



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERÍA COMERCIAL**

TEMA:

“Propuesta de Reestructuración en el control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil”

AUTORES:

Srta. Powell Herrera Pamela Elizabeth

Srta. Quiñonez Castillo Joselin Gabriel

TUTOR:

Mgs. Fiallo Moncayo Daniel

Guayaquil, septiembre, 2018

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	“Propuesta de Reestructuración en el control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil”		
AUTOR(ES):	Powell Herrera Pamela Elizabeth Quiñonez Castillo Joselin Gabriela		
TUTOR(ES):	Ing. Fiallo Moncayo Daniel, Mgs		
REVISOR(ES):	Ing. Proaño Castro Milton, Mae		
INSTITUCIÓN:	Universidad de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Facultad de Ciencias Administrativas		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:			
GRADO OBTENIDO:			
FECHA DE PUBLICACIÓN:		No. DE PÁGINAS:	112
ÁREAS TEMÁTICAS:	Estudio de Caso		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Comunicación, Canal Indirecto, Distribuidor, Procesos.		
RESUMEN/ABSTRACT:	El presente proyecto se direcciona en la problemática actual de los procesos de control documental que intervienen en los Canales Indirectos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que se encuentran en la ciudad de Guayaquil y radica en los que afectan directamente a la misma. Por medio del análisis de los procesos y las áreas involucradas de los mismos se utilizaron las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de información de la situación actual estableciendo metódicamente oportunidades de mejora a la gestión en el ámbito local. Los diferentes capítulos que se desarrollan en el proyecto se enfocan en los estudios teóricos y prácticos de cada distribuidor, y por medio de ellos se realizaron diferentes análisis para establecer una propuesta pertinente a los procesos que manejan dentro de cada distribuidor; esta propuesta conjunta los procesos principales o los unifica para minimizar el desgaste laboral y maximizar los recursos de los mismos, a su vez la Gestión documental recibirá un cambio de mejora continua con la finalidad de poder implantarlo conforme a las necesidades y requerimientos de cada uno de ellos.		
ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: 0967447980 0978715145	E-mail: elipowell_20@outlook.com lachikj_10@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: Teléfono: E-mail:		

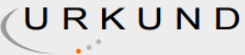


**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

CERTIFICADO PORCENTAJE DE SIMILITUD

Habiendo sido nombrado **MGS. FIALLO MONCAYO DANIEL**, tutor del trabajo de titulación certifico que el presente trabajo de titulación ha sido elaborado por **POWELL HERRERA PAMELA ELIZABETH C.C.: 0952425908** y **QUIÑONEZ CASTILLO JOSELIN GABRIELA C.C.: 0952062552**, con mi respectiva supervisión como requerimiento parcial para la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL**.

Se informa que el trabajo de titulación: “**PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN EN EL CONTROL DOCUMENTAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES HACIA LOS CANALES INDIRECTOS (DAS) EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**”, ha sido orientado durante todo el periodo de ejecución en el programa antiplagio (indicar el nombre del programa antiplagio empleado) quedando el 4% de coincidencia.



Urkund Analysis Result

Analysed Document:	TESIS OFICIAL.docx (D40509624)
Submitted:	7/5/2018 3:44:00 PM
Submitted By:	daniel.fiallom@ug.edu.ec
Significance:	4 %

[file:///C:/Users/WIN-7/Downloads/Urkund%20Report%20-%20TESIS%20OFICIAL.docx%20\(D40509624\).pdf](file:///C:/Users/WIN-7/Downloads/Urkund%20Report%20-%20TESIS%20OFICIAL.docx%20(D40509624).pdf)

Mgs. Fiallo Moncayo Daniel
CI.: 0925493207



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

Guayaquil,

**PHD (E) SOFIA LOVATO TORRES.
DIRECTOR DE CARRERA INGENIERÍA COMERCIAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**

Ciudad. -

De mis consideraciones:

Envío a Ud. el Informe correspondiente a la tutoría realizada al Trabajo de Titulación **“PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN EN EL CONTROL DOCUMENTAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES HACIA LOS CANALES INDIRECTOS (DAS) EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL”** del (los) estudiante (s) **POWELL HERRERA PAMELA ELIZABETH y QUIÑONEZ CASTILLO JOSELIN GABRIELA**, indicando ha (n) cumplido con todos los parámetros establecidos en la normativa vigente:

- El trabajo es el resultado de una investigación.
- El estudiante demuestra conocimiento profesional integral.
- El trabajo presenta una propuesta en el área de conocimiento.
- El nivel de argumentación es coherente con el campo de conocimiento.

Adicionalmente, se adjunta el certificado de porcentaje de similitud y la valoración del trabajo de titulación con la respectiva calificación.

Dando por concluida esta tutoría de trabajo de titulación, **CERTIFICO**, para los fines pertinentes, que el (los) estudiante (s) está (n) apto (s) para continuar con el proceso de revisión final.

Atentamente,

Mgs. Fiallo Moncayo Daniel
CI.: 0925493207



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

LICENCIA GRATUITA INTRANSFERIBLE Y NO EXCLUSIVA PARA EL USO NO COMERCIAL DE LA OBRA CON FINES NO ACADÉMICOS

Nosotras, **POWELL HERRERA PAMELA ELIZABETH** C.I. No. **0952425908** y **QUIÑONEZ CASTILLO JOSELIN GABRIELA** C.I. No. **0952062552**, certificamos que los contenidos desarrollados en este trabajo de titulación, cuyo título es “**PROPUESTA DE REESTRUCTURACIÓN EN EL CONTROL DOCUMENTAL DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES HACIA LOS CANALES INDIRECTOS (DAS) EN LA CIUDAD DE GUAYAQUIL**” son de mi absoluta propiedad y responsabilidad Y SEGÚN EL Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN*, autorizo el uso de una licencia gratuita intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la presente obra con fines no académicos, en favor de la Universidad de Guayaquil, para que haga uso del mismo, como fuera pertinente.

Powell Herrera Pamela Elizabeth
C.I. No. 0952425908

Quiñonez Castillo Joselin Gabriela
C.I. No. 0952062552

*CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN (Registro Oficial n. 899 - Dic./2016) Artículo 114.- De los titulares de derechos de obras creadas en las instituciones de educación superior y centros educativos.- En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

DEDICATORIA

Dedicamos este trabajo principalmente a Dios, por habernos dado la vida y permitimos el haber llegado hasta este momento muy importante de nuestra formación profesional en esta Institución.

A nuestros padres que son el pilar más importante y por demostrarnos siempre su cariño, amor, apoyo y comprensión incondicional, pues estuvieron siempre a lo largo de nuestras vidas estudiantiles a pesar de no estar presentes y especialmente en habernos guiado paso a paso.

A nuestros amigos y especialmente a nuestra amiga Wendy Quinto que nos brindan su confianza, su cariño, sus alegrías y han sabido formarnos con buenos sentimientos, hábitos y valores.

Y a mis profesores por su tiempo, apoyo y sabiduría que me transmitieron en el desarrollo de mi formación profesional y personal con sus sabios consejos.

Powell Herrera Pamela Elizabeth; Quiñonez Castillo Joselin Gabriela.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por protegernos durante todo el camino y llenarnos de bendiciones ya que con su infinito amor nos ha dado la sabiduría y fuerza para superar obstáculos y dificultades a lo largo de todas nuestras vidas.

A nuestros padres por todo el esfuerzo que hicieron para darnos una profesión y hacer de nosotras unas personas de bien, gracias por los sacrificios y la paciencia, eso nos ha enseñado a no desfallecer ni rendirnos ante nada y perseverar a través de sus sabios consejos y por ellos he llegado a ser lo que hoy en día soy.

A familiares, amigos y conocidos ya que nos han brindado su apoyo y ayuda al compartir buenos y malos momentos.

Y por último a nuestros docentes quienes con sus conocimientos y apoyo supieron guiarnos en el desarrollo del presente Proyecto desde su inicio hasta su culminación.

Powell Herrera Pamela Elizabeth; Quiñonez Castillo Joselin Gabriela.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

“Propuesta de Reestructuración en el control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil”

Autoras: Powell Herrera Pamela Elizabeth
Quiñonez Castillo Joselin Gabriela

RESUMEN

El presente proyecto se direcciona en la problemática actual de los procesos de control documental que intervienen en los Canales Indirectos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que se encuentran en la ciudad de Guayaquil y radica en los que afectan directamente a la misma. Por medio del análisis de los procesos y las áreas involucradas de los mismos se utilizaron las técnicas e instrumentos necesarios para la recolección de información de la situación actual estableciendo metódicamente oportunidades de mejora a la gestión en el ámbito local. Los diferentes capítulos que se desarrollan en el proyecto se enfocan en los estudios teóricos y prácticos de cada distribuidor, y por medio de ellos se realizaron diferentes análisis para establecer una propuesta pertinente a los procesos que manejan dentro de cada distribuidor; esta propuesta conjunta los procesos principales o los unifica para minimizar el desgaste laboral y maximizar los recursos de los mismos, a su vez la Gestión documental recibirá un cambio de mejora continua con la finalidad de poder implantarlo conforme a las necesidades y requerimientos de cada uno de ellos.

Palabras Claves: Comunicación, Canal Indirecto, Distribuidor, Procesos.



**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL**

"Proposal of Restructuring in the documentary control of the National Telecommunications Corporation towards the indirect channels (DAS) in the city of Guayaquil"

Authors: Powell Herrera Pamela Elizabeth
Quiñonez Castillo Joselin Gabriela

ABSTRACT

This project addresses the current problems of document control processes that intervene in the Indirect Channels of the National Telecommunications Corporation that are located in the city of Guayaquil and are those that directly affect it. Through the analysis of the processes and the areas involved, the techniques and instruments necessary for the collection of information on the current situation were used, methodically establishing opportunities for improvement at the local level. The different chapters that are developed in the project focus on the theoretical and practical studies of each distributor, and through them, different analyzes were carried out to establish a proposal pertinent to the processes they handle within each distributor; This joint proposal combines the main processes or unifies them to minimize labor erosion and maximize the resources of the mimes, in turn the Document Management will receive a change of continuous improvement with the purpose of being able to implement it according to the needs and requirements of each one of them.

Keywords: Communication, Indirect Channel, Distributor, Processes.

Contenido

Ficha De Registro De Tesis/Trabajo De Graduación.....	I
Certificado Porcentaje De Similitud.....	II
Licencia Gratuita Intransferible.....	IV
Dedicatoria	V
Agradecimiento	VI
Resumen	VII
Abstract	VIII
Introducción	14
Delimitación del Problema.....	16
Justificación.....	19
Objetivo General	20
Objetivos Específicos.....	20
CAPITULO I.....	21
1. Marco Teórico.....	21
1.1. Antecedentes de la Problemática.....	21
2. Marco Conceptual	29
3. Marco Contextual.....	34
3.1. Antecedentes Institucionales	34
3.2. Disponibilidad y Niveles de Servicio	34
3.3. Relación con el Cliente.....	37
3.4. Propuesta de Valor.....	38
3.5. Canales de Comercialización.....	39
3.6. Actividades Claves	39

3.7. Planificación Estratégica de la Empresa.....	40
3.7.1. FODA a Nivel Empresarial.....	41
3.7.2. FODA a Nivel Comercial (DAS o Canales Indirectos)	42
3.7.3. Flujogramas de Procesos del Control Documental	43
3.8. Estrategia Empresarial	44
3.8.1. Objetivos Estratégicos	45
CAPITULO II	46
4. Metodología Aplicada	46
4.1. Tipo y Diseño de Investigación y su Perspectiva General	46
4.2. La Población y la Muestra	47
4.2.1. Características de la Población	49
4.2.2. Delimitación de la Población	50
4.2.3. Tipo de la Muestra	50
4.2.4. Tamaño de la Muestra.....	51
4.3. Métodos de Investigación	52
4.4. Técnicas e Instrumentos	53
4.4.1. Técnicas de Investigación	54
4.4.2. Instrumentos de Investigación	56
4.5. Encuesta Realizada	57
4.5.1. Resultados	57
4.5.2. Tabulación de los Resultados.....	58
4.5.3. Plan de Proceso de Información.....	68
Capitulo III	69
5. Propuesta	69

5.1. Tema	69
5.2. Justificación	69
5.3. Fundamentación.....	70
5.4. Estudio de Factibilidad	72
5.5. Descripción de la Propuesta.....	76
5.5.1. Programa a ejecutarse	76
5.5.2. Actividades a realizarse	77
5.6. Recursos y Análisis Financiero	79
5.7. Impacto	81
5.8. Cronograma	84
5.9. Lineamientos para evaluar la Propuesta	86
Conclusión.....	90
Recomendación	92
Bibliografía.....	93
Apéndices	99

Índice De Figuras

Figura 1 Árbol de Problemas	17
Figura 2 Estructura Organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones	36
Figura 3 División de Regiones conforme distribución de los DAS	38
Figura 4 FODA a Nivel Empresarial CNT EP	41
Figura 5 FODA a Nivel Comercial DAS	42
Figura 6 Proceso de Control Documental dentro de un Canal Indirecto	43
Figura 7 Manual de Procesos Interno y Externo de la CNT EP	73
Figura 8 Estructura Organizacional por Procesos Internos	74
Figura 9 Procesos y Fases Generales de Gestión Documental de CNT EP	75
Figura 10 Logotipo del Programa Exact Synergy	76
Figura 11 Proceso de Control Documental para Legalización	78
Figura 12 Cuadro de Análisis por tres variables	82
Figura 13 Cuadro de Riesgos por Análisis de Tres Variables	83
Figura 14 Cuadro Referencial sobre las Leyes del Sistema Operativo CNT EP	88

Índice De Tablas

Tabla 1 Personas Interno de los Canales Indirectos	48
Tabla 2 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 1	58
Tabla 3 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 2	59
Tabla 4 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 3	60
Tabla 5 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 4	61
Tabla 6 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 5	62
Tabla 7 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 6	63
Tabla 8 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 7	64
Tabla 9 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 8	65
Tabla 10 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 9	66
Tabla 11 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 10	67
Tabla 12 Valores Referenciales de Perdidas por Contratos No Legalizados	80
Tabla 13 Fases de Cambios a implementarse.....	84
Tabla 14 Viabilidad del Proyecto	85
Tabla 15 Lineamientos del Proyecto	87
Tabla 16 Valores referenciales de las ventas implementando el Programa Propuesto	89

Introducción

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones brinda servicios que permita la satisfacción del cliente o usuario para la facilidad de comunicación entre ellos, sin embargo es preciso reconocer que para la utilización de estos servicios el cliente debe estar seguro en la aceptación de los productos/servicios por parte de la empresa, los niveles de competitividad que existen hoy en día generados por el modelo de globalización en la comunicación exigen mayores estándares de calidad que obligan a realizar modificaciones en los procesos internos y externos, puesto a que son evaluadas en función de los resultados generados.

La CNT EP se desarrolla en el ámbito de la comunicación según los estándares de avance, operando y brindando servicios de telefonía fija, móvil y servicio de DTH (televisión por cable local) a la comunidad Ecuatoriana, estos servicios conllevan a diferentes procesos y áreas involucradas en la empresa, a su vez la estrategia correcta ha permitido a la empresa ganar mercado en forma significativa ante sus competidores a cambio de un costo aceptable. Una de estas estrategias es la apertura de los Canales Indirectos en diferentes partes de la ciudad de Guayaquil que por lo general persiguen una mayor rentabilidad para la empresa y un mejor contacto directo con el cliente.

Un Canal Indirecto de Distribución perteneciente a la CNT EP son todos los medios de los cuales se vale la empresa para hacer llegar los productos/servicios al consumidor (cliente) en las cantidades apropiadas y a los precios más convenientes para ambos; de esta manera el cliente se ahorra el tiempo y la molestia de poder adquirir un servicio de comunicación y televisión por cable sin la movilización a la matriz, es decir que el cliente es atendido por asesores comerciales de manera directa sea en su trabajo, hogar o en el lugar que se encuentre.

Los diferentes procesos que se aplican para facilitar de manera directa a los clientes que solicitan los servicios brindados implican procedimientos administrativos en conjunto con sistemas informáticos para concluir la venta realizada por parte de los asesores comerciales, se debe recalcar que por medio de la investigación en el proyecto se constató que estos procesos y las áreas involucradas de los mismos presentan falencias a nivel interno en los canales indirectos, esto quiere decir que para la rentabilidad de un Canal Indirecto es necesario que todas las ventas que surgen deben completar su fase de legalización ante la CNT EP en un tiempo determinado para el respectivo pago.

A lo largo del proyecto se desarrollan cuatro capítulos principales, los cuales estarán conformados por la problemática actual de la Empresa hacia los canales indirectos y una respectiva propuesta para la mejora de los mismos.

Delimitación del Problema

En los procesos de gestión y administración de los canales indirectos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones no existe al momento una investigación sustentable que verifique las falencias que suceden dentro del área de control documental de la empresa CNT hacia los canales indirectos en cuanto al mejoramiento de los procesos operativos que manejan para el alcance y satisfacción de los consumidores finales; es por ello que se identifican los problemas que actualmente existen en la respectiva área y en los procedimientos que implican las ventas que surgen en los canales.

Para definir el problema de una manera más amplia se escogió una herramienta denominada árbol de problemas que permitirá identificar la situación actual del objeto a investigar, con ello se obtendrá un entendimiento más claro del problema real con sus causas y efectos, el mismo que será utilizado como instrumento de apoyo para el desarrollo de la problemática.

