



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**“EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA
EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA.
LTDA”**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN
DEL TÍTULO DE INGENIERA
COMERCIAL**

AUTORAS:

**MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA**

DIRECTORA:

MG. XIMENA PERALTA VALLEJO

CUENCA, MAYO 2013



RESUMEN

El presente trabajo investigativo está orientado a la medición del nivel de satisfacción de los clientes de la empresa Tecnología Redes & Comunicaciones Cesacel Cía. Ltda. Con el propósito de mejorar tanto la calidad de servicio al cliente como el servicio de internet que brinda la empresa. Los resultados obtenidos en la investigación permitirán gestionar sus actividades con mayor eficiencia y saber si se cumplen con los parámetros establecidos por el organismo de control que es la Superintendencia de Telecomunicaciones y así poder alcanzar los objetivos y metas establecidos por la empresa.

Para alcanzar la satisfacción de los clientes, la empresa tienen que evaluar qué tan satisfechos se encuentran los clientes con el servicio, es por esto que se requiere un estudio minucioso y fiable, para que la información obtenida permita identificar cuáles son los puntos fuertes y los puntos débiles referentes al servicio que brinda la empresa.

La implementación de un plan de mejora, le va a permitir a la empresa mejorar sus procesos internos para ofrecer un servicio de calidad, con esto lograr la fidelización de sus clientes y por ende mayores ganancias para la empresa.

PALABRAS CLAVES: calidad de servicios, satisfacción del cliente, estrategias de servicios.



ABSTRACT

This research work is aimed at measuring the level of satisfaction of the customers of the company Networks & Communications Technology Co. Cesacel. Ltd. In order to improve both the quality of customer service as the internet service offered by the company. The results of the investigation to manage their activities more efficiently and whether they meet the parameters set by the control body is the Telecommunications and thus to achieve the objectives and targets set by the company.

To achieve customer satisfaction, the company must evaluate how satisfied customers are with the service, which is why it requires careful study and reliable, so that the information obtained to identify what are the strengths and weaknesses relating to the service provided by the company.

The implementation of an improvement plan, will allow the company to improve its internal processes to provide a quality service, with this achieving customer loyalty and thus higher profits for the company.

KEY WORDS: quality of service, customer satisfaction, service strategies.



INDICE

	Pág.
CAPÍTULO I	
1. ASPECTOS GENERALES DE LA EMPRESA CESACEL CIA LTDA	
1.1. Descripción de la Empresa.....	17
1.2. Reseña Histórica de la Empresa.....	19
1.3. Fundamentación Legal.....	19
1.4. Misión.....	20
1.5. Visión.....	20
1.6. Valores de la Empresa.....	21
1.7. Mercado Objetivo.....	21
1.8. Estructura Organizacional de la Empresa.....	22
1.9. Descripción de Responsabilidades y Funciones.....	23
1.10. Matriz FODA.....	25
CAPÍTULO II	
2.1. MARCO TEORICO	
2.1.1. Concepto de Evaluación.....	26
2.1.2. Investigación de Mercados.....	27
2.1.3. Servicio.....	31
2.1.4. Diseño de la Investigación.....	34
2.1.5. Tipo de Investigación.....	36
2.1.6. Muestra.....	40
CAPÍTULO III	
3. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA LTDA	
3.1. Diagnostico.....	43
3.2. Evaluación del Nivel de Satisfacción del Cliente.....	53



CAPÍTULO IV

4 PREPARACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados.....	68
4.2. Interpretación de Resultados.....	69
4.3. Propuesta de Mejoramiento.....	72
4.3.1. Objetivos.....	72
4.3.2. Matriz de Mejora.....	74
CONCLUSIONES.....	75
RECOMENDACIONES.....	76
BIBLIOGRAFÍA.....	77
ANEXOS.....	78

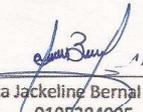


UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Mónica Jackeline Bernal Morocho autora de la tesis "EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 28 de junio de 2013


Mónica Jackeline Bernal Morocho
0105284905

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Carmen Verónica Quezada Ochoa, autora de la tesis "EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 28 de junio de 2013

Carmen Verónica Quezada Ochoa
0105000061

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA
Fundada en 1867

Yo, Mónica Jackeline Bernal Morocho, autora de la tesis "EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA", certifico que todas las ideas, opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor/a.

Cuenca, 28 de junio de 2013


Mónica Jackeline Bernal Morocho
0105284905

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316
e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103
Cuenca - Ecuador



UNIVERSIDAD DE CUENCA

Fundada en 1867

Yo, Carmen Verónica Quezada Ochoa autora de la tesis "EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Ingeniera Comercial El uso que la Universidad de Cuenca hiciere de este trabajo, no implicará afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor.

Cuenca, 28 de junio de 2013

Carmen Verónica Quezada Ochoa
0105000061

Cuenca Patrimonio Cultural de la Humanidad. Resolución de la UNESCO del 1 de diciembre de 1999

Av. 12 de Abril, Ciudadela Universitaria, Teléfono: 405 1000, Ext.: 1311, 1312, 1316

e-mail cdjbv@ucuenca.edu.ec casilla No. 1103

Cuenca - Ecuador



DEDICATORIA

A Dios por tantas bendiciones y oportunidades, debido a que sin él no somos nada ni nadie.

Todo el esfuerzo y la lucha constante se la debo a mis padres, en especial a mi mamita Anita que ha sido más que un apoyo incondicional, lo que me ha permitido alcanzar todas y cada una de mis metas.

A mi esposo Daniel, por su comprensión, apoyo y confianza día a día a pesar de las dificultades que se hayan presentado, siempre ha estado conmigo dándome cada día su amor.

A mi hija Sofía, que cambio mi vida, la razón por la cual día a día me levanto para seguir adelante y velar para que en un futuro sea una persona de bien.

A toda mi familia, que de alguna manera u otra me dieron su apoyo, solidaridad y confianza incondicional.

Mónica Bernal M.



AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios y a todas y cada una de las personas que nos colaboraron para la realización de este trabajo de investigación, en especial a la Ing. Ximena Peralta directora de tesis quien nos orientó y nos ayudó para poder llevar a cabo este trabajo, además al Ing. Noé Crespo quien nos colaboró entregándonos toda la información necesaria, a los técnicos de la empresa quienes nos indicaron en qué consisten el servicio de internet que brinda la empresa Cesacel Cía. Ltda.

A mi compañera y amiga Verónica Quezada por compartir sus experiencias y conocimientos para llevar cabo este trabajo de investigación.

A toda mi familia, en especial a mis padres, esposo e hija.

Mónica Bernal M.



DEDICATORIA

A mi Dios Jehová por todas las bendiciones que me ha dado y por permitirme vivir un día más para cumplir cada una de mis metas planteadas a pesar de todos mis errores y de la falta de tiempo en dedicarte a ti.

A una persona muy especial que me acompañó mucho tiempo de mi vida que con su inmenso cariño y sus consejos me incentivó a cumplir mis metas y a pesar de su ausencia la tengo presente y la echo de menos en cada momento a mi querida abuela mamita Elvira (+).

Para mis padres Marcelo y Lidia por su interminable apoyo, por su amor, por sus enseñanzas por su eterna paciencia y perdón ante mis constantes errores.

A los dos amores de vida a mi esposo Walter y mi hijo Paul por el gran amor que me han demostrado por apoyarme en cada momento, por formar parte de mi vida y de esta hermosa familia que hemos construido.



Para mis hermanos que son mis eternos y mejores amigos que nunca me han fallado que siempre han estado junto a mí en las buenas y en las malas pero siempre apoyándonos y sacándonos una sonrisa en momentos difíciles y de dolor.

Verónica Quezada O.



AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Jehová Dios y a cada una de las personas que nos colaboraron para la realización de este trabajo de investigación, al Ing. Noé Crespo quien nos colaboró entregándonos toda la información necesaria. A la Ing. Ximena Peralta por apoyarnos en la realización de esta investigación.

A mi compañera de clase y querida amiga Mónica Bernal un apoyo fundamental para llevar cabo este trabajo de investigación.

A mi esposo e hijo por ser la razón de vida para seguir adelante a pesar de todas las dificultades.

Verónica Quezada O.



INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción del cliente de la empresa Tecnología Redes & Comunicaciones Cesacel Cía. Ltda., empresa que tiene ya ocho años en el mercado de las telecomunicaciones, esta empresa se dedica básicamente a proveer servicios de internet banda ancha.

En el capítulo I se expone los antecedentes generales de la empresa, como descripción de la empresa, reseña histórica, fundamentación legal, misión, visión, valores, mercado objetivo, estructura organizacional y un análisis interno y externo mediante el FODA.

En el capítulo II se expone la fundamentación teórica o marco conceptual en base al cual se sustentará el trabajo de investigación.

En el capítulo III se expone la evaluación del nivel de satisfacción del cliente en la cual, se diseñaron cuestionarios, que proporcionó la información necesaria, la misma que fue procesada y de esta manera se pudo analizarla mediante el uso de gráficos estadísticos qué tan satisfechos están los clientes con el servicio de internet y con la atención brindada. De esta manera se pudo determinar cuáles son los factores que inciden en el nivel de satisfacción de los clientes, se utilizó la escala de Likert, que va del uno al cinco, en donde si los resultados obtenidos eran mayor o igual a 3 se consideran como aceptable.

En el capítulo IV comprende el análisis de resultados y una propuesta de mejoramiento para la empresa Cesacel Cía.Ltda., en base al desarrollo de estrategias que permitan mejorar los procesos internos de la empresa.

El servicio de internet brinda muchos beneficios a los clientes de la empresa CESACEL CIA LTDA, ya que posee diversos planes con diferentes tarifas y



velocidades, ofreciendo al cliente la posibilidad de escoger el que más le convenga o el que sea de su preferencia, esto va a favorecer a aquella parte de la población que procura controlar el gasto en su presupuesto.

Después de una evaluación a los clientes ponemos a consideración de la empresa realizar una capacitación permanente a sus empleados, debido a que la tecnología está cambiando constantemente, además seguimiento a los clientes que reportan fallas, reclamos y quejas tanto con el servicio como con la atención, también realizar revisiones periódicas y mantenimiento a sus instalaciones para disminuir los reclamos o quejas de sus clientes. Estudiar la posibilidad de atender con mayor eficiencia a los reportes que efectúen los usuarios del servicio, esto va a permitir a la empresa disminuir los tiempos empleados en la reparación de averías, realizar estudios de mercado periódicos, que le permitan a la empresa determinar cuáles son las expectativas, gustos y necesidades de los clientes, con el fin de alcanzar su satisfacción a través del ofrecimiento de un servicio adaptado a sus necesidades.



