.

2.1.3.3. Los seis procesos de la gestión del talento humano.

Admisión de personas: procesos utilizados para incluir nuevas personas en la empresa. Pueden denominarse procesos de provisión o suministro de personas. Incluye reclutamiento y selección de personas.

Aplicación de personas: procesos utilizados para diseñar las actividades que las personas realizarán en la empresa, orientar y acompañar su desempeño. Incluyen diseños organizacionales y diseño de cargos, análisis y descripción de cargos, orientación de las personas y evaluación del desempeño.

Compensación de las personas: procesos utilizados para incentivar a las personas y satisfacer sus necesidades individuales más sentidas. Incluyen recompensas, remuneración y beneficios, y servicios sociales.

Desarrollo de personas: procesos empleados para capacitar e incrementar el desarrollo profesional y personal. Incluyen entrenamiento y desarrollo de las personas, programas de cambio y desarrollo de carreras y mantenimiento de personas. Programas de comunicación e integración.

Mantenimiento de personas: procesos utilizados para crear condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen administración de la disciplina, higiene, seguridad y calidad de vida, y mantenimiento de relaciones sindicales.

Evaluación de personas: proceso empleados para acompañar y controlar las actividades de las personas y verificar resultados. Incluyen bases de datos y sistemas de información gerenciales.

2.1.4. Estructura del órgano de gestión del talento humano.

(Chiavenato I. , 2008). Tradicionalmente, los órganos ARH se estructuraban dentro del esquema de departamentalización funcional que predomina en las empresas. La estructura funcional privilegia la especialización de cada órgano y la cooperación interdepartamental, pero produce consecuencias indeseables como el predominio de objetivos parciales (los objetivos departamentales se vuelven más importantes que los objetivos generales y organizacionales), que funciona como una fuerza centrífuga de esfuerzos, y la enorme dificultad de cooperación interdepartamental (los departamentos se separan más y luchan, antes que cooperen entre sí) que impide la visión sistemática y la obtención de energía.

2.1.4.1. Componentes de un Sistema de Control Interno y un Sistema de gestión de Calidad.

(Isaza Serrano, 2012). Para organizar una empresa pública o privada, bajo la exigencia metodológica y/o normativa que establece un sistema de control interno y un sistema de gestión de calidad, debe tener estandarizado un nivel de primer orden de la responsabilidad del gerente, y un nivel de segundo orden, de la responsabilidad del auditor interno, de Control Interno o calidad: pero la implantación e implementación de los dos niveles que integran el Sistema, es de la responsabilidad del gerente de la compañía, quien debe propugnar por su montaje y buen funcionamiento para alcanzar la certificación de calidad.

2.1.4.2. Cómo funciona el modelo.

(Isaza Serrano, 2012). Cada jefe de área debe implantar con su equipo de trabajo, los estándares en cada uno de los procesos de su área, los cuales debe cumplir en su ejecución, dentro de su competencia normal en la compañía.

2.1.4.2.1. Niveles.

(Isaza Serrano, 2012). El Modelo Estándar de Control y de Gestión de la Calidad debe tener cuatro niveles, el nivel 1 que es de la responsabilidad del gerente, el nivel 2 o área de auditoría interna de la responsabilidad del auditor interno; además tiene un nivel de gestión y un nivel de control y los últimos niveles están implícitos en el nivel 1 y 2.

El nivel 1 está conformado por todas las áreas de la compañía, excluyendo el área de auditoría interna, estas áreas a su vez se conforman por sus procesos; cada proceso debe estandarizarlo el jefe de área con su equipo de trabajo. El nivel 2 o área de auditoría interna o calidad está integrada por los procesos relacionados en el área de auditoría y como competencia debe auditar el nivel 1, para determinar si están implantados e implementados los estándares y controles necesarios para el desarrollo del objetivo social.

El nivel de gestión, integrado por todos los planes de gestión de cada uno de los procesos de la compañía, se estandariza y evalúa cuantitativamente. El nivel de control, integrado por todos los manuales de cada área, se estandariza y evalúa cuantitativamente. Los manuales de procesos, procedimientos y funciones, pueden tener un nivel de aplicación alto, medio, bajo dependiendo de la aplicación que se le esté dando.

2.1.5. Clases de estándares.

(Diaz, 2009). En las empresas privadas como públicas los niveles 1 y 2 se componen de estándares; que a su vez incluyen tres tipos: los estándares legales, los estándares procedimentales y los estándares de gestión.

Un estándar es un parámetro de medición, es un control, son las metas y los objetivos sobre los cuales se mide la evolución de la compañía, y hacen parte de la etapa de planeación del sistema en su implantación.

2.1.5.1. Los estándares legales.

Indican lo que se tiene que hacer en un proceso. Son la Constitución Política, Leyes, Decretos, Directivas Presidenciales, Acuerdos, Ordenanzas, Resoluciones y Directivas Internas, las cuales son de obligatorio cumplimiento dentro del sistema de control interno o de gestión de calidad.

2.1.5.2. Los estándares procedimentales.

Dicen cómo debo cumplir el estándar de un proceso. Son los manuales de proceso, procedimientos y funciones de la entidad; los manuales de indicadores y de evaluación de control interno y/o calidad son herramientas para evaluar los estándares del componente de gestión y control del sistema.

2.1.5.3. Los estándares de gestión.

(Isaza Serrano, 2012). Son los planes de gestión que debe tener cada proceso en la compañía, (cuanto debo hacer y en qué tiempo).

2.1.5.4. Propósito de los estándares.

(Isaza Serrano, 2012). Es un periplo que debe estar desarrollado mediante una serie de pasos ordenados, interdependientes y complementarios, que deben integrar de manera coordinada, los diferentes servicios, funciones y elementos

claves en la atención al cliente interno. La organización debe entonces garantizar que se ofrezcan productos y/o servicios de calidad dentro de un ambiente de trabajo seguro. Todas las áreas y procesos deben ser estandarizados por el dueño del proceso o jefe de área y su equipo de trabajo, para que de esa manera en auto control cada funcionario cumpla los estándares, en desarrollo de su competencia.

2.1.6. Objetivos del sistema de control

(Isaza Serrano, 2012). Atendiendo los principios constitucionales que deben caracterizar la administración pública, el diseño y el desarrollo del sistema de control interno se orientan al logro de los siguientes objetivos fundamentales: Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten. Garantizar la eficiencia, la eficacia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades.

Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos. Asegurar la oportunidad y confiabilidad de la información de sus registros cumpliendo los planes de gestión y los estándares que integran el componente del control. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la organización. Velar porque la entidad disponga de mecanismos de planeación adecuados para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza y características.

2.1.7. Conceptos de Administración de Recursos Humanos.

(Chiavenato I. , 2009). La administración de recursos humanos es el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos administrativos en cuanto a las personas o los recursos humanos, como el reclutamiento, la selección, la formación, las remuneraciones y la evaluación del desempeño. La administración de recursos humanos es una función administrativa dedicada a

la integración, la formación, la evaluación y la remuneración de los empleados. Todos los administradores son, en cierto sentido, gerentes de recursos humanos, porque participan en actividades como el reclutamiento, las entrevistas, la selección y la formación.

La administración de recursos humanos es el conjunto de decisiones integradas, referentes a las relaciones laborales, que influyen en la eficacia de los trabajadores y de las organizaciones. La administración de los recursos humanos es la función de la organización que se refiere a proveer capacitación, desarrollo y motivación a los empleados, al mismo tiempo que busca la conservación de estos. La administración de recursos humanos es el conjunto integral de actividades de especialistas y administradores como integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y evaluar a las personas que tiene por objeto proporcionar habilidades y competitividad a la organización.

La administración de recursos humanos es el área que construye talentos por medio de un conjunto integrado de procesos, y que cuida al capital humano de las organizaciones, dado que es el elemento fundamental de su capital intelectual y se basa de su éxito.

2.1.8. Funciones de la Gestión del Talento Humano.

Ulrich W, (2010). Comenta que, para crear valor y lograr resultados, un área de recursos humanos debe ubicar no solo las actividades del trabajo a realizar, sino también las metas y resultados que le permiten designar las funciones y actividades a las personas de la organización. La figura define las metas junto con las cuatro funciones principales del área. Los ejes vertical y horizontal representan el enfoque en las actividades de recursos humanos. Este enfoque va desde lo estratégico a largo plazo a lo operativo de corto plazo. Los profesionales de recursos humanos deben aprender a ser tanto estratégicos como operativos y, simultáneamente, enfocarse en el largo y corto plazo. Las actividades se extienden de la administración de procesos (Herramientas y sistemas de RH) a la administración del capital humano.

2.1.9. Servicio es lo que brindan tú y la empresa en que trabajas.

(Jimenez, 2010). Por ejemplo, en un Banco proporcionan productos financieros, pero también información, y tienen diferentes medios para atender a los clientes: oficinas, centros de contacto telefónico, cajeros automáticos, e-mail y sitios en internet. Todo esto es parte de servicios.

En una empresa de telefonía o de TV por cable el servicio está representado por la calidad de la conexión, pero también por el tiempo que toman para responder las solicitudes e inquietudes de los clientes, por lo que dicen o dejan de decir los empleados cuando los atienden.

No obstante, hay partes del servicio que dependen de tu decisión e iniciativa individual:

- La higiene y pulcritud de tu imagen personal.
- Tu preparación profesional y en especial la conciencia de tu lenguaje (verbal o no verbal).
- El conocimiento integral que tienes sobre la empresa en la que trabajas y todos sus procesos productivos.
- La calidad de la información que le das a los clientes en todo momento.

2.1.10. Atención es la forma en la que tú das servicio

(Jimenez, 2010). La calidad de la atención está determinada por tu decisión personal sobre como trabajas: Cómo te comportas, cómo procedes, cómo escuchas, cómo miras, cómo hablas, cómo te sientas o cómo caminas, independientemente del servicio.

Los recursos que tienen las empresas para brindar servicios solo son medios que cobran vida a través de ti y tu forma de trabajar. Es decir, hacer tu trabajo y cumplir con tus responsabilidades profesionales.

2.2. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.2.1. Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

(cnt.gob.ec, 2015). Con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, nace, el 30 de octubre del 2008, la **Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT S.A**, resultado de la fusión de las extintas **Andinatel S.A.** y **Pacifictel S.A.**; sin embargo, luego de un poco más de un año, el 14 de enero del 2010, la **CNT S.A.**, se convierte en empresa pública, y pasa a ser, desde ese momento, la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, empresa líder en el mercado de las telecomunicaciones del Ecuador.

Posteriormente, el 30 de julio del 2010, se oficializó la fusión de la **Corporación** con la empresa de telefonía móvil **ALEGRO**, lo que permite potenciar la cartera de productos, enfocando los esfuerzos empresariales en el empaquetamiento de servicios y en convergencia de tecnologías, en beneficio de la comunidad y de nuestros clientes.

2.2.2. Misión Empresarial

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

2.2.3. Visión Empresarial

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

2.2.4. Valores Empresariales

Trabajamos en equipo.

Actuamos con integridad.
Estamos comprometidos con el servicio.
Cumplimos con los objetivos empresariales.
Somos socialmente responsables.

2.2.5. Accidente Laboral

Aquel sufrido por un trabajador o trabajadora en su puesto de trabajo o bien le suceda algo en la ida o vuelta del mismo.

2.2.6. Alcance de Trabajo

En una asesoría implica la profundidad con la que se va a realizar el informe pedido según el objetivo perseguido con el mismo. A mayor alcance mayor es el coste y se necesita más horas.

2.2.7. Calidad Total

Entendido como un proceso de implantación de la calidad y de mejora continua en el que está implicada toda la organización. Para poder hacer mejores cosas.

2.2.8. Call Center

Central de recepción de llamadas. Espacio ubicado en las empresas en las que se corrigen multitud de llamadas de teléfono.

2.2.9. Capacitación Empresarial

Proceso educativo a corto plazo que utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado, mediante el cual el personal adquiere los conocimientos y habilidades técnicas necesarias para acrecentar eficacia en el logro de las metas organizacionales.

2.2.10. Capital Humano

Acumulación previa de investigación en educación, formación en el trabajo, salud y otros factores que elevan la productividad laboral.

2.2.11. Comité de Empresa

Grupo de personas compuesto por los/as representantes electos del personal dentro de la empresa para así poder defender sus intereses.

2.2.12. Conflicto colectivo

Conflicto surgido por la discusión de derechos y obligaciones de los trabajadores y trabajadoras de una empresa.

2.2.13. Desarrollo humano

El desarrollo humano es el proceso de ampliación de las opciones de las personas.

2.2.14. Desempleo

Situación en la que una persona en edad laboral y en proceso de búsqueda de empleo, no encuentra trabajo.

2.2.15. Despido improcedente

Aquél que resuelven los Juzgados de lo Social que implica que la empresa causante del despido, puede optar entre readmitir al/a la trabajador/a o la indemnización correspondiente.

2.2.16. Despido

Acción por la que una empresa da por finalizada su relación laboral con un trabajador o trabajadora.

2.2.17. Día hábil

Todos los días del año que sean laborables a efectos jurídicos.

2.2.18. Día laborable

Aquél en que las empresas ofrecen sus servicios al público, dependiendo de cada negocio, suele ser de lunes a viernes.

2.2.19. Empatía

Cualidad de comprender los problemas de otros y ponerse en su lugar.