A continuación, se muestra el árbol de problemas donde en la parte central se encuentra el problema principal y de allí deriva sus respectivas causas y efectos, tales como:

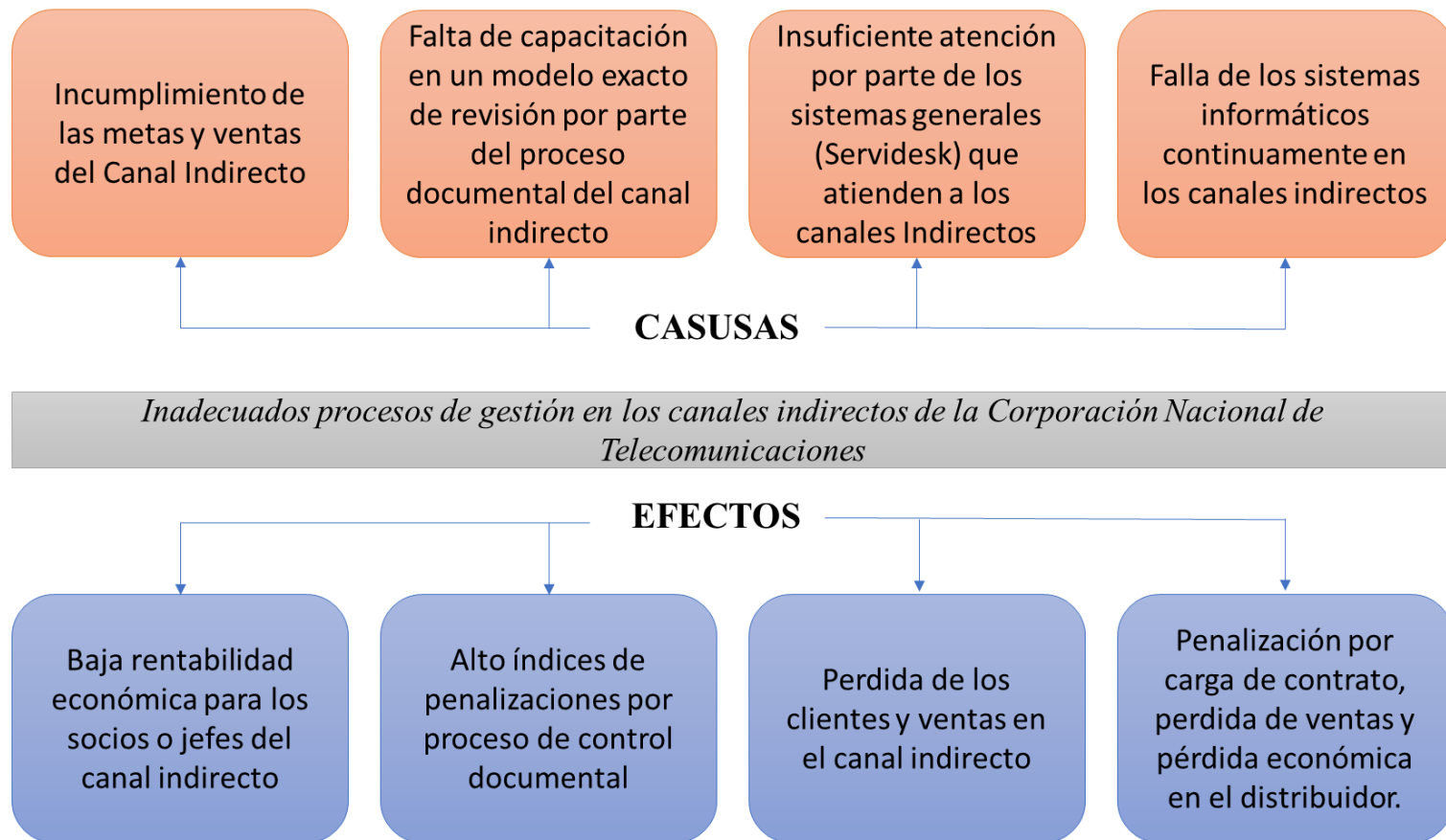


Figura 1 Árbol de Problemas

Nota: Causas y Efectos de la Problemática

Los inadecuados procesos de gestión en el canal indirecto causan las siguientes variables antes mencionadas:

- El incumplimiento de metas del distribuidor genera baja rentabilidad para los jefes o socios del canal, lo que ocasiona la dificultad de pagar las ventas y obligaciones principales de las personas que laboren en el local.
- La falta de capacitación en un modelo de elegibilidad y procedimiento de control documental genera que los distribuidores tengan un alto índice de penalizaciones puesto a que la revisión de los contratos que se suben en el sistema no son legalizados por problemas que en la mayoría de veces no son responsabilidad de las personas que laboran en el área de control documental del canal indirecto.
- La insuficiente atención por parte de las personas que laboran dentro de los sistemas generales de la CNT EP, genera que los distribuidores tengan inconvenientes con los clientes y a su vez no sean resueltos los problemas para la verificación de datos o atención de los mismos.
- La falla de los sistemas informáticos que se presentan en el distribuidor genera pérdida en las diferentes áreas, puesto a que el cliente debe ser validado por estos sistemas por cualquier deuda vencida (pérdida de venta), la carga de los contratos debe ser exactas para el pago de los mismos y las multas para el distribuidor no son negociables.

Estos problemas mencionados son parte de la gestión de los canales indirectos que varían al tratarse a fondo, sin embargo, el presente proyecto buscará maximizar las mejores prácticas administrativas que mejor convengan.

Justificación

La presente investigación se basa en las falencias que se hayan en el área de control documental de la Empresa CNT EP hacia los canales indirectos, de tal manera que para efectos de este estudio es necesario enfocarse en los sistemas que maneja la empresa para la legalización de los contratos en las ventas surgidas, en el conocimiento de las personas que manejan el proceso documental mediante dichos sistemas y la pérdida que le ocasiona al distribuidor por ambas cosas.

Se pretende mostrar un análisis de inferencia desde la recepción del contrato para su respectivo proceso hasta el rendimiento operativo en el área de logística, operación y control documental; en la cual se determina cómo influye en la gestión de ventas y el cierre comercial, también se debe analizar las regulaciones que tiene una empresa pública, ya que podría resultar una camisa de fuerza para el desarrollo de la CNT.

La primera parte de este trabajo estará dedicada a la descripción teórica para su desarrollo, la segunda parte consta básicamente de un desarrollo en la gestión de cómo se lleva acabo cada proceso en un Control Documental puesto que a partir de este análisis se formulan posibles mejoras que impacten en esta área, a su vez la tercera parte está enfocada en las muestras, análisis y resultados de las personas que se encuentran involucradas en el área principal y por último en el cuarto capítulo la respectiva propuesta.

Objetivo General

Proponer una Reestructuración en el área de control documental de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hacia los canales indirectos (DAS) en la ciudad de Guayaquil

Objetivos Específicos

- **Plantear** por medio de información teórica los temas relacionados a los procesos de gestión en el área de control documental de los canales indirectos.
- **Investigar** los procesos de gestión aplicados en el canal indirecto en relación al cumplimiento de presupuestos comerciales asignados a la CNT EP.
- **Analizar** el impacto general de las falencias que se encuentren dentro de cada DAS.
- **Proponer** un sistema a nivel tecnológico para la mejora en el proceso de gestión en el área afectada.

CAPITULO I

1. Marco Teórico

El Marco Teórico es el pilar fundamental de cualquier investigación. La teoría constituye la base donde se sustentará cualquier análisis, experimento o propuesta de desarrollo de un trabajo de grado. Incluso de cualquier escrito de corte académico y científico (Appa, 2018)

1.1. Antecedentes de la Problemática

Actualmente las empresas reconocen que es fundamental la aplicación de diversos avances en el desempeño de sus actividades a nivel interno y a nivel externo por medio del cual se puede obtener mayor ventaja competitiva y ahorro de recursos en los procesos de cada área y de la organización en general. Para ello es necesario conocer y analizar investigaciones con similitud que se hayan realizado a lo largo de cada problema que se hayan presentado en la empresa y en base al objeto de estudio principal, indicando los aspectos más relevantes.

En los párrafos siguientes se expresan las percepciones y criterios de varios autores respecto a términos relacionados con la investigación, con el fin de complementar el aspecto teórico del trabajo y alcanzar una base sólida de conocimientos para la aplicación de soluciones.

E. Montilla (2014) en su libro “Propuesta de Mejoras” indicó que la mejora continua supone un cambio en los comportamientos de las personas que integran una organización puesto a que un plan de mejora debe incentivar las modificaciones requeridas en los procesos que conllevan.

Por otra parte, CESDE (2017) indica que los canales de distribución dentro del mercado hacen referencia a los medios, a través, de los cuales el mercadeo lleva los productos desde el fabricante

hasta el consumidor final, en las cantidades apropiadas, en el momento oportuno y a los precios convenientes.

Ciertamente las empresas hoy en día buscan un avance más directo hacia el consumidor, esto quiere decir que si el consumidor encuentra la oportunidad o la alternativa de no hacer tanto tramite por un producto/servicio que conlleve las cualidades para su respectiva atención, de una u otra forma el mercado puede ser explotado en dicho sector para cubrir esas necesidades. Esta referencia solo se enfoca en la parte externa de las empresas o de la localidad, sin embargo, esta serie de consumo conlleva a un trámite a nivel interno para facilitar dichos servicios/productos, es ahí donde se observa la rapidez con la que se desarrolla dicho trámite y a su vez el cliente palpita en que tiempo adquiere ese dicho servicio/producto.

Pantoja Días realizo una publicación en el año 2014 sobre la autora María Teresa Palomo Vadillo en la cual menciona que “La mayor parte de las organizaciones reconocen la importancia del trabajo en equipo no solo como un medio para mejorar su competitividad, sino también como un sistema de organización del trabajo que permite mejorar el clima laboral, la comunicación interna, la integración de nuevos miembros, la transmisión de sus valores y cultura, etc.”

La relación que debe tener cada empresa para el desarrollo interno de los procesos que se lleven a cabo es de gran importancia, puesto a que, si existe una falencia en cierta área de la empresa, esta puede ocasionar que los siguientes pasos a desarrollarse no avancen y exista un estancamiento a nivel productivo y a su vez a nivel administrativo. Cabe recalcar que si no existe el conocimiento para solucionar dichos problemas por parte de las personas que tiene la mayor capacitación para resolverlo, no se puede dar solución para el avance de manera inmediata y esto generara perdidas hacia ambas partes.

Miguel Ángel Mallar (2017) en su artículo de Guía Metodológica hace referencia al proceso como un “conjunto de actividades de trabajo interrelacionadas, que se caracterizan por requerir ciertos insumos (inputs: productos o servicios obtenidos) y actividades específicas que implican valor agregado, para obtener ciertos resultados”.

Algunos autores enfocan que los procesos internos de la empresa se pueden reflejar a lo largo del tiempo de manera externa, dando como inicio a una imagen de pérdida económica.

Andrés Barrionuevo Coppiano (2014) en su tesis de “Desarrollo de un modelo de liquidez de una empresa” hace énfasis en que las empresas parten de los procesos administrativos que implican el control y supervisión de áreas como cuentas por cobrar, cuentas por pagar e inventarios puesto a que estos son indicados con el objetivo de brindar una visión clara al momento de conducir dichas áreas o si existen algún problema en parte de ellas.

En un discurso de la Dra. Blanca Barrionuevo en el año 2015 indico que “una forma de enfocar el trabajo exitoso es en donde se persigue el mejoramiento continuo de las actividades de una organización mediante la identificación, selección, descripción, documentación y mejora continua de los procesos desde el más pequeño hasta el más grande. Toda actividad o secuencia de actividades que se llevan a cabo en las diferentes unidades constituye un proceso y como tal hay que gestionarlo”.

Todas las explicaciones que dan los anteriores autores como base para el inicio de un control, acercamiento y gestión de la empresa con ella misma y hacia el cliente constituye un proceso en general. De allí radica la importancia del mejoramiento en los procesos como mencionan diferentes autores puesto a que una correcta aplicación por procesos permitirá que una organización pueda reconocer sus fortalezas y debilidades desde la aplicación un estudio para que sus procesos puedan ser rediseñados y mejorados y así iniciar con planes de mejora que ayuden a

alcanzar los objetivos empresariales, además esto ocasiona que se reduzca la variabilidad innecesaria que aparece habitualmente cuando se producen o prestan servicios, contribuyendo a eliminar las ineficiencias asociadas y tomar acciones inmediatas en las actividades que se desarrollen, pero sobre todo a la atención que se le a cada recurso utilizado.

En los siguientes artículos se indica que se supone gestionar a: los clientes y sus expectativas, las salidas del proceso, las actividades internas que aportan valor y entradas al proceso.

Los procesos que ejerce un distribuidor intervienen de manera principal en la venta y también es responsabilidad de la operadora si las ventas surgidas están correctas y para ello es importante conocer que es la administración de procesos y como se involucran en ambas partes y con cada proceso.

Se conoce en el mercado que el servicio es un tema susceptible y variante por el hecho de tratarse de un bien intangible; sin embargo, cuando se trata de la relación que obtiene un cliente con las telecomunicaciones existen otros factores que pueden intervenir como lo es la medición del servicio y la calidad del servicio por ser parte de los sectores estratégicos que tiene el estado, pues de estos depende la calidad de vida de la nación; por tal motivo citando el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información se rige a la Constitución de la República del Ecuador (2008) artículo N° 313 indica que *“El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la*

refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley”.

Como se observa para el estado es indispensable el cambio en las empresas de manera sustancial reservando los derechos de gestión y control en el ámbito administrativo, procurando el interés social y el derecho de la decisión de influencia económica por ello también en el Objetivo N° 11 del Buen vivir se refiere a *“Asegurar la soberanía y eficiencia de los sectores estratégicos para la transformación industrial y tecnológica”* este objetivo hace énfasis en que el país debe gestionar sus recursos estratégicos a nivel interno y externo de la empresa, teniendo en cuenta que el marco de una inserción internacional sea de manera generalizada y permita que el ciclo tecnológico actual basado en la automatización de los recursos y procesos sea de avance constante y no se retracte por cualquier cambio aplicado, a su vez en su política de aplicación indica que *“Democratizar la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones y de tecnologías de la información y comunicación (TIC), incluyendo radiodifusión, televisión y espectro radioeléctrico, y profundizar su uso y acceso universal”*.

Los lineamientos que se presentan en la formulación del Objetivo de buen Vivir están direccionados a las personas para la efectividad del servicio que se solicite y el proceso de un acceso general a dichos servicios, cabe recalcar que las empresas también se involucran en dichos alineamientos por los cambios de gustos y preferencias de los consumidores a nivel externo, por otra parte a nivel interno deben aplicar la automatización y mejora de sus procesos, dicho alineamiento nos indica que *“Garantizar la calidad, la accesibilidad, la continuidad y tarifas equitativas de los servicios, especialmente para el área rural, los grupos sociales más rezagados y los actores de la economía popular y solidaria”*; e *“Impulsar el gobierno electrónico*

transaccional y participativo para que la ciudadanía acceda en línea a datos, información, trámites y demás servicios."

Hoy en día las empresas públicas y privadas están amparadas por leyes en el Ecuador con respecto a las telecomunicaciones y a qué tipo de servicio deben de regirse puesto a que el artículo N° 316 indica que *"El Estado podrá delegar la participación en los sectores estratégicos y servicios públicos a empresas mixtas en las cuales tenga mayoría accionaria. La delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en la ley para cada sector estratégico..."* El ministro Espín destacó que esta Ley constituye una herramienta de política pública, que promueve el desarrollo adecuado de las telecomunicaciones, bajo una visión orientada a fomentar el acceso universal a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

El Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información informo en su pagina oficial sobre la vigencia de la Ley Orgánica en beneficio a los ciudadanos la cual indico que *"Entre los principales ejes que fomenta la Ley están: desplegar nuevos y mejores servicios en todo el país, en beneficio de los ciudadanos; promover condiciones de mercado adecuadas para la prestación de servicios; garantizar los derechos de los usuarios y fomentar la prestación de servicios con calidad y a precios asequibles. Además, de fortalecer la estructura institucional y los procesos de regulación y control. También, se mejorarán las condiciones de mercado, es decir, oferta, cobertura y tarifas de los servicios de telecomunicaciones, lo que favorece a la población a la ciudadanía. Para la población es fundamental conocer que entre los principales beneficios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones está el impulso al desarrollo social, económico y productivo del país, basado en las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), generando el despliegue de redes de alta velocidad en el Ecuador."*

Paralelamente, se fortalecerá el régimen de protección al usuario, estableciendo un amplio catálogo de derechos de los usuarios y obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Asimismo, se unifica en un solo cuerpo legal el régimen de telecomunicaciones, incluyendo radiodifusión y televisión; además, de las administración, gestión y uso del espectro radioeléctrico. Por otro lado, se garantiza el derecho de los usuarios al secreto e inviolabilidad de las telecomunicaciones”.

Es necesario saber cómo operan cada empresa dentro del país y por ende se debe aplicar un estudio de investigación por cada localidad que se subdivide de la empresa, se conoce que las telecomunicaciones son parte de los sectores estratégicos de una nación, por ello el uso y/o explotación del espectro radioeléctrico para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT) por ser una empresa pública puede utilizarlo de manera directa siempre y cuando se respete los intereses nacionales y lo que la ley dictamine, esto podemos notarlo en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que se estableció en el año 2015 literal b.- *“Para el caso de empresas públicas de propiedad Estatal de los países que forman parte de la comunidad internacional, la delegación para el uso o explotación del espectro radioeléctrico o para la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones, podrá hacerse en forma directa. En todos los casos, la delegación se sujetará al interés nacional y respetará los plazos y límites fijados en esta Ley y en las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”.* (Agencia de Regulacion y Control de Telecomunicaciones, 2015)

A fin de entender el anterior párrafo para la descripción de la explotación del espectro radioeléctrico, la ley de telecomunicaciones cita que es un *“Conjunto de ondas electromagnéticas*

que se propagan por el espacio sin necesidad de guía artificial utilizado para la prestación de servicios de telecomunicaciones, radiodifusión sonora y televisión, seguridad, defensa, emergencias, transporte e investigación científica, entre otros. Su utilización responderá a los principios y disposiciones constitucionales”.

En el Ecuador existen 3 operadoras con ranking destacados y mencionados, las cuales buscan el abastecimiento del mercado en general para mantenerse en la cumbre por el servicio prestado hacia los consumidores, la principal estrategia que tienen en común estas tres operadoras de telecomunicaciones son los canales de distribución (canales indirectos), que no es más que la entrega del servicio al cliente por medio de diferentes localidades situadas en diversas partes del país, esto le permite al usuario obtener una mayor cobertura por parte de sus intermediarios que utilizarán su independencia comercial, con la finalidad de lograr las metas propuestas por sus socios estratégicos; sin embargo, es importante indicar las condiciones contractuales que cada uno de los operadores maneja y ofrece, puesto a que es allí donde radica el modo de operación y control que se acoja o desarrolla en cada distribuidor.

2. Marco Conceptual

Para entender con exactitud el siguiente marco, el PRAC (2016) indica que *“es una sección de un texto escrito en el ámbito académico que detalla los modelos teóricos, conceptos, argumentos e ideas que se han desarrollado en relación con un tema. El marco conceptual se orienta en general a definir este objeto, describir sus características y explicar posibles procesos asociados a él. En algunos textos más extensos, el marco conceptual también funciona para reconocer y describir “el estado del arte”, es decir, señalar las principales líneas teóricas en relación con este tema, de modo de poder proponer una nueva mirada teórica que consideramos relevante en relación con el objeto”*. (Programa de Apoyo a la Comunicacion Academica , 2016)

El objetivo de este apartado es exponer los conceptos relevantes de ciertos términos, que se utilizarán con frecuencia en el proyecto; los mismos que regularmente suelen ser similares y confusos, puesto a que varios autores los describen de manera distinta ya que existen varias diferencias entre ellos, aunque muchas veces esas diferencias sean útiles para enriquecer el léxico y expandir el tema de estos.