CAPITULO I

1. ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción de la Empresa

La Empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL CIA. LTDA., es una organización de tipo comercial, que se dedica a la prestación de servicios de telecomunicaciones siendo su principal actividad la de proveedor de servicios de internet banda ancha en las provincias del Azuay y del Cañar, actualmente se encuentra ubicada en la calle Domingo Sarmiento y José Martí, ciudadela Andalucía perteneciente a la parroquia de Monay de la Ciudad de Cuenca, Provincia del Azuay. La empresa actualmente tiene veinte y tres empleados los mismos que están distribuidos en su oficina matriz y una sucursal. Además de ser proveedor de internet banda ancha también realiza la instalación, mantenimiento y reparación de estaciones de telecomunicaciones.

La empresa ofrece al mercado planes de internet corporativo y residencial, los mismos que tienen una comprensión de cuatro a uno para los corporativos y de seis a uno para los residenciales, entregando a los clientes corporativos un IP pública. Los planes que maneja actualmente la empresa son los siguientes:

PLANES CORPORATIVOS			PLANES RESIDENCIALES		
PLAN	VELOCIDAD	COMPARTICION	PLAN	VELOCIDAD	COMPARTICION
PLAN 1	500 Kbps	4:1	PLAN 1	700 Kbps	6:1
PLAN 2	750 Kbps	4:1	PLAN 2	1 Mbps	6:1
PLAN 3	1024 Kbps	4:1	PLAN 3	1,2 Mbps	6:1
			PLAN 4	1,4 Mbs	6:1

Tabla 01: Planes de Internet

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Lda.

Autoras: Mónica Bernal y Verónica Quezada



La empresa actualmente brinda su servicio en Santa Isabel, Nabón, Girón, San Fernando, Azogues, Tarqui y Biblián. La empresa tiene su propia infraestructura que está compuesta por el nodo de Simbala, el nodo del Calvario, nodo de la Jarata y el nodo de Abuga.

La empresa desea lograr un posicionamiento en el mercado, es por este motivo que trata de estar pendiente de los problemas que se puedan presentar con sus clientes y dar solución en el menor tiempo posible, ofreciendo un servicio de calidad que permita que los clientes satisfagan sus necesidades y por ende se sientan satisfechos con el servicio proporcionado por la empresa.

Actualmente la Empresa CESACEL está controlada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL) que es un organismo técnico de control con el fin de verificar los parámetros de calidad con los que se brinda el Servicio de Internet.

La Superintendencia de Telecomunicaciones en el cumplimiento a lo dispuesto en Resolución 216-09-CONATEL-09, referente a los Parámetros determina que se debe dar cumplimiento a lo siguiente:

PARAMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISION DEL SERVICIO DE VALOR AGRAGADO DE INTERNET		
NUMERO	CODIGO	PARAMETRO
1	4,1	Relación con el cliente
2	4,2	Porcentaje de reclamos generales procedentes
3	4,3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales
4	4,4	Porcentaje de reclamos de facturación
5	4,5	Tiempo promedio de averías efectivas
6	4,6	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente

Tabla 02: Parámetros de Calidad con los que se Brinda el Servicio de Internet.
Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL)



1.2 Reseña Histórica de la Empresa

La Empresa Tecnología Redes & Comunicaciones Cía. Ltda., fue fundada en el mes de Enero de 2005, con la participación inicial de cuatro socios, siendo estos el Ing. Noé Crespo, Ing. Juan Celleri, Ing. Claudio Sanmartín y el Ing. Patricio Crespo. Inicialmente la empresa empezó ofreciendo servicio de internet en el cantón Azogues, empezando con alrededor de cinco clientes, debido a la aceptación en el mercado fue creciendo y expandiéndose a otros cantones, actualmente maneja una cartera de 771 clientes tanto en la provincia del Azuay como en la provincia del Cañar. Le empresa tiene actualmente en el mercado ocho años de vida, su principal meta es llegar a cubrir todos los cantones del Austro del País, actualmente ha tenido una buena aceptación en el mercado, debido a que hoy en día todas las personas tienen la necesidad de estar al día en el ámbito de la tecnología.

1.3 Fundamentación Legal:

La empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL CIA. LTDA., se encuentra legalmente constituida mediante resolución No. 05-C-DIC-108, con fecha 26 de enero del 2005, emitida por la Superintendencia de Compañías de Cuenca, el 31 de enero de 2005; resolución inscrita juntamente con la escritura pública de constitución en el Registro Mercantil del Cantón Cuenca, con fecha 10 de febrero del 2005.

En el expediente No. 33261 de la Superintendencia de compañías se detalla el total de socios / accionistas registrados, siendo estos los siguientes:



No.	Identificacion	Nombre	Nacionalidad	Tipo Inversion	Capital
1	0301393120	Celleri Olivo Juan Carlos	Ecuador	Nacional	100,00
2	0301337168	Crespo González Noé Oswaldo	Ecuador	Nacional	100,00
3	0301978219	Crespo González Patricio Marcelo	Ecuador	Nacional	100,00
4	0301464616	Sanmartin González Claudio Francisco	Ecuador	Nacional	100,00
				TOTAL \$	400,00

Tabla 03: Detalle de Socios

Fuente: Superintendencia de Compañías

Expediente: 3361

1.4 Misión

“Brindar servicios de internet banda ancha, adecuados a las necesidades de los clientes, en forma eficiente, de calidad, a precios competitivos y que contribuyan al bienestar de los ciudadanos, al desarrollo de la cultura y la producción del país”¹.

1.5 Visión

“Establecerse como el mayor y más completo proveedor de Internet, buscando la excelencia en la provisión de la comunicación de video, voz y datos, a través del uso de la mejor tecnología en telecomunicaciones, rigiéndonos en estándares internacionales de calidad y la preparación continúa de nuestro talento humano, en beneficio de la comunidad, el cliente y empresa”².

¹ Realizado por el Ing. Noé Crespo González. Gerente de la Empresa Cesacel Cía. Ltda.

² Realizado por el Ing. Noé Crespo González. Gerente de la Empresa Cesacel Cía. Ltda.



1.6 Valores de la Empresa³

“Excelencia en el logro de Objetivos: Es un valor trascendental que demanda calidad, empeño y esfuerzo para lograr los resultados exitosamente, esto conlleva a la excelencia en el trabajo diario, alcanzando los niveles de calidad requerido por nuestros clientes y lograr el reconocimiento de las personas y/o empresas a las que brindamos nuestro servicio.”

“Honestidad: Este valor tiene que ver con la rectitud, honorabilidad, respeto y modestia que debemos revelar todos quienes conformamos Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL Cía. Ltda.”

“Puntualidad: Se refiere al cumplimiento oportuno de cada uno de los requerimientos solicitados por nuestros clientes.”

“Compromiso: Con nuestros clientes, al brindarle un servicio de calidad, con el medio ambiente, respetando y cumpliendo las normas establecidas para el cuidado de este y con la sociedad, al brindar estabilidad a cada una de las familias de nuestro personal.”

“Innovación: Generar valor agregado en el servicio que ofrecemos, mediante de la mejora continua de nuestros métodos de trabajo”.

“Comunicación: Efectiva y constante, entre todos los miembros de la empresa, así como con nuestros clientes y proveedores.”

“Coherencia: Entre todo aquello que nos comprometemos con nuestros clientes y lo que generamos como trabajo.”

1.7 Mercado Objetivo

La Empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL Cía. Ltda., actualmente enfoca sus actividades en un segmento de mercado conformado por personas naturales y jurídicas,

³ Realizado por el Ing. Noé Crespo González. Gerente de la Empresa Cesacel Cía. Ltda.

pertenecientes al Austro del País, una vez que se logre un posicionamiento en este mercado, tiene como siguiente meta llegar a cubrir toda la Región Sierra y Oriente del país.

Actualmente la empresa ofrece sus servicios de internet banda ancha a muchas familias, negocios pequeños, empresas privadas y públicas del Austro del País. El segmento de mercado de la empresa actualmente está conformado por 771 clientes aproximadamente, en su mayoría demanda planes residenciales, seguido por planes corporativos en las que se incluye a cibercafés, empresas privadas y empresas públicas.

La visión que tiene la empresa es ampliar su cobertura de mercado, orientándose a sectores que no han sido atendidos por otras empresas, todo esto lo alcanzara mediante la implementación de nuevos nodos o incrementando antenas repetidoras que permitan entregar la señal a otras

1.8 Estructura Organizacional de la Empresa.

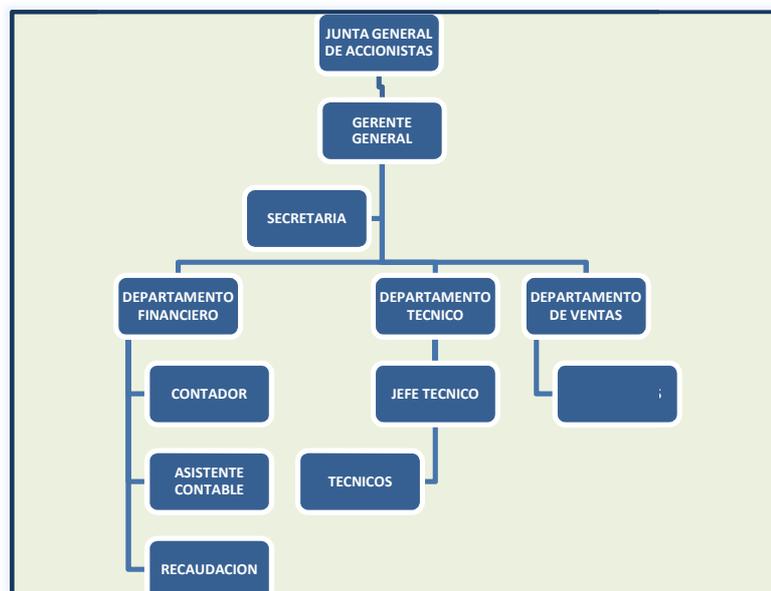


Figura 01: Organigrama funcional⁴.

⁴ Realizado por el Ing. Noé Crespo González, Gerente de la empresa Cesacel Cía. Ltda.



1.9 Descripción de Responsabilidades y Funciones⁵.

- **Nivel Directivo:** Este nivel está representado por los Directivos y el Gerente General, los mismo que serán responsable de las siguientes actividades y funciones:
 - A. Tomar las Decisiones.
 - B. Impartir Disposiciones a cada uno de los miembros de cada departamento.
 - C. Coordinar cada una de las actividades.
 - D. Vigilar que se cumpla de manera efectiva y eficiente cada una de las actividades.