2.2.20. Finiquito

Documento y acto por el que se ajustan las cuentas que tienen lugar como consecuencia de la finalización de una relación laboral o comercial.

2.2.21. Motivación

Conjunto de factores o estímulos que determinan la conducta de una persona.

2.2.22. Mobbing

Síndrome de acoso institucional o acoso grupal, se percibe en situaciones grupales en las que un sujeto es sometido a persecución, agravio o presión psicológica por uno o varios miembros del grupo al que pertenece, con la complicidad o aquiescencia del resto.

2.2.23. Nepotismo

Dar preferencia a la contratación de familiares y amigos en la empresa. Trato de favor hacia determinados empleados.

2.3. Fundamentación legal

REGLAMENTO PARA CLIENTES DE SERVICIOS QUE PRESTA LA CNT EP

Resolución del CONATEL 29

Registro Oficial Suplemento 469 de 14-jun-2011

Estado: Vigente

LA GERENCIA GENERAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP¹

Considerando: Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 48 de 16 de octubre del 2009, dispone en el artículo 11, que: "El Gerente General, como responsable de la administración y gestión de la empresa pública, tendrá los siguientes deberes y atribuciones:", numeral "8. Aprobar y modificar los reglamentos internos que requiera la empresa... "; Que, el 14 de enero del 2010, mediante Decreto Ejecutivo No. 218, publicado en el Registro Oficial No. 122 de 3 de febrero del 2010, se creó la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha; Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 443 del 29 de julio del 2010, publicado en el Suplemento del Registro Oficial

¹ <http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Reglamento-para-Clientes-de-Servicios-que-Presta-la-CNT-EP.pdf>

No. 255 de 11 de agosto del 2010, se transformó la Compañía TELECOMUNICACIONES MÓVILES DEL ECUADOR TELECOM SA S.A. en la empresa pública TELECOMUNICACIONES MÓVILES DEL ECUADOR TELECOMSA EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión, con domicilio principal en la ciudad de Quito, subrogándose en los derechos y obligaciones de la extinta TELECOMSA S. A. Mediante las resoluciones de los directorios de TELECOMSA EP (No. DIR-TELECOMSA-001-2010-002) y de CNT EP (No. DIR-CNT-010-2010-027), ambas del 30 de julio del 2010, se resolvió y aprobó la fusión por absorción de TELECOMUNICACIONES MÓVILES DEL ECUADOR TELECOMSA EP en CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; Que, mediante Edición Especial del Registro Oficial No. 59 de 30 de julio del 2010, se publicó el Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; Que, como producto de la fusión por absorción antes referida, es necesario reformar el Reglamento para los Clientes de los Servicios que Presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNTEP; y, en ejercicio de las facultades que le confiere el artículo 11, numeral 8, de la Ley Orgánica de Empresas Públicas, resuelve expedir el siguiente. REGLAMENTO PARA LOS CLIENTES DE LOS SERVICIOS QUE PRESTA LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

CAPITULO I

GENERALIDADES

Art. 1.- El presente reglamento norma la prestación de servicios de telecomunicaciones y/o televisión, entre la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP o, en REGLAMENTO PARA CLIENTES DE SERVICIOS QUE PRESTA LA CNT EP - Página 1eSilec Profesional - www.lexis.com.ec adelante, simplemente CNT EP y sus clientes.

Art. 2.- Las definiciones de los términos técnicos de telecomunicaciones y/o televisión a las que haga referencia este reglamento y el o los contratos suscritos por el Cliente, tendrán el significado que les da la Legislación de Telecomunicaciones y Televisión vigente en el país y la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Los términos utilizados en este reglamento se regirán por las disposiciones contenidas en el ANEXO 1.

CAPITULO II DE LA SOLICITUD DEL SERVICIO

Art. 3.- Toda persona natural o jurídica capaz de contraer derechos y obligaciones, puede solicitar los servicios de telecomunicaciones y/o televisión en cualquier Centro de Atención al Cliente de la CNT EP, o cualquier otro medio autorizado por ella, con los requisitos establecidos en el ANEXO 2 de este reglamento.

Art. 4.- La CNT EP, aprobará las solicitudes presentadas que sean factibles, en cuyo caso la CNTEP procederá a asignar al Cliente el(los) código(s) o número(s) correspondiente(s) que le habiliten el(los) servicio(s) a ser contratado(s).

Art. 5.- La CNT EP, no podrá atender las solicitudes de instalación y/o activación de los servicios de telecomunicaciones y/o televisión solicitados, cuando ocurra cualquiera de las siguientes causas: a) Si la dirección en la que se instalará el servicio, equipos u otros elementos que soportarán los servicios de telecomunicaciones y/o televisión solicitados, no ofrece las condiciones técnicas requeridas para la prestación de los mismos; así como, su buena conservación, o no ofrece las condiciones de seguridad de los bienes de propiedad de la CNT EP que sean instalados dentro de la dirección asignada y que son necesarios para la prestación del servicio solicitado; b) Si el propietario del inmueble desistiere de la instalación del servicio, o presentare dificultades para que se efectúen las instalaciones en su inmueble en las áreas técnicamente factibles, o simplemente se opusiera a la instalación del servicio,

colocación de postes u otros elementos en su terreno, que sean necesarios para la realización de la instalación; c) Si no existiera la disponibilidad o condiciones técnicas, acometidas o redes privadas, requeridas para efectuar la instalación del o los servicios solicitados; d) Si al momento de presentar la solicitud y/o realizar la instalación de los servicios, se verificare que cualquiera de los datos señalados en la solicitud por parte del interesado, son incorrectos o, inexactos o, presentan indicios de falsificación. En este sentido, el solicitante deberá rectificar o aclarar estos datos en cualquiera de los Centros de Atención al Cliente, a fin de verificar la procedencia de la instalación; o, e) Si a la fecha de la solicitud, se verificare que el solicitante conste en la(s) base(s) de datos de cualquier buró de información crediticia, dentro de la categoría de incumplimiento de obligaciones crediticias. Si se presentaren cualquiera de los casos anotados se dejará una constancia o razón escrita, en la solicitud de instalación correspondiente.

Art. 6.- Sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos precedentes, la CNT EP, se reserva el derecho de negar la solicitud de servicio a un solicitante, cuando: a) Se determine que dicha persona es deudora morosa de CNT EP o, de cualquiera de sus empresas antecesoras; o, b) Si luego de analizar en las bases de datos correspondientes el desempeño del Cliente como deudor y su capacidad de pago, resultare que existe riesgo futuro en el cobro de los valores que se generen por la prestación del servicio solicitado.

Art. 7.- En caso de no aceptación de la solicitud, o si esta hubiere sido aceptada pero los servicios fueren instalados y/o habilitados, el contrato y el correspondiente anexo, no se perfeccionarán y no surgirá ningún derecho u obligación entre las partes.

Art. 8.- Aprobada la solicitud, firmado el contrato de servicio e instalado y habilitado el servicio, el solicitante será considerado Cliente de la CNT EP, y asumirá los derechos y obligaciones establecidos en el mencionado documento, en sus anexos (solicitudes por cada nuevo servicio), en este reglamento, y de manera especial el compromiso de pago de todos los

servicios prestados u ocasionados por la instalación de estos. Igualmente, la CNT EP se compromete a la prestación del o los servicios contratados y habilitados, en forma continua, regular y de acuerdo a las normas de calidad establecidas por la autoridad competente, salvo en los casos que constituyan eventos que puedan ser considerados como caso fortuito o de fuerza mayor o, por falta de pago oportuno de las facturas por servicios efectivamente prestados.

La CNT EP, podrá implementar otras modalidades de contratación, entre ellas electrónicas, para la formalización del contrato de servicio. En lo referente a los valores ocasionados por la instalación, inscripción, activación, equipamiento u otros, estos valores serán incorporados en la(s) factura(s) que la CNT EP emita al Cliente, de acuerdo a las políticas comerciales de la empresa.

Art. 9.- En caso de que el Cliente haya solicitado y contratado los servicios de telecomunicaciones y/o televisión proporcionados por la CNT EP, el Cliente será ubicado en conformidad con el "Catálogo de Productos y Servicios".

El Cliente podrá solicitar cambio de cualquier servicio de acuerdo a sus necesidades y conforme al "Catálogo de Productos y Servicios". La CNT EP se reserva el derecho de aceptar o no esta solicitud. Cuando se compruebe que los datos suministrados por el Cliente son falsos, CNT EP se reserva el derecho de proceder con la terminación del contrato y se impondrá la penalidad prevista en el Capítulo X de los Incumplimientos y Penalidades, de este Reglamento; en caso de que los datos suministrados por el Cliente sean erróneos CNT EP se reserva el derecho de proceder conforme al "Catálogo de Productos y Servicios."

CAPITULO III DE LAS INSTALACIONES

Art. 10.- La persona Natural o Jurídica que requiera de los servicios de la CNT EP, bajo su responsabilidad, indicara en forma clara en la solicitud, el Lugar en que se recibirá el o los servicios y el sitio donde debe instalarse el equipo u

otros complementos de la instalación. (rack, toma eléctrica u otros). Para el caso de servicios de telecomunicaciones inalámbricos, se deberá indicar el lugar donde quedara el equipo terminal. Si el local donde ha de instalarse el servicio de telecomunicaciones y/o televisión solicitada, no dispone de un punto de conexión exterior, el requirente, bajo su propia responsabilidad, indicara el lugar en que debe instalarse este.

Las indicaciones, recomendaciones o sugerencias, que CNT EP realice a su Cliente o delegado, y no sean acogidas por este, liberan a la empresa de cualquier responsabilidad en la prestación de servicios.

No se podrá desplazar la línea o los equipos que soporten los servicios de telecomunicaciones y/o televisión de una dirección asignada a otra, sin expresa autorización de la CNT EP, proceda a la terminación unilateral del contrato o a la aplicación de multas y regulación de servicios.

La movilidad del equipo estará en función del servicio contratado por el cliente.

Art. 11.- Los equipos terminales otorgados por la CNT EP, para que sean utilizados por el cliente serán homologados y/o estandarizados por el ente competente. Si el equipo terminal es proporcionado directamente por el cliente, deberá cumplir con las normas de homologación expedidas por la autoridad competente; el incumplimiento de lo señalado, imposibilita a realizar reclamo alguno generado por esta causa y exime a la empresa de toda responsabilidad, adicionalmente constituye al cliente en infractor sujeto a sanción.

En los casos en que la instalación esté sujeta a presupuesto espacial, se consideran los equipos y materiales que aporte el cliente, previa presentación y entrega de la factura. En determinados casos, el valor de los materiales y equipos utilizados en la instalación de los servicios contratado, serán cobrados al cliente por lo cual se incorporaran en la factura del servicio, dependiendo de lo que se darán a conocer al cliente, con anterioridad a la utilización e utilización de los materiales y equipos.

Dado en Quito, Distrito Metropolitano, a los 20 días del mes de mayo del 2011.

f) César Regalado Iglesias, Gerente General, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

ANEXO 1

DEFINICIONES

ABONADO: Es el cliente, usuario o consumidor del servicio de telecomunicaciones y/o televisión, persona natural o jurídica, de derecho público o privado, que ha suscrito uno o varios contratos de servicios de telecomunicaciones y/o televisión con la CNT EP, para la provisión de los servicios autorizados por el Estado Ecuatoriano.

ACOMETIDA: Cable multipar que enlaza edificios o urbanizaciones con la red de la CNT EP.

CAJA DE DISPERSIÓN: Caja donde se efectúa la conexión de la red secundaria (cables multipares) con la red de dispersión (línea de cliente)

CENTRAL TELEFÓNICA: Conjunto de dispositivos de transporte de tráfico, de etapas de conmutación, de medios de control y señalización, y de otras unidades funcionales de un nodo de la red, que permite la interconexión de líneas de clientes, circuitos de telecomunicaciones u otras unidades funcionales, según lo requieran los clientes.

DERECHOS DE INSCRIPCIÓN: Son los valores, que debe pagar por una sola vez, por cada servicio, el interesado, para alcanzar la calidad de Cliente del servicio.

EQUIPO TERMINAL: Son los teléfonos, módems, routers, antenas u otros con los que los clientes establecen la comunicación.

LLAMADAS: Son aquellas realizadas por el Cliente generando intercomunicación de personas entre distintos destinos a través de la red de telecomunicaciones.

NÚMEROS PRIVADOS: Son aquellos que no aparecen en la guía telefónica ni en los registros de información.

PENSIÓN BÁSICA MENSUAL: Es el valor fijo que debe cancelar mensualmente el cliente del servicio.

RED DE DISPERSIÓN: Conjunto de líneas individuales que van desde la caja de dispersión hasta las tomas telefónicas ubicadas en los domicilios de los clientes.

RED PRIMARIA: Cables principales primarios que van desde la central telefónica hasta el armario de distribución.

RED SECUNDARIA: Cables secundarios que van desde el armario de distribución hasta las cajas de dispersión.

SERVICIOS TEMPORALES: Son aquellos que en la CNT E.P., presta a los usuarios por periodos que no sobrepasen de treinta (30) días, prorrogables a criterio de CNT EP.

SOLICITANTE O REQUIRENTE: Persona natural o jurídica que solicita la prestación de servicios de telecomunicaciones por parte de la CNT EP.