- **Actividades Claves:** se entiende por actividades clave a aquellas actividades de gestión que realiza la empresa para poder conseguir la propuesta de valor ideada, llegar a los segmentos fijados y a través de los canales y del modo diseñado. (Sobejano, 2013)
- **Administración por Procesos:** La Gestión por Procesos o Business Process Management (BPM) es una forma de organización, diferente de la clásica organización funcional, en la que prima la visión del cliente sobre las actividades de la organización. Los procesos así definidos son gestionados de modo estructurado y sobre su mejora se basa la de la propia organización. (Isotools , 2018)

- **Analista Comercial:** Los analistas comerciales son individuos con grandes capacidades de adaptación en cada departamento de la empresa y diversos conocimientos de dichos departamentos. (Nieszawski, 2017)
- **Arcotel:** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes. (ARCOTEL, 2018)
- **Avance Tecnológico:** son los increíbles cambios en nuestra forma de vivir a través de la integración de nuevas tecnologías que apuntan a mejorar la calidad de vida de los usuarios y reducir el tiempo perdido en actividades de rutina. (Ante, 2017)
- **Canal de Distribución:** Se refiere al canal que se usa para llevar el producto desde el fabricante o creador hasta el consumidor final. (Enciclopedia de Empresas , 2018)
- **Cliente:** Es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución. (Debitoor, 2018)
- **CNT:** La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es la empresa pública de telecomunicaciones del Ecuador creada el 30 de octubre de 2008, opera servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y de alta velocidad, televisión satelital y telefonía móvil en el territorio nacional ecuatoriano. (Corporacion Nacional de Telecomunicaciones , 2018)
- **Comunicación Interna:** La comunicación interna no deja de ser una serie de estrategias que buscan lograr un objetivo concreto: conseguir que los empleados se sientan como lo que son, el pilar fundamental sobre el que se sostiene la compañía; y es que es necesario

que estén informados de todo lo que acontece, pues son los mejores embajadores de la marca. (EmprendePyme, 2016)

- **Control Documental:** El control de los documentos es un requisito que establece las bases para elaborar, mantener y actualizar el soporte documental de los sistemas de gestión de la calidad. Los distintos documentos del definen y determinan las pautas de trabajo a desarrollar para el desempeño del sistema de gestión. (Gomez, 2016)
- **Cultura Organizacional:** El concepto de cultura organizacional está vinculado a la idea en el sector de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe las creencias, valores, psicología y actitudes, tanto culturales como personales, de una entidad. (Economia Simple , 2016)
- **DAS:** Dentro de los servicios un Distribuidor Autorizado (DAS) son puntos de atención en con el compromiso de brindar más y mejores servicios en todos los rincones de la provincia y de forma directa al cliente. (Corporacion Nacional de Telecomunicaciones , 2018)
- **Diseño de Redes:** Las redes de datos y voz instaladas en su inmueble dependen de manera crítica de un cableado correctamente realizado. El cableado estructurado consiste en el tendido de cables de par trenzado blindados (STP) o no blindados (UTP) en el interior de un edificio, con el propósito de implantar una red de área local. (RedCompu, 2017)
- **Empresa Pública:** Se denomina empresa pública de forma genérica a cualquier tipo de entidad de carácter público que se dedica a la producción de bienes o prestaciones de servicios en forma similar a las empresas privadas pero que tienen unas notas peculiares

dada su participación mayoritaria o el control que sobre ellas ejercen las Administraciones Públicas. (Domínguez, 2017)

- **Espectro Radioeléctrico:** El espectro radioeléctrico, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es el conjunto de ondas electromagnéticas cuya frecuencia se fija convencionalmente por debajo de los 3000 gigahercios (GHz) y que se propagan por el espacio sin guía artificial. (CONATEL, 2018)
- **Exact Synergy:** es un programa CRM que le ayudará gestionar la relación con los clientes, aumentar las ventas y la productividad y automatizar los procesos. (Exact Synergy, 2018)
- **Identidad Corporativa:** La identidad corporativa se podría definir como la unión de los diferentes elementos que una empresa, una marca o una compañía utiliza para distinguirse del resto. Entre estos elementos se podrían destacar el logotipo o el merchandising, pasando por elementos más complejos, como la forma de actuar, de negociar o de responder a ciertos eventos. (Ale, 2015)
- **Información:** debe entenderse por información pública como toda aquella documentación que obre en poder de la Administración y que haya servido para la toma de decisiones, decisiones que finalmente se plasman en actos administrativos o disposiciones generales. (Quirós, 2016)
- **Intranet:** Es una red similar a internet privada de ordenadores dentro del ámbito institucional, educacional, del hogar, empresa con la finalidad de compartir recursos internos e información es decir un sistema privado para compartir recursos entre sus miembros. (Ruteros, 2016)

- **Mercado:** conjunto de actos de compra y venta asociados a un producto o servicio concreto en un momento del tiempo, sin que haya ninguna referencia de espacio.
(EconomiaSimple, 2016)
- **SERVIDESK:** es un punto central y único de contacto entre los usuarios y la Gestión de Servicios de TI, cierra todas las incidencias y peticiones de servicio asegurándose de restaurar inmediatamente el servicio al usuario con impacto mínimo y generando informes al respecto; Se apoya sobre un gran trabajo de monitorización para cerciorarse de que el personal del CSU es suficiente. (Vicente, 2016)
- **Sistemas:** Un sistema es un objeto complejo cuyos componentes se relacionan con al menos algún otro componente; puede ser material o conceptual. Todos los sistemas tienen composición, estructura y entorno, pero sólo los sistemas materiales tienen mecanismo, y sólo algunos sistemas materiales tienen figura u forma. (Fierens, 2016)

3. Marco Contextual

3.1. Antecedentes Institucionales

En el año 2010 se crea LA COPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. que es la fusión de las compañías ANDINATEL S.A, PACIFICTEL S.A. y ALEGRO S.A, mismas que se unen con la finalidad de brindar un mejor servicio a todos los ecuatorianos, y conectar a todo el país con redes de telecomunicaciones, 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.

La CNT E.P es una empresa ecuatoriana que cuenta con experiencia en la prestación de servicios como: Telefonía Fija y Móvil, Internet, Transmisión de Datos Fijos y Móviles, Almacenamiento de Datos, Televisión y Virtualización. Disponiendo de una sólida estructura de red, con el despliegue más extenso de F.O a nivel nacional.

3.2. Disponibilidad y Niveles de Servicio

En la actualidad la CNT EP dispone de varios centros de atención hacia el cliente y en diferentes partes provinciales, la estrategia que se utiliza hacia el mercado es poder llevarle al cliente de manera directa el servicio sin ningún inconveniente y a través de una validación o verificación de datos que ayuden a constatar que la información ingresada este correcta; además dispone de un Centro de Operaciones de Red en el cual se realiza un monitoreo básico de toda la red y plataformas teniendo como objetivo la detección e intervención oportuna en caso de fallas que presente el cliente. Adicionalmente se tiene a disposición Call Center Masivo y Corporativo

que da el soporte 24 horas del día los 365 días del año. Para estas tareas se cuenta con personal técnico capacitado y con certificaciones internacionales en el ámbito de Telecomunicaciones, Redes, Sistemas, Seguridad de la Información entre otras.



ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL CNT EP NIVEL 1

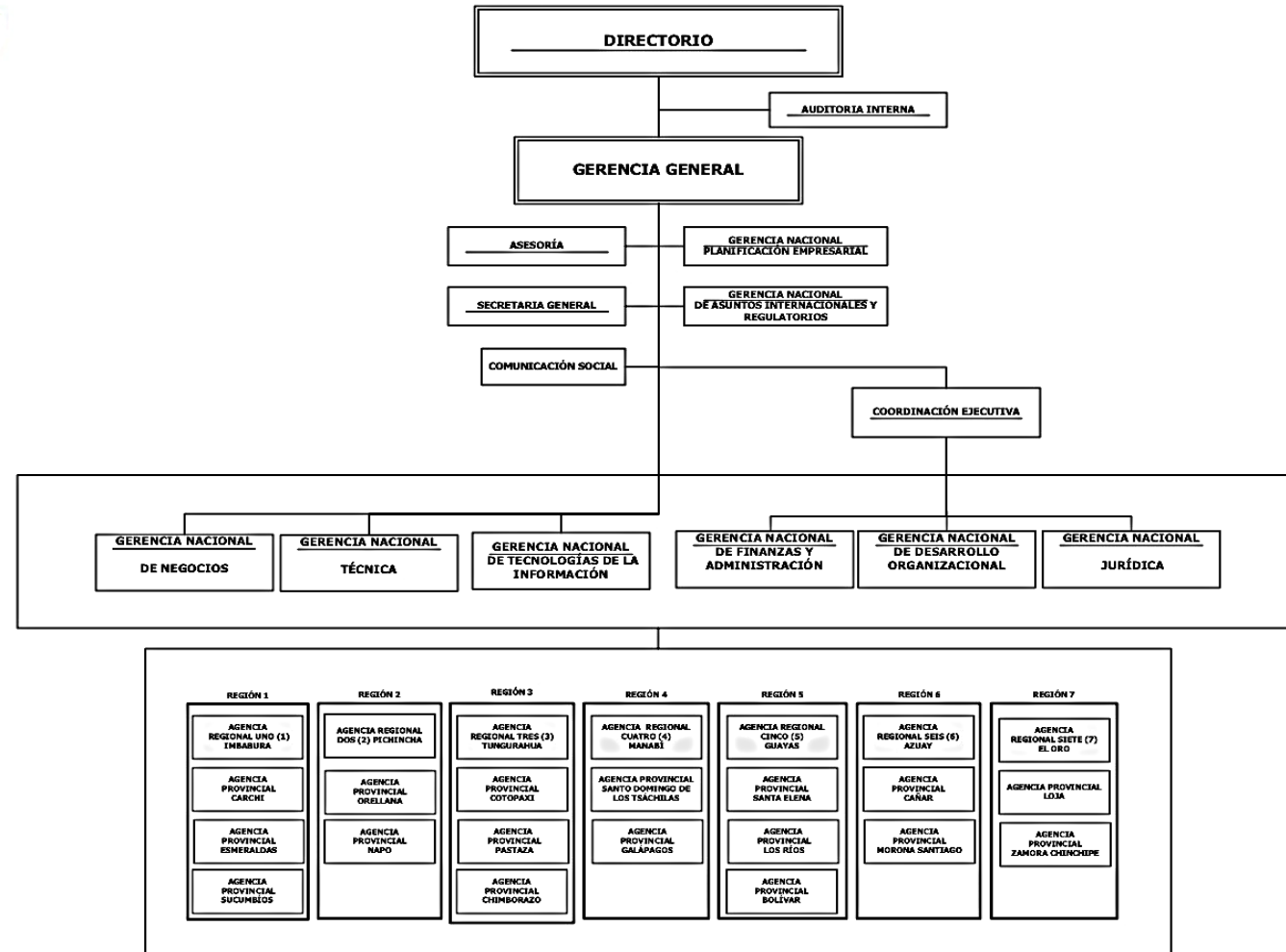


Figura 2 Estructura Organizacional de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

3.3. Relación con el Cliente

En este contexto la relación de la empresa hacia los clientes masivos es diminuta, esto quiere decir que los Centros de Atención a clientes no son potenciales en el mercado; sin embargo los DAS o los Triales de la empresa son incidentes potenciales puesto a que estos generan las soluciones de los mismos por cualquier servicio o equipo adquirido, en algunos casos los DAS como una fuente de atención directa incide en la solución de problemas de los clientes por parte del nicho de mercado en el sector móvil los cuales presentan más inconvenientes por señal o por alguna verificación de Red.

Entre las funciones que se ejercen dentro de los DAS se tienen las siguiente:

1. Atender los requerimientos de venta de productos y servicios vigentes en la oferta de la CNT E.P, cumpliendo las políticas y procedimientos definidos para el efecto.
2. Gestionar los requerimientos de posventa que pueden ser resueltos en el primer nivel y escalar al área correspondiente aquellos que requieran derivación a un siguiente nivel de atención, de acuerdo a las políticas establecidas.
3. Mantener un conocimiento actualizado sobre los productos, servicios y procesos vigentes de la CNT E.P
4. Cumplir los objetivos planteados referentes a calidad de servicio, meta de ventas, tiempos de espera y de atención, entre otros indicadores que establezca.
5. Garantizar que la documentación de peticiones del cliente contenga información válida y completa, además de consolidar la documentación habilitante para envío a Documentación y Archivo para el proceso de digitalización.

6. Notificar a los clientes el estado de transacciones de ventas no exitosas y promocionar alternativas de ofertas de productos, de acuerdo al rol asignado.

3.4. Propuesta de Valor

1. Comúnmente los Canales Indirectos ofrecen los productos (Equipos) de la gama más alta o la que desee el cliente según una tabla de cotización y buro de crédito.
2. El detalle de la Cobertura y Tecnología que tiene la CNT a lo largo del tiempo transcurre aumentando su velocidad y disminuyendo sus precios.

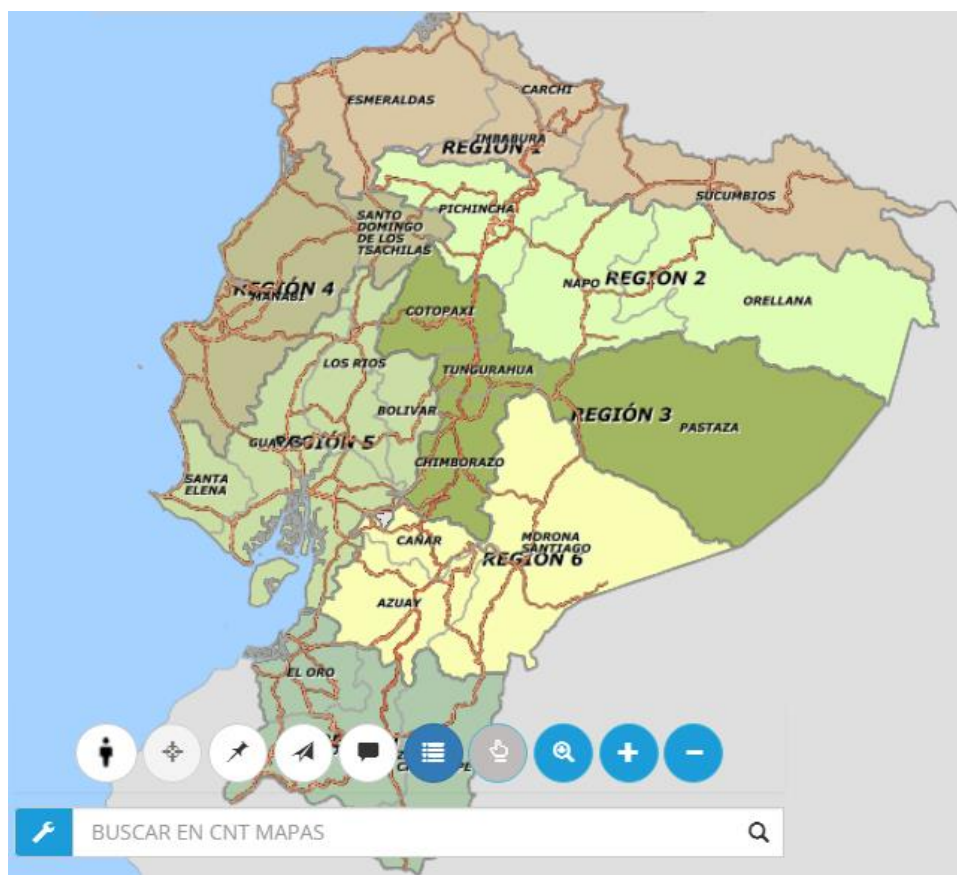


Figura 3 División de Regiones conforme distribución de los DAS

3. La variación de precios que visualiza el cliente en los DAS al momento de adquirir un servicio más el producto es diferente al de un Centro de Atención; esto se debe a que la cotización del precio más el equipo varía según un buró de crédito establecido.
4. En algunas partes del Ecuador la CNT EP es solicitada por clientes que no se sienten en confort con las operadoras contrarias esto se debe a que la cobertura de los mismos es intermitente y se distorsiona.

3.5. Canales de Comercialización

Hoy en día la CNT EP cuenta con 189 canales indirectos a nivel del país estos tienen la posibilidad de hacer llegar el producto y servicio a los clientes, sin embargo, estos no pueden sobrepasar las políticas establecidas en el área interna. Comúnmente estos DAS se dan a conocer por el tema publicitario en campañas o en medios masivos de comunicación, como radio, prensa y televisión esto genera que el cliente pueda acercarse a cualquier asesor comercial y pueda entregar confiablemente sus respectivos documentos para el proceso respectivo.

3.6. Actividades Claves

-  Identificar la necesidad del cliente
-  Contactar con el cliente para el interés del servicio
-  Negociación con el cliente
-  Adquisición del producto/servicio
-  Proceso de compra

- + Llegada del producto
- + Verificación de conformidad del producto
- + Después del consumos - Generación del pago de la factura
- + Publicidad, reconocimiento y comunicación del producto
- + Ranqueo de los diferentes centros de atención o canales
- + Retención y fidelización del cliente.
- + La propuesta de valor va anclada a cada las actividades antes mencionadas.

3.7. Planificación Estratégica de la Empresa

Misión

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

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.

Valores Corporativos

- Trabajo en equipo
- Actuar con integridad
- Estar comprometidos con el servicio
- Cumplir con los objetivos empresariales

3.7.1. FODA a Nivel Empresarial

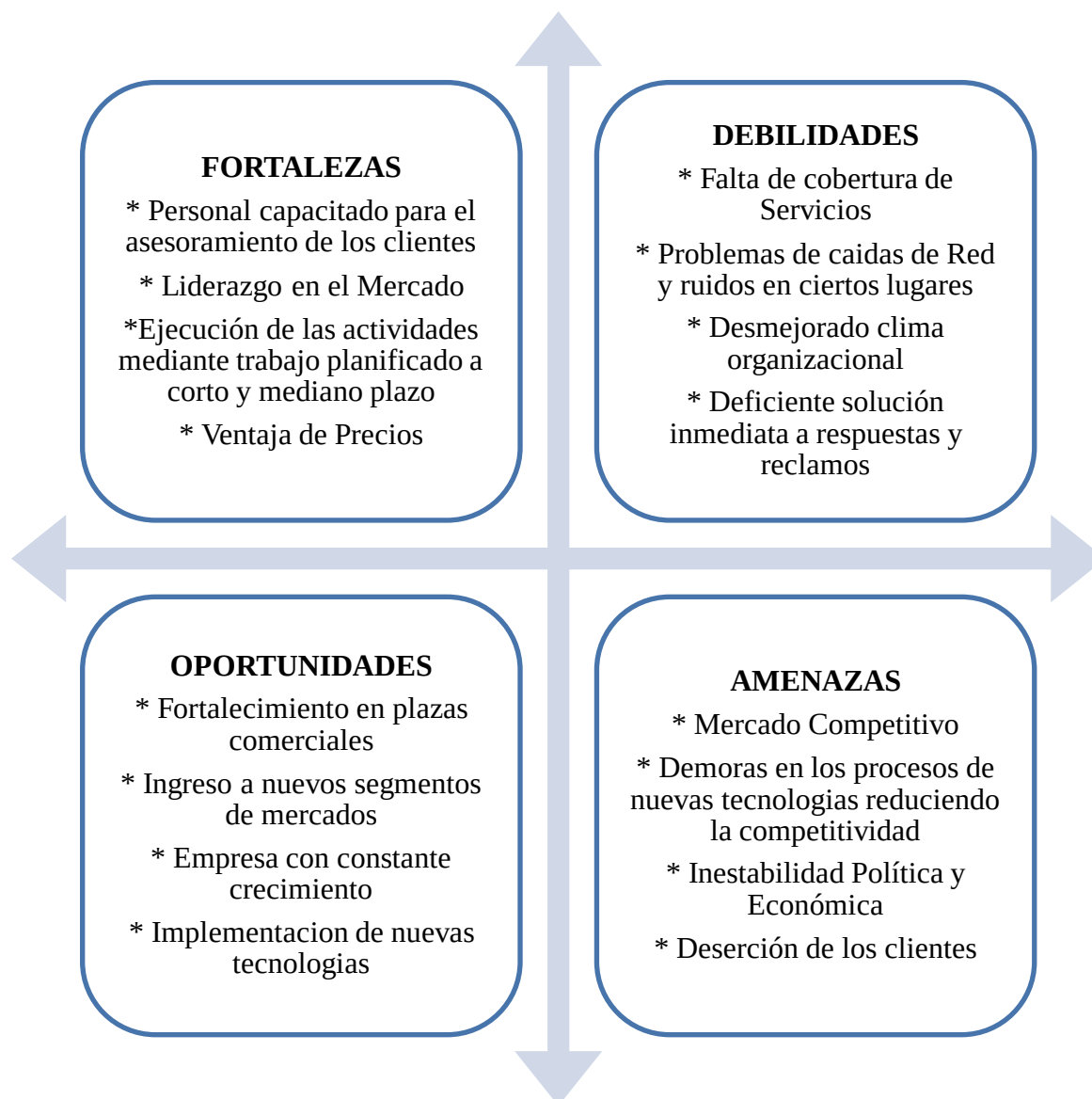


Figura 4 FODA a Nivel Empresarial CNT EP

Nota: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones

3.7.2. FODA a Nivel Comercial (DAS o Canales Indirectos)

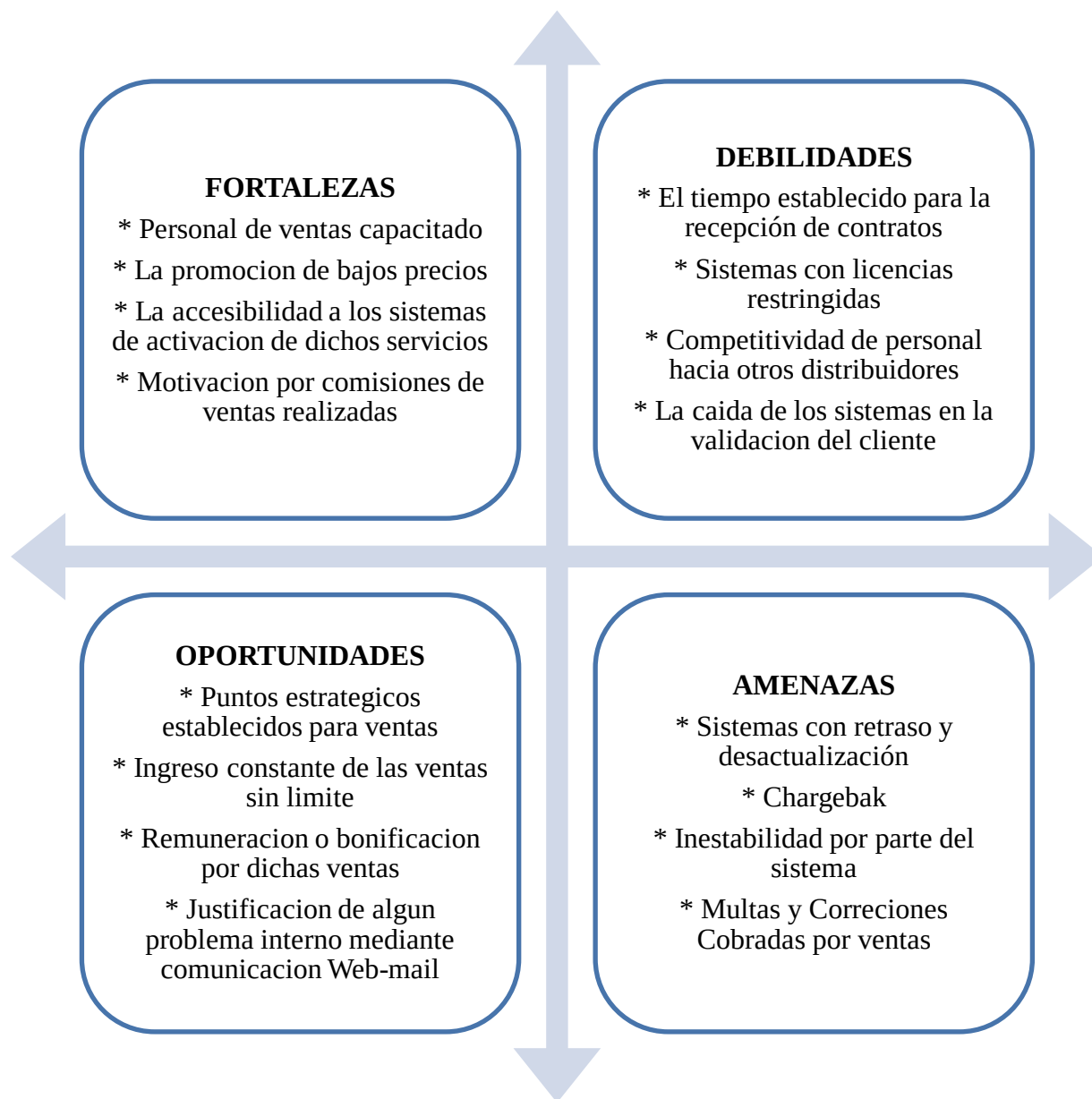


Figura 5 FODA a Nivel Comercial DAS

Nota: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas representado hacia los canales indirectos