- **Nivel Financiero:** Este nivel está representado por el Contador, Asistente Contable y Recaudadores los mismos que le compete:
 - A. Llevar los Registro Contables de manera correcta y eficiente.
 - B. Estar al Día en las obligaciones tributarias y contables de la empresa.
 - C. Recuperación de cartera oportuna y eficiente.
 - D. Administración adecuada de los Recursos Económicos de la empresa.
 - E. Efectuar la Facturación antes del cinco de cada mes.

- **Nivel Operativo:** Este nivel está representado por el Jefe Técnico y los técnicos que tendrá las siguientes responsabilidades:
 - A. Mantenimiento constante de las redes.
 - B. Controles de ancho de banda y frecuencias.
 - C. Control y manejo adecuado y eficiente de equipos de la empresa.
 - D. Servicio Técnico a cada uno de los clientes, para la resolución de problemas.

⁵Realizado por los Socios de la Empresa Cesacel Cía. Ltda.



- E. Manejo eficiente de actas de Instalación y Contratos que se efectúan a los clientes.
 - F. Instalación y Retiro de Equipos
- **Nivel Comercial:** Este nivel está representado por los vendedores, que tendrán las siguientes responsabilidades:
 - A. Gestionar la Venta de Planes de Internet
 - B. Visita a posibles clientes
 - C. Servicio Post – Venta



1.10 Matriz FODA

El análisis FODA pretende concretar los puntos fuertes como los débiles, las amenazas y oportunidades de la empresa.

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
Excelente Talento Humano Servicio técnico eficiente Buen ambiente laboral Proveer de Servicio a las zonas periféricas Buena Comunicación Interna Poseer centros de atención al cliente Tener un política de inversión en infraestructura para mejorar el servicio.	Trabajar con tecnología de punta Empleados motivados Aprovechar las fallas que deja la competencia en el mercado. La demanda de mercado en cuanto a internet Posicionamiento en el Mercado. Lugares propicios para la instalación de antenas (nodos).
DEBILIDADES	AMENAZAS
Falta de cobertura en zonas donde requieren el servicio. Seguimiento constante a cada uno de los problemas que tengan los clientes. Las promociones que da la competencia. Falta de personal capacitado para el asesoramiento de los clientes Espacio físico reducido Ausencia de servicios adicionales en la empresa	Entrada de nuevas empresas en el mercado Pérdida de clientes Clientes insatisfechos Falta de credibilidad de los clientes Expectativas negativas de los clientes con la empresa La existencia de otras empresas que ofrecen el mismo servicio

Tabla 04: Matriz FODA Empresa CESACEL CIA. LTDA.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal y Verónica Quezada



CAPITULO II

2.1 MARCO TEÓRICO

Se abordan los argumentos y enfoques de diversos autores sobre los aspectos teóricos fundamentales para cumplimentar el objetivo del trabajo que ayude al desarrollo satisfactorio de la investigación.

2.1.1 Concepto de Evaluación

“Es una herramienta la cual permite a quien la ejecuta determinar el estado de conocimiento, aptitud, actitud o de salud, así con muchas más condiciones de un determinado ser. Comúnmente las evaluaciones son hechas por seres humanos hacia seres humanos, pero la pluralidad del pensamiento del hombre le permite al hombre evaluar su entorno, vivo y material a su conveniencia, para convertirlo en un instrumento de su aprecio y funcionalidad. La evaluación permite obtener una perspectiva de las características que se requieren para optar a un sitio, la dependencia de estos instrumentos para evaluar a las personas de parte de las organizaciones que reclutan personal para laborar, es una muestra de la labor representativa que esta realiza. Como herramienta calificativa, la evaluación se realiza a manera de encuesta o cuestionario, para así proponer al evaluado una serie de preguntas que deberá responder de la manera más conveniente para ambos aspectos”⁶.

⁶<http://definicionconcepto.de/evaluacion/>. (04 de 2013). *Definición, Significado ¿Qué es Evaluación?*



2.1.2 Investigación de Mercados

Es la identificación, recopilación, análisis, difusión y uso sistemático y objetivo de la información con el propósito de mejorar la toma de decisiones relacionadas con la identificación y solución de problemas y oportunidad de marketing⁷.

2.1.2.1 Satisfacción

“Del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, satisfacer exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. La satisfacción, por lo tanto, puede ser la acción o razón con que se responde a una queja o razón contraria”⁸.

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema. Cuando la satisfacción acompaña a la seguridad racional de haberse hecho lo que estaba dentro del alcance de nuestro poder, con cierto grado de éxito. Esta dinámica contribuye a sostener un estado armonioso dentro de lo que es el funcionamiento mental⁹.

“Es el resultado de comparar su percepción de los beneficios obtenidos con la compra de un producto o servicio, en relación con las expectativas de beneficios a recibir del mismo”¹⁰.

⁷Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 7

⁸<http://definicion.de/satisfaccion>. 2013. satisfacción.

⁹<http://es.wikipedia.org/wiki/satisfacci%C3%B3n>. (20 de 03 de 2013). Satisfacción - wikipedia, la enciclopedia libre.

¹⁰Centros Europeos de Empresas Innovadoras. 2008. Análisis de satisfacción del cliente. Pág. 10



2.1.2.2 Satisfacción del Cliente

La satisfacción del cliente es un término propio del marketing que hace referencia a la satisfacción que tiene un cliente con respecto a un producto que ha comprado o un servicio que ha recibido, cuando éste ha cumplido o sobrepasado sus expectativas. Cuando un cliente compra un producto o recibe un servicio y luego éste no llega a cumplir con sus expectativas, entonces quedará insatisfecho, difícilmente volverá a comprarnos o visitarnos, y muy probablemente hablará mal de nosotros en frente de otros consumidores¹¹.

"El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"¹².

La satisfacción del cliente depende del desempeño percibido del producto, en la relación con las expectativas del comprador. Si el desempeño del producto no cubre las expectativas, el cliente se sentirá insatisfecho. Si el desempeño coincide con las expectativas, el cliente se sentirá muy satisfecho o incluso encontrado. Las compañías que tienen un marketing exitoso hacen casi cualquier cosa por mantener satisfechos a sus clientes importantes. Los clientes que se sienten muy satisfechos hacen compras repetitivas y les cuentan a los demás acerca de su buena experiencia con el producto, la clave consiste en hacer coincidir las expectativas del cliente con el desempeño de la compañía. Las empresas inteligentes buscan encontrar a los clientes prometiendo tan solo lo que son capaces de dar, entregando más de lo que prometieron. No obstante, aun cuando la compañía centrada en el cliente busca darle a este una alta satisfacción, en relación con sus competidores, no intenta incrementar al máximo la satisfacción del cliente. Una compañía siempre podría aumentar la

¹¹<http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>. (21 de mayo de 2013).

¹²Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 14



satisfacción del cliente al disminuir sus precios o al incrementar sus servicios, aunque esto resultara en menores utilidades. Por lo tanto, el propósito del marketing es generar rentabilidad del valor del cliente, lo cual requiere de un equilibrio muy delicado; el gerente de marketing debe continuar generando mayor valor y satisfacción del cliente, pero sin “obsequiar la cosa”¹³.

2.1.2.3 Valor percibido por el Cliente.

Es la diferencia entre valor total y el costo total para el cliente. Es la evaluación que hace el cliente respecto de la diferencia entre todos los beneficios y todos los costos de una oferta de marketing, en comparación con la oferta de las competencias. Con frecuencia los clientes no juzgan los valores y los costos del producto de manera precisa no objetiva, sino que actúan de acuerdo con el valor percibido¹⁴.

2.1.2.4 Niveles y Herramientas de Relación con el Cliente

Las compañías construyen relaciones con el cliente en varios niveles, dependiendo de la naturaleza del mercado meta. En un extremo, una compañía con muchos clientes de escaso margen buscaría establecer relaciones básicas con ellas. En el otro extremo, en los mercados con pocos clientes y amplios márgenes, los vendedores buscan crear sociedades completas con sus clientes más importantes. En la actualidad, la mayoría de las compañías líderes desarrollan programas para fomentar la lealtad y la retención del cliente. Además ofrecerles de manera consistente niveles altos de valor y satisfacción, los encargados del marketing utilizan herramientas de marketing específicos para establecer vínculos más fuertes con los consumidores¹⁵.

¹³ Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para latinoamerica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 14

¹⁴ Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamerica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 13

¹⁵ Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamerica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 14



2.1.2.5 Mercado Meta

Conjunto de consumidores que tienen necesidades o características comunes a quienes la compañía decide atender¹⁶.

2.1.2.6 Elementos que Conforman la Satisfacción del Cliente¹⁷.

- **El Rendimiento Percibido:** Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió. El rendimiento percibido tiene las siguientes características:
 - Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
 - Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
 - Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
 - Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
 - Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.
 - Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

- **Las Expectativas:** Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:
 - Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.

¹⁶ Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 50

¹⁷ <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>



- Experiencias de compras anteriores.
- Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas que ofrecen los competidores.
- **Los Niveles de Satisfacción:** Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:
 - **Insatisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
 - **Satisfacción:** Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
 - **Complacencia:** Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de **satisfacción del cliente**, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

2.1.3 Servicio

2.1.3.1 Definición

Los servicios son actividades económicas que se ofrecen de una parte a otra, las cuales generalmente utilizan desempeños basados en el tiempo para obtener los resultados deseados en los propios receptores, en objetos o en otros bienes de los que los compradores son responsables. A cambio de su dinero, tiempo y esfuerzo, los clientes de servicios esperan obtener



valor al acceder a bienes, trabajo, habilidades profesionales, instalaciones, redes y sistemas; sin embargo, por lo general no adquieren la propiedad de cualquiera de los elementos físicos involucrados¹⁸.

2.1.3.2 La Satisfacción del Cliente y la Calidad del Servicio¹⁹.

La satisfacción del cliente y la calidad del servicio son prerequisites de la lealtad. El fundamento de la verdadera lealtad reside en la satisfacción del cliente, donde la calidad del servicio es un elemento clave. Los clientes muy satisfechos, o incluso complacidos, tienen mayores probabilidades de convertirse en apóstoles leales de una empresa, de consolidar sus compras con un sólo proveedor y de difundir recomendaciones positivas. La insatisfacción, por otro lado, aleja a los clientes y es un factor clave para que se vayan con la competencia. Una investigación reciente demostró que el incremento de la satisfacción del cliente aumenta el valor de las acciones.