ANEXO 2

REQUISITOS GENERALES PARA OBTENCIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

Sin perjuicios de otros requisitos que la CNT EP requiera para la prestación de otros servicios específicos, son requisitos generales los siguientes:

a) PARA PERSONAS NATURALES

- Copia de cedula de ciudadanía y certificado de votación.

b) PARA PERSONAS JURÍDICAS

- Copia de cedula de ciudadanía y certificado de votación del representante legal.
- Copia del nombramiento actualizado del representante legal
- Copia del registro inicio del contribuyente (RUC)

CAPITULO III
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y Métodos

3.1.1. Materiales

Pendrive.

Computador portátil.

Marcadores.

Lapiceros.

Internet.

Impresora.

3.1.2. Localización.

La presente investigación se la realizó en el “la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT” que se encuentra localizado en la Ciudad de Quevedo, Provincia de Los Ríos, por su posición geográfica, se ubica en la zona central del país, considerada como una ciudad de suma importancia por la gran producción y comercialización de productos agrícolas de entre ellos el de mayor exportación es el banano, mismo que genera divisas para el país.

3.1.3. Métodos

3.1.3.1. Inductivo.- Se refiere al movimiento del pensamiento que va de los hechos particulares hacia afirmaciones de carácter general. Esto implica pasar de los resultados obtenidos de las observaciones, al planteamiento de la hipótesis, leyes y teorías que abarcan no solo los casos de los que se partió, sino a otros de la misma clase.

3.1.3.2. Deductivo.- Este proceso implica: partir de una síntesis para llegar al análisis de los fenómenos concretos particulares. Ósea permitiendo poder llegar a conclusiones y poder emitir las diferentes recomendaciones de la investigación.

3.2. Tipo de Investigación

El tipo de investigación que se aplicó para la ejecución del proyecto es la Cualitativa y Cuantitativa.

La investigación cualitativa ayudo a identificar el problema a investigar.

La investigación cuantitativa se aplicó mediante la realización de encuestas que fueron dirigidas a los clientes.

3.2.1. Fuentes de Información

3.2.1.1. Fuentes primarias: Estas se obtuvieron mediante la aplicación de encuestas al personal administrativo y a los clientes de la Empresa, además de la entrevista realizada al Gerente de CNT.

3.2.1.2. Fuentes secundarias: Son aquellas que nos proporcionan información existente sobre el proyecto, ósea la información encontrada de la revisión de documentos que posee el CIS Quevedo de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones.

3.3. Técnicas.

3.3.1. Encuestas.- Las encuestas que se aplicaron a las personas que forman parte del mercado meta, para recolectar la información necesaria que permita determinar la factibilidad del proyecto.

3.3.2. Entrevista. Realizada al gerente de la Empresa CNT, para determinar mediante la información, un conocimiento general de la administración de la Empresa.

3.3.3. Instrumentos

Cuestionario.

3.3.4. Universo Objetivo.

Laboran en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CIS Quevedo 20 personas distribuidas:

- ✓ Encargado de agencia.
- ✓ Asesores Comerciales.
- ✓ Técnicos.
- ✓ Choferes.
- ✓ Limpieza.

3.4. Tamaño de la Muestra.

La muestra con la que se trabajo fue de 5060 clientes base de datos registrado por la empresa, para cuyo efecto se utilizó la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Simbología

N= Tamaño de la Muestra

Z²a= Seguridad 95%

P= Proporción esperada (en este caso 5%)

q= 1-q (en este caso 1-0.05=0.95)

d= Precisión (en este caso deseamos un 3%)

$$n = \frac{5060 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2 * (5060 - 1) + 1.96^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{923,328560}{4,735576} \quad n = 195$$

El total de personas a encuestar será de 195

CAPITULO IV
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

ENCUESTAS REALIZADAS AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?

Cuadro 1: Tiempo de Trabajo.

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------|----------|------------|
| Menos de un año | 5 | 50% |
| 3 - 5 años | 2 | 20% |
| 6 - 10 años | 1 | 10% |
| Más de 10 años | 2 | 20% |
| No contesta | 0 | 0% |
| Total | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

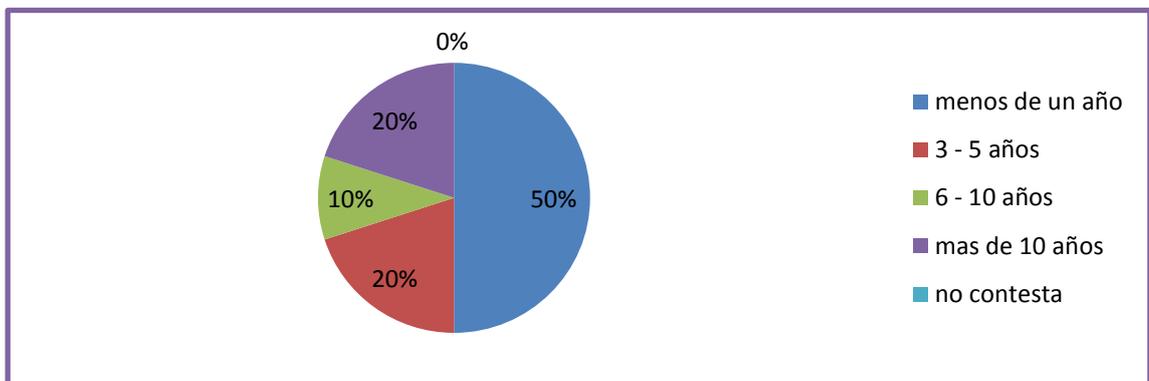


Gráfico 1: Tiempo de Trabajo.

Análisis de los resultados

El 100% del personal de empleados que fue encuestado El 50% de las personas manifiesta que lleva más de un año laborando en la empresa; el 20% de tres a cinco años, el 20% más de diez años, el 10% de seis a diez años, se puede determinar que la mayoría de los empleados encuestados, han tenido estabilidad en el trabajo, determinándose que el desempeño es eficaz.

2. ¿Conoce cuál es el aporte de sus actividades para la CNT?

Cuadro 2: Aporte de Actividades.

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

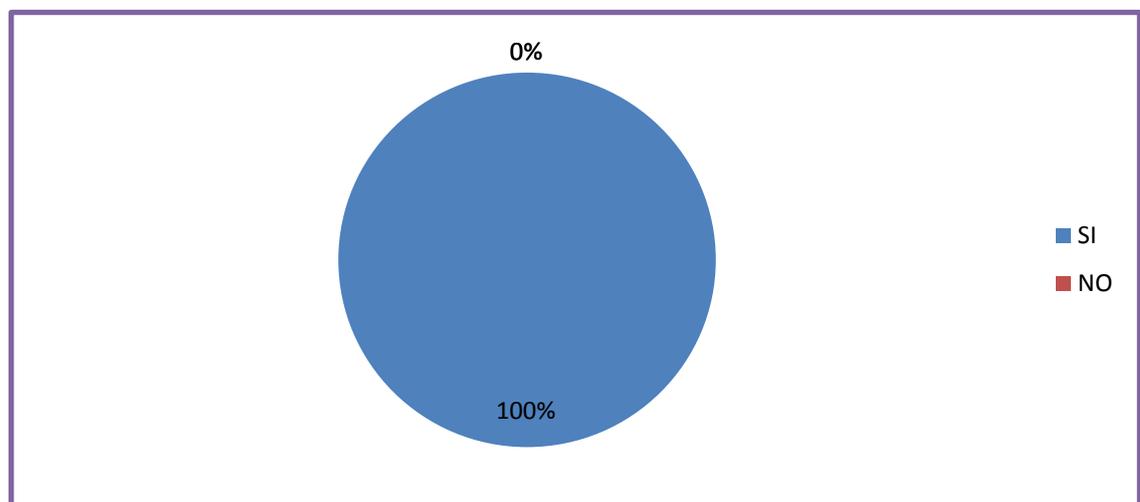


Gráfico 2: aporte de actividades

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la respuesta dada a la segunda pregunta el 100% manifestó que si conoce sobre el aporte de sus actividades a la empresa CNT, de la encuesta realizada al personal de la empresa CNT de la ciudad de Quevedo, la totalidad de los empleados conocen sobre el aporte laboral dentro de la empresa, lo que se considera valioso y parte fundamental para el éxito de la misma.

3. ¿El responsable de su área tiene liderazgo?

Cuadro 3: Liderazgo

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| Si | 9 | 90% |
| No | 0 | 0% |
| No contesta | 1 | 10% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

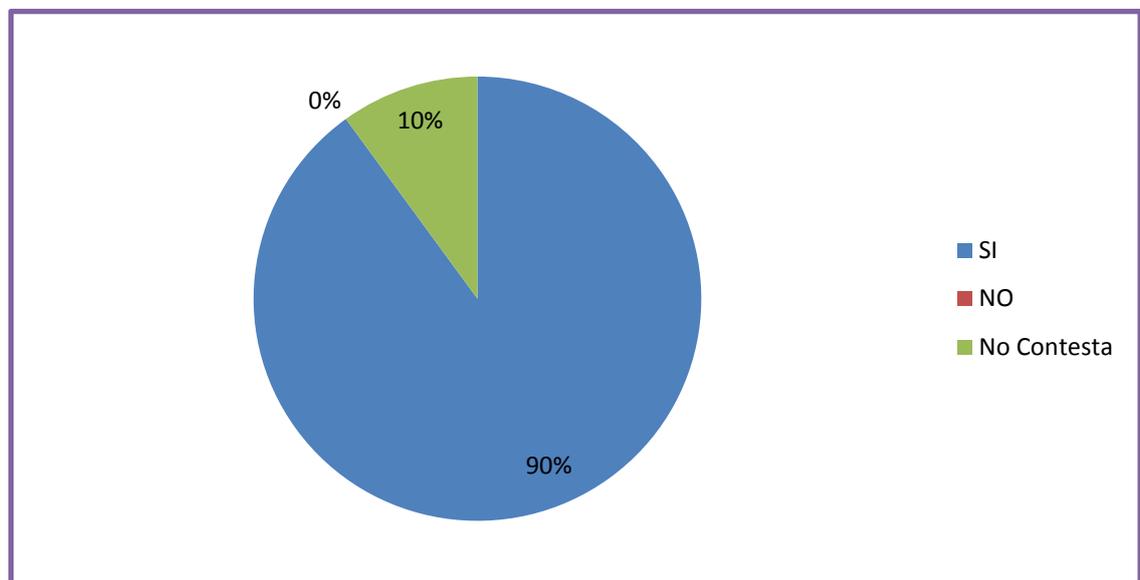


Gráfico 3: liderazgo

Análisis de los resultados

Los resultados obtenidos en la tercera pregunta el 90% dice que el responsable de su área de trabajo si tiene liderazgo, mientras que el 10% considera que es ineficiente al no tener liderazgo, la mayoría de los empleados considera que el responsable del área de trabajo tiene liderazgo, lo que es importante y fundamental para la empresa.

4. ¿En general ¿Cuál es su grado de satisfacción con la CNT, como lugar de trabajo en comparación a otras instituciones donde ha trabajado antes?

Cuadro 4: Grado de Satisfacción

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|---------------------|-----------|-------------|
| Muy satisfecho | 4 | 40% |
| Bastaste satisfecho | 5 | 50% |
| Poco satisfecho | 1 | 10% |
| Nada satisfecho | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

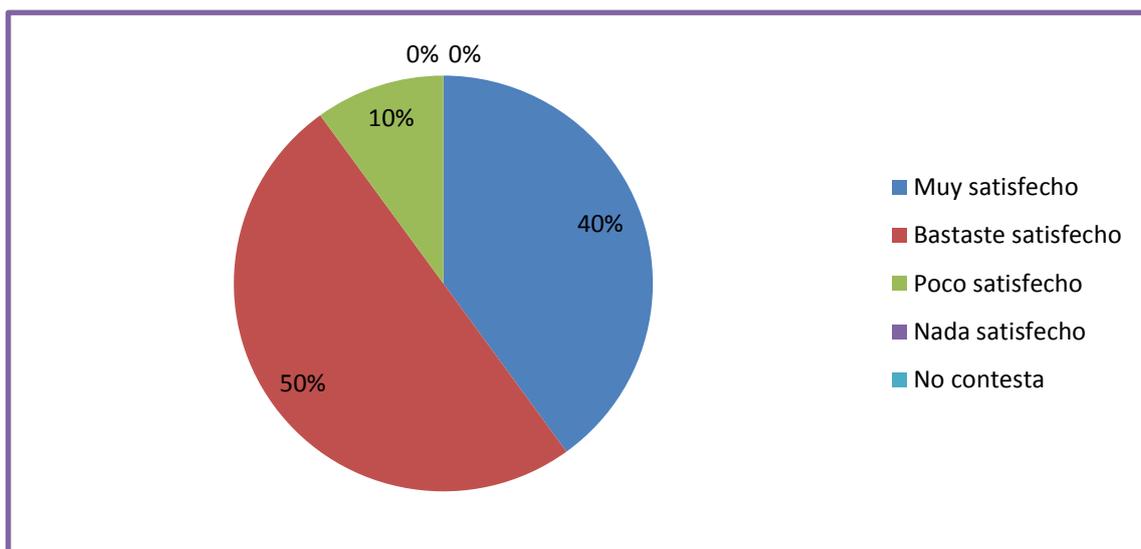


Gráfico 4: Grado de satisfacción

Análisis de los resultados

De acuerdo a la pregunta cuatro el 50% de los empleados encuestados manifiesta estar bastante satisfecho con su lugar de trabajo, el 40% muy satisfecho, mientras que el 10% dice poco satisfecho, de la encuesta realizada a los empleados de la empresa CNT de Quevedo la mayor parte acepta estar muy satisfecho con su área de trabajo, mientras que un porcentaje muy bajo no se siente satisfecho, es decir no están satisfechos con su área de trabajo.