3.7.3. Flujogramas de Procesos del Control Documental

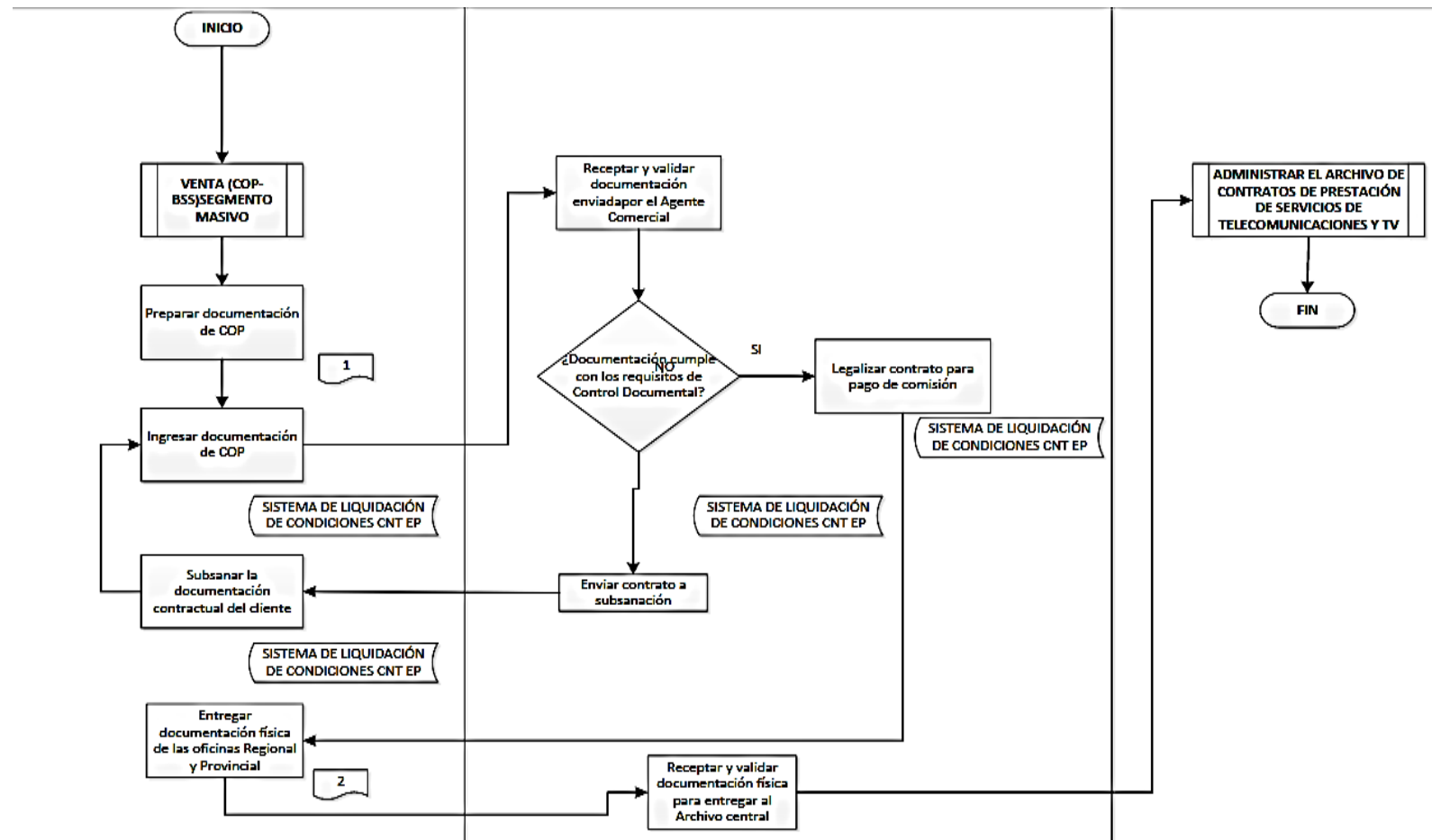


Figura 6 Proceso de Control Documental dentro de un Canal Indirecto

En el cuadro presentado anteriormente podemos visualizar el proceso documental de los contratos en un canal indirecto, desde que se inicia hasta su respectiva legalización; existen dos tipos de procesos dentro de un canal indirecto: esto es a nivel corporativo y a nivel masivo. Cuando se refiere a un nivel corporativo el canal indirecto tiene la obligación de seguir un procedimiento más complejo como lo son certificados bancarios, documentos de validación de la empresa quien los contrate, movimientos bancarios, etc.; por otro lado, dentro de un contexto de procedimientos mas a menudo que se realizan dentro de los DAS están los contratos a nivel masivo, estos refieren a los que se realizan a los clientes sea por venta móvil o venta fija puesto a que estos son los que mas se elaboran dentro del DAS y tienen mayor impacto; el flujograma refleja sigue esa línea de proceso en donde se puede visualizar que el contrato debe de pasar por una serie de revisión para su respectiva activación y a su vez recalcar que el proceso no termina una vez activado el servicio, en realidad el proceso termina una vez que el contrato este cargado al sistema de retribución económica y este puede ser legalizado o caso contrario este puede ser subsanado para su respectiva legalización.

Cuando un contrato es enviado a una subsanación se mantiene una bandeja exclusiva para dichos contratos, si este contrato no es legalizado por parte del control documental central este no es pagado ni comisionado al DAS; en relación con el control documental interno de los canales indirectos, estos contratos en muchas veces son los que ocasionan pérdida económica ya que cuando se trata de un cierre de mes los sistemas fallan y estos no colaboran para dicha subsanación o por otra parte la persona quien legaliza los contratos en bandeja central de CNT EP termina su horario establecido y no ejerce la revisión de los contratos dejándolo guindados en sistemas.

3.8.Estrategia Empresarial

La CNT tiene como propósito expandirse en el mercado de la telecomunicación para proveer Servicios de Comunicación: telefonía, datos e internet, de acuerdo con los más altos estándares de calidad de los mercados en los que participa. Se compromete a satisfacer las expectativas de sus clientes, legales y reglamentarias.

3.8.1. Objetivos Estratégicos

Entre sus Objetivos se establecen 5, dentro de estos cinco objetivos aclara que un método de expansión en el mercado es por medio de los distribuidores establecidos:

- ✓ Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas del negocio de la empresa, con un portafolio de productos y servicios flexibles de valor agregado y ajustado a los requerimientos de los segmentos corporativo y masivo.
- ✓ Ser la empresa pública que posibilita el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), impulsando su uso a nivel nacional.
- ✓ Proveer productos y servicios de telecomunicaciones convergentes, innovadores, de calidad y con la excelencia en la atención al cliente.
- ✓ Ser el proveedor de soluciones de telecomunicaciones que contribuya con el desarrollo del país.
- ✓ Asegurar la sostenibilidad financiera de la empresa.

CAPITULO II

4. Metodología Aplicada

4.1. Tipo y Diseño de Investigación y su Perspectiva General

Para el desarrollo del presente proyecto es importante elaborar un diseño que guie del cómo se encontró la problemática, la fuente de donde viene y a que área en específica afecta; esto indicara en general la manera en la que se establecerá la investigación y por ende se mencionara cada uno de los parámetros a cumplir:

-  Reconocer los tipos de Investigación que se van a emplear
-  Indicar los Instrumentos para la obtención de datos a nivel cuantitativo y cualitativo
-  Establecer la población y muestra a utilizar para la investigación.

Cabe recalcar que el enfoque de investigación que se refleja a lo largo del proyecto está basado en el tipo de medición con la que se enfocó el problema; esta investigación tendrá una investigación cualitativa lo que significa que estará basada en una recopilación de información de los canales indirectos que existen dentro de la ciudad de Guayaquil puesto a que esta información es referencial y estará remarcada por el comportamiento que sucede a nivel interno en el área de control documental. Por otra parte, la investigación se aplica una investigación cuantitativa la cual se verá reflejada en la recopilación de datos basada en el número de personas que laboran dentro de cada DAS, se escogió a las personas que directamente trabajan en el área afectada y que manejan dichos sistemas, control documental y estadísticas de pérdidas y ganancias de cada Distribuidor.

4.2. La Población y la Muestra

La población y la muestra de una investigación son los grupos de individuos que comparten características comunes y son analizados por la estadística con el fin de obtener datos de interés. La estadística por sí sola no podría tendría sentido como ciencia exacta. Por tal motivo, tanto las poblaciones como muestras son fundamentales para su existencia. (Jervis, 2017)

Por otra parte, la autora Blanca Arteaga (2017) señalo que: Los conceptos de población y muestra son imprescindibles para poder entender y aplicar las distintas pruebas de la Estadística Inferencial, sin olvidar los conceptos de probabilidad. Sin entrar en muchos formalismos, se puede definir qué se entiende por población y por muestra como sigue:

- *Población*: cualquier conjunto bien definido de personas u objetos.
- *Muestra aleatoria*: muestra elegida mediante algún procedimiento de azar.

Una vez explicado la diferencia entre una población y una muestra se puede distinguir hacia dónde va dirigida la investigación, para la aplicación de los métodos de investigación antes mencionados se utilizó la población existente en cada DAS, se cuenta con el número total del personal pertenecientes al área del control documental, de tal manera que al ser el canal indirecto el objeto de investigación para el análisis y evaluación de la situación se obtiene un resultado general de la gestión de esta unidad; por lo tanto, la muestra es la siguiente:

Tabla 1 Personas Interno de los Canales Indirectos

Muestra de las personas que laboran dentro del área de control documental

Distribuidor	Provincia	Producto que Comercializa	Línea/Negocio	N.º Total Personal Interno	N.º de Encargados Control Documental
Smartphone	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	21	3
TellIntec	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	23	3
Servimovil	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	18	3
EasyNet	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	21	3
Sotecmo	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	19	6
HelpNet	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	23	4
CallPhone	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	28	6
Servicont	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	15	5
Deloitte	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	21	4
MasterCell	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	24	4
PedroPlaza	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	17	4
Call&Tec	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	18	5
Resona	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	18	3
VoiceCom	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	21	2
RedCall	Guayas	Servicio Fijo/Móvil	Venta de Servicio Móviles/Fijo	15	2
Total				302	57

Nota: Distribución del Personal Laboral de las Distribuidores Autorizados

4.2.1. Características de la Población

Según Arias Gómez J., Villasís Keever y Miranda Novales (2016) indicaron que las características de investigación en general, para cualquier estudio de investigación se incluyen muestras o subgrupos de poblaciones y, en pocas ocasiones, la población total para que el estudio sea concreto y directo.

Cuando existen diversos locales o distribuidores que brindan o venden el servicio o producto, existe una línea de parámetros a nivel interno que no se realizan de manera ordenada y adecuada en cada distribuidor, lo cual significa que los demás procesos sean deficientes o no se realicen por falta de personal, por falta de capacitación o incluso por el daño de sistemas en una determinada hora; el proveedor original del servicio o producto se ve afectado porque se pone en riesgo toda la marca y su reputación, e incluso otros intermediarios tienen que soportar juicios negativos sobre sus locales establecidos.

En términos significativos el canal indirecto desempeña un rol de ser un intermediario en la cual actúa el nombre de un proveedor original y de servicio que está autorizado para realizar los respectivos acuerdos entre un cliente y la empresa. Cabe recalcar que el canal de distribución no adquiere la propiedad del producto o servicio sino el derecho de poderlo comercializar y que exista una ganancia por ambas partes.

4.2.2. Delimitación de la Población

La población meta son todas las personas que laboran en los canales indirectos que existen y que tienen mayor magnitud de recepción de contratos y ventas en la ciudad de Guayaquil en lo que va del año 2017 – 2018, una vez determinada la población se puede determinar una muestra en donde se focalizara la encuesta, las entrevistas a cada dueño o gerente encargado y la descripción de una observación – participante que labora dentro de un Distribuidor Autorizado, de esta manera se va a ir revelando la información ponderada de las consecuencias que trae la problemática.

4.2.3. Tipo de la Muestra

La muestra que fue tomada en cuenta para la elaboración del presente proyecto es considerada probabilística, ya que se han seleccionado individuos que intervienen en los procesos internos de la empresa los cuales están enfocados e intervienen directamente en la problemática.

Los individuos tomados en cuenta para esta investigación han sido seleccionados de una base de datos obtenida en uno de los programas de la CNT EP en donde se reflejan los nombres de los establecimientos de los DAS en magnitud de la ciudad de Guayaquil, los dueños de cada local son escogidos por ser personas que obtuvieron sus conocimientos a lo largo de su trayectoria y capacitación con la Empresa CNT EP y fueron especialmente seleccionados para el cargo a desarrollarse. Se seleccionaron a 57 personas, para poder realizar los cuestionarios y obtener los resultados, cabe resaltar que cada DAS tienen más empleados, pero sin embargo se enfocó en los que intervienen directamente en la problemática.

4.2.4. Tamaño de la Muestra

La muestra es una fracción de la población en su totalidad, su tamaño representa el número de individuos seleccionados con respecto al área en donde se encuentra la problemática , puesto a que contiene la información exacta que forma parte de esta investigación. Para el cálculo del tamaño de la muestra se utilizará la fórmula de población finita con los siguientes datos:

n = Tamaño de la muestra a calcularse

N = Total de la población

Z = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

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

d = precisión (en este caso 5%)

Fórmula:

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

Aplicación:

$$\frac{302 * (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}{(0.05)^2 * (302 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95} = \frac{48.54}{0.85} = 57$$

4.3. Métodos de Investigación

Los métodos de investigación son herramientas para la recolección de datos, formular y responder preguntas para llegar a conclusiones a través de un análisis sistemático y teórico aplicado a algún campo de estudio. Acceder a la información requiere en muchos casos de búsquedas exhaustivas, valiéndose de fuentes documentales y humanas mediante diferentes métodos de captación y escalas de medición estadística para evaluar resultados. (Canaan, 2017)

Dentro de los métodos de investigación se utiliza la investigación de campo como una estrategia de datos obtenidos directamente del personal interno de los canales indirectos especialmente los que se encargan del área de Control Documental ya que es ahí donde se establece el nivel de gestión de cada canal y así mismo se realiza la entrevista a los respectivos dueños de los distribuidores puesto a que este estudio permite obtener una visión más clara respecto a la realidad de la problemática.

Cabe recalcar que dentro de la metodología del proyecto se observa la descripción, el análisis y la valoración crítica del tipo de investigación que se viene desarrollando, una de ellas es la metodología inductiva.

La Metodología Inductiva indica tener varios pasos esenciales: entre ellos la observación del problema a estudiar, la creación de una hipótesis para explicar dicho problema, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales, la verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos los cuales se comparan con la experiencia de cada personal que labora en dicha área.

Y así mismo se viene aplicando la investigación cualitativa la cual se ve reflejada con instrumentos de recolección como: la observación, observación-participante, la entrevista y el análisis de los documentos para representar de manera fidedigna el problema que está siendo investigado; por otro lado, se aplica considerablemente la investigación cuantitativa la cual se ve reflejada en el número de población y muestra seleccionados. A partir de toda esta información se puede considerar a todas las herramientas que se están utilizando como una medición que otorguen resultados que permitan plantear solución al problema.

4.4. Técnicas e Instrumentos

Se propone comprender una problemática existente internamente en la organización procurando determinar el significado del problema, cabe recalcar que uno de los aspectos importante en el proceso de la investigación es el que tiene relación con la obtención de la información recolectada, pues de ello, depende la confiabilidad y valides del estudio.

Entre las técnicas utilizadas en la perspectiva cualitativa se aplicaron las siguientes:

- Observación Directa
- Observación-Participante,
- Análisis de documentos

Y entre los instrumentos utilizados en la investigación se aplicaron los siguientes:

- La entrevista
- La encuesta

4.4.1. Técnicas de Investigación

- ❖ **Observación Directa:** La observación directa es un método de recolección de datos que consiste en observar al objeto de estudio dentro de una situación particular. Esto se hace sin intervenir ni alterar el ambiente en el que el objeto se desenvuelve. De lo contrario, los datos obtenidos no serían válidos. (Martinez, 2017)

Dentro de la investigación se utilizó este método de recolección de datos con el fin de no intervenir directamente en la problemática esto quiere decir que es recomendable recurrir a la observación directa cuando desees una evaluación y desarrollo del comportamiento de las personas que laboran en el área por un periodo de tiempo continuo y determinado. Si se realiza una observación interna y directa se puede proceder y recopilar dicha información de dos maneras; la primera es que el objeto de estudio es visualizado sobre la reacción que toman las personas de la problemática y la segunda es la forma en cómo se manifiesta dicha problemática y cuál es la magnitud en la que afecta.