La relación de satisfacción y lealtad puede dividirse en tres zonas principales:

- **Deserción.-** se presenta con bajos niveles de satisfacción. Los clientes cambiarían de proveedor, a menos que los costos de ese cambio sean elevados o que no haya alternativas viables o convenientes. Los clientes muy insatisfechos se puede convertir en “terroristas” al difundir una gran cantidad de comentarios negativos acerca del proveedor del servicio.
- **Indiferencia.-** se localiza en niveles intermedios de satisfacción. Aquí los clientes están dispuestos a cambiar de proveedor si encuentran una mejor alternativa.
- **Afecto.-** se localiza a niveles muy altos de satisfacción, donde los clientes tienen una lealtad tan elevada que no buscan proveedores alternativos del servicio. Los clientes que halagan a la empresa en

¹⁸ Lovelock, C. Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 15

¹⁹ Lovelock, C. Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 371



público y que la recomiendan a otros clientes se denominan “apóstoles”.

2.1.3.3 Diseño del Servicio

Las principales dimensiones de los entornos de servicio son las condiciones ambientales (incluyendo la música, los aromas y los colores), la distribución espacial y la funcionalidad, así como las señales, símbolos y artefactos, cada dimensión puede tener efectos importantes sobre las respuestas de los clientes. Debido a que los entornos se perciben de manera integral, no es posible optimizar un aspecto individual sin considerar a todos los demás. El diseño del entorno del servicio es un arte. Los diseñadores profesionales generalmente se especializan en uno o más tipos específicos de ambientes, como vestíbulos de hoteles, restaurantes, clubes, cafés y tabernas, tiendas al detalle, instalaciones para el cuidado de la salud, etc. Además de los aspectos estéticos, los mejores entornos de servicio deben diseñarse tomando en cuentas las necesidades de los clientes para lograr la meta de guiarlos adecuadamente a lo largo del proceso de servicio²⁰.

2.1.3.4 Implicaciones en el Diseño y Administración de Servicios.

Cuando los clientes acuden al local de servicios e interactúan con las instalaciones y el personal su comportamiento puede tener implicaciones cruciales para la eficacia y rentabilidad de la empresa. El riesgo se incrementa en un ambiente de alto contacto en el que muchos otros clientes están presentes al mismo tiempo. El mal comportamiento de algunos clientes difíciles es premeditado, pero en otros casos es situacional. El diseño de un proceso que disminuya el riesgo de fracaso, que elimine los pasos que no añaden valor para los clientes, que evite esperas indeseables y que mantenga un entorno físico cómodo, puede ayudar a reducir algunos de los factores que generan el enojo y la frustración de los clientes²¹.

²⁰ Lovelock, C. Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 308

²¹ Lovelock, C.; Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 257



2.1.3.5 Niveles de Servicio deseado y Adecuado.

El servicio deseado es el tipo de servicio que los clientes esperan recibir. Se trata de un nivel anhelado, una combinación de lo que los clientes creen que pueden y deben recibir en el contexto de sus necesidades personales. Sin embargo, la mayoría de los clientes son realistas, al reconocer que la empresa no siempre puede entregar su nivel preferido de servicio, también poseen un umbral del nivel de expectativas, denominado *servicio adecuado*, al cual se define como el nivel mínimo de servicio que los clientes aceptarán sin sentirse insatisfechos. Los niveles de las expectativas, tanto del servicio deseado con del adecuado, reflejan las promesas explícitas e implícitas del proveedor, los comentarios de otras personas y la experiencia pasada del cliente (si la tiene) con esta empresa²².

2.1.4 Diseño de la Investigación.

Esquema o programa para realizar el proyecto de investigación de mercados. Especifica los detalles de los procedimientos que son necesarios para obtener la información requerida, para estructurar y/o resolver los problemas de investigación de mercados. Aunque ya se haya desarrollado un enfoque amplio del problema, el diseño de la investigación especifica los detalles, los aspectos prácticos de la implementación de dicho enfoque. Un diseño de la investigación establece las bases para realizar el proyecto. Un buen diseño de la investigación asegurará la realización eficaz y eficiente del proyecto de investigación de mercados²³.

²²Lovelock, C.; Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 47

²³Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 78

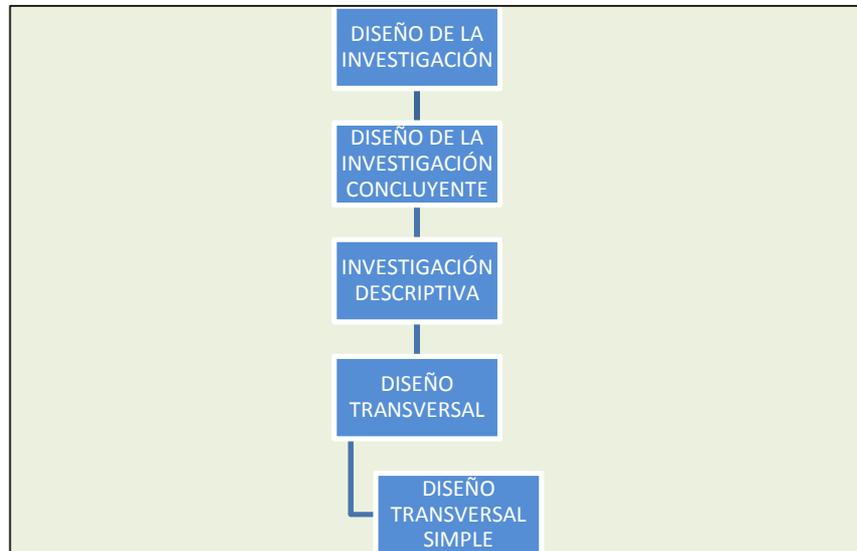


Figura 02: Diseño de la Investigación²⁴

2.1.4.1 Investigación Concluyente:

Investigación diseñada para ayudar a quien toma las decisiones a determinar, evaluar y elegir el mejor curso de acción en una situación específica. La investigación concluyente por lo general es más formal y estructurada que la exploratoria. Se basa en muestras representativas grandes y los datos obtenidos se someten a un análisis cuantitativo. Los hallazgos de esta investigación se consideran de naturaleza concluyente, ya que se utilizan como información para la toma de decisiones administrativas²⁵.

2.1.4.2 Diseño Transversal:

Tipo de diseño de la investigación que implica obtener una sola vez información de una muestra dada de elementos de la población.

- **Diseño Transversal Simple:** Diseño transversal donde se extrae una muestra de encuestados de la población meta y se obtiene

²⁴Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 79

²⁵Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de México. Pag. 79



información de esta muestra una vez. Estos diseños se conocen también como diseños de la investigación de encuesta por muestreo²⁶.

2.1.5 Tipo de Investigación

2.1.5.1 Investigación Descriptiva:

Tipo de investigación concluyente que tiene como principal objetivo la descripción de algo, por lo regular las características o funciones del mercado. La investigación descriptiva supone que el investigador tiene mucho conocimiento previo acerca de la situación del problema, se caracteriza por la formulación previa de hipótesis específicas. Por ende, la información necesaria debe definirse con claridad. Como resultado, la investigación descriptiva se planea y estructura de antemano. Por lo general, se basa en muestras representativas grandes²⁷.

El enfoque de la investigación es cuantitativo, como aquel: "...que utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población"²⁸

2.1.5.2 Datos Secundarios

"Los investigadores generalmente recaban para algún propósito diferente del problema que se está tratando"²⁹.

²⁶Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 84

²⁷Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 82

²⁸Arias. F, (2006). Investigación Descriptiva. Pág. 32

²⁹Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 106



2.1.5.2.1 Datos Secundarios Internos

Los datos internos son aquellos que se generan dentro de la organización para la que se está llevando a cabo la investigación. Esta información puede estar disponible en un formato listo para usarse, como la información que se proporciona de manera rutinaria a través del sistema de respaldo para la decisión administrativa. Por otro lado, es probable que los datos estén dentro de la organización pero que requieran de un largo procesamiento antes de ser útiles al investigador³⁰.

2.1.5.2.2 Datos Secundarios Externos

Los datos externos son aquellos que se generan por medio de fuentes que están fuera de la organización. Éstos están disponibles en forma de material publicado, bases de datos en línea o información disponible por servicios sindicados. Antes de reunir datos secundarios externos, sería útil analizar datos secundarios internos³¹.

³⁰Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 112

³¹Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 112



2.1.5.3 Datos Primarios

“Datos originados por el investigador con la finalidad específica de tratar el problema de investigación”³².

2.1.5.3.1 Investigación Cualitativa

Metodología de investigación exploratoria sin estructura, basada en muestras pequeñas, que proporciona conocimientos y comprensión del entorno del problema³³.

2.1.5.3.2 Investigación Cuantitativa

La investigación cuantitativa es una metodología de investigación que busca cuantificar los datos y que, por lo general, aplica algún tipo de análisis estadístico³⁴.

2.1.5.4 Investigación por Encuesta

Cuestionario estructurado que se aplica a la muestra de una población, y está diseñado para obtener información específica de los participantes. La *técnica de encuesta* para obtener información se basa en el interrogatorio de los individuos, a quienes se les plantea una variedad de preguntas con respecto a su comportamiento, intenciones, actitudes, conocimiento, motivaciones, así como características demográficas y de su estilo de vida. Estas preguntas se pueden hacer verbalmente, por escrito, mediante una computadora, y las respuestas se pueden obtener en cualquiera de estas formas. Por lo general, el interrogatorio es *estructurado*, lo cual se refiere al grado de estandarización impuesto por el proceso de recolección de datos.³⁵

³² Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 113

³³ Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 143

³⁴ Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 143

³⁵ Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 183



2.1.5.5 Recolección estructurada de datos

En la recolección estructurada de datos se prepara un cuestionario formal, y las preguntas se plantean en un orden predeterminado, de manera que el proceso también es directo. La investigación se clasifica como directa o indirecta, dependiendo de si los participantes conocen su verdadero propósito. Uso de un cuestionario formal que presenta las preguntas en un orden predeterminado³⁶.

2.1.5.5.1 Encuesta Telefónica

Las encuestas telefónicas tradicionales implican llamar a una muestra de individuos y hacerles una serie de preguntas. El encuestador utiliza un cuestionario de papel y registra las respuestas con un lápiz. Los avances en las telecomunicaciones y en la tecnología han hecho muy prácticas las encuestas telefónicas a nivel nacional desde una central. Como consecuencia, el uso de encuestas por telefonía local ha disminuido en los últimos años³⁷.

2.1.5.5.2 Fortalezas y Debilidades de la Vía de Contacto

FORTALEZAS Y DEBILIDADES DE LA VIA DE CONTACTO TELEFONICO	
Descripción	Telefonico
Flexibilidad	Buena
Cantidad de Datos que se Obtiene	Razonable
Control de la influencia del entrevistador	Razonable
Control de la Muestra	Excelente
Rapidez en la obtención de datos	Excelente
Tasa de respuesta	Buena
Costo	Razonable

FUENTE: Adaptada con autorización de Marketing Research: Measurement and Method, 7a. Ed., por Donalds. Tull y Del I. Hawkins. Copyright 1993 por Macmillan Publishing Company

Tabla 05: Fortalezas y Debilidades de la Vía de Contacto³⁸

³⁶Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 183

³⁷Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 184

³⁸Armstrong, G. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson Mexico. Pág. 117



2.1.5.5.3 Escala No Comparativa

Una de las dos técnicas de escalamiento, en donde cada objeto estímulo se escala independientemente de los otros objetos del conjunto de estímulos³⁹.