5. ¿Las actividades que realiza están acordes a su formación personal o experiencia?

Cuadro 5: Actividades Acordes a su Formación

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------------|-----------|-------------|
| Totalmente | 5 | 50% |
| Medianamente | 5 | 50% |
| No tiene relación | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

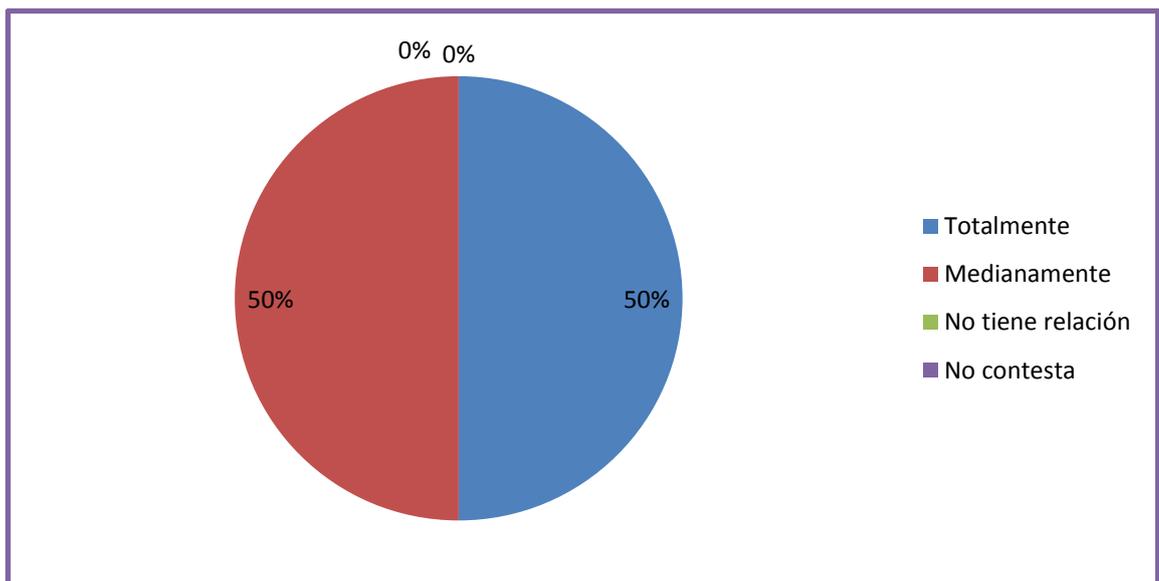


Gráfico 5: Actividades Acordes a su Formación

Análisis de los resultados

El 50% manifiesta que totalmente de acuerdo en que las actividades que realiza en la empresa están conforme a su información personal y el 50% medianamente de acuerdo.

5. ¿Tiene las capacitaciones recibidas con la planificación estratégica y operativa de las CNT?

Cuadro 6: Capacitaciones

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| Si | 10 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| No Contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

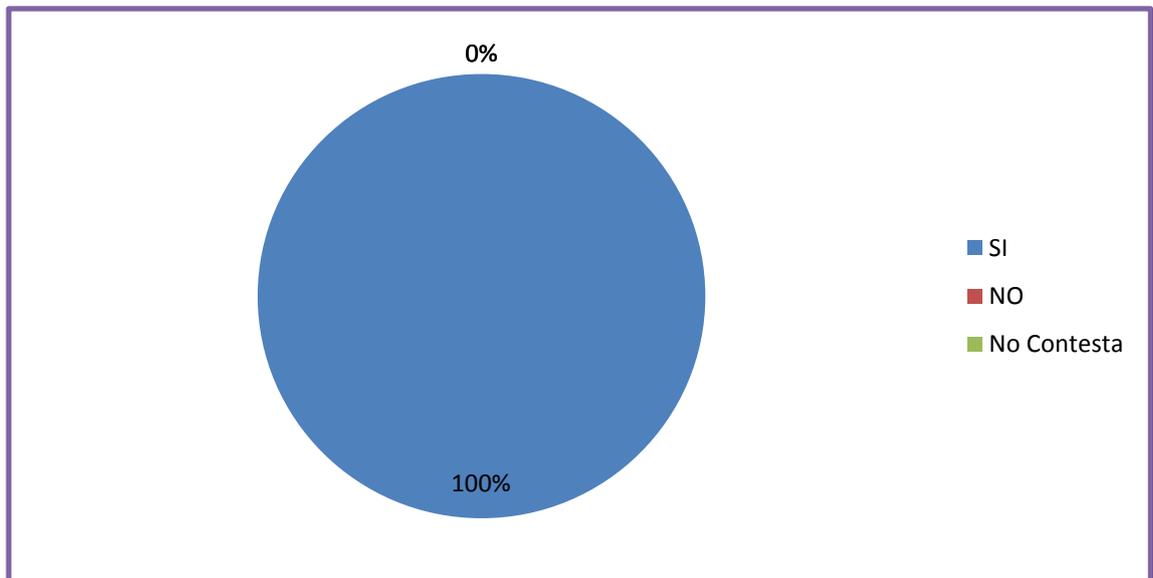


Gráfico 6: Capacitaciones

Análisis de los resultados

De acuerdo a los resultados de la encuesta, el 100% manifiesta que si recibe capacitaciones relacionadas con la planificación estratégica y operativa, lo que es indispensable ya que les ayuda a estar al tanto de las labores que realizan.

7. ¿Hace qué tiempo recibió su última capacitación?

Cuadro 7: tiempo de última capacitación

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| 1-5 meses | 9 | 90% |
| 6-10 meses | 1 | 10% |
| un año | 0 | 0% |
| 1-2 años | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

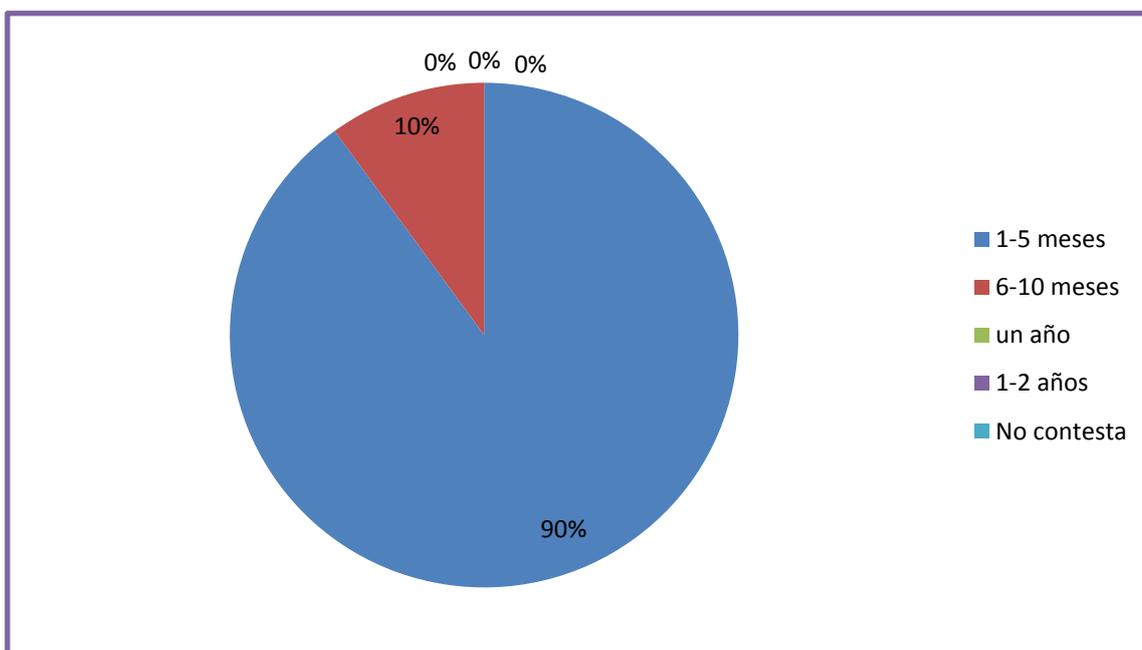


Gráfico 7: Tiempo de última capacitación

Análisis de los resultados

De acuerdo a la pregunta siete el 90% del personal de la CNT encuestado ha recibido su última capacitación hace 5 meses, mientras que un 10% de ellos se lo capacito hace más de 6 meses.

8. ¿Sobre qué temas ha recibido capacitación en el último año?

Cuadro 8: tema de capacitación en los últimos años

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|----------------------------|----------|------------|
| Recursos Humanos | 5 | 50% |
| Nuevas tecnologías | 2 | 20% |
| Telecomunicaciones | 2 | 20% |
| Administración y proyectos | 0 | 0% |
| Finanzas | 0 | 0% |
| Actualización jurídica | 0 | 0% |
| Trabajo en equipo | 1 | 10% |
| Ninguna | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

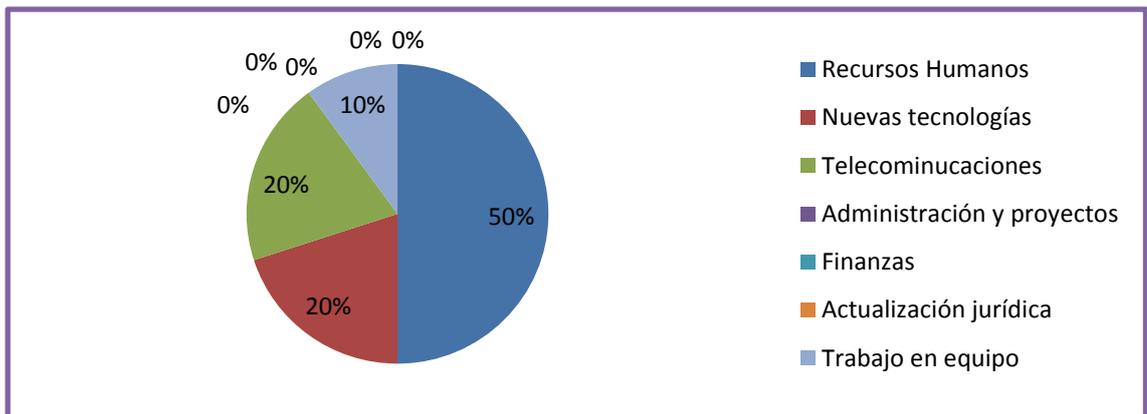


Gráfico 8: tema de capacitación en los últimos años

Análisis de los resultados

El 50% de los empleados de la CNT encuestados contestaron que los temas de las capacitaciones obtenidas durante el último año fueron de Recursos Humanos, mientras que un 20% acerca de nuevas tecnologías, así mismo otro 20% sobre lo que tiene que ver con telecomunicaciones y un último 10% trabajo en equipo, dando a entender que las capacitaciones que se dan son varias los cuales les ayudan a estar al día en los diferentes temas que a sus áreas corresponden.

9. ¿Cómo se entera usted de una convocatoria a un curso de capacitación?

Cuadro 9: convocatoria a curso de capacitación

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--|-----------|-------------|
| A través de su jefe | 4 | 40% |
| Plan de capacitación | 0 | 0% |
| Por sus compañeros | 1 | 10% |
| Invitación personal del área de capacitación | 0 | 0% |
| Correo electrónico | 5 | 50% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora

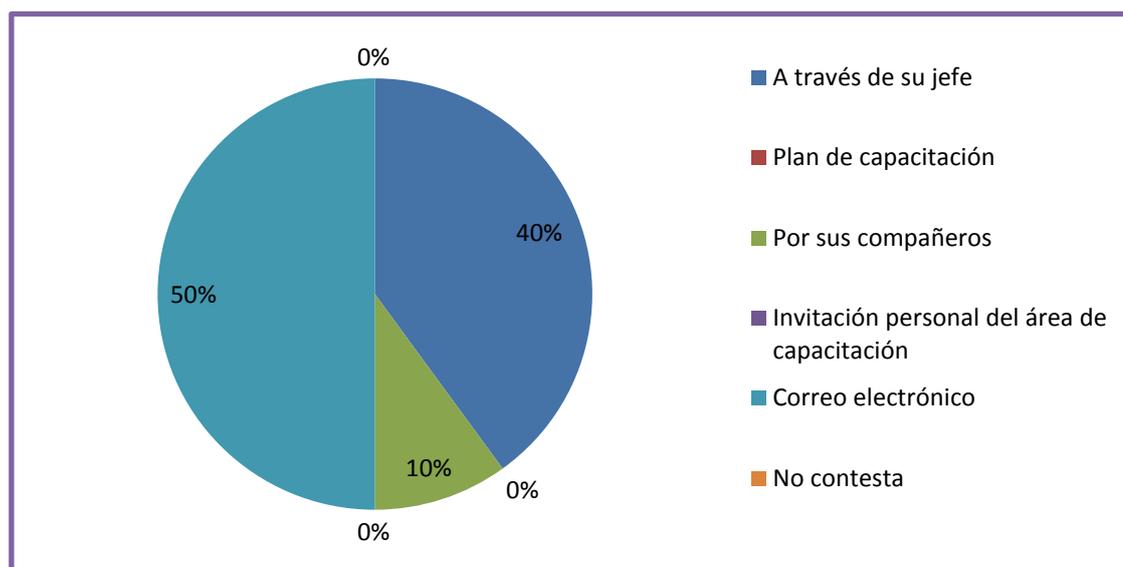


Gráfico 9: Convocatoria a curso de capacitación

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta número 9 que fue realizada al personal de CNT el 40% de ellos contestaron que su manera de enterarse de las diferentes capacitaciones es por medio de sus jefes, el 10% por medio de sus compañeras, y el 50% dice que se enteran por medio de correos electrónicos que son enviados desde la central.