- ❖ **Observación-Participante:** Con la observación participante, el investigador se inviste de la doble condición de observador y actor, como estrategia más adecuada para penetrar en la alteridad que constituye su objeto de investigación. El investigador trata durante el tiempo de convivencia participativa de observar con detalle los distintos rasgos que componen la cultura del grupo humano que estudia. Se trata con ello de examinar conceptos y categorías, que, de otra manera, podrían resultar ajenos al observador, y que

dan vida a instituciones sociales, lo cual acentúa su complejidad. (Universidad de Cantabria, 2017)

Se escogió este método de recolección de datos porque la problemática existente esta sucediendo dentro de un Distribuidor Autorizado de CNT EP ubicado en la ciudad de Guayaquil, en este distribuidor labora actualmente una de las alumnas emergentes en el caso de investigación, por lo cual ella desempeña el rol de participante a lo largo de un determinado tiempo sobre la problemática. La ventaja de este método es que tenemos información referencial con respecto a lo que afecta a lo largo del tiempo al DAS y a los demás, por otra parte, la desventaja seria que no se tiene con exactitud la perdida general en todos los sentidos de cada DAS.

❖ **Análisis de Documentos:** Cómo su propio nombre indica, cuando hablamos de análisis documental nos estamos refiriendo al **estudio de un documento**, independientemente de su soporte (audiovisual, electrónico, papel, etc.). (Corral, 2015)

El método a emplearse es un análisis externo que se realizaron a los contratos o ventas que se receptan en el DAS, como se lleva el control documental, que se necesita, que se establece, formatos, tiempos de cargas etc., con el fin de ir recopilando la información de cómo se debe llenar un contrato, que se necesita para legalizarlo, de que trata una subsanación y porque medio debe de pasar la el pago completo de dicha venta.

4.4.2. Instrumentos de Investigación

- ❖ **Entrevista:** La entrevista como técnica cualitativa es uno de los principales instrumentos al servicio de la investigación educativa al proporcionar una rica información sobre las personas. Algunos autores directamente la denominan entrevista en profundidad, por las características intrínsecas de la misma. De manera general, podemos decir que una entrevista es una situación donde se da una conversación entre dos o más personas y a través de la cual surge un trasvase de información. En este intercambio verbal una de las personas pretende conseguir información de la otra u otras. (AulaVirtual, 2017)

Se aplica esta técnica con un formato semi-estructurado y directo, se visualiza que la mayoría de las preguntas son descriptivas y analíticas, esta encuesta fue dirigida a los socios dueños de un DAS en específico el cual fue Servimovil puesto a que está dirigido al mercado de servicio móvil post-pago y prepago de la CNT EP ya que son quienes trabajan directamente para la organización.

- ❖ **Encuestas:** Las encuestas son un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas. Las encuestas tienen una variedad de propósitos y se pueden llevar a cabo de muchas maneras dependiendo de la metodología elegida y los objetivos que se deseen alcanzar. (QuestionPro, 2018)

Los individuos principales tomados en cuenta para esta investigación han sido seleccionados de una base de datos obtenida de las personas que trabajan en los DAS en magnitud, en específico los que corresponden al área de control documental; son personas que centran sus

conocimientos en la legalización de los contratos y el trámite de que la venta se complete. Se seleccionaron a 57 personas, para poder realizar los cuestionarios y obtener los resultados, cabe resaltar que cada DAS tienen más empleados, pero sin embargo se enfocó en los que intervienen directamente en la problemática.

4.5. Encuesta Realizada

4.5.1. Resultados

Como antes se mencionó el procesamiento de los resultados dependió de la respuesta de las personas que laboran dentro del área de control documental de ciertos DAS situados en la ciudad de Guayaquil; de esta manera se diagnosticó la situación actual de la problemática, como es el control y el proceso, y en de cómo afecta la situación a nivel interno y externo.

En los resultados que se presentan a continuación se representan las percepciones y vivencias que tiene el personal interno de los diferentes canales indirectos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) en el modelo de gestión actualmente aplicado a nivel interno y su influencia ya sea directa o indirectamente.

Al momento de realizar esta encuesta se inició un tipo de conversación y relación con el Área de Control Documental de los Distribuidores Autorizados y sin duda alguna se recogieron datos reales que ayudaron a influenciar en la propuesta, puesto a que, el mantenimiento del DAS en su nivel financiero es la absoluta responsabilidad de los mismos.

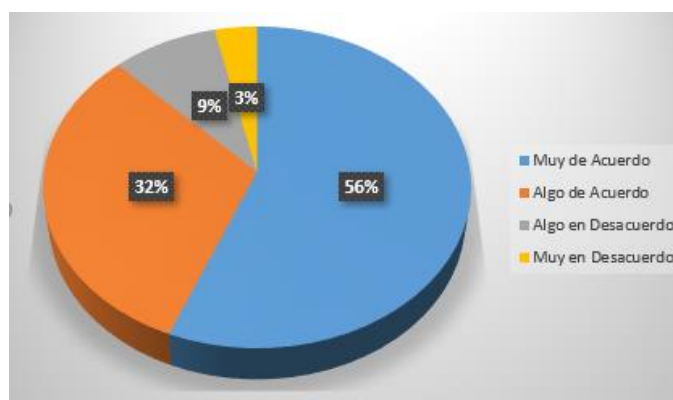
4.5.2. Tabulación de los Resultados

Encuesta realizada al personal interno de los Canales Indirectos

1. A lo largo del proceso documental dentro del DAS (Canales Indirectos) ¿Considera usted que el proceso de revisión de los contratos interviene con las metas asignadas al Distribuidor Autorizado?

Tabla 2 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 1

Opciones	N° de Personas
Muy de Acuerdo	32
Algo de Acuerdo	18
Algo en Desacuerdo	5
Muy en Desacuerdo	2
Total	57

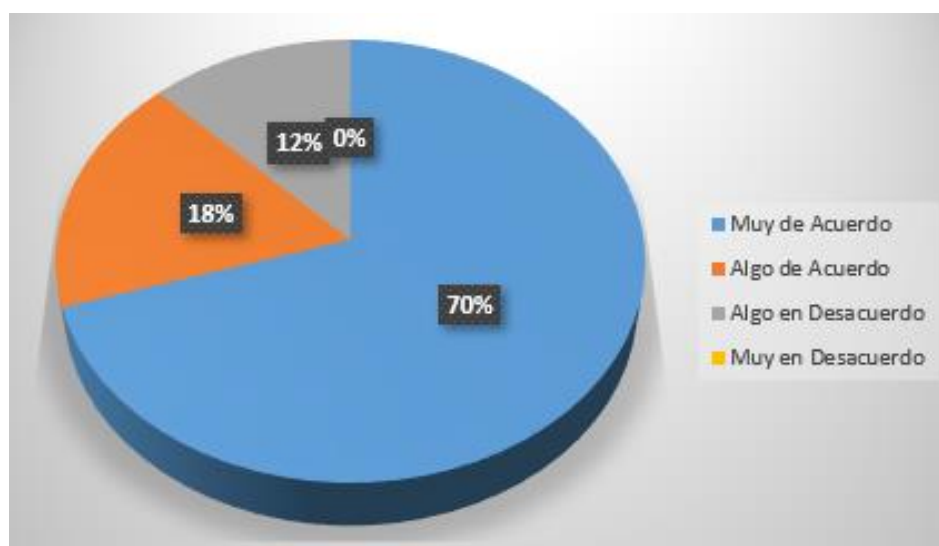


Interpretación: En la muestra tomada de 57 personas, el 56% de las personas está muy de Acuerdo con la pregunta, el 32% está algo de acuerdo, el 9% algo en desacuerdo y el 3% Muy en Desacuerdo. Esto quiere decir que hay que tomar en cuenta que una parte del personal encuestado son quienes establecen las metas, en este caso, la realidad del cumplimiento de metas tendrá que enfrentarse con el análisis del nivel de cumplimiento que el canal tenga respecto a las mismas.

2. ¿Usted cree que el Soporte Operativo Interno de CNT le ha causado inconvenientes o problemas al momento de las legalizaciones en los Contratos Móviles/Fijos?

Tabla 3 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 2

Opciones	N° de Personas
Muy de Acuerdo	40
Algo de Acuerdo	10
Algo en Desacuerdo	7
Muy en Desacuerdo	0
Total	57

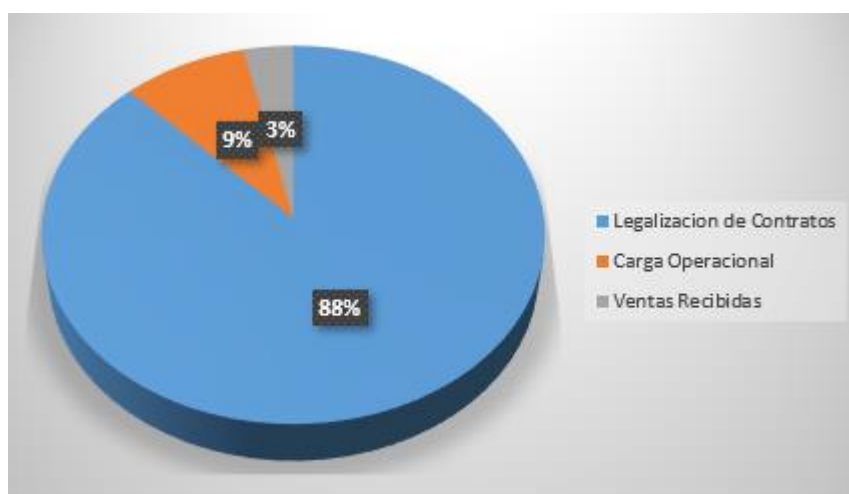


Interpretación: El 70% de la Muestra indica que se encuentra Muy de acuerdo, el 18% opina que esta algo en Acuerdo, el 12% opina que esta Algo en Desacuerdo. El componente tecnológico va directamente relacionado con la participación en el mercado, en consecuencia, la respuesta del personal encuestado está de acuerdo con la lógica del planteamiento obteniendo un alto porcentaje en cuanto la asignación de metas. Cabe recalcar que la asignación de metas es establecida por la CNT EP dependiendo del análisis de productividad de cada DAS.

3. ¿A qué atribuye o aumenta la asignación de metas de los Distribuidores Autorizados (DAS)?

Tabla 4 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 3

Opciones	N° de Personas
Legalización de Contratos	50
Carga Operacional	5
Ventas Recibidas	2
Total	57

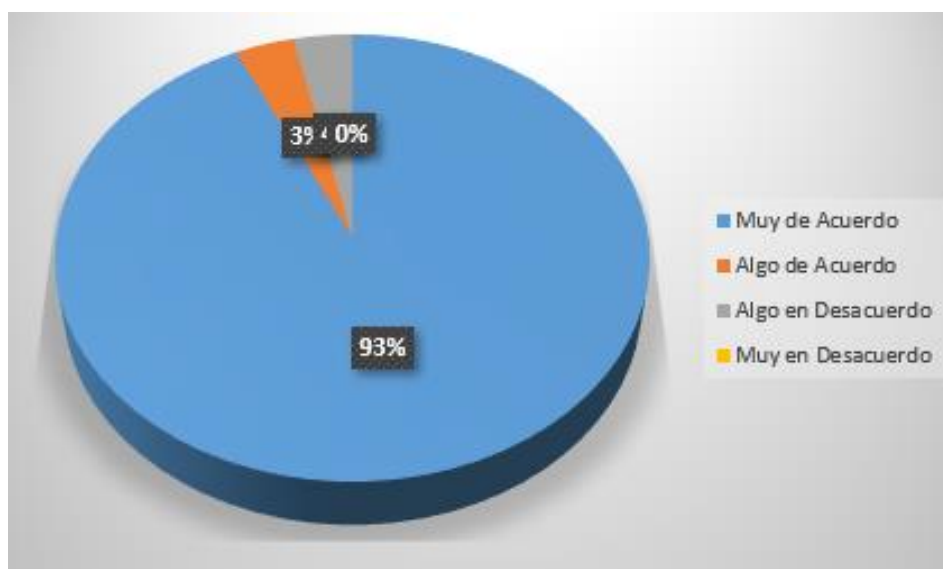


Interpretación: El 88% considera que la meta de los DAS aumentan por la Legalización de Contratos que se registran en el sistema, el 9% está de acuerdo en la carga operacional y el 3% por las ventas recibidos. El porcentaje obtenido de lo que el personal encuestado considera respecto a la incidencia de la gestión del Canal Indirecto (CI) en el cumplimiento de metas, está de acuerdo con la naturaleza misma del servicio, además es lógico pensar que los recursos (tecnología, capacitación, económicos, etc.) que el canal destina a su funcionamiento van relacionados al cumplimiento de metas dependiendo de su mala o buena administración.

4. ¿Considera usted que la revisión y análisis que realiza el Departamento de Control Documental Central Asignado de los contratos móviles y fijos en los Canales Indirectos puede incidir en el cumplimiento de metas de los distribuidores de la zona?

Tabla 5 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 4

Opciones	N° de Personas
Muy de Acuerdo	53
Algo de Acuerdo	2
Algo en Desacuerdo	2
Muy en Desacuerdo	0
Total	57

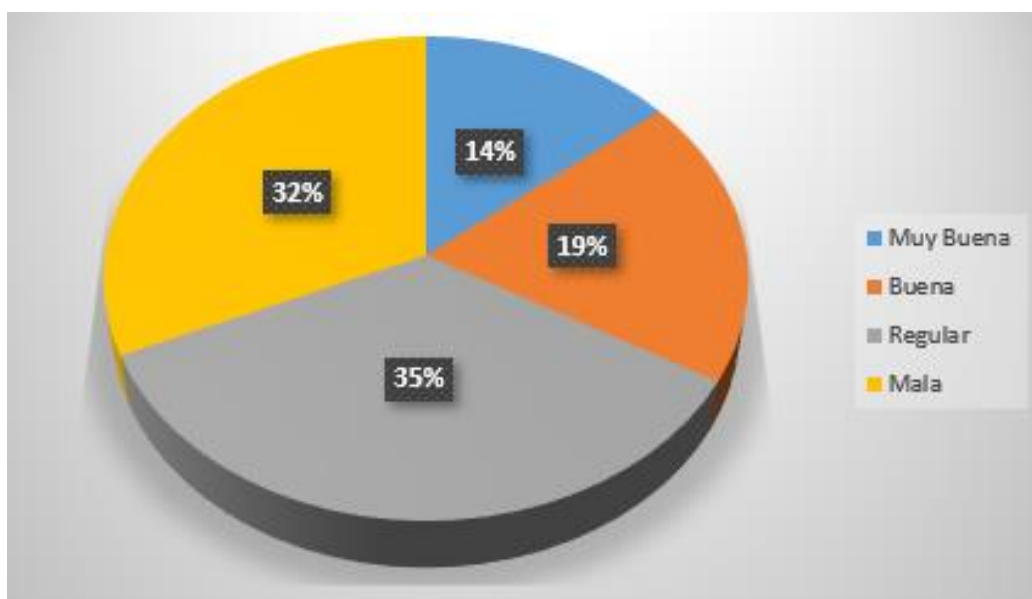


Interpretación: El 93% de la muestra está Muy de Acuerdo con que la revisión y análisis puede incidir en el cumplimiento de metas, el 3% está Algo de Acuerdo, y el 3% en Algo en Desacuerdo. Sin embargo, se sugiere que se podría mejorar por medio de un avance constante, de igual manera hay que considerar las respuestas que señalan una gestión regular y determinar puntualmente el porqué de ese criterio de cada persona que labora en dicha área.

5. Su percepción hacia el sistema operativo de la administración y gestión de procesos operativos del canal indirecto es:

Tabla 6 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 5

Opciones	N° de Personas
Muy Buena	8
Buena	11
Regular	20
Mala	18
Total	57

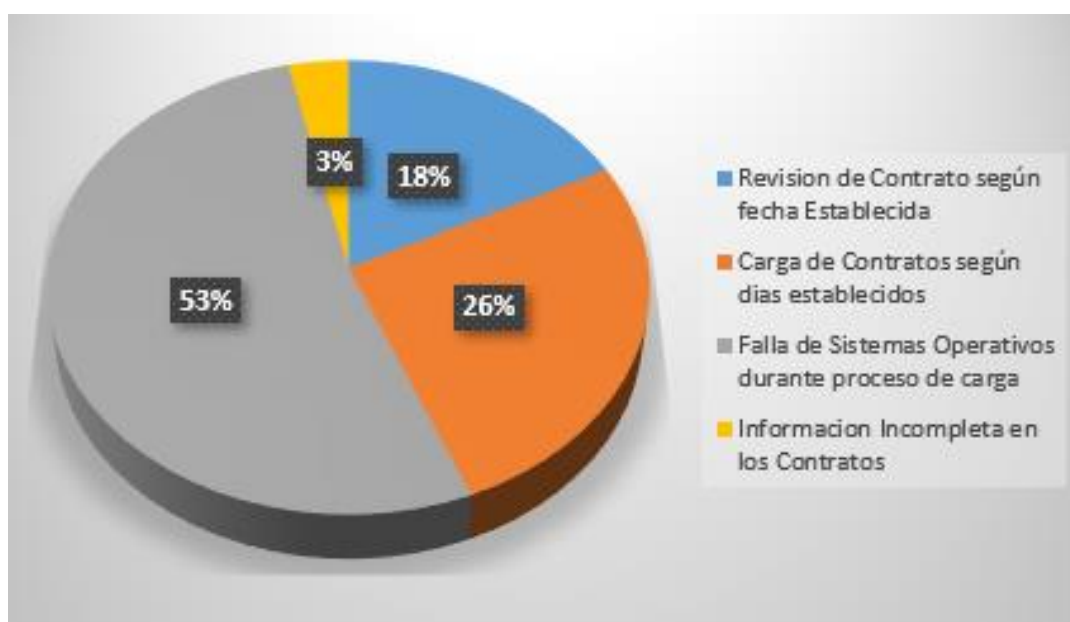


Interpretación: Los datos sugieren que en términos generales se expresa un alto nivel de percepción en la administración y gestión de procesos de los distribuidores autorizados (DAS) respecto de la gestión de la empresa, sin embargo, para obtener una apreciación fidedigna respecto a esta interrogante será necesario evaluar los criterios de los distribuidores y establecer un indicador.

6. ¿Qué factores usted considera como atraso, atasco o complicación al momento de finalizar el mes en el distribuidor autorizado (DAS) con respecto al cumplimiento de metas asignadas?

Tabla 7 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 6

Opciones	N° de Personas
Revisión de Contrato según fecha Establecida	10
Carga de Contratos según días establecidos	15
Falla de Sistemas Operativos durante proceso de carga	30
Información Incompleta en los Contratos	2
Total	57

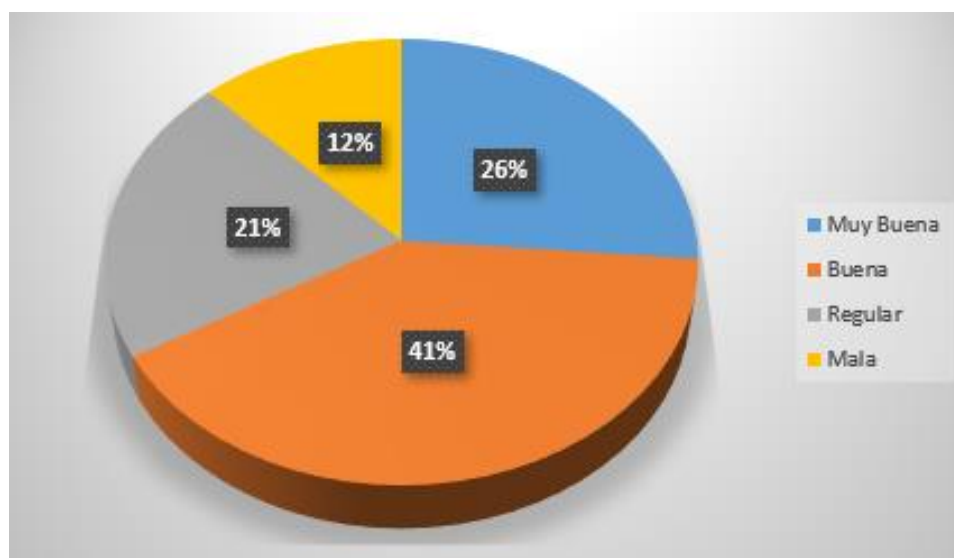


Interpretación: En su mayoría el personal del Canal Indirecto (CI) considera que un incremento que la revisión de contrato incide en el cumplimiento de metas establecidas en los distribuidores; esta información alude a determinar el nivel actual de la gestión para poder evaluar su efectividad, de igual manera se deberá considerar las otras opciones de acuerdo a las posibilidades asignado al canal.