2.1.5.5.4 Escala de Likert

Es una escala de clasificación de uso muy difundido que requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones de una serie acerca del objeto estímulo.³ Por lo general, cada reactivo tiene cinco categorías de respuestas, que van de “*totalmente en desacuerdo*” a “*totalmente de acuerdo*”. Escala de medición con cinco categorías de respuesta que van de “*totalmente en desacuerdo*” a “*totalmente de acuerdo*”, lo cual requiere que los encuestados indiquen el grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones relacionadas con los objetos estímulo⁴⁰.

2.1.6 Muestra.

Segmento de la población que se selecciona para que represente toda la población en una investigación de mercado⁴¹.

2.1.6.1 Muestra Aleatoria Simple.

Cada uno de los miembros de la población tiene la probabilidad conocida de ser seleccionado⁴².

³⁹Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de Mexico. Pág. 272

⁴⁰Naresh, K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de México. Pág. 274

⁴¹Armstrong, G. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson México. Pág. 120

⁴²Armstrong, G. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson México. Pág. 120



En el muestreo aleatorio simple (MAS), cada elemento de la población tiene una probabilidad de selección igual y conocida. Además, cada posible muestra de un determinado tamaño (n) tiene una probabilidad igual y conocida de ser la muestra seleccionada realmente. Esto implica que cada elemento se selecciona de manera independiente de cualquier otro elemento. La muestra se extrae del marco de muestreo usando un procedimiento aleatorio. Este método es equivalente al sistema de lotería donde los nombres se colocan en un recipiente, el cual se agita y de él se sacan los nombres de los ganadores de una manera no sesgada. Para extraer una muestra aleatoria simple, el investigador primero recopila el marco de muestreo en el que a cada elemento se le asigna un número de identificación único. Luego se generan números aleatorios para determinar qué elementos se incluirán en la muestra⁴³.

2.1.6.2 Nivel de Confianza

El nivel de confianza se indica por $1-\alpha$ y habitualmente se da en porcentaje $(1-\alpha) \%$. Hablamos de nivel de confianza y no de probabilidad (la probabilidad implica eventos aleatorios) ya que una vez extraída la muestra, el intervalo de confianza estará definido al igual que la media poblacional (μ) y solo se confía si contendrá al verdadero valor del parámetro o no, lo que si conlleva una probabilidad es que si repetimos el proceso con muchas medias muestrales podríamos afirmar que el $(1-\alpha) \%$ de los intervalos así contruidos contendría al verdadero valor del parámetro. Los valores

⁴³Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Mexico: Camara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. Pág. 346



que se suelen utilizar para el nivel de confianza son el 95%, 99% y 99,9%⁴⁴.

⁴⁴ http://es.wikipedia.org/wiki/Nivel_de_confianza. (2013)



CAPITULO III

3. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA EMPRESA TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.

3.1 DIAGNOSTICO

3.1.1 Situación Actual

Actualmente la Empresa CESACEL está controlada por la Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL) que es un organismo técnico de control con el fin de verificar los parámetros de calidad con los que se brinda el Servicio de Internet. La Superintendencia de Telecomunicaciones en el cumplimiento a lo dispuesto en Resolución 216-09-CONATEL-09, referente a los Parámetros determina que se debe dar cumplimiento a lo siguientes parámetros de calidad:

PARAMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET			
NUMERO	CODIGO	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4,1	Relación con el cliente	Valor Objetivo semestral: ≥ 3
2	4,2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: $\% Rg \leq 2\%$
3	4,3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
3	4,3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
4	4,4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $\% Rf \leq 2\%$
5	4,5	Tiempo promedio de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4,6	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\% Rc \leq 2\%$

Tabla 06: PARÁMETROS DE CALIDAD CON LOS QUE SE BRINDA EL SERVICIO DE INTERNET.

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL)



La gerencia está consciente de la importancia de medición de la satisfacción del cliente, pero necesita de datos reales para conocer dicha satisfacción. Algo importante mencionar es que uno de los primeros pasos para mejorar la calidad del servicio de la organización, es el de conocer la satisfacción de los clientes de la empresa; el impacto que tendrá el conocer la satisfacción del cliente para la gerencia, es el de enfocar los esfuerzos y estrategias para aumentar el nivel de satisfacción, a partir de conocer cuáles son las insatisfacciones de los clientes. No cabe ninguna duda que lo que no se mide no se puede mejorar, y que lo que se desconoce no puede ser mejorado.

3.1.2 Parámetros a ser evaluados⁴⁵

3.1.2.1 Relación con el cliente

Se va a evaluar el grado de satisfacción que tiene el cliente con respecto a la amabilidad, disponibilidad y rapidez. El valor objetivo es semestral.

Variables que conforman el parámetro

R_c = *Relación* con el cliente

C_i = Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

N_c = Número de encuestados

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_c} C_i}{N_c}$$

3.1.2.2 Porcentaje de Reclamos Generales Procedentes

Se va a evaluar el porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los clientes con respecto a:

⁴⁵ Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones, Resolución 216-09-CONATEL-09



- Activación del servicio en términos distintos a lo fijado en el contrato.
- Reactivación del servicio en plazos distintos a los fijados en el contrato.
- Incumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas. Suspensión del servicio sin fundamento legal.
- No tramitación de solicitud de terminación del servicio.

Se excluyen los reclamos de facturación y averías no imputables al prestador del servicio.

Variables que conforman el parámetro

$\%R_g$ = Porcentaje de reclamos procedentes generales

R_g = Total de reclamos procedentes generales presentados.

L_s = Número total de clientes en servicio

$$\%R_g = \frac{R_g}{L_s} \times 100$$

3.1.2.3 Tiempo máximo de Resolución de reclamos

Aquí se evalúa el tiempo medido en horas continuas que los clientes esperan para que su reclamo precedente reportado en cualquier punto de contacto del proveedor del servicio sea resuelto o atendido.

Variables que conforman el parámetro

T_r = Tiempo máximo de resolución de reclamos, en horas.

T_{e_i} = Tiempo de espera del cliente, para la resolución del reclamo

R_r = Total de reclamos reportados

$$T_r = \frac{\sum_{i=1}^{R_r} T_{e_i}}{R_r}$$



3.1.2.4 Porcentaje de Reclamos de Facturación

Vamos evaluar el porcentaje de reclamos procedentes realizados por los clientes debido a posibles errores de facturación, respecto al total de facturas emitidas. Los reclamos pueden deberse a:

- Cobro de servicios no deseados
- Cobro ya aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio.
- Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el cliente.
- Errores en la impresión en las facturas
- Cobro de facturas que ya fueron pagadas.

Variables que conforman el parámetro

%Rf = Porcentaje dereclamos de facturación.

F_r = Total de facturas con reclamos procedentes

F_e = Total de facturas emitidas

$$\%Rf = \frac{F_r}{F_e} \times 100$$

3.1.2.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas

Se evalúa el tiempo promedio en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva como:

- Indisponibilidad del servicio
- Interrupción del servicio
- Desconexión o suspensión errónea del servicio
- Degradación del servicio
- Limitación y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio sin consentimiento del cliente.



VARIABLES QUE CONFORMAN EL PARÁMETRO

Tra = Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas

T_{ei} = Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva i es reportada hasta que es reparada

A_r = Total de averías efectivas reparadas

$$Tra = \frac{\sum_{i=1}^{A_r} T_{ei}}{A_r}$$

3.1.2.6 Porcentaje de Reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.

Evaluación del porcentaje de reclamos procedentes relacionados con el ancho de banda real provisto en ambos sentidos del enlace (ascendente y descendente) no menor al 98% con respecto al ancho de banda contratado.

VARIABLES QUE CONFORMAN EL PARÁMETRO

$\%R_t$ = Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado (menor al 98% de lo contratado)

R_t = Total de reclamos procedentes generados en el mes, para proveer una capacidad de canal de acceso menor al 98% de lo contratado

T_d = Total de clientes que dispone el proveedor de internet

$$\%R_t = \frac{R_t}{T_d} \times 100$$



3.1.3 Matriz de los Requerimientos de los Clientes en Base a los Parámetros Establecidos por la Supertel.

Para evaluar el nivel de satisfacción del cliente, se ha elaborado una matriz donde se establecen los requerimientos actuales de los clientes de la empresa.

MATRIZ DE REQUERIMIENTOS DEL CLIENTE				
Requerimientos del Cliente	Forma de Satisfacer el Requerimiento	Atributo	Recursos	Responsable
Agilidad y rapidez para que sean resueltas sus quejas y sugerencias	Contar con personal capacitado en el área de servicio al cliente y ofrecer una pagina web de la empresa en la que tenga la opcion de poder recibir asesoria online	Rapidez Eficiencia	Internet Teléfono	Atención al Cliente
Disponibilidad y amabilidad del personal para atender a los requerimientos de los clientes	Capacitar a los empleados del área de atención al cliente, buen trato a los clientes	Cortesia Disponibilidad	Personal de atención al cliente	Secretaria Recepcionista
Tiempo mínimo de respuesta hacia los reclamos por: Facturación, Averías, Reclamos Generales.	Implementar un call center para que los clientes tengan la opción de consulta automática	Tiempo estimado de solución	Call Center	Secretaria Recepcionista
Atención a Fallas Técnicas reportadas por los clientes	Contar con técnicos capacitados y actualizados para disminuir tiempos en reparaciones	Rapidez Eficiencia	Técnicos	Departamento Técnico
Existencia de un organismo que controle la calidad de las prestaciones de servicio de internet	La superintendencia de Telecomunicaciones la cual protege al cliente mediante el establecimiento de parámetros de calidad que la empresa debe cumplir para la provisión de servicio de internet	Calidad	Evaluaciones del nivel de satisfacción y estándares alcanzados	Gerencia
Cortesía al atender las quejas y sugerencias de los clientes	Disponer de personal rotativo que de asesoría técnica, en el momento en que el cliente la realice	Cortesía Amabilidad	Técnicos	Departamento Técnico
Servicio de Internet de Calidad que satisfaga sus necesidades	Contar con una excelente Infraestructura para evitar averías en el servicio	Calidad	Equipos	Departamento Técnico
Excelente nivel de satisfacción respecto a la atención recibida en la oficina de la empresa	Realizar seguimiento a los clientes para detectar errores, mediante un un buzón via online o en las oficinas de atención al cliente	Oportunidad Excelencia	Internet Buzón en la oficina	Atención al Cliente
Recibir un excelente el ancho de banda y una compartición que permita que los clientes naveguen sin problemas	Control diario de la velocidad y la compartición que tiene contratado el cliente, para disminuir los reclamos por internet lento	Velocidad Compartición	Internet Técnicos	Departamento Técnico

Matriz 01: Requerimientos de los Clientes.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



3.1.4 Proceso de Ventas del Servicio de Internet⁴⁶

1. Antes de la Venta:

- Registro de las Ordenes de Inspección en el Sistema
- Informe al cliente de los planes y compartición que ofrece la empresa.
- Informe de los métodos de pago en caso de que se efectuó la instalación del servicio.
- Reporte a los técnicos de las ordenes de inspecciones
- Visita de los técnicos a los posibles clientes para la respectiva inspección.
- Aprobación de la inspección para la respectiva instalación.