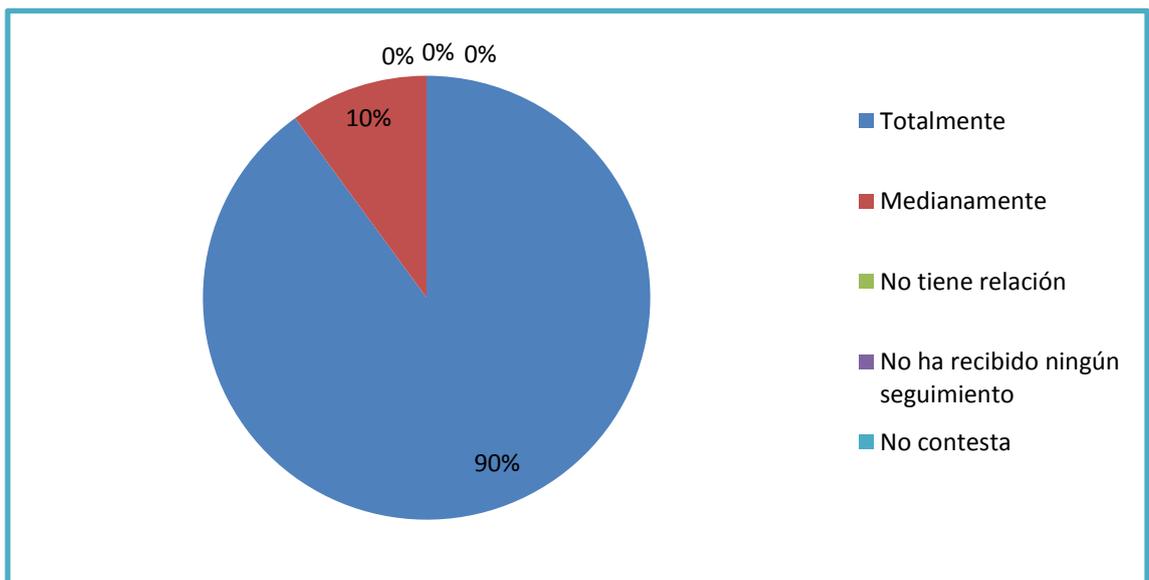
10. ¿En caso de haber recibido capacitación la misma ha tenido seguimiento y evaluación?

Cuadro 10: Seguimiento y evaluación

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-----------------------------------|-----------|-------------|
| Totalmente | 9 | 90% |
| Medianamente | 1 | 10% |
| No tiene relación | 0 | 0% |
| No ha recibido ningún seguimiento | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 10 | 100% |

Fuente: Personal Administrativo de CNT

Elaborado: La autora



Cuadro 10: Seguimiento y evaluación

Análisis de los resultados:

De acuerdo a los resultados de la pregunta número 10 elaborada al personal de la CNT el 90% de ellos respondieron que las capacitaciones recibidas por parte de los jefes superiores si han tenido seguimiento y así mismo han sido evaluados constantemente.

ENCUESTA REALIZADAS A LOS CLIENTES DE CNT DE LA CIUDAD DE QUEVEDO

1. ¿Al momento que usted solicita un servicio recibe calidad de atención al cliente?

Cuadro 1: Calidad de atención al cliente

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Siempre | 50 | 25 % |
| Casi siempre | 130 | 67 % |
| A veces | 15 | 8 % |
| Nunca | 0 | 0 % |
| No contesta | 0 | 0 % |
| TOTAL | 195 | 100 % |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

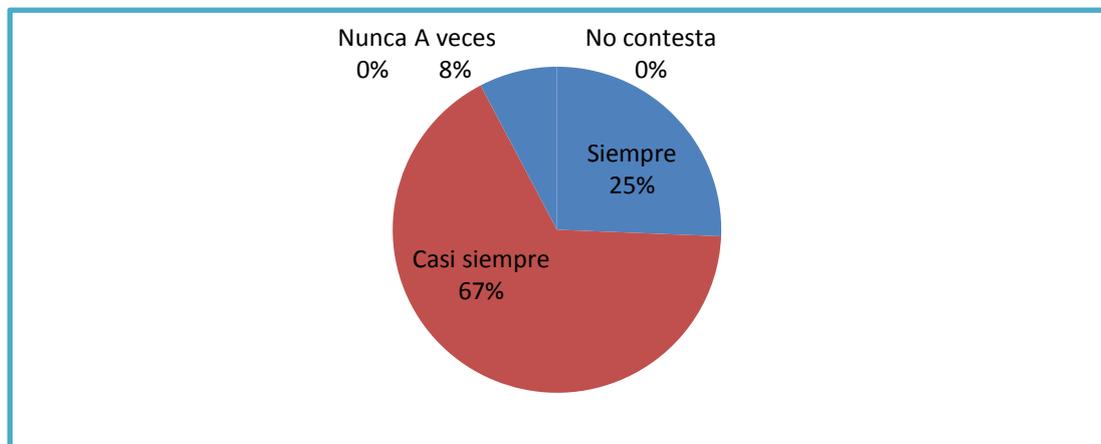


Gráfico 1: Calidad de atención al cliente

Análisis de los resultados:

De acuerdo a los clientes de la CNT encuestados su respuesta a la pregunta número 1 fue por parte de 25% de ellos que al momento de solicitar un servicio reciben calidad de atención al cliente, mientras que un 67% contestó que casi siempre y un 8% que a veces.

2. ¿Cuándo usted solicita un servicio el tiempo de espera es prolongado?

Cuadro 2: Tiempo de espera

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Siempre | 17 | 9% |
| Casi siempre | 125 | 64% |
| A veces | 53 | 27% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora



Gráfico 2: Tiempo de espera

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta número 2 efectuada a los clientes de la CNT el 9% de ellos contestaron que al momento de solicitar un servicio el tiempo de espera es prolongado, el 64% que casi siempre, mientras un 27% de ellos opinan que a veces.

3. ¿Al solicitar un servicio, recibe una atención personalizada, por parte de los empleados?

Cuadro 3: Atención personalizada

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 24 | 12% |
| Casi siempre | 152 | 78% |
| A veces | 19 | 10% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

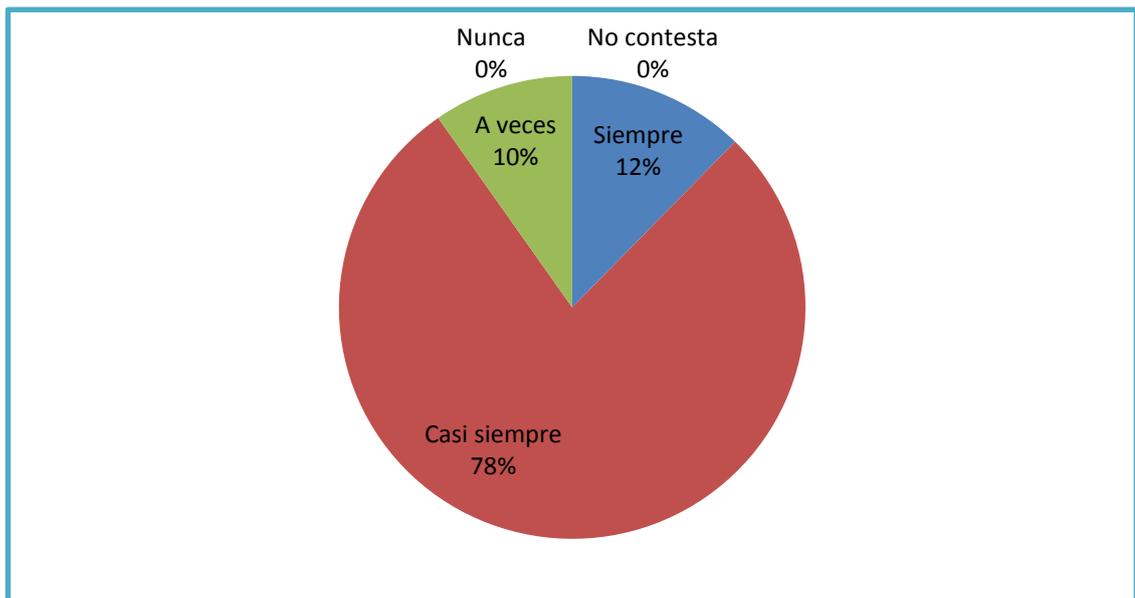


Gráfico 3: Atención personalizada

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta número 3 las respuestas que se obtuvieron por parte de los clientes fue que en un 12% que siempre al solicitar un servicio reciben una atención personalizada, el 78% casi siempre y un 10% de ellos nos contestaron que a veces.

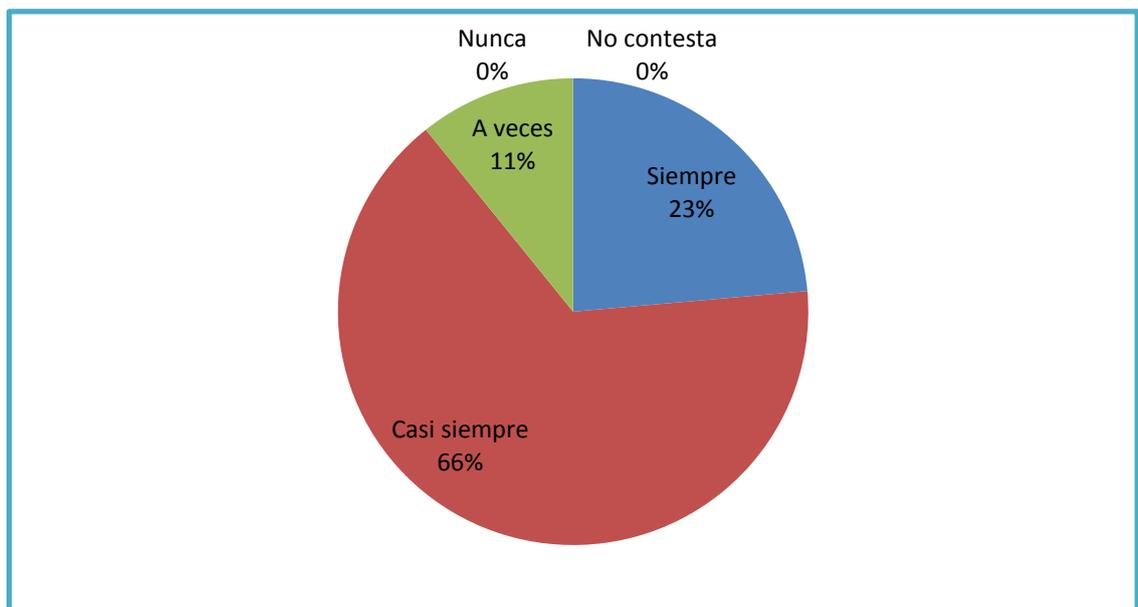
4. ¿Al momento de solicitar un servicio, el personal escucha con paciencia su requerimiento?

Cuadro 4: Requerimientos

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Siempre | 46 | 23% |
| Casi siempre | 128 | 66% |
| A veces | 21 | 11% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora



Cuadro 4: Requerimientos

Análisis de los resultados:

De los resultados obtenidos en esta pregunta, el 23% de los encuestados contestaron que al momento de solicitar un servicio el personal escucha con paciencia su requerimiento, el 66% de ellos que casi siempre, y el 11% que a veces.

5. ¿Al recibir información, el personal de la Empresa se expresa de forma clara y fácil de entender?

Cuadro 5: Información

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 34 | 18% |
| Casi siempre | 133 | 68% |
| A veces | 28 | 14% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

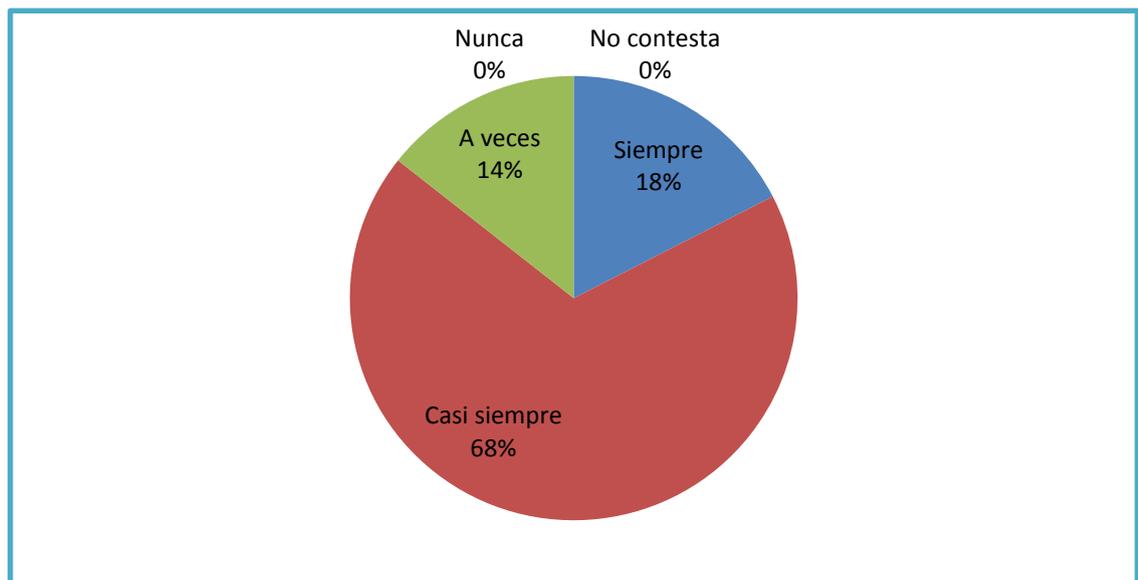


Gráfico 5: información

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta número 5 realizada a los clientes de la CNT el 18% de ellos respondieron que al recibir información por parte del personal de la empresa se expresan de una forma clara y fácil, mientras que el 68% de ellos respondieron que casi siempre, y un 14% a veces.