7. El canal de comunicación que se utiliza entre el Departamento de Control Documental Central Asignado hacia usted/es:

Tabla 8 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 7

Opciones	N° de Personas
Muy Buena	15
Buena	23
Regular	12
Mala	7
Total	57

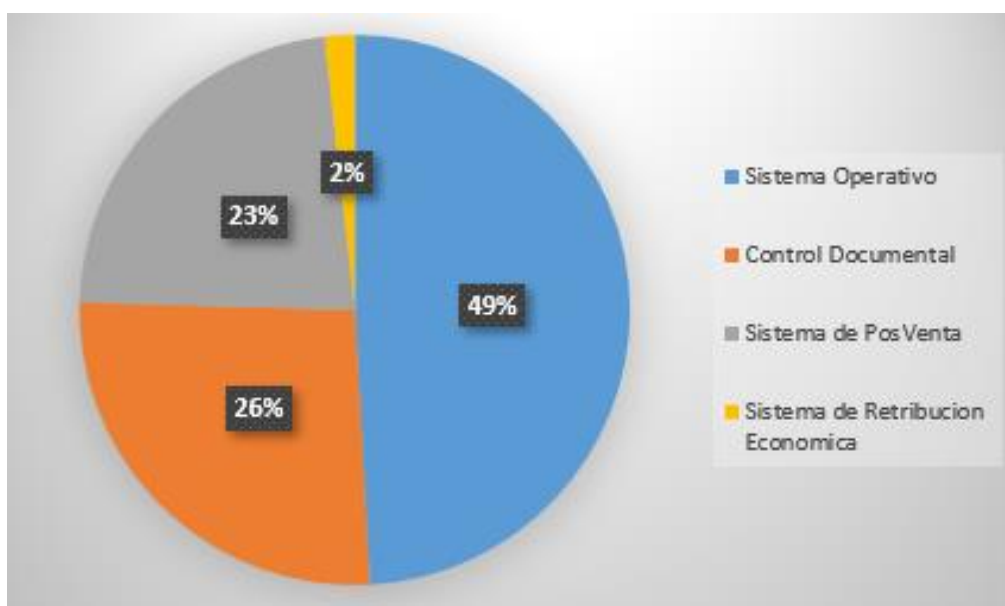


Interpretación: El nivel de comunicación, de acuerdo a lo obtenido apunta medianamente a la satisfacción en el traspaso de información entre los diferentes niveles jerárquicos del Canal Indirecto (CI); sin embargo, considerando que la gestión global puede verse afectada de manera trascendente si no existe una óptima cadena de apoyo y solución es necesario encontrar una herramienta para incrementar dicho nivel.

8. Considera usted que el distribuidor autorizado (DAS) requiere mayor soporte en el/las áreas(s) de:

Tabla 9 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 8

Opciones	N° de Personas
Sistema Operativo	28
Control Documental	15
Sistema de Posventa	13
Sistema de Retribución Económica	1
Total	57

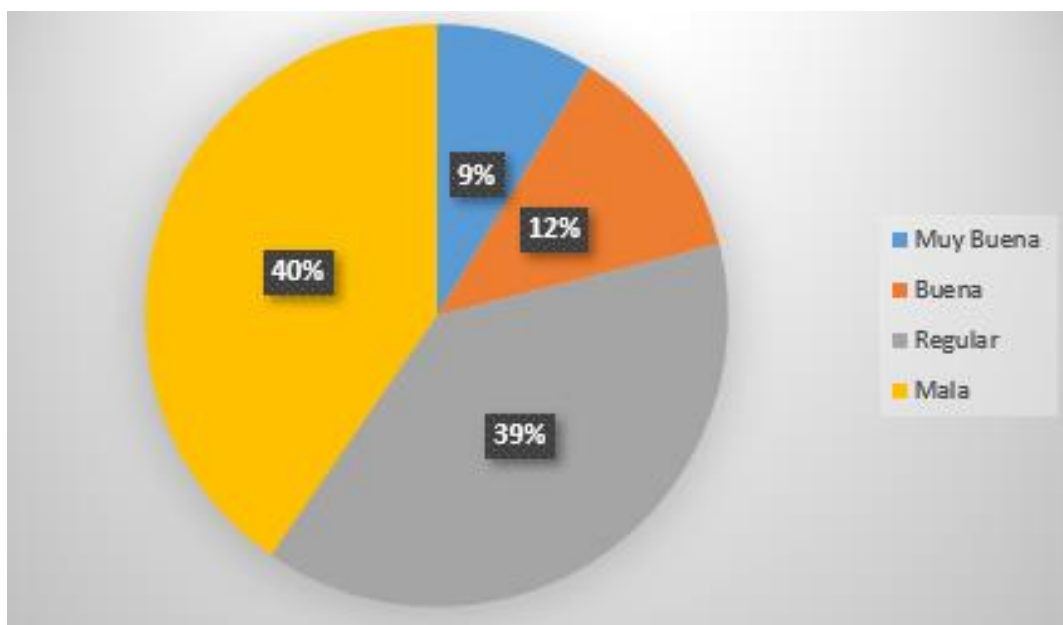


Interpretación: Se observa que los DAS requieren mayor soporte en las áreas de control documental a su continuación es el Sistema de Posventa y a por último en la capacitación del Sistema de Retribución Económica.

9. ¿De qué manera considera la revisión de la Bandeja de Control Documental a lo largo del mes?

Tabla 10 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 9

Opciones	N° de Personas
Muy Buena	5
Buena	7
Regular	22
Mala	23
Total	57

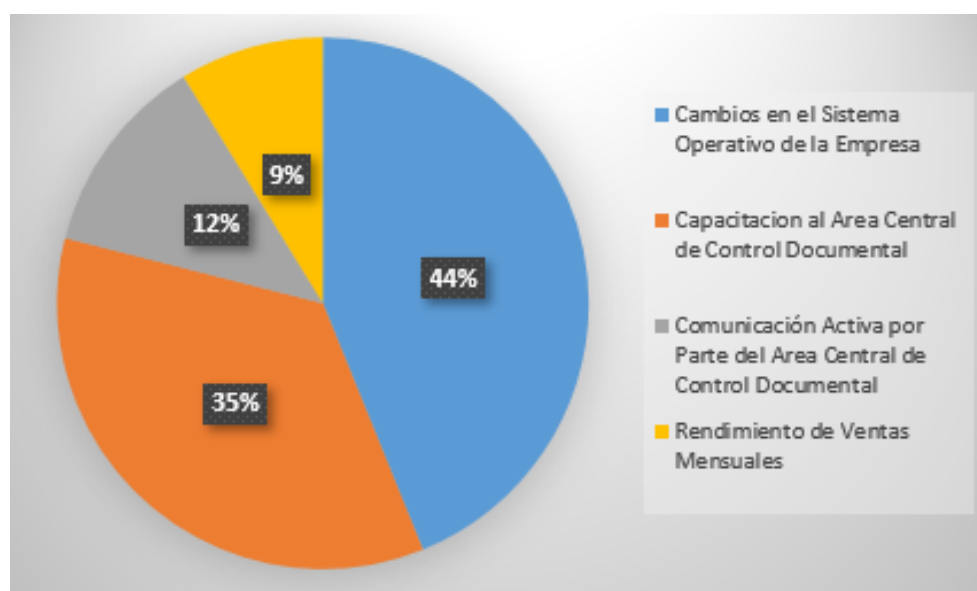


Interpretación: La revisión de Control documental realmente muestra un resultado bajo, puesto a que se considera que no se mantiene una calificación o revisión con exactitud, y esto atrae problema en los cuales existen un atasco operativo.

10. Entre las siguientes opciones ¿Cuál considera como mejora al Canal Indirecto (CI) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP) tanto de la gestión interna u operativa hacia los (DAS)?

Tabla 11 Respuestas del Personal Interno Pregunta N° 10

Opciones	N° de Personas
Cambios en el Sistema Operativo de la Empresa	25
Capacitación al Área Central de Control Documental	20
Comunicación Activa por Parte del Área Central de Control Documental	7
Rendimiento de Ventas Mensuales	5
Total	57



Interpretación: Entre las sugerencias al canal indirecto se encuentra incrementar los cambios en el Sistema Operativo de la Empresa con respecto a las restricciones que tiene el canal indirecto frente a la revisión de contratos. A continuación, se sitúa mayor capacitación con sugerencias que resaltaron también en esta encuesta evidenciando la importancia que se le debe dar junto con la descentralización de los procesos, después la Comunicación Activa por parte del Control Documental Central y por último al Rendimiento de Ventas Mensuales.

4.5.3. Plan de Proceso de Información

- ✓ Mediante el análisis de las respuestas del personal que labora en los distribuidores se consiguió identificar las debilidades y amenazas tanto técnicas, logísticas y operaciones en el área afectada.
- ✓ Se trato de interpretar los niveles de cumplimiento del distribuidor con respecto a las metas planificadas y establecidas por la CNT EP, adicionalmente se aprecia el nivel de apoyo que obtiene por parte de la operadora y se identifica de que manera es la estructura de procesos dentro del canal indirecto.
- ✓ Con la información recolectada se logra aclarar la situación actual de los canales con respecto a su gestión, misma que permite abrir conclusiones para así tener como base la propuesta en torno a las debilidades o amenazas encontradas.

Capítulo III

5. Propuesta

5.1. Tema

Propuesta de reestructuración del área de Control Documental de los DAS (Canales Indirectos) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP) por medio de la implementación de un software de Aplicación de Indicadores de Gestión para la mejora de los procesos administrativos en lo que va del año 2018 – 2019.

5.2. Justificación

En la actualidad las aplicaciones y diversos tipos de software a la medida necesaria de un usuario para su respectivo trabajo se han convertido en la base tecnológica de las empresas de telecomunicación a nivel nacional e internacional, sin embargo, como toda nueva herramienta a implementar, modificarse o eliminarse, el diseño de la estrategia debe ser estandarizado hacia los procesos que se estén desarrollando para que estos puedan ser aprovechados al máximo en sus distintas plataformas de desarrollo.

Algunas empresas optan por invertir en sistemas para incrementar la eficiencia y eficacia de los trabajadores ya que los beneficios que pueden generar con este tipo de tecnología digitales suelen ser positivos y no tan solo como de mejoras de procesos, sino que el incremento del desarrollo y los alcances de las metas asignadas puedan llegar al tope en un 100% a nivel interno con respecto a las ventas.

5.3. Fundamentación

Para el desarrollo de una solución a una problemática determinada es importante tener en cuenta el concepto de la OBS Business School (2018) el cual indica que los “software de aplicación son programas que están diseñados para facilitar el trabajo a los usuarios, principalmente cuando se trata de tareas específicas que requiere un sistema especializado. De forma diaria utilizamos un gran número de aplicaciones en muchos dispositivos, aunque las principales son aquellas relacionadas con la ofimática. Nos referimos a las hojas de cálculo, procesadores de texto o las bases de datos, entre otras. Pero también existen otro tipo de aplicaciones que solemos usarlas de manera habitual, aunque están centradas en campos más especializados.”

El software de aplicación que se propone implementar ya es utilizado para manejar los negocios de ventas, procesos de regulación haciéndolos unánime a nivel internacional y en tiempo real como transacciones o procesos de control documental; este software que se propone hace referencia al monitoreo, entendimiento, gestión y maximización en el desempeño de las ventas y aprovechamiento de la información de los clientes puesto a que dicha información se va recolectando a lo largo de la organización para obtener una base de datos y retención a largo plazo, de esta manera el mantenimiento de la situación específica a la problemática pasa a ser una solución a un conjunto de requerimientos previamente establecidos por los usuarios.

Es necesario tener en cuenta que para el desarrollo de software en su totalidad es inculcar a todas las empresas en su manejo y control del mismo, si la empresa se resiste al cambio los resultados pueden arrojar en forma negativa y es de suma importancia definir una metodología,

con el fin de identificar algunas especificaciones en cada una de las etapas que van desde los requerimientos iniciales, hasta las pruebas finales del sistema con los usuarios.

A pesar de que el balance o cambio de la implementación de un software hacia la empresa sea beneficioso, también pueden darse una serie de inconvenientes los cuales se dan a notar desde el inicio de la propuesta hasta la toma de decisión de esa propuesta. Los cálculos que se reflejan en la propuesta están enlazados en cambios organizacionales, liberación económica y poder en el control del mismo.

En una entrevista de la Asociación de Marketing Directo y Digital de Chile hacia el CEO Luis Hidalgo Pottecher en el año 2017 se mencionó que “La gestión de personas y talentos se debate entre tecnología o personas, sin que los profesionales entiendan que puede haber tecnología con un trato cada vez más personalizado.” Por otra parte, dejó en claro que “la tecnología a la gestión de personas y otras tendrán sistemas obsoletos y gestionarán de forma menos sofisticada y más lineal. El futuro está en unir tecnológicamente el trabajo y la vida, donde se colabore con personas...”.

A lo largo del tiempo algunas empresas han desarrollado software de aplicación que son convenientes hacia la empresa mas no son convenientes a los usuarios, esto quiere decir que el hombre debe de hacer a la tecnología y no la tecnología al hombre; si la empresa permite que un programa con fallas y tan solo por la necesidad comande todas sus funciones, el desarrollo a lo largo del tiempo se puede ver afectado a nivel externo (mercado) dado que la competencia y la tecnología van unidas, y es ahí cuando la empresa empieza a ver demasiado tarde en que está siendo afectada, o es el programa o es la persona que maneja el programa hacia sus derivados y dando como resultado perdidas.

5.4. Estudio de Factibilidad

Un concepto importante mencionado por YACHAY (2017) es que “para que un proyecto alcance el mayor éxito en el menor tiempo posible debe contar con un estudio de factibilidad, para la construcción y puesta en marcha se realizando un análisis financiero y económico orientado en el desarrollo de la investigación y en procesos de innovación.”

Mientras los procesos y la tecnología avanzan por controlar mediante el alcance de las metas definidas de una empresa, cada DAS realiza un seguimiento de sus pérdidas y ganancias por cuadros, programas de datos, programas básicos, etc., de cierta forma más directa se puede decir que tienen a su alcance (sistemas incluidos en la computadora o instalados por la operadora), cabe recalcar que dichos programas están por separados y utilizan diferentes claves, distintos usuarios y distintas licencias de reconocimiento.

Una vez que se está aclarando la problemática existente de los canales indirectos a través de las herramientas proporcionadas y analizadas se pueden aplicar acciones correctivas y preventivas que permitan una mejora continua, en donde la empresa sea la mayor beneficiada superando las expectativas de sus competidores.

El modelo de procesos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones está basado en un Mapa de Operaciones de Telecomunicaciones desarrollado por un Fórum Management, lo cual es una empresa internacional enfocada en la estandarización de conceptos y estructuración de los procesos de las empresas de telecomunicaciones, la misma busca obtener: altas expectativas sobre los usuarios y la necesidad de migrar a un enfoque de gestión que incremente la retención de clientes y aumenta el valor que los clientes aportan a la empresa.

MANUAL DE PROCESOS CNT

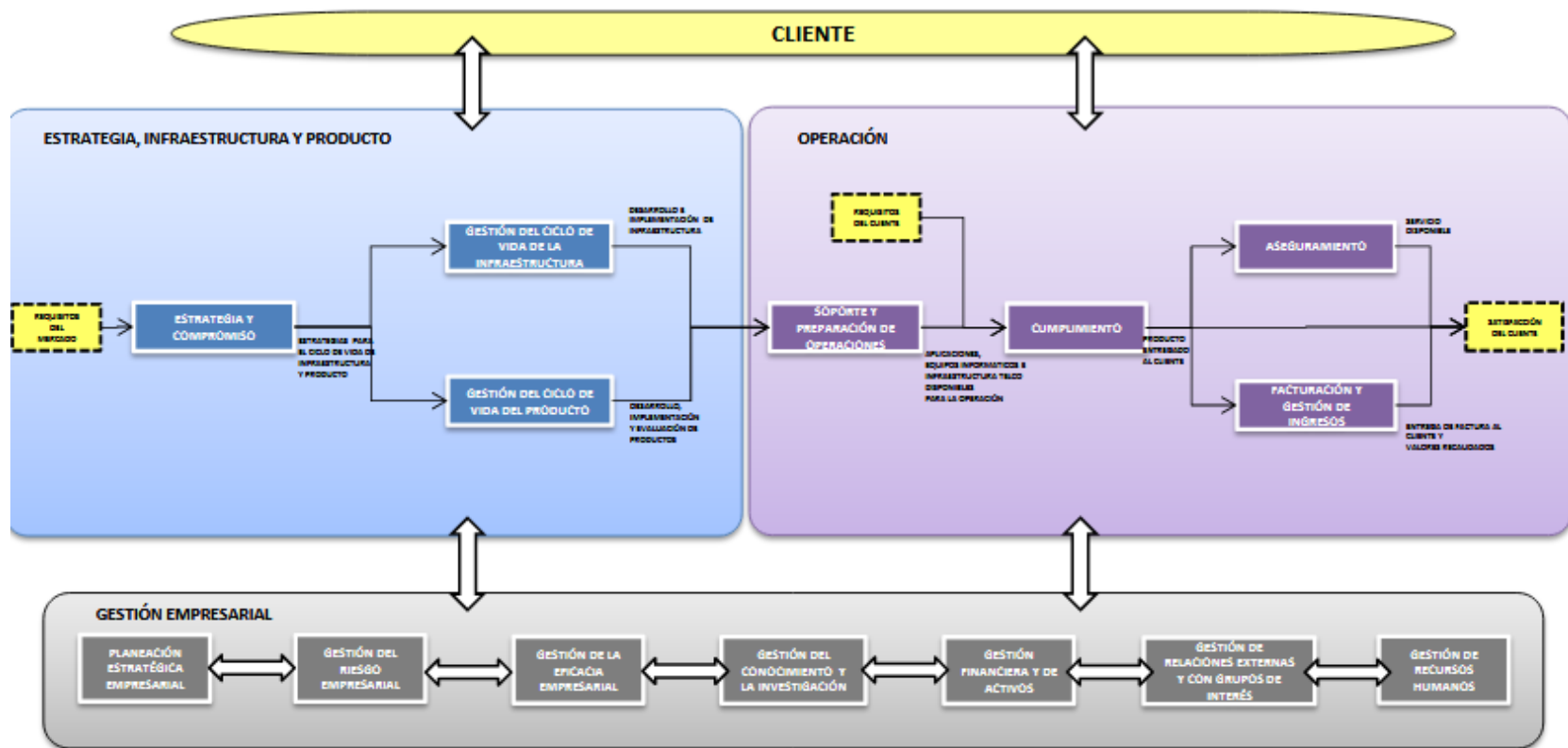


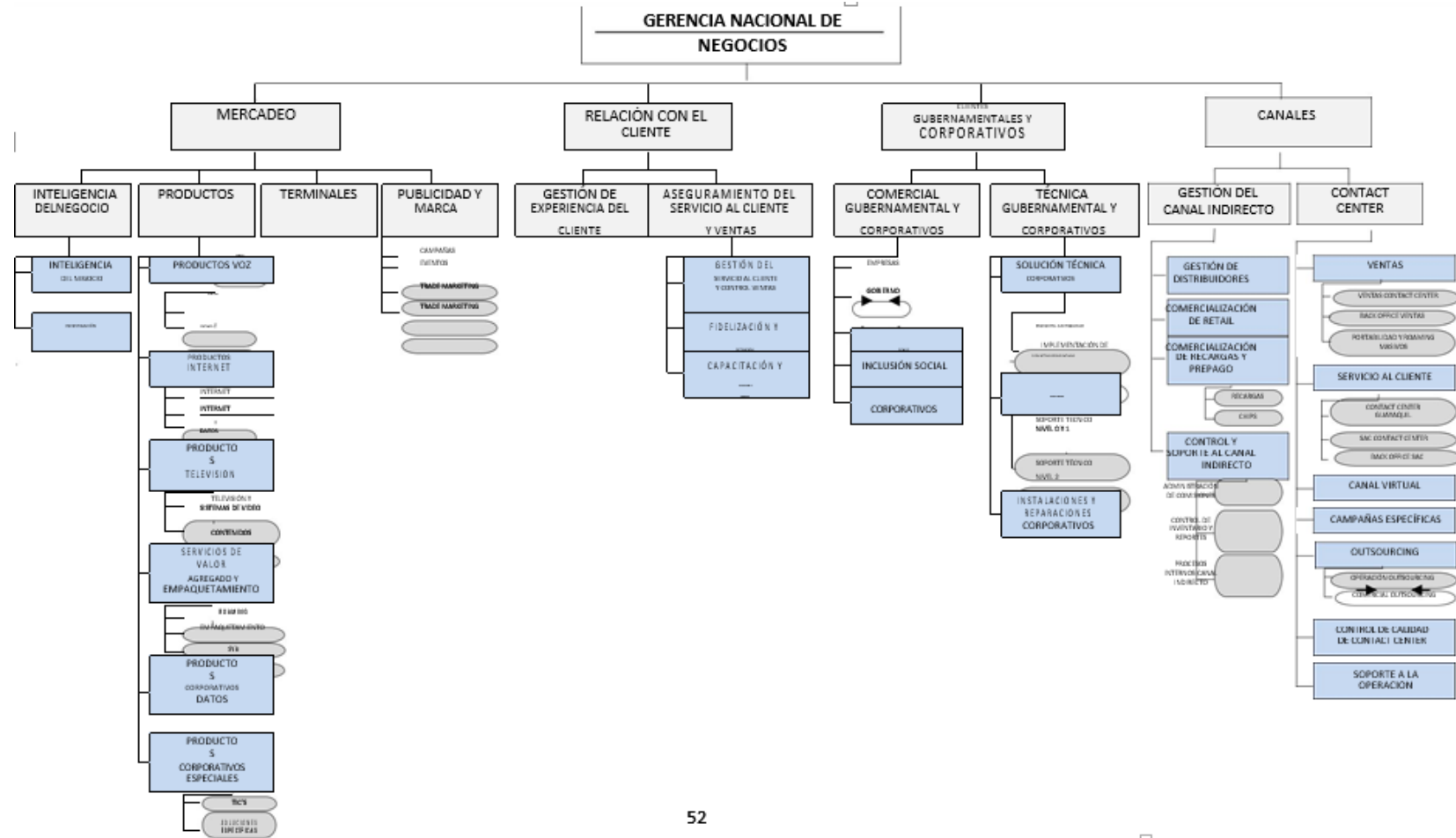
Figura 7 Manual de Procesos Interno y Externo de la CNT EP