2. Durante la Venta:

- Instalación y Configuración de los equipos Nano Station utilizados para brindar el servicio de internet.
- Registro de la acta de instalación y recepción de equipos.
- Registro del Contrato de Servicio de Internet, el mismo que es llenado por los técnicos.
- Cobro de la Instalación y de equipos adicionales mediante facturas emitidas por los técnicos en el momento de la instalación.
- Comprobación física con el cliente de que el servicio está instalado eficientemente.

3. Después de la Venta:

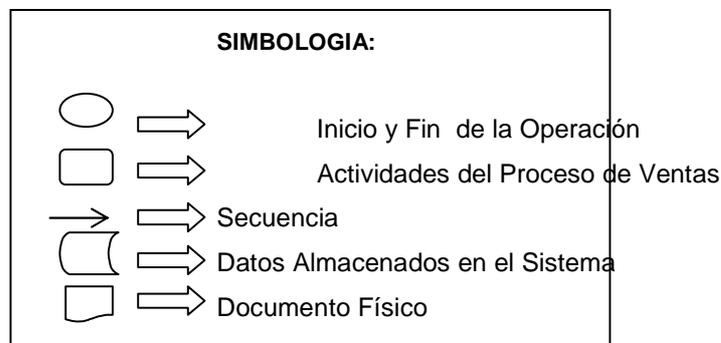
- Monitoreo de los niveles de señal y frecuencias.

⁴⁶ Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda. Elaborado por: Mónica Bernal; Verónica Quezada

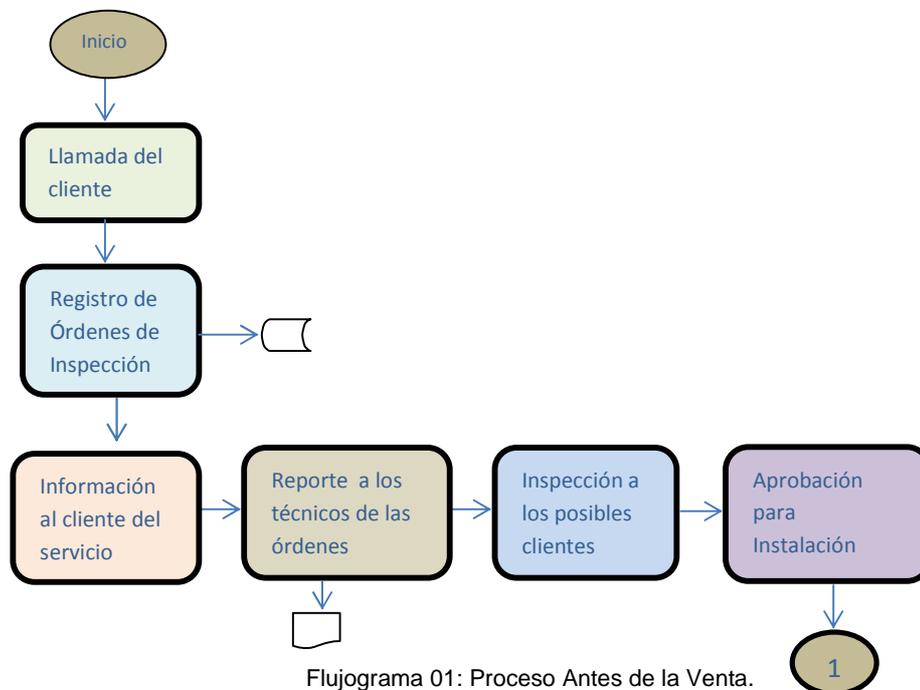


- Servicio Post – Venta
- Registro de Reclamos y Reparaciones en el sistema
- Reporte de Novedades a los técnicos
- Solución de Novedades a cargo de los técnicos
- Reporte a la oficina de atención al cliente de las soluciones o reparación de averías efectuadas.

3.1.5 Flujoograma del Proceso de Ventas



1. Antes de la Venta

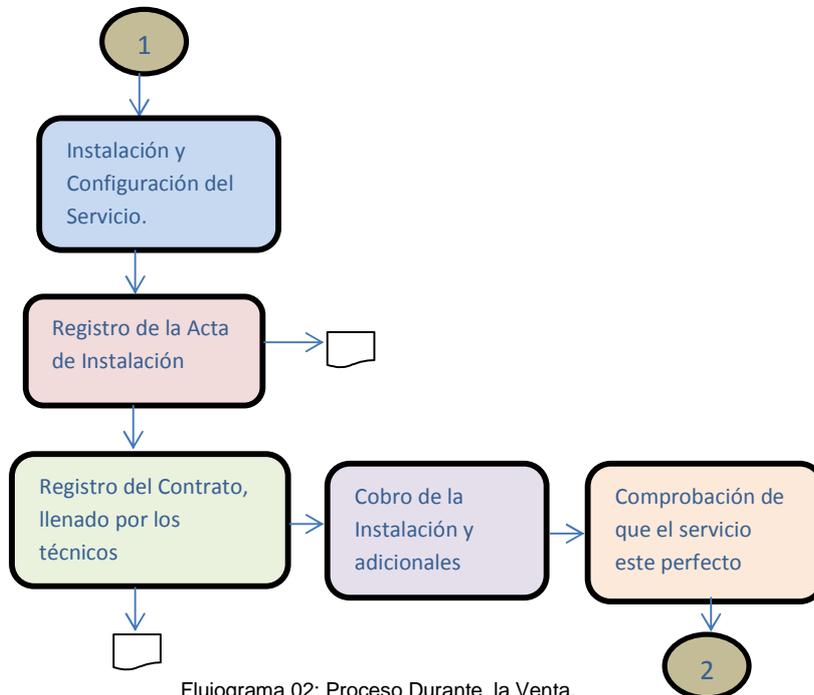


Flujoograma 01: Proceso Antes de la Venta.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

2. Durante la Venta:

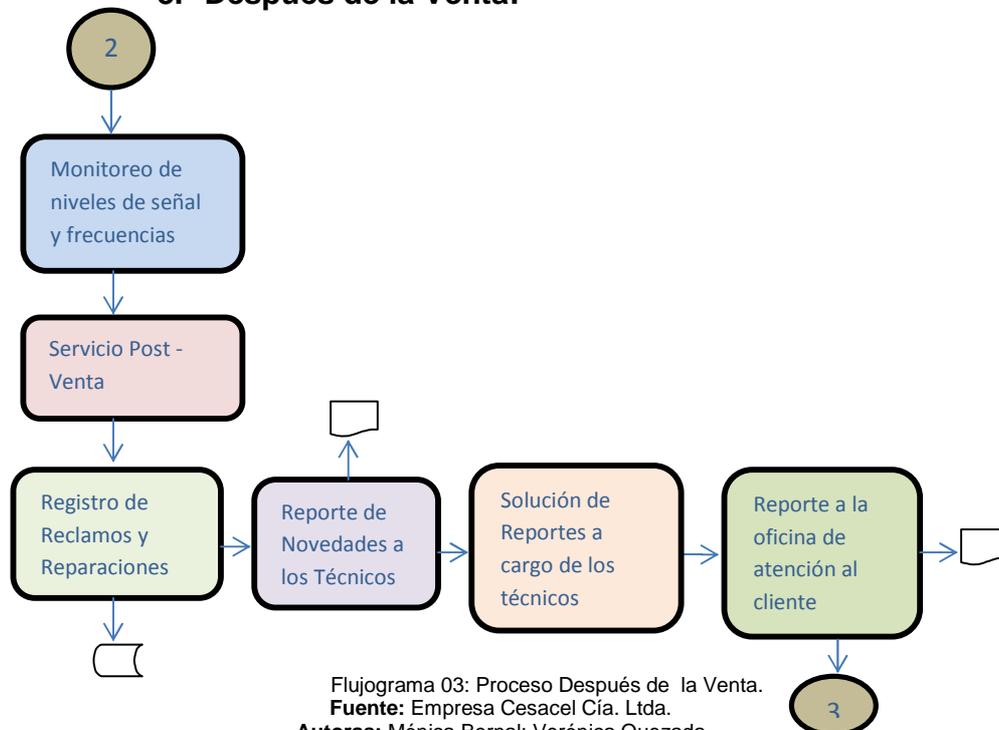


Flujograma 02: Proceso Durante la Venta.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

3. Después de la Venta:



Flujograma 03: Proceso Después de la Venta.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

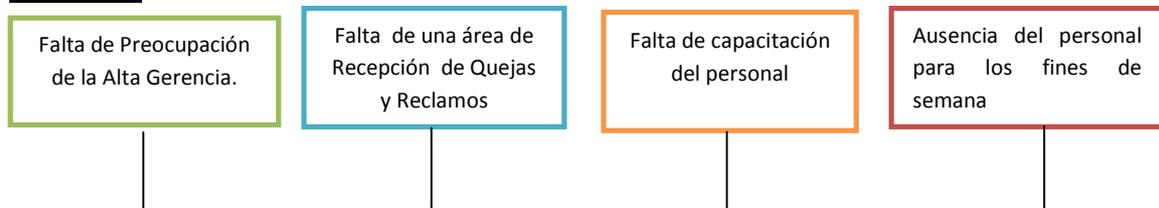


3.1.6 Planteamiento del Problema

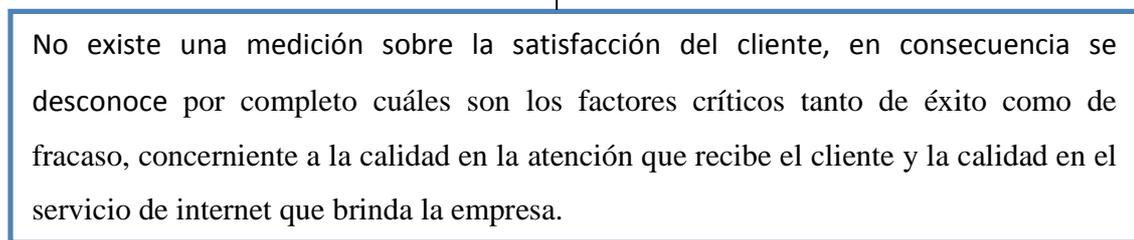
En la Empresa CESACEL no existe una medición sobre la satisfacción del cliente, en consecuencia se desconoce por completo cuáles son los factores críticos tanto de éxito como de fracaso, concerniente a la calidad en la atención que recibe el cliente y la calidad en el servicio de internet que brinda la empresa.