6. ¿El personal que lo atiende al solicitar el servicio, da solución a su problema de manera eficiente?

Gráfico 6: Solución a los problemas

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 129 | 66% |
| Casi siempre | 57 | 29% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| A veces | 9 | 5% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

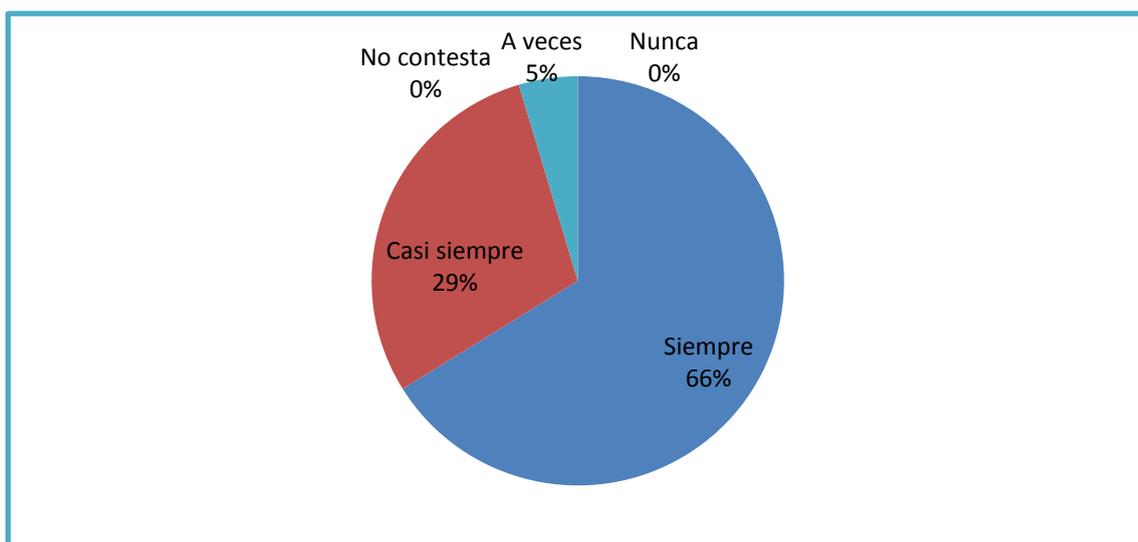


Gráfico 6: Solución de los problemas

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta ¿El personal que lo atiende al solicitar el servicio, da solución a su problema de manera eficiente?, un 66% de los clientes que fueron encuestados respondieron que siempre, un 29% casi siempre, mientras que un 5% respondió que le dan solución a sus problemas a veces.

7. ¿Considera que el personal que lo atiende está calificado y capacitado para dar soluciones a sus necesidades?

Cuadro 7: Personal Capacitado

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|-------------|----------|------------|
| SI | 150 | 77% |
| NO | 0 | 0% |
| Tal vez | 45 | 23% |
| No Contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

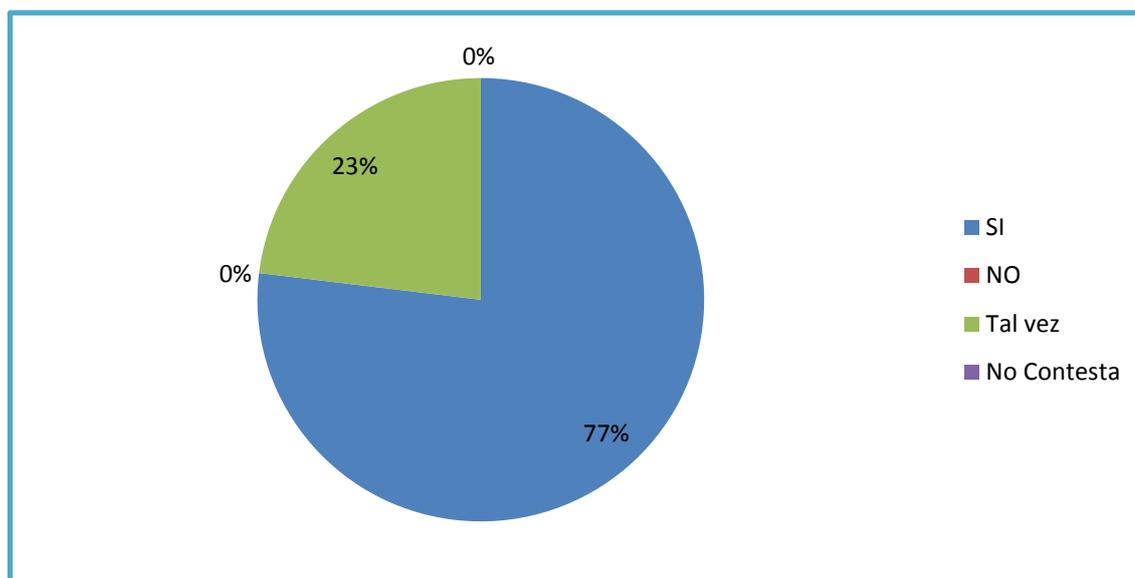


Gráfico 7: Personal capacitado

Análisis de los resultados:

Un 77% de los clientes de la CNT encuestados consideran que el personal que los atiende está capacitado para dar soluciones a sus necesidades, mientras que un 23% opina que tal vez pueden estar capacitados.

8. ¿El personal que labora en la empresa aplica normas de relaciones humanas con sus clientes?

Cuadro 8: Normas de relaciones humanas

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|----------|------------|
| Siempre | 53 | 27% |
| Casi siempre | 90 | 46% |
| A veces | 38 | 20% |
| Nunca | 14 | 7% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

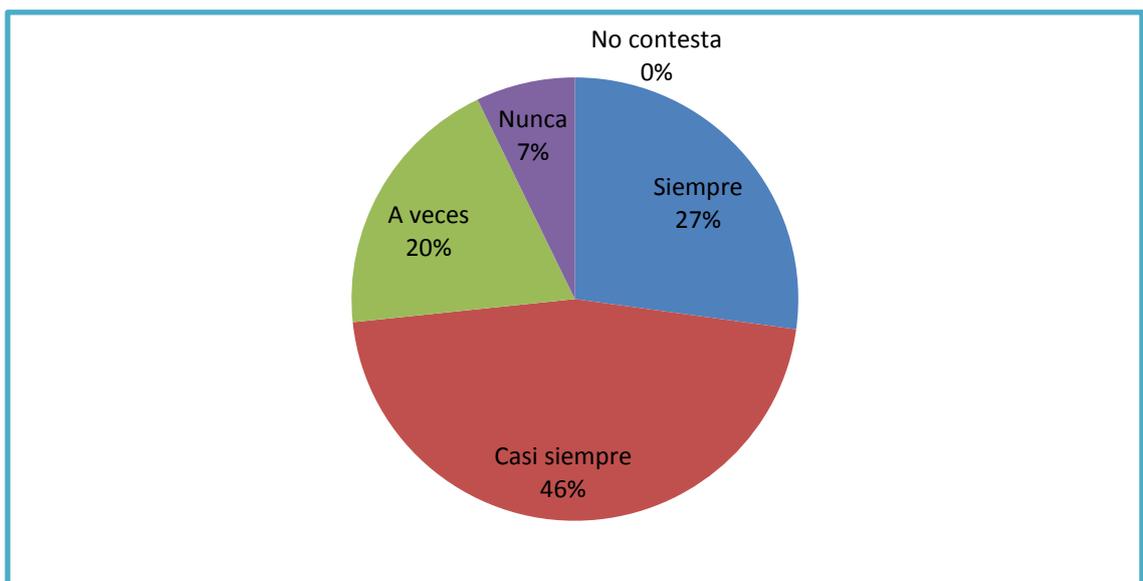


Gráfico 8: Normas de relaciones humanas

Análisis de los resultados:

De acuerdo a la pregunta número 8 de la encuesta realizada a los clientes de CNT, opinan en un 27% que el personal siempre aplica normas de relaciones humanas a sus clientes, mientras que un 46% de ellos opina que casi siempre, un 20% de ellos opino que a veces son aplicadas, mientras un 7% que no se aplican.

9. ¿Considera que el departamento de atención al cliente lo toma en cuenta?

Cuadro 9: Departamento de atención al cliente

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Siempre | 125 | 64% |
| Casi siempre | 70 | 36% |
| A veces | 0 | 0% |
| Nunca | 0 | 0% |
| No contesta | 0 | 0% |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

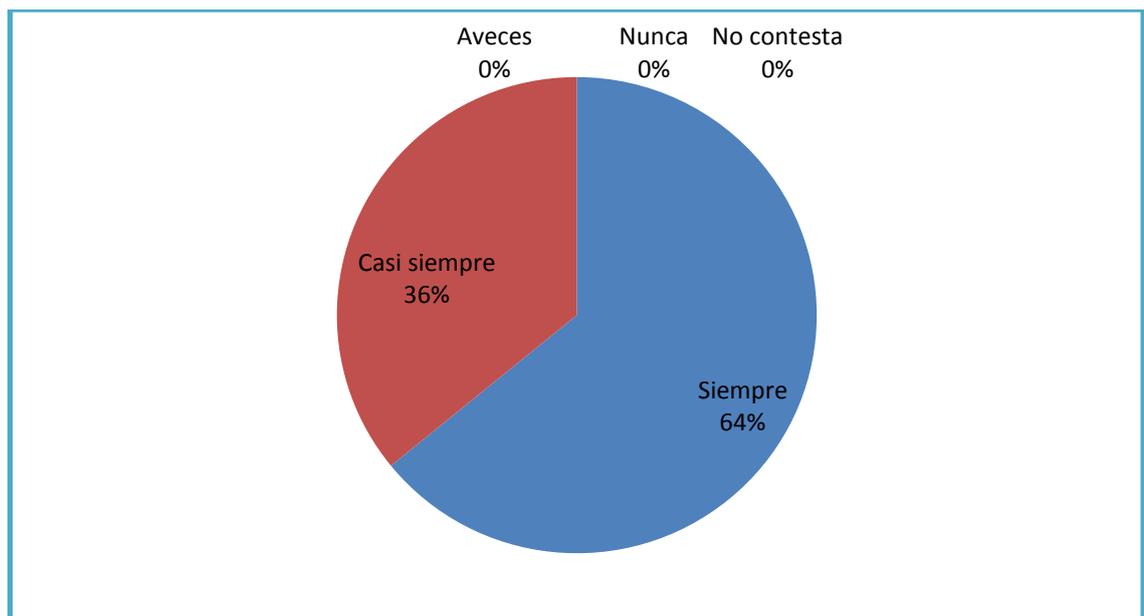


Gráfico 9: Departamento de atención al cliente

Análisis de los resultados:

Un total de 64% de los clientes encuestados de CNT opinó que al momento de realizar sus reclamos el departamento de atención al cliente si lo toma en cuenta, mientras que un 36% de ellos opinó que casi siempre son tomados en cuentas.

10. ¿La aplicación de nuevas estrategias en las empresas públicas, como buzón de quejas y sugerencias, medición de la calidad de atención al cliente, beneficiarán a los usuarios?