Para entender el gráfico anterior es necesario conocer la estructura organizacional que mantiene la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP), la estructura organizacional se segregará en dirección a nuestra área de estudio como es desde el Directorio, Gerencia General, Gerencias Nacionales, Gerencia Nacional de Negocios, Canales, Gestión de Canal Indirecto y Agencia Regional, para ello presentamos la simbología y organigramas correspondientes:

SIMBOLOGÍA DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ÁREA		SIMBOLOGÍA
DIRECTORIO		DIRECTORIO
GERENCIA GENERAL		GERENCIA GENERAL
COORDINACIÓN EJECUTIVA / GERENCIAS NACIONALES / SECRETARÍA GENERAL / AUDITORÍA INTERNA		GERENCIA NACIONAL
GERENCIAS COORDINADORAS NACIONALES	GERENCIAS DE ÁREA DE NACIONALES Y GG	GERENCIA
AGENCIAS REGIONALES Y PROVINCIALES	GERENCIAS DE ÁREA REGIONALES DOS Y CINCO	GERENCIA
JEFATURAS		JEFATURA
RESPONSABILIDADES		RESPONSABILIDAD
GRUPOS DE TRABAJO	SOPORTE REGIONAL/ PROVINCIAL	GRUPO DE TRABAJO

Figura 8 Estructura Organizacional por Procesos Internos



52

Figura 9 Procesos y Fases Generales de Gestión Documental de CNT EP

5.5. Descripción de la Propuesta

5.5.1. Programa a ejecutarse

Exact Synergy es un programa CRM que gestiona la relación con los clientes, aumenta las ventas y la productividad y automatiza los procesos.



Figura 10 Logotipo del Programa Exact Synergy

Exact Synergy para CRM hace desaparecer las barreras existentes entre el departamento de ventas, marketing, finanzas, soporte y cualquier otro departamento en contacto con el cliente y usuario. Exact para CRM es un producto web que ofrece una única fuente de información para toda la organización, gracias a la gestión documental y los flujos de trabajo, puede estar seguro de que todos los empleados disponen de la información necesaria para crear relaciones sostenibles con los clientes.

Ventajas del programa:

- Gestión de procesos y automatización, avisos y alertas
- Gestión documental y archivado completamente integrados
- Administración y gestión de proyectos
- Plantillas para RR. HH., ventas y otros procesos empresariales
- Integración completa con Exact para finanzas y ERP

5.5.2. Actividades a realizarse

Se debe obtener un estudio y antecedentes una vez que se decida que se va a realizar la aplicación de un programa, tanto si la idea ha sido estudiada con anticipación hacia la empresa u organización por una necesidad de mejora procesos administrativos o de gestión puesto a que es necesario realizar una serie de tareas que concluyan con un producto funcionando.

- ✓ Se deberá realizar el análisis de información de la gestión comercial del canal, con el objetivo del cumplimiento del plan de ventas y de las metas asignadas.
- ✓ Se deberá analizar la situación actual vs como genera el cumplimiento de cada proceso dentro de los DAS

Entre las actividades a ejecutarse tenemos:

Análisis de Estacionalidad: el cual permite tener una serie temporal de observaciones de una variable tomadas en varios instantes de tiempo y trabajo a realizarse.

Análisis del Mercado: el análisis de la situación, tanto a nivel interno como externo, requiere de información minucioso y amplio, ya que sentará las bases de cara al establecimiento posterior del diagnóstico de cómo le vaya a la empresa con respecto a la acentuación del programa.

Análisis de Capacidad de Gestión del Canal: Para la priorización de los procesos de la empresa debe realizar un análisis de sus capacidades, para ver en cuáles tiene ventajas competitivas y si dichas ventajas competitivas le sirven, destacando lo más factible para la misma.

A continuación, se detalla un Flujograma de Proceso estratégico en la implementación de un Programa de Gestión:

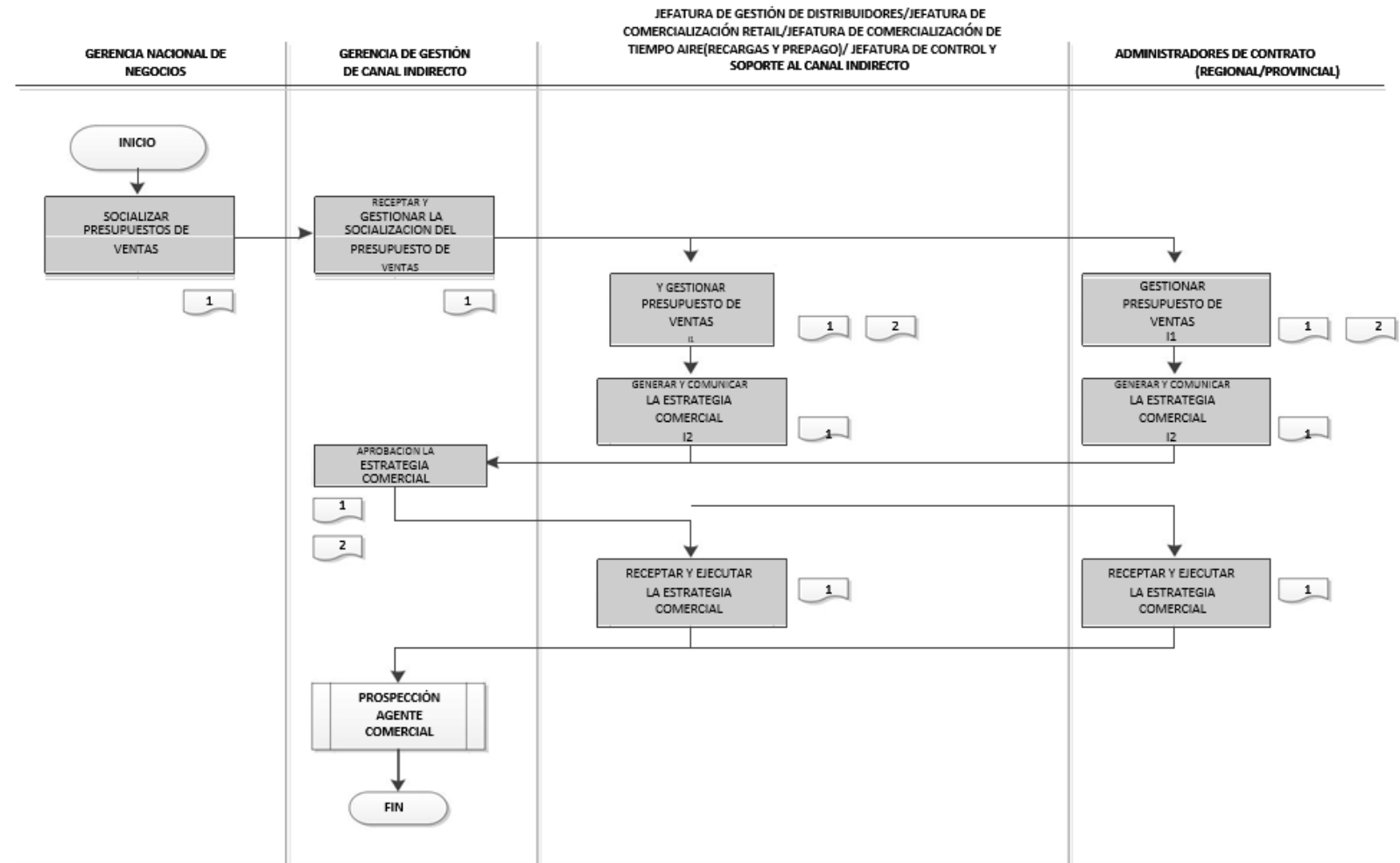


Figura 11 Proceso de Control Documental para Legalización

5.6. Recursos y Análisis Financiero

Todas las empresas que buscan crecer están determinadas por un cambio o un avance, por ende, es necesario adoptar nuevas tecnologías que la ayuden a generar más ventas, a tener más rapidez, a mejorar los procesos y a minimizar trabajo conjugando todo el trabajo una sola vez.

Este es un proceso complejo y puede pasar un tiempo de gasto antes de que el sistema sea completamente operativo y exitoso. Sin embargo, es altamente recomendable apostar por él, de forma tal que todos los procesos en los DAS (Canales Indirectos) se estandaricen y así, sea mucho más fácil la administración y otras gestiones.

Dentro de los DAS (Canales Indirectos) se establece una meta asignada para cada mes según el avance del mercado o desarrollo del Canal con respecto a sus ventas en el mismo, estas ventas están regidas por comisiones, bonos y demás gratificaciones para las ganancias del mismo.

Tabla 12 Valores Referenciales de Perdidas por Contratos No Legalizados

Valores de los Distribuidores con mayor reconocimiento en la ciudad de Guayaquil

Distribuidor	Provincia	Recepción de Cargas de Contratos	Ganancias de Cargas de Contratos	N.º de Perdida por carga de Contratos	Costo de Perdida por Carga de Contratos
CellCorp	Guayas	129	\$ 2.580,00	20	\$ 400,00
TellIntec	Guayas	283	\$ 5.660,00	50	\$ 1.000,00
Servimovil	Guayas	311	\$ 6.220,00	43	\$ 860,00
EasyNet	Guayas	210	\$ 4.200,00	53	\$ 1.060,00
Sotecmo	Guayas	283	\$ 5.660,00	28	\$ 560,00
HelpNet	Guayas	110	\$ 2.200,00	31	\$ 620,00
CallPhone	Guayas	113	\$ 2.260,00	41	\$ 820,00
Servicont	Guayas	280	\$ 5.600,00	63	\$ 1.260,00
Deloitte	Guayas	310	\$ 6.200,00	34	\$ 680,00
MasterCell	Guayas	240	\$ 4.800,00	53	\$ 1.060,00
PedroPlaza	Guayas	285	\$ 5.700,00	38	\$ 760,00
Call&Tec	Guayas	267	\$ 5.340,00	50	\$ 1.000,00
Resona	Guayas	296	\$ 5.920,00	43	\$ 860,00
Total		3117	\$ 62.340,00	547	\$ 10.940,00

Nota: Valores Referenciales*

En el cuadro anterior se presenta una tabla en la cual podemos visualizar valores referenciales de la pérdida económica del pago comisionado de los contratos por cada DAS; dentro de esta tabla tenemos:

- **Recepción de Cargas de contratos:** consiste en el número de cargas que cada Distribuidor Autorizado realiza al mes por contratos procesado dentro de los servicios fijo y móviles.
- **Ganancia de Cargas de Contratos:** cuando referenciamos a una ganancia de cargas de contratos estos valores son el resultado del valor del plan comercializado unitariamente por los contratos legalizados o en este caso los que se han vendido; a partir de este año la CNT EP ha venido trayendo un plan boom y mayormente comercializado en los canales indirectos, este plan tiene por ende un valor aproximado de pago de \$20,00 dólares por ganancia, entonces debemos de multiplicar en el área móvil y fija el número de la recepción de cargas de contratos por dicho valor del plan para obtener un resultado global muy aparte de los descuentos por chargeback o consumos especiales que tenga el DAS a descontarse.
- **N° de perdidas de Cargas de Contratos:** el numero de perdidas por cargas de contratos simboliza los contratos que no se pudieron cargar al sistema o que el sistema no alcanzó a legalizar por motivos de documentación o correcciones de activación en los sistemas. Si podemos observar estos resultados simbolizan valores que pueden llegar a ser necesarios para los DAS como parte del pago hacia los vendedores y mas aun si estos valores son representados anualmente.

5.7.Impacto

En este caso lo que se mide es la viabilidad operativa del proyecto, es decir si el mismo podrá ser incorporado a la organización sin mayores problemas y con menos rechazo.

La medición del impacto funcional está dada fundamentalmente por:

- **Cantidad de personas involucradas:** A mayor cantidad del sector más difícil se puede realizar su posterior implementación.
- **Cantidad de Procesos y Profundidad del Cambio:** En este caso se debe observar que porcentaje de procesos se cambian o modifican con el proyecto y a su vez cual es el grado variación que sufre la empresa y que puede ir de un cambio menor hasta la desaparición del proceso.

El tamaño del proyecto no es el único elemento que es generador de riesgo, pudiéndose determinar otros aspectos tales como el impacto del proyecto en el negocio, el impacto funcional y el impacto tecnológico, estos elementos que se combinan con el número de tamaño pueden considerarse como elementos potenciadores del riesgo.

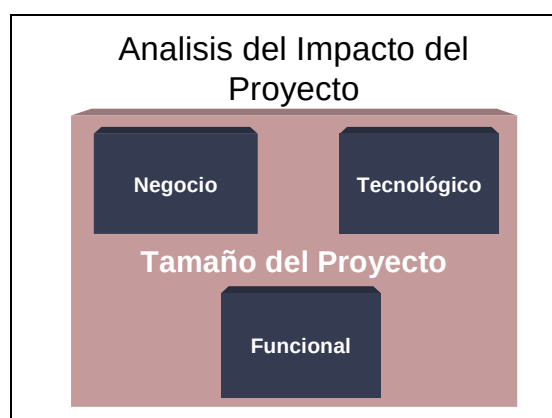


Figura 12 Cuadro de Análisis por tres variables

De acuerdo al tipo de aplicación que se adquiere esta puede ser más o menos vital para el desenvolvimiento del negocio. Es decir que si se está evaluando la adquisición de un software que permitirá la autogestión de los procesos administrativos a través de internet no hay duda que el impacto es muy importante.

Esto tiene sin duda impacto cuando se audita la fase de Análisis de Necesidades y de establecimiento de requerimientos ya que sin duda estos procesos deberán estar adecuadamente explicitados en los requerimientos para que el software que se adquiriera los respete, caso contrario deberán figurar en los requerimientos de customización del mismo.

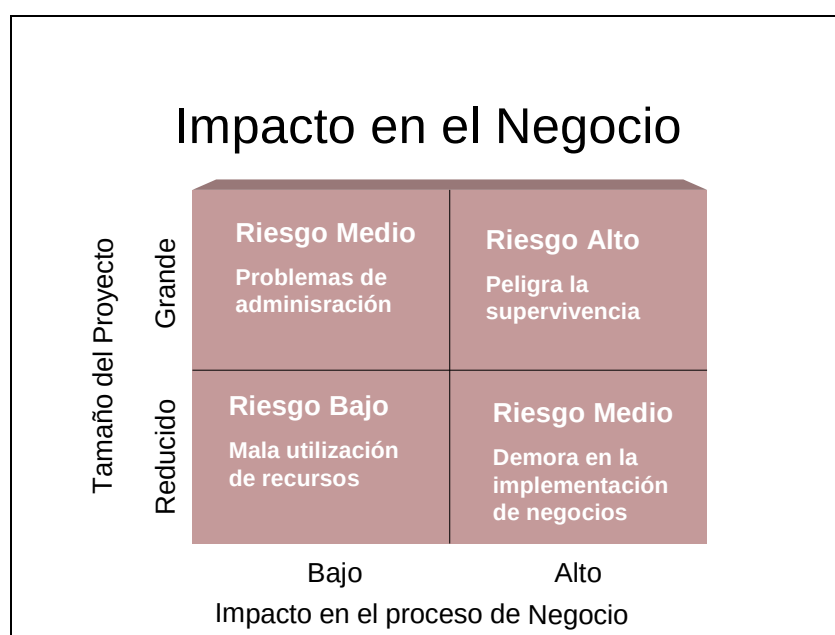


Figura 13 Cuadro de Riesgos por Análisis de Tres Variables

5.8. Cronograma

En este caso lo que se mide es la viabilidad operativa del proyecto, es decir si el mismo podrá ser incorporado a la organización sin mayores problemas. El desarrollo se llevará a cabo en base a fases con una o más interacciones en cada una de ellas. La siguiente tabla muestra una la distribución de tiempos y el número de iteraciones de cada fase (una aproximación muy preliminar).

Tabla 13 Fases de Cambios a implementarse

Fase	Nro. Iteraciones	Duración
Fase de Inicio	1	7 semanas
Fase de Instalación a Nivel General	2	4 semanas
Fase de Preparación	4	8 semanas
Fase de Uso/Adaptabilidad (Referente)	2	8 semanas

Nota: Estimación del tiempo según la implementación de la Propuesta

A continuación, se presenta una descripción de las principales fases del proyecto incluyendo solo las características de cada uno, como se ha comentado, el proceso interactivo está caracterizado por la realización en paralelo de todas las disciplinas de desarrollo a lo largo del proyecto, con lo cual la mayoría de los resultados se pueden ir desarrollando muy tempranamente en el proyecto, pero van en mayor o menor grado de acuerdo a la fase en la que se lo vaya a desarrollar. La siguiente tabla ilustra este enfoque y marca el énfasis de cada disciplina en un momento determinado del desarrollo.