Cuadro 10: Buzón de quejas y sugerencias.

| Detalle | Cantidad | Porcentaje |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 195 | 100% |
| No | | |
| Tal vez | | |
| No Contesta | | |
| TOTAL | 195 | 100% |

Fuente: Clientes de la ciudad de Quevedo

Elaborado: La autora

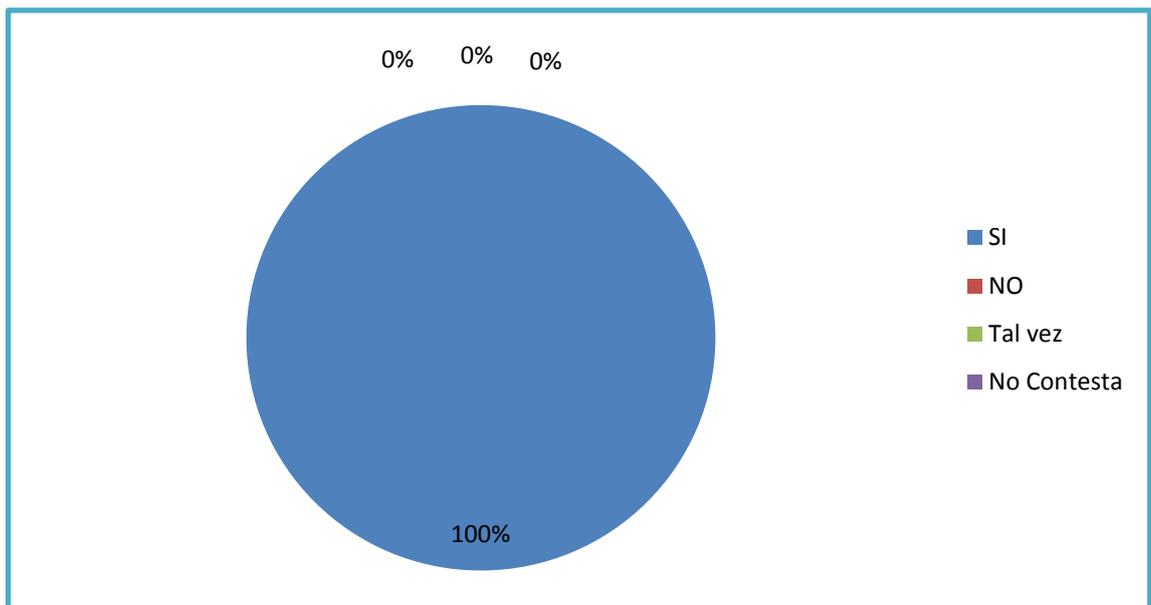


Gráfico 10: Buzón de quejas y sugerencias

Análisis de los resultados:

Un total del 100% de los clientes de CNT encuestados opinó que la aplicación de nuevas estrategias en las empresas, como son un buzón de sugerencias, medición de la calidad de atención a clientes benefician a los usuarios ya que así sienten que pueden formar parte en la mejora de la empresa.

4.1.1. Resultados del objetivo 1

4.1.1.1. Examinar los aspectos gerenciales que inciden en el proceso de implantación de la calidad en la empresa de telecomunicaciones (CNT) CIS Quevedo.

Con la finalidad de conocer la información estadística de acuerdo a los resultados obtenidos en la encuesta realizada a los clientes de la empresa CNT de la ciudad de Quevedo. Se detallan mediante la investigación los datos alcanzados con su respectiva interpretación, los mismos que fueron calculados con la base a las respuestas logradas en las encuestas y que constan en los respectivos gráficos.

El resultado está dado en base a la hipótesis planteada y a los objetivos propuestos, mediante esto se analizara como es la calidad en la Empresa CNT.

4.1.2. Resultados del objetivo 2

4.1.2.1. Identificar las herramientas que se utilizan para medir la calidad del servicio que ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

La empresa CNT, utiliza herramientas teóricas y prácticas para medir la calidad del servicio que ofrece a la ciudadanía del cantón Quevedo y contienen aspectos vinculados a la planificación y gestión del talento humano en la empresa, a través de técnicas de aprendizaje, motivación, administración, y retribución del talento humano existente en la empresa que le permitan desarrollar habilidades y conocimientos para llevar a cabo una adecuada gestión.

De la entrevista realizada al gerente de la empresa CNT Quevedo, relacionada con las herramientas que utilizan para medir la calidad del servicio manifiesta

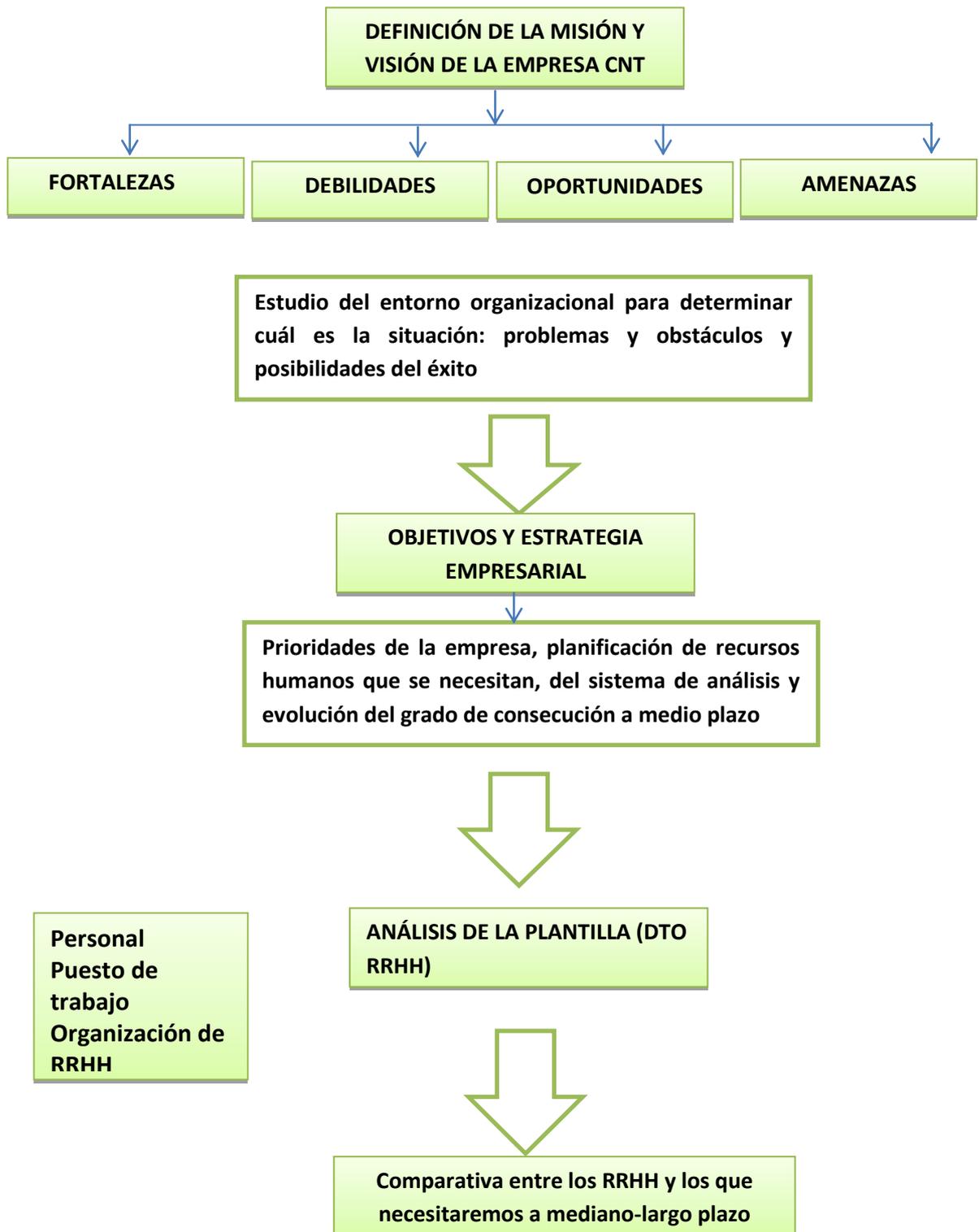
que, realizan Gestiones Empresariales ya que en nuestro vivir tecnológico se abren muchas brechas hacia el futuro enmarcado con responsabilidad tales incidencias en el talento humano. La comunicación interna es muy importante ya que las perfeccionamos todos aquellos que trabajamos en equipo para lograr metas dentro del ambiente de talento humano a nivel empresarial.

4.1.3. Resultado del objetivo 3

4.1.3.1. Implementar procesos de mejoramiento de la calidad de la atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT).

La implementación de procesos de mejoramiento de la calidad que brinda la corporación de telecomunicaciones CNT de Quevedo a sus clientes es necesaria para que la empresa sea capaz de utilizar el recurso humano con eficacia, ubicándolos en el lugar ideal, y en el tiempo preciso cuando se los necesite con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos de la empresa conforme a las estrategias establecidas.

4.1.3.2. Modelo para diseñar e implementar el proceso de mejoramiento de la calidad de la atención al cliente que brinda la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo.





La aplicación de este modelo, pretende dar un enfoque claro y práctico en la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la corporación nacional de telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo, el punto de partida será analizar la misión, los objetivos y las estrategias de la empresa. La organización del recurso humano es el proceso que busca lograr el óptimo aprovechamiento del personal y solucionar los recursos humanos relacionados con las necesidades futuras de la institución, para lo que se debe optimizar el recurso humano, asegurar en el tiempo la plantilla necesaria de forma cualitativa y cuantitativa, desarrollar, formar y promocionar al personal actual, de acuerdo con las necesidades futuras de la empresa, motivar al personal, para mejorar el clima laboral.

Misión Empresarial

“Unimos a todos los ecuatorianos integrando nuestro país al mundo, mediante la provisión de soluciones de telecomunicaciones innovadoras, con talento humano comprometido y calidad de servicio de clase mundial.”

Visión Empresarial

“Ser la empresa líder de telecomunicaciones del país, por la excelencia en su gestión, el valor agregado que ofrece a sus clientes y el servicio a la sociedad, que sea orgullo de los ecuatorianos.”

Análisis FODA en la empresa CNT Quevedo

Fortalezas

Del análisis realizado en la empresa CNT se deduce que están funcionando bien, la estructura interna posee su fortaleza en el recurso humano, el capital físico, los puntos fuertes son un gerente comprometido y muy activo, equipos de primer nivel, un negocio sostenible.

Oportunidades

Las oportunidades podrían ser las estructuras externas que podrían beneficiar a la empresa, o ser un espacio para su crecimiento, por ejemplo una disminución de los costos de las señales, el aumento de redes y canales, ingresos de nuevas empresas al mercado que oferten los mismos servicios que la CNT entre otros.

Debilidades

Las debilidades dentro de la empresa serían las estructuras internas, los recursos humanos de control interno.

Amenazas

Las amenazas podría ser las estructuras externas que podrían causar daños a corto, mediano y largo plazo, por ejemplo menor demanda del servicio, nuevas regulaciones, disminución del número de frecuencias.

Objetivos y Estrategias Empresariales

Estrategias de Marketing

Arturo K, Marketing, analiza a las estrategias de marketing como estrategias de mercadotecnia, estrategias de mercadeo, o estrategias comerciales, consisten en acciones que se llevan a cabo para alcanzar determinados objetivos relacionados con el marketing, tales como dar a conocer un nuevo producto, aumentar las ventas o lograr una mayor participación en el mercado.

El mismo autor indica que en las estrategias de marketing nos estamos refiriendo a estrategias relacionadas con el personal de la empresa, y que se realizan para alcanzar determinados objetivos que guardan vinculación con los recursos humanos. Todos estos recursos tienen prioridad en la empresa CNT del cantón Quevedo, en la planificación del recurso humano, y en la consecución de los objetivos a mediano plazo.

Objetivos Empresariales

Establecer objetivos es esencial en la empresa de CNT de Quevedo, servirán para establecer el curso a seguir y serán fuente de motivación para todo el talento humano de la empresa a fin de que enfoquen los esfuerzos en una misma dirección, que sirvan de guía para la formulación de estrategias, y de base para la realización de tareas, permitirá medir la eficacia de la productividad de cada área o de cada grupo de trabajador.

Presupuesto

Es un asunto que antecede al plan de estrategias a largo plazo y aprueba articular labores a los objetivos generales de la empresa CNT, del cantón Quevedo en el área de recursos humanos, se implantarán las normas que deberán ser plasmadas en el ejercicio anual, identificando los objetivos prioritarios que originen el plan de capacitación al talento humano

Se deben instaurar metas para medir el perfeccionamiento; crear formas de calcular lo que se debe conseguir para optimizar la calidad del servicio de CNT, Fijar los recursos necesarios para lograr los resultados esperados, definir los responsables de cada uno de los objetivos, fijar fechas para el cumplimiento de las tareas y actividades contempladas, y fijar los hitos que sirvan para evidenciar el progreso de las gestiones y logros alcanzados.

Adicionalmente se debe concienciar en el equipo; relaciones de colaboración que hagan insistencia en la confianza y el respeto, promover el trabajo en equipo, reducir la fricción interpersonal, economizar recursos, e involucrarse en las acciones de la empresa.

Además la oficina matriz debe proveer de los recursos humanos, económicos y tecnológicos con la finalidad de crear y solventar cada una de las partidas que permitan desarrollar las actividades de acuerdo a la oferta y demanda del servicio de la ciudadanía

Recursos

Los recursos humanos implicados lo conforman los expositores, facilitadores, los participantes

Infraestructura y Materiales

Las actividades de capacitación deberán ser desarrolladas en ambientes adecuados, mobiliario, equipos, carpetas, mesas de trabajo, pizarras, equipo multimedia, TV-VHS y ventilación adecuada entre otros

Financiamiento

El monto de inversión de este plan de capacitación, será financiado con ingresos propios presupuestado de la institución.

Descripción:

- Alquiler local.
- Pasajes Terrestres.
- Viáticos.
- Folder.
- Certificados.
- Lapiceros.
- Papel A4.
- Refrigerios.
- Honorarios de Expositores.
- Imprevistos.