Tabla 14 Viabilidad del Proyecto

Impacto en el Negocio		
Objetivo de Control	Riesgos Asociados	Verificaciones a Realizar
El proyecto se encuentra dentro del marco del plan de negocios de la empresa.	Los sistemas no responden a las necesidades del negocio.	El plan estratégico de sistemas es coordinado con el plan de negocios.
Las especificaciones establecidas contemplan los factores esenciales del negocio.	Las habilidades propias de las personas que laboran en el negocio no se encuentran apoyadas por los nuevos sistemas.	En la documentación de los requerimientos se identifican los cambios principales.
El sistema tiene la capacidad de adaptarse a nuevas reglas del negocio.	El sistema se muestra inflexible ante nuevos cambios.	Se ha previsto que el o los sistemas sean parametrizables y flexibles para adaptarse a los cambios.
Se ha medido adecuadamente el impacto del proyecto en el negocio.	El negocio se ve seriamente cuestionado ante el fracaso del proyecto de sistemas.	Se ha previsto el alcance e impacto del proyecto como así también las consecuencias del fracaso del mismo.

La etapa de la revisión es donde propiamente se verifica el proceso de adquisición del software, las revisiones realizadas en los puntos anteriores serán el indicativo de la profundidad del análisis de cada etapa. Es decir que si no se observa la utilización de una metodología y no existen controles propios o cambios con el proyecto son muestras que indican que el proceso de adquisición debe ser analizado con mayor profundidad.

5.9. Lineamientos para evaluar la Propuesta

El éxito de un programa depende directamente de la calidad de su interfaz al usuario final poco o nada puesto a que a este le importa el tipo de tecnología que se utiliza detrás de la interfaz, con protocolos, paquetes y de cómo se comporta frente a sus necesidades, pero lo que sorprende de este asunto, es la poca motivación que presentan las empresas en invertir dinero y tiempo para la evaluación y mejoramiento de sus interfaces, a esta situación se le atribuyen diferentes causas, entre ellas: el simple desconocimiento de técnicas o herramientas para ejecutar esta labor, pero en otros, consecuencia de una cultura de desarrollo anticuado centrado en la tecnología y no en el usuario y sus tareas.

La evaluación de la usabilidad del Software es un proceso que busca establecer una medida confiable de la facilidad con que los usuarios interactúan con un sistema. Por tanto, la finalidad perseguida en la elaboración de una guía de evaluación es brindar herramientas para facilitar el desarrollo de una cultura de evaluación de la usabilidad software. Es pertinente en el desarrollo software, y en general de todo proceso, una cultura que evalúe; incorporando a la evaluación como una práctica cotidiana de todos los integrantes del proceso de desarrollo.

Tabla 15 Lineamientos del Proyecto

Mejoramiento en la calidad de los procesos:	Derivada de una cultura de desarrollo organizada y consciente de la importancia de la evaluación y Control del Software.
Mejoramiento en la calidad en los productos:	Validación consciente y temprana de los diferentes módulos que conforman el sistema.
Manejo eficiencia de los recursos tiempo y dinero:	Consecuencia derivada de la corrección temprana de fallas.
Posibilidad de reproducir éxitos en otros proyectos:	Cada módulo desarrollado se convierte en una fuente confiable de código reutilizable, además de evolucionar a procedimientos ágiles y óptimos para la evaluación del sistema.
Dominación de los riesgos del proceso:	Entre más rápido se detecten fallas, las estrategias de contingencia de riesgos serán más efectivas.
Confianza y satisfacción del cliente:	La validación conjunta con el usuario, evita sorpresas desagradables en etapas críticas del desarrollo.

Art. 7 de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública - LOTAIP				
Literal a4) Las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos				
No.	Descripción de la unidad	Objetivo de la unidad	Indicador	Meta cuantificable (trimestral)
1	Gerencia General Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNTEP	1. Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa. 2. Incrementar el acceso de los ciudadanos a la banda ancha y tecnología de la información y comunicación, tomando en cuenta la planificación territorial. 3. Incrementar la participación de la CNT como principal proveedor de telecomunicaciones en el Sector Público. 4. Mantener la sostenibilidad financiera de la empresa en el largo plazo.	Número de servicios de telefonía fija (*)	2.064.642
			Número de servicios de banda ancha fija(**)	903.799
			Número de servicios de telefonía móvil (***)	1.466.163
			Número de servicios de internet móvil (***)	1.048.643
			Número de servicios de Televisión por Suscripción (DTH) (***)	373.273
			LINK PARA DESCARGAR EL REPORTE DE GOBIERNO POR RESULTADOS (GPR)	
FECHA ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			30/04/2017	
PERIODICIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN:			MENSUAL	
UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN - LITERAL a4):			GERENCIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN EMPRESARIAL	
RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN DEL LITERAL a4):			ING. FERNANDO ALBUJA	
CORREO ELECTRÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			fernando.albuja@cnt.gob.ec	
NÚMERO TELEFÓNICO DEL O LA RESPONSABLE DE LA UNIDAD POSEEDORA DE LA INFORMACIÓN:			(02) 3731-700 EXTENSIÓN 23403	

Fuente: (*) Estadística ARCOTEL
datos con corte a Mar
2017 (**) Estadística
ARCOTEL datos con corte
a Dic 2016
(**) Sistema de Información Gerencial (SIG) - con corte a Mar 2017

Figura 14 Cuadro Referencial sobre las Leyes del Sistema Operativo CNT EP

Tabla 16 Valores referenciales de las ventas implementando el Programa Propuesto

Distribuidor	Recepción de Cargas de Contratos	Ganancias de Cargas de Contratos	N° de Perdida por carga de Contratos	Costo de Perdida por Carga de Contratos	Implementación del Software a nivel Operativo (Fijo)	Implementación del Software a nivel Operativo (variable)	Ganancia del contrato por Carga Operativa (Software)
CellCorp	129	\$ 2.580,00	20	\$ 400,00	500	300	\$ 16.000,00
TellIntec	283	\$ 5.660,00	50	\$ 1.000,00	500	300	\$ 16.000,00
Servimovil	311	\$ 6.220,00	43	\$ 860,00	500	300	\$ 16.000,00
EasyNet	210	\$ 4.200,00	53	\$ 1.060,00	500	300	\$ 16.000,00
Sotecmo	283	\$ 5.660,00	28	\$ 560,00	500	300	\$ 16.000,00
HelpNet	110	\$ 2.200,00	31	\$ 620,00	500	300	\$ 16.000,00
CallPhone	113	\$ 2.260,00	41	\$ 820,00	500	300	\$ 16.000,00
Servicont	280	\$ 5.600,00	63	\$ 1.260,00	500	300	\$ 16.000,00
Deloitte	310	\$ 6.200,00	34	\$ 680,00	500	300	\$ 16.000,00
MasterCell	240	\$ 4.800,00	53	\$ 1.060,00	500	300	\$ 16.000,00
PedroPlaza	285	\$ 5.700,00	38	\$ 760,00	500	300	\$ 16.000,00
Call&Tec	267	\$ 5.340,00	50	\$ 1.000,00	500	300	\$ 16.000,00
Resona	296	\$ 5.920,00	43	\$ 860,00	500	300	\$ 16.000,00
TOTALES	3117	\$ 62.340,00	547	\$ 10.940,00			\$ 208.000,00

Nota: Una vez implementado el programa, podemos visualizar la ganancia de los mismos

El cuadro anterior esta relacionado con el anterior cuadro expuesto y explicado de los valores referenciales de las cargas de contratos con la diferencia de las siguientes variables:

- **Programas de la CNT EP:** la empresa maneja programas que limitan la carga de contratos al mes en los canales indirectos, estos programas son antiguos y tienen la falla de acomodarse a la empresa cuando debería de ser lo contrario esto quiere decir que la empresa debe acomodar al programa conforme a sus necesidades y ventajas. La carga de contratos es la ventaja principal, ya que el resultado de los mismos será la ganancia del DAS y a su vez el pago hacia los vendedores, pero como se mencionó los programas limitan esa carga.
- **Software a nivel Móvil:** en lo que respecta los servicios móviles la CNT EP establece un programa que no presenta fallas comunes o seguidas, este programa se puede adaptar y actualizar de manera rápida y según la implementación del Software Exact Synergy este permitirá cargar hasta 500 contratos por mes si es que el distribuidor realiza dichas ventas y las tramita lo más rápido posible en la etapa de portabilidades o líneas nuevas.
- **Software a nivel Fijo:** al contrario del servicio móvil, el servicio del sistema fijo maneja un programa el cual presenta fallas a nivel general en todos los sentidos, se podría decir que es el programa rojo o de pérdida en la empresa ya que este no tiene una hora determinada para presentar dichas fallas y reacciona después de horas; este programa si se puede adaptar al software que se pretende implementar con la única excepción que permite cargar menos contratos que la móvil por dichas fallas ya que debemos de recordar que aunque se quiera implementar la plataforma como propuesta esta sigue enlazada con los sistemas por mejoramiento más no por el cambio de los mismos.

Conclusión

- Es muy importante conocer y prepararse en el manejo de la gestión documental de una empresa, localidad o comercial puesto a que de esta preparación va a depender el avance y ganancia de dicha empresa.
- Prepararse para el cambio en todos los niveles de tipo organizacional conlleva a la empresa a un incremento de eficacia y eficiencia hacia los trabajadores de tal modo que en ambas partes exista el termino ganar – ganar y se esperen los resultados positivos de los mismos
- La aplicación de nuevos programas o software que necesite la empresa para el avance tecnológico de la misma debe de ser estudiado constantemente para evitar distorsiones o perdidas a lo largo del tiempo, no se debe de dejar el estudio puesto a que este puede arrojar información relevante hacia la empresa
- Con la aplicación de la plataforma tecnológica expuesta se logra reducir gastos operacionales evidenciando una mejora del 73.50% lo cual es muy satisfactorio ya que ratifica la efectividad de las soluciones implementadas para mejorar el proceso y plataformas.
- Las mejoras incorporadas apoyan el cumplimiento de la misión Empresarial, y cada uno de los valores Empresariales: trabajo en equipo, integridad, compromiso con el servicio, cumplimiento de objetivos empresariales y responsabilidad social

Recomendación

- Se recomienda que los Distribuidores como parte de la empresa CNT EP acepten de manera positiva el cambio a nivel tecnológico para la mejora de gestiones en dicha área afectada y este no sea rechazado.
- Medir constantemente los indicadores de gestión de cada Distribuidor Autorizado por parte de la empresa CNT EP para descubrir falencias o molestias que estén presentando
- Mantener la coordinación para el retiro (si es necesario) de programas que ya conllevan falencias y deben de ser actualizados para evitar futuros reclamos e inconvenientes de tipo administrativo.
- En futuras investigaciones se recomienda analizar las actividades relacionadas con el servicio móvil por la tendencia actual de las telecomunicaciones, por lo tanto solo la orientación al servicio eficiente, eficaz y de calidad le permitirá ir creciendo y captando mercado.
- Crear una cultura organizacional de mejora continua en los procesos de gestión para que este sea cada vez más eficiente, eficaz y efectivo.

Bibliografía

- Agencia de Regulacion y Control de Telecomunicaciones. (2015). *Control de Telecomunicaciones*. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/06/Resoluci%C3%B3n-003-03-ARCOTEL-2015.pdf>
- Ale, F. L. (2015). *Merca2.0*. Obtenido de <https://www.merca20.com/que-es-la-identidad-corporativa/>
- Ante, D. (2017). *Tracklink* . Obtenido de <https://www.tracklink.com.ec/blog/avances-tecnologicos-transformaran-empresas/>
- Appa, N. (2018). *Normas Appa*. Obtenido de <http://normasapa.net/marco-teorico/>
- ARCOTEL. (2018). *Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*. Obtenido de <http://www.arcotel.gob.ec/la-arcotel/>
- Asamblea Nacional . (2015). *Registro de la Ley de Telecomunicaciones* . Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/05/Ley-Organica-de-Telecomunicaciones.pdf>
- Asociación de Marketing Directo y Digital de Chile. (2017). *AMDD*. Obtenido de <http://amddchile.com/el-futuro-de-la-tecnologia-en-las-empresas/>
- AulaVirtual. (2017). *Formacion del Profesorado* . Obtenido de <https://educacionadistancia.juntadeandalucia.es/profesorado/autoformacion/mod/book/view.php?id=3848&chapterid=3138>

Canaan, R. (2017). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/tipos-metodos-de-investigacion/>

CESDE. (2017). <https://www.cesde.edu.co/>. Obtenido de <http://biblioteca.iplacex.cl/RCA/Tipos%20de%20canales%20de%20distribuci%C3%B3n%20e%20intermediarios.pdf>

Civil, R. (2014). *Direccion General del Registro Civil*. Obtenido de <https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/01/este-es-24-Plan-Nacional-para-el-Buen-Vivir.pdf>

CONATEL. (2018). *Telecomunicaciones*. Obtenido de <http://www.conatel.gob.ve/espectro-radioelectrico/>

Coppiano, A. O. (2014). *Desarrollo de un modelo de liquidez de una empresa*. Ecuador : Creative Commons .

Corporacion Nacional de Telecomunicaciones . (2018). *Home CNT*. Obtenido de <https://www.cnt.gob.ec/>

Corral, A. (2015). *DOKUTEKANA* . Obtenido de <https://archivisticafacil.wordpress.com/2015/03/02/que-es-el-analisis-documental/>

Debitoor. (2018). *Cliente* . Obtenido de <https://debitoor.es/glosario/cliente>

Domínguez, I. L. (2017). *Enciclopedia Financiera* . Obtenido de <https://www.encyclopediafinanciera.com/diccionario/empresa-publica.html>

Economia Simple . (2016). *Cultura Organizacional* . Obtenido de
<https://www.economiasimple.net/glosario/cultura-organizacional>

EconomiaSimple. (2016). *Mercado* . Obtenido de
<https://www.economiasimple.net/glosario/mercado>

EmprendePyme. (2016). *Recursos Humanos* . Obtenido de <https://www.emprendepyme.net/la-comunicacion-interna-en-la-empresa.html>

Enciclopedia de Empresas . (2018). *Canales de Distribución* . Obtenido de
<https://es.shopify.com/enciclopedia/canales-de-distribucion>

Exact Synergy . (2018). *Exact Synergy* . Obtenido de
<https://www.exact.com/es/software/tecnologia/exact-synergy/>

Exact Synergy. (2018). *CRM*. Obtenido de <https://www.exact.com/es/software/gracias/exact-synergy/>

Fierens, A. (2016). *Cátedra Cosgaya* . Obtenido de
<http://www.catedracosgaya.com.ar/tipoblog/2016/que-es-un-sistema/>

Fonseca, R. Z. (2013). *Propuestas Metodologicas*. En M. Pinto. Universidad de Granada.

Garcia, P. D. (2014). *Impacto de las nuevas tecnologías en el comportamiento de los consumidores*. Obtenido de Building Talent :
<https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:lZuIsleI4I0J:https://www.il3.ub.>

edu/blog/impacto-de-las-nuevas-tecnologias-en-el-comportamiento-de-los-consumidores/+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ec

Gómez Arias, Villasís Kever, & Miranda Novales. (2016). *Revista Alergia México* . Obtenido de <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>

Gomez, I. (2016). *ISO 9001* . Obtenido de <http://hederaconsultores.blogspot.com/2011/06/control-de-documentos-segun-iso.html>

Isotools . (2018). *Software de Gestion por Procesos* . Obtenido de <https://www.isotools.org/soluciones/procesos/gestion-por-procesos/>

Jervis, T. M. (2017). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

Legislativo, S. (2008). *Ministerio de Telecomunicaciones* . Obtenido de Constitucion de la Republica del Ecuador: <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/NORMAS-CONSTITUCIONALES.pdf>

Martinez, C. (2017). *Lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/observacion-directa/>

Nieszawski, S. (2017). *Linked In* . Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/el-dilema-del-analista-comercial-sebastian-nieszawski>

OBS Businees School . (2018). *OBS* . Obtenido de <https://www.obs-edu.com/int/blog-investigacion/sistemas/software-de-aplicacion-definicion-y-caracteristicas>

Programa de Apoyo a la Comunicacion Academica . (2016). *Cómo elaborar un marco conceptual*. Obtenido de <http://comunicacionacademica.uc.cl/que-es-prac>

QuestionPro. (2018). *QuestionPro*. Obtenido de <https://www.questionpro.com/es/encuesta.html>

Quirós, T. B. (2016). *Legal Today* . Obtenido de <http://www.legaltoday.com/blogs/transversal/blog-administracion-publica/que-es-la-informacion-publica>

RedCompu. (2017). *Diseño de Redes*. Obtenido de <http://www.redcomputsa.com/disenio-de-redes/>

Ruteros, A. (2016). *La Nueva Ruta del Empleo* . Obtenido de <http://www.lanuevarutadelempleo.com/Noticias/que-es-la-intranet>

Sobejano, J. (2013). *Grandes Pymes* . Obtenido de <http://www.grandespymes.com.ar/2012/09/25/lecciones-para-emprendedores-actividades-clave/>

Telecomunicaciones, M. d. (2017). *LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES*. Obtenido de <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/entro-en-vigencia-la-ley-organica-de-telecomunicaciones-en-beneficio-de-los-ciudadanos/>

Universidad de Cantabria. (2017). *Open Course Ware* . Obtenido de <https://ocw.unican.es/mod/page/view.php?id=793>

Vallar, M. (s.f.). *Ministerio de Educacion*. Obtenido de <https://educacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2017/03/Guia-Methodologica-para-la-Construccion-Participativa-del-Proyecto-Educativo-Institucional.pdf>

Vicente, L. C. (2016). *Tecnologia Grupo SCA*. Obtenido de

<http://tecnologia.gruposca.com/diferencia-help-desk-y-service-desk/>

Vila, D. (2015). Buen Conocer . En X. Barandiaran. IAEN.

Vivir, P. N. (2018). *Objetivos del Buen Vivir*. Obtenido de

<http://www.buenvivir.gob.ec/inicio;jsessionid=672A1054CBB37E05918A38E9ADE3DE>
DF

YACHAY. (2017). *Ecuador ama la vida*. Obtenido de <http://www.yachay.gob.ec/estudio-de-factibilidad/>

Apéndices

Apéndice N° 1: Encuesta Realizada



Universidad de Guayaquil
Facultad de Ciencias Administrativas
Carrera de Ingeniería Comercial
Encuesta sobre Proceso/Control Documental CNT EP

Nota: Estimados, esta encuesta a realizarse está dirigida hacia las personas que laboran en el Área de Control Documental de los Canales Indirectos de Distribución de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, se requiere sus respuestas para el estudio de un caso particular a tratarse.

1. A lo largo del proceso documental dentro del DAS (Canales Indirectos) ¿Considera usted que el proceso de revisión de los contratos interviene con las metas asignadas al Distribuidor Autorizado?
2. ¿Usted cree que el Soporte Operativo Interno de CNT le ha causado inconvenientes o problemas al momento de las legalizaciones en los Contratos Móviles/Fijos?
3. ¿A qué atribuye o aumenta la asignación de metas de los Distribuidores Autorizados (DAS)?
4. ¿Considera usted que la revisión y análisis que realiza el Departamento de Control Documental Central Asignado de los contratos móviles y fijos en los Canales Indirectos puede incidir en el cumplimiento de metas de los distribuidores de la zona?
5. Su percepción hacia el sistema operativo de la administración y gestión de procesos operativos del canal indirecto es:
6. ¿Qué factores usted considera como atraso, atasco o complicación al momento de finalizar el mes en el distribuidor autorizado (DAS) con respecto al cumplimiento de metas asignadas?
7. El canal de comunicación que se utiliza entre el Departamento de Control Documental Central Asignado hacia usted/es:
8. Considera usted que el distribuidor autorizado (DAS) requiere mayor soporte en el/las áreas(s) de:
9. ¿De qué manera considera la revisión de la Bandeja de Control Documental a lo largo del mes?
10. Entre las siguientes opciones ¿Cuál considera como mejora al Canal Indirecto (CI) de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Empresa Pública (CNT EP) tanto de la gestión interna u operativa hacia los (DAS)?

Apéndice N° 2:

Carta de permiso para el estudio del Caso Presentado

Apéndice N° 3:
Folleto de Referencia Exact Synergy