Actividades a Desarrollar

| Actividades a Desarrollar | Meses | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| Seminario Telecomunicaciones | x | x | | | | | | | | | | |
| Conferencia: Cultura Organizacional. | | | X | x | | | | | | | | |
| Taller Relaciones Humanas. | | | | | x | x | | | | | | |
| Seminario Nuevas Tecnologías | | | | | | | x | x | | | | |
| Seminario Relaciones Humanas. | | | | | | | | | x | x | | |
| Seminario Planeamiento Estratégico | | | | | | | | | | x | X | |
| Seminario Calidad de Atención | | | | | | | | | | | X | X |

4.2. Comprobación y desaprobación de la hipótesis.

A través de la investigación se determinó que la buena gestión del talento y su incidencia contribuye en la calidad de los servicios que presta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo; por lo que se comprueba que es positiva la hipótesis planteada.

4.3. Discusión.

La investigación realizada sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, permitió concluir que es necesario implementar un plan de capacitación, motivación y trabajo en equipo dentro del plan operativo anual en la empresa CNT Quevedo que permita al empleado desempeñar un mejor trabajo; resultado que coinciden con los criterios expuestos por Tania Coronel en su Tesis gestión del talento humano basado en competencias laborales requeridas aplicadas en DURAMAS CIA LTDA. En la que indica que las empresas realizan la gestión del talento humano en forma tradicional, es decir no se da la mayor importancia al talento de las personas, dejando de lado sus habilidades, destrezas y conocimientos, que podrían tener un mejor aprovechamiento para el beneficio de la empresa y su personal.

Además se determina que la empresa CNT Quevedo dispone de infraestructura propia y brinda a sus empleados buenas condiciones ambientales, los que le permite a los empleados desempeñar sus funciones en forma eficiente, de igual manera esto coincide con el criterio expuesto por la autora antes mencionada quien indica que el buen ambiente laboral permite brindar una mejor gestión del talento humano de la empresa, mediante la ubicación de las personas adecuada en el puesto requerido.

CAPITULO V
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Los resultados descubiertos en el proyecto de Investigación de la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) Cis Quevedo, se concluyó lo siguiente, que los aspectos gerenciales inciden en el proceso de la implantación como son la calidad total, el cual determina que los empleados de la organización deben ser participativos ayudando así a poder alcanzar los objetivos propuestos, la planificación estratégica patrocina que se pueda alcanzar las metas mensuales que se les establecen como equipo de trabajo, el benchmarking es con el que miden los procesos de la empresa con sus competidores directos permitiéndoles saber cómo se encuentran en el mercado y como mantener una buena relación con los clientes, para de esta manera poder seguir a la vanguardia con los servicios que ofrecen.

La herramienta que utilizan para medir la calidad del servicio de la empresa es el SERVQUAL ya que esta es una herramienta que determina cuales son las necesidades, expectativas, y percepciones que tienen los clientes del servicio que le presta la CNT. También utilizan un dispositivo llamado MIFI que es el que mide la eficacia del servicio que ofrecen con las expectativas que tienen los clientes, si se están cumpliendo o no con la entrega del servicio adecuado, y si el cliente recibe el servicio que espera, aprobando tener un grado de satisfacción hacia el cliente ya que a sus dudas y quejas se les deben dar solución.

Los procesos de calidad de atención al cliente que utiliza la empresa para mejorar constantemente los servicio que prestan esta el trabajo en equipo, los cuales se trata de mejorar constantemente con capacitaciones, estos planes de mejoramiento son a corto plazo, también utilizan estrategias de mejoramiento pero estas son a largo plazo, lo que les permite poder llevar adelante el mejoramiento de la calidad de atención al cliente, las capacitaciones recibidas permiten al empleado desempeñar su trabajo de manera eficiente y con mayor motivación.

El bajo desempeño laboral ha afectado en la calidad de atención al cliente, ya que muchas veces los clientes llegan a pedir un servicio y reciben otro, por lo que los empleados suelen recibir capacitaciones en lo que tiene que ver con nuevas tecnologías y en telecomunicaciones, siendo este el fuerte de ellos y el más importante, brindándoles así nuevos conocimientos, para que aporten de una manera más confiable y poder satisfacer a los clientes.

5.2. Recomendaciones

El departamento de recursos humanos debe realizar una buena selección para el reclutamiento de personal, y debe darles a conocer desde el principio cuales son los objetivos y las metas que tiene la CNT, permitiéndoles así poder mostrar sus habilidades y destrezas en el ámbito laboral para alcanzar las metas propuestas, brindándoles buenas capacitaciones antes de formar parte de la empresa.

Tratar de identificar rápida y claramente las oportunidades de mejora que se presentan en la empresa mediante las opiniones vertidas por los clientes con el fin de brindar un servicio que sea eficaz ya que se los debe satisfacer y cubrir todas sus dudas, dándole solución a sus problemas.

También se recomienda realizar capacitaciones constantes en cada una de sus áreas en diferentes temas, tales como relaciones humanas, trabajo en equipo, responsabilidad laboral, motivándolos y preparándolos a ser más eficaces al momento de atender al cliente, brindando de esta manera un trabajo efectivo y de calidad hacia la ciudadanía.

Se recomienda la implementación de un plan de gestión del talento humano el cual permitirá que la empresa pueda contar con empleados capaces de poder desempeñarse en un cargo que este acorde a su experiencia laboral y su nivel de estudio, dentro de un ambiente laboral satisfactorio, y se les deben dictar

capacitaciones constantes sobre tecnologías y telecomunicaciones ya que es el servicio requerido por la ciudadanía del cantón Quevedo.

CAPITULO VI
BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFIA

6.1. Literatura Citada de Libros

Alles, M. (2010). “Conciliar Vida Profesional y personal. Dos miradas Organizacional e Individual”. Buenos Aires, Granica Ediciones. 440 pp.

Alles, M. (2013). “50 Herramientas de recursos Humanos que todo profesional debe conocer”. Buenos Aires. Primera Edición. Granica.

Arismendi, A. (2012). “Gestión del Talento Humano como Competencia”. España. Editorial Académica Española.

Cárdenas, D. (2009). “Análisis de la Evolución Normativa para la Gestión del Talento”. Humano e instituciones Públicas. Colombia.166pp.

Cuesta, A. (2010). “Gestión del Talento Humano y del Conocimiento”. Colombia. ECOE Ediciones. 448pp.

Chiavenato, I. (2008). “Gestión del talento humano”. Administración. Mc Graw Hill. 3ra Edición.300pp.

Chimpo, J. (2013). “Metodología para la formación de valores desde la disciplina Gestión del Talento Humano”. EE.UU. Editorial Angola.

Diaz, H. (2009). “Medición de la Gestión del Talento Humano y su incidencia en la competitividad de la pequeña empresa”. Colombia. Investigaciones Universidad la gran Colombia. 500 pp.

Jiménez, J. (2010). “Gerencia y atención a Clientes”. Caracas – Venezuela. Segunda Edición. Cograf Comunicaciones. 134pp.

Porter, Michael, E. (2009). “La gestión de calidad”. Madrid. Ediciones. Pirámide. Edición en español. 300pp.

Tesis Tania Coronel, (2010). La Gestión del Talento Humano basado en competencias laborales requeridas aplicadas en Duramas Cia Ltda.

6.2. Literatura Citada de Internet

<http://www.cnt.gob.ec/>

<http://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/Reglamento-para-Clientes-de-Servicios-que-Presta-la-CNT-EP.pdf>

<http://www.derechoecuador.com/productos/producto/catalogo/registros-oficiales/2011/junio/code/19942/registro-oficial-no-469---martes-14-de-junio-de-2011-suplemento>

http://www.lacamaradequito.com/uploads/tx_documents/rno690-05-05-2011ro469.pdf

<http://www.libroscograf.com/>

<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/1133/1/tad985.pdf>

CAPITULO VII
ANEXOS

Anexo 1: Encuesta realizada al personal administrativo de CNT

1. ¿Cuánto tiempo lleva usted trabajando para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones?

Menos de un año

3 - 5 años

6 - 10 años

Más de 10 años

No contesta

2. ¿Conoce cuál es el aporte de sus actividades para la CNT?

Si

No

No Contesta

3. ¿El responsable de su área tiene liderazgo?

Si

No

No Contesta

4. ¿En general ¿Cuál es su grado de satisfacción con la CNT, como lugar de trabajo en comparación a otras instituciones donde ha trabajado antes?

Muy satisfecho

Bastaste satisfecho

Poco satisfecho

Nada satisfecho

No contesta

5. ¿Las actividades que realiza están acordes a su formación personal o experiencia?

Totalmente

Medianamente

No tiene relación

No contesta

6. ¿Tiene las capacitaciones recibidas con la planificación estratégica y operativa de las CNT?

Si

No

No Contesta

7. ¿Hace qué tiempo recibió su última capacitación?

1-5 meses

6-10 meses

Un año

1-2 años

No contesta

8. ¿Sobre qué temas ha recibido capacitación en el último año?

Recursos Humanos

Nuevas tecnologías

Telecomunicaciones

Administración y proyectos

Finanzas

Actualización jurídica

Trabajo en equipo

Ninguna

Otros

9. ¿Cómo se entera usted de una convocatoria a un curso de capacitación?

A través de su jefe

Plan de capacitación

Por sus compañeros

Invitación personal del área de capacitación

Correo electrónico

No contesta

10. ¿En caso de haber recibido capacitación la misma ha tenido seguimiento y evaluación?

Totalmente

Medianamente

No tiene relación

No ha recibido ningún seguimiento

No contesta

Anexo 2: Encuesta realizada a los clientes de CNT.

1. ¿Al momento que usted solicita un servicio recibe calidad de atención al cliente?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

2. ¿Cuándo usted solicita un servicio el tiempo de espera es prolongado?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

3. ¿Al solicitar un servicio, recibe una atención personalizada, por parte de los empleados?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

4. ¿Al momento de solicitar un servicio, el personal escucha con paciencia su requerimiento?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

5. ¿Al recibir información, el personal de la Empresa se expresa de forma clara y fácil de entender?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

6. ¿El personal que lo atiende al solicitar el servicio, da solución a su problema de manera eficiente?

Siempre

Casi siempre

Nunca

No contesta

A veces

7. ¿Considera que el personal que lo atiende está calificado y capacitado para dar soluciones a sus necesidades?

Si

No

Tal vez

No Contesta

8. ¿El personal que labora en la empresa aplica normas de relaciones humanas con sus clientes?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

9. ¿Considera que el departamento de atención al cliente lo toma en cuenta?

Siempre

Casi siempre

A veces

Nunca

No contesta

10. ¿La aplicación de nuevas estrategias en las empresas públicas, como buzón de quejas y sugerencias, medición de la calidad de atención al cliente, beneficiarán a los usuarios?

Si

No

Tal vez

No Contesta

Anexo 3: Entrevista realizada al Gerente de Talento Humano, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT, de Quevedo.

1. ¿Cómo representaría usted, la responsabilidad que tiene la Gerencia sobre la gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio de la corporación nacional de telecomunicaciones CNT CIS Quevedo?

Realizando Gestiones Empresariales ya que en nuestro vivir tecnológico se abren muchas brechas hacia el futuro enmarcado con responsabilidad tales incidencias en el talento humano, y poder así brindar un servicio de calidad a nuestros clientes, brindando oportunidades que nos permiten seguir creciendo constantemente.

2. ¿Cómo comprende usted el perfeccionamiento de la comunicación interna de la gerencia hacia el talento humano de la institución?

La comunicación interna es muy importante dentro de una empresa, la perfeccionamos todos aquellos que trabajamos en Equipo en el día a día, para lograr metas dentro del ambiente de talento humano a nivel empresarial.

3. ¿Podría usted indicar algunas de las campañas de comunicación interna ejecutada al talento humano de la institución?

Si dentro de las campañas de comunicación tenemos varias formas para que puedan llegar tanto al personal como al cliente externo tales como son:

- Revistas.
- Correos.
- Gestión de la intranet y otros portales de web interna.
- Conferencias.
- Eventos externos.
- La gestión de publicaciones corporativas para los empleados y socios

4. ¿Cuál es su nivel de aportación en las campañas de capacitación realizadas?

Mi nivel de aportación está en el 42% estratégico y un 58% táctico, ya que como líder principal es de motivar, escuchar y gestionar el cumplimiento de las tareas a todo el equipo de trabajo.

5. ¿Podría indicar algunos conflictos laborales que se han presentado?

El conflicto es inevitable en el entorno laboral, y pueden surgir conflictos entre compañeros de trabajo, supervisores y subordinados o entre los empleados y grupos de interés externos, tales como clientes, proveedores y agencias reguladoras. Manejar el conflicto es una competencia clave de gestión y todos los propietarios de pequeñas empresas deben estudiar y practicar habilidades efectivas de manejo de conflictos para mantener un ambiente de trabajo positivo. Por lo tanto cito los siguientes ejemplos:

- Problemas de discriminación.
- Revisión de desempeño.
- Conflictos con clientes.
- Conflictos de liderazgo

6. ¿Cómo razona usted que la imagen de la institución puede ser perfeccionada a través de un plan de gestión?

Son procesos que demandan tiempo y dinero, ya que para una buena imagen el talento humano de una organización debe incluir:

- Contratar personas que cumplan con las competencias necesarias.
- Capacitar a los empleados.
- Proporcionar mecanismos y ambientes necesarios que proporcionen la motivación y la productividad en la organización.

Anexo 4: Galería de Fotos



Foto 1: Logo de la Empresa



Foto 2: Personal de atención a Clientes



Foto 3: Antena Satelital

Foto 4: Publicidad Internet Movil



Foto 5: Publicidad Telefonía Fija