3.1.6.1 Análisis Crítico.

CAUSAS



PROBLEMA



EFECTOS



Figura 03 Árbol de Problemas

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



3.1.6.2 Objetivos

3.1.6.2.1 Objetivo General

Analizar el nivel de satisfacción de los clientes sobre el servicio de internet que suministra la Empresa Tecnología Redes y Comunicaciones CESACEL CIA. LTDA., para lograr la fidelización y confianza de los clientes.

3.1.6.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer un procedimiento que permita conocer la opinión de los clientes respecto al servicio de internet y a la atención que reciben de la Empresa CESACEL.
- Determinar el nivel de apreciación y relación que tiene el cliente referente a los atributos de la calidad en la atención y en el servicio de internet que brinda la empresa.
- Identificar los factores críticos que permitan mejorar la calidad en la atención y en el servicio de internet de la empresa, objeto de estudio.
- Realizar un análisis de los factores que determinan el nivel de satisfacción del cliente, tanto con el servicio como de la atención, que permita a la empresa realizar las mejoras correspondientes.

3.2 EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

3.2.1 Tipo de Investigación

Para el desarrollo de este tema vamos a utilizar una investigación de tipo concluyente, la misma que se basa en seleccionar una muestra representativa de la población, para luego ser sometidas a un análisis cuantitativo, es decir mediante encuestas. El proceso del tipo de investigación a emplear es el siguiente:



Figura 04 Diseño de la Investigación.⁴⁷

3.2.2 Determinación de la Población

En la actualidad la empresa CESACEL cuenta con una población de 771 clientes tanto en la provincia del Azuay como en la provincia del Cañar, los cuales están distribuidos de la siguiente manera:

DISTRIBUCIÓN DE CLIENTES				
PROVINCIA DEL AZUAY		PROVINCIA DEL CAÑAR		TOTAL DE CLIENTES
LUGARES	Nº CLIENTES	LUGAR	Nº CLIENTES	
NABÓN	68	CALERA	78	146
SANTA ISABEL	120	S. FRANCISCO	58	178
TARQUI	13	CAÑAR	4	17
GIRON	82	BIBLIAN	100	182
SAN FERNANDO	8	TORAY	90	98
GULLANZHAPA	22	ABUGA	128	150
TOTAL	313	TOTAL	458	771

Tabla 07: Distribución de Clientes.

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

⁴⁷ NARESH. K, M. (2008). Pág. 79. *Investigación de Mercados*. Editorial Pearson Educación de Mexico.



3.2.3 Selección de la Muestra

Para seleccionar la muestra hemos escogido a toda la población es decir a toda la cartera de clientes que posee Cesacel a la fecha, esto nos permitirá conseguir información clara, oportuna y veraz.

Para el cálculo de la muestra se utilizará la fórmula de población finita por cuanto es menor a 100 mil habitantes:

Fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{N E^2 + z^2 p q}$$

n = Muestra

z = Valor encontrado en la tabla del área bajo la curva normal y viene dado por el nivel de confianza.

p = Proporción de éxito

q = Proporción de fracaso

E = Error de muestreo

N = Tamaño de la población

Se utilizó un nivel de confianza del 95%, el cual dio un resultado de un $z = 1.96$ con proporciones iguales de $p = 0.50$ y $q = 0.50$ ya que se desconoce la proporción de opiniones sobre la investigación a realizar ya que no se han hechos estudios anteriores a la empresa, se determinó un error máximo que puede ser aceptado en los resultados de $E = 5\%$.

$$n = \frac{(1.96)^2 (771)(0.50)(0.50)}{(771)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{740.4684}{2.8879}$$

$$n = 256.404 \approx 256 \text{ clientes}$$

Por lo tanto, se aplicarán 256 encuestas a clientes de la empresa CESACEL.



DISTRIBUCIÓN DE LA MUESTRA PARA CADA LUGAR							
PROVINCIA DEL AZUAY		% DE DISTRIBUCION	TOTAL DE ENCUESTAS	PROVINCIA DEL CAÑAR		% DE DISTRIBUCION	TOTAL DE ENCUESTAS
LUGAR	Nº CLIENTES			LUGAR	Nº CLIENTES		
NABON	68	33,26%	23	CALERA	78	33,26%	26
SANTA ISABEL	120	33,26%	40	FRANCISCO	58	33,26%	19
TARQUI	13	33,26%	4	CAÑAR	4	33,26%	1
GIRON	82	33,26%	27	BIBLIAN	100	33,26%	33
SAN FERNANDO	8	33,26%	3	TORAY	90	33,26%	30
GULLANZHAPA	22	33,26%	7	ABUGA	128	33,26%	43
			104				152
N=	771	Tamaño de la población		100%			
n=	256,403754	Tamaño de la muestra		33,26%	*La muestra representa el 33,26% de la población		

Tabla 08: Distribución de la Muestra

Fuente: Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

3.2.4 Diseño de Cuestionarios

El modelo de encuesta lo hemos elaborado basándonos en los parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el mismo que nos permitirá conocer cuán satisfechos están los clientes con el servicio, hemos utilizado la escala de Likert, la misma que tiene una escala de uno a cinco, siendo uno muy malo y cinco igual a muy bueno, esta escala nos va a permitir evaluar el nivel de satisfacción que tienen actualmente los clientes sobre el servicio de internet que les brinda la empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL Cía. Ltda.

Se elaboró una encuesta basada en trece preguntas, relacionadas con la atención al cliente y satisfacción con el servicio, las preguntas que se consideró relevantes para evaluar el nivel de satisfacción del cliente son las siguientes:

1. ¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?



2. ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos?
3. ¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?
4. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo procedente del servicio contratado, en este mes?
5. ¿Cuál ha sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?
6. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?
7. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?
8. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?
9. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?
10. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reportó?
11. ¿Ha reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?



12. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda.?

13. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente?



3.2.5 Modelo de Encuesta

ENCUESTA DE EVALUACION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL ABRIL DE 2013	
DATOS GENERALES:	
Nombre del cliente:	
Cédula:	
Número de contacto:	
Fecha de Encuesta:	
DETALLES DEL SERVICIO:	
Tipo de Enlace:	
Fecha de suscripción del contrato:	
Relación de Participación:	
Lugar:	
Provincia:	
PARAMETRO RELACION CON EL CLIENTE	
En base a la escala que a continuación se indica califique los siguientes aspectos del servicio de internet en los últimos seis meses.	
GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1
1. ¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?	
5	
4	
3	
2	
1	
2. ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos?	
5	
4	
3	
2	
1	
3. ¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?	
5	
4	
3	
2	
1	
PARAMETRO RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES	
4. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes?	
SI	
NO	
5. ¿Cuál a sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?	
Tiempo en Horas	
PARAMETRO DE TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES	
6. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?	
SI	
NO	
7. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?	
Tiempo en Horas	
PARAMETRO DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN	
8. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?	
SI	
NO	
PARAMETRO DE TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERIAS (TÉCNICAS)	
9. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?	
SI	
NO	
10. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reporto?	
Tiempo en Horas	
PARAMETRO DE PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE	
11. ¿A reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?	
SI	
NO	
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET	
12. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda.?	
5	
4	
3	
2	
1	
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE	
13. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente ?	
5	
4	
3	
2	
1	
Gracias por su colaboración, recuerde que para cualquier inquietud o reclamo puede contactarse a las oficinas de Cesacel al 2863 077	

Figura 05: Modelo de Encuesta
Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones
Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



3.2.6 Recolección Tabulación e Interpretación de la Información

A continuación se presenta las interpretaciones de cada una de las preguntas de la encuesta realizada a los clientes de la empresa, referente a los resultados obtenidos en la tabulación de los datos, además se indica que tanto las tablas como los gráficos correspondientes a cada pregunta están incorporados en anexos.

1. ¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?

De acuerdo con la tabulación se observa que con referencia a la relación con el cliente en la pregunta referente a la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente, se determinó que de un total de 256 encuestados, 9 clientes lo consideran como muy bueno, en tanto 159 lo consideran como bueno, 76 clientes lo consideran aceptable y 12 clientes lo consideran como malo, en esta pregunta sacando el promedio respectivo tenemos el siguiente resultado:

De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, la relación con el cliente debe ser mayor o igual a tres (≥ 3), y en esta pregunta sacando el promedio respectivo se tiene el resultado referente a la agilidad y rapidez, para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente, se puede determinar que la empresa actualmente si cumple con este parámetro, debido a que su resultado fue mayor a tres, siendo este 3,64.

2. ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos?

De acuerdo con la tabulación se observa que con referencia a la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos, se determinó que



de un total de 256 encuestados, 73 clientes lo consideran como muy bueno, en tanto 139 lo consideran como bueno y 44 clientes lo consideran aceptable. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, la relación con el cliente debe ser mayor o igual a tres (≥ 3), y en esta pregunta sacando el promedio respectivo se tiene el siguiente resultado:

En la pregunta uno referente a la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos, se determina que la empresa actualmente si cumple con este parámetro, debido a que su resultado fue mayor a tres, siendo este 4,11.

3. ¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?

De acuerdo con la tabulación se observa que con referencia a la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes, se determinó que de un total de 256 encuestados, 140 clientes lo consideran como muy bueno, en tanto 106 lo consideran como bueno y 10 clientes lo consideran aceptable. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, la relación con el cliente debe ser mayor o igual a tres (≥ 3), y en esta pregunta sacando el promedio respectivo tenemos el siguiente resultado:

En la pregunta uno referente a la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes, se determinó que la empresa actualmente si cumple con este parámetro, debido a que su resultado fue mayor a tres, siendo este 4,51.

Para determinar el parámetro de relación con el cliente, se tiene que realizar un promedio de las preguntas uno, dos y tres, y se obtuvo que la relación actual que mantiene la empresa con el cliente, tiene un parámetro de 4,09 la misma que se



encuentra dentro de los parámetros exigidos por la Supertel, por lo tanto en la actualidad la empresa mantiene buenas relaciones con el cliente.

4. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta cuatro, se determina que con referencia al reporte de algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes, se determinó que de un total de 256 encuestados, 5 clientes si reportaron algún tipo de reclamo y 251 clientes no lo hicieron. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, los reclamos generales procedentes deben ser menores o iguales al dos por ciento ($\leq 2\%$), y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:

Los reclamos generales procedentes registra un valor de 0.65%, es decir actualmente la empresa se encuentra dentro del parámetro exigido por la Supertel en la que indica que debe ser \leq al 2%.

5. ¿Cuál ha sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta cinco, se determina que con referencia al tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto el cliente, se determinó que de los 5 clientes que reportaron reclamos se empleó un tiempo total de 2:35:00 horas. De acuerdo con el parámetro que exige la Supertel en el tiempo de resolución de reclamos indica que este debe ser menor a 7 días para el 98% de reclamos y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:



Como se observa la empresa actualmente maneja un tiempo máximo de resolución de reclamos de 14:55:00 horas, por lo tanto se encuentra dentro de los parámetros establecidos por la Supertel.

6. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta seis, se observa que con referencia al reporte de algún tipo de reclamo general, en este mes, se determinó que de un total de 256 encuestados, 9 clientes si reportaron algún tipo de reclamo general y 247 clientes no lo hicieron. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, los reclamos generales procedentes deben ser menores o iguales al dos por ciento ($\leq 2\%$), y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:

Se determina que la empresa tiene un tiempo máximo de reclamos generales del 1,17%, el mismo que es menor al 2% exigido por la Supertel.

7. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta siete, se determina que con referencia al máximo que el cliente espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido, se determinó que de los 9 clientes si reportaron algún tipo de reclamo general se empleó un tiempo total de 04:55:00 horas. De acuerdo con el parámetro que exige la Supertel en el tiempo máximo de resolución de reclamos indica, que este debe ser menor a 7 días para el 98% de reclamos y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:



Claramente se observa que el tiempo empleado en resolver reclamos generales es de 00:32:00 horas, siendo este muy bajo en relación al parámetro exigido por la Supertel, lo cual es bueno para la empresa.

8. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta ocho, se observa que con referencia al reporte del cliente de algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes, se determinó que de un total de 256 encuestados, 4 clientes si reportaron algún tipo de reclamo por errores en su factura y 252 clientes no lo hicieron. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, los reclamos por errores en la facturación deben ser menores o iguales al dos por ciento ($\leq 2\%$), y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:

Actualmente la empresa Cesacel mantiene un porcentaje del 0,52% de errores en la facturación, en relación con el parámetro del 2% que exige la Supertel. Por lo tanto la empresa se encuentra dentro de los parámetros establecidos.

9. ¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta nueve, se determina que con referencia al reporte del cliente de algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes, se determinó que de un total de 256 encuestados, 31 clientes si reportaron algún tipo de reclamo interrupciones en el servicio y 225 clientes no lo hicieron ningún reporte de este tipo. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, los reclamos por errores en la facturación deben ser menores o iguales al dos por ciento ($\leq 2\%$), y en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:



En esta pregunta se obtuvo un porcentaje del 4% de reclamos por averías o interrupciones en el servicio, lo cual nos indica que esta fuera del parámetro del 2% exigido por la Supertel.

10. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reporto?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta diez, se observa que con referencia al tiempo máximo en que se ha reparado la avería desde el momento que lo reporto el cliente, se determinó que de los 31 clientes si reportaron algún tipo de reclamo por interrupciones en el servicio, se empleó un tiempo total de 13:35:00 horas. De acuerdo con el parámetro que exige la Supertel en el tiempo máximo de reparación de averías, que este debe ser menor a 24 horas, por lo que en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:

El tiempo máximo de resolución de reclamos que utilizada actualmente la empresa es de 00:26:17 horas, debido a que la Supertel exige que este debe ser menor o igual a 24 horas, podemos indicar que si se cumple con este parámetro.

11. ¿Ha reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta once, se observa que con referencia al reporte del cliente de algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado, se determinó que de los 256 encuestados, 10 clientes si reportaron algún tipo de reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado, y 246 clientes no reportaron. De acuerdo con el parámetro que exige la Supertel en el porcentaje de reclamos por la capacidad de canal de acceso contratado por



el cliente, indica que este debe ser menor a 2% mensual, por lo que en esta pregunta se determinó el siguiente resultado:

La empresa actualmente maneja un porcentaje de 1,30% referente a los reclamos por la capacidad de acceso contratado por el cliente, por lo que se observa que si cumple con los parámetros exigidos por la Supertel, el mismo que es del 2% mensual.

12. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda.?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta doce, se observa que con referencia al nivel de satisfacción con el servicio de internet que ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda. a sus clientes, se determinó que de los 256 encuestados, 8 clientes lo consideran como muy bueno, en tanto 127 lo consideran como bueno, 115 clientes lo consideran aceptable y 6 clientes lo consideran malo. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, la relación con el cliente debe ser mayor o igual a tres (≥ 3), y en esta pregunta sacando el promedio respectivo tenemos el siguiente resultado:

Los clientes de la empresa actualmente tienen una satisfacción con el servicio de internet de 3,5 en una escala del 1 al 5, y se encuentra de los parámetros establecidos por la Supertel, con esto se deduce que los clientes se encuentran satisfechos con el servicio de internet que les brinda la empresa Cesacel Cía. Ltda.



13. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente?

De acuerdo con la tabulación en la pregunta trece, se observa que con referencia al nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente, se determinó que de los 256 encuestados, 104 clientes lo consideran como muy bueno, en tanto 135 lo consideran como bueno y 17 clientes lo consideran aceptable. De acuerdo con los parámetros fijados por la Supertel, la relación con el cliente debe ser mayor o igual a tres (≥ 3), y en esta pregunta sacando el promedio respectivo tenemos el siguiente resultado:

Actualmente los clientes de la empresa tienen una satisfacción con la atención recibida en las oficinas de la empresa de 4,34 en una escala del 1 al 5, y se encuentra de los parámetros establecidos por la Supertel, con esto se determina que los clientes se encuentran satisfechos con la atención que les brinda la empresa Cesacel Cía. Ltda.



CAPITULO IV

4 PREPARACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

Una vez realizado la interpretación de los datos obtenidos, se realizó un análisis de los resultados. Para ello se parte que de acuerdo con el Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, en su resolución 216-09-CONATEL-2009, en la que se indica que un portador SVA, en este caso la empresa CESACEL CIA. LTDA., debe ofrecer al cliente, parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet, parámetros que ya se detallaron con anterioridad en el capítulo tres, dentro de diagnóstico en la situación actual. Tomando en consideración este aspecto importante se determinaron los siguientes resultados puestos a consideración en la siguiente tabla:

RESULTADOS FINALES		
RELACION CON EL CLIENTE		
	4,09	≥ 3 semestral
1. ¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?	3,64	≥ 3 semestral
2. ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarlo a solucionar sus requerimientos?	4,11	≥ 3 semestral
3. ¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?	4,51	≥ 3 semestral
PARAMETRO RECLAMOS GENERALES PROCEDIENTES		
4. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes?	0,65%	≤ 2% mensual
5. ¿Cuál a sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?	14:55:00	Mensual un Máximo 7 días para el 98% de los reclamos
PARAMETRO DE TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES		
6. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?	1,17%	≤ 2% mensual
7. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?	0:32:47	Mensual un Máximo 7 días para el 98% de los reclamos
PARAMETRO DE RECLAMOS POR FACTURACIÓN		
8. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?	0,52%	≤ 2% mensual
PARAMETRO DE TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERIAS (TÉCNICAS)		
9. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?	4%	≤ 2% mensual
10. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reporto?	0:26:17	≤ 24 horas mensual
PARAMETRO DE POCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE		
11. ¿A reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?	1,30%	≤ 2% mensual
SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO DE INTERNET		
12. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda.?	3,54%	≥ 3 semestral
SATISFACCIÓN CON LA ATENCIÓN AL CLIENTE		
13. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente ?	4,34%	≥ 3 semestral

Tabla36: Resultados Finales
Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones
Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



Esta tabla nos indica la situación actual de la empresa referente a la calidad en el servicio de internet y a la atención al cliente de acuerdo a parámetros exigidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, además de los parámetros que exige la Supertel se hicieron a los encuestados dos preguntas más sobre su nivel de satisfacción tanto con el servicio de internet que le provee la empresa como de la atención que reciben por parte de esta.

4.2 Resultados

Una vez analizado los resultados se observa que la empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL CIA. LTDA., en lo referente al parámetro de relación con el cliente, entendiéndose como el grado de satisfacción que tiene el cliente respecto a la amabilidad, disponibilidad y rapidez para dar solución a sus consultas o reclamos, se exige un valor objetivo semestral de ≥ 3 , en una escala del 1 al 5, en donde se obtuvo el 4,09, es decir que actualmente los clientes están satisfechos con las relaciones que mantiene con la empresa.

Por otro lado en lo que se refiere a los reclamos generales procedentes entendiéndose por procedentes, a aquellos reclamos generales que son imputables al operador, en donde se exige un valor objetivo mensual que sea $\leq 2\%$, se obtuvo como resultado 0,65%, por lo que se afirma que la empresa cumple con el parámetro exigido. También se determinó un tiempo de 14:55:00 horas empleadas en la solución a los reclamos formulados por el cliente, tomando en consideración que la Supertel exige que este sea máximo de 7 días para el 98% de los reclamos, se afirma que la empresa si da cumplimiento a este valor objetivo, es decir cuando un cliente reporta un reclamo la empresa le da solución lo más rápido posible, además se entiende que el tiempo se toma en consideración desde el momento en que el cliente reporta el reclamo a la empresa hasta que esté resuelto.



En lo que se refiere al tiempo máximo de resolución de reclamos generales entendiéndose como el tiempo en horas continuas, que los clientes esperan para que su reclamo procedente reportado en cualquier punto de contacto de la empresa sea atendido o resuelto, aquí se exige un valor objetivo mensual que sea $\leq 2\%$, se obtuvo un resultado de 1,17%, por lo que se afirma que la empresa cumple con el valor objetivo mensual exigido. De igual manera se determinó un tiempo de 00:32:47 horas empleadas en dar solución a los reclamos, tomando en consideración que debe cumplir con un valor objetivo mensual de máximo 7 días para el 98% de los reclamos, es decir la empresa resuelve o da solución a los reclamos en el menor tiempo posible, de igual manera el tiempo se toma en consideración desde el momento en que el cliente reporta el reclamo a la empresa hasta que este sea resuelto.

En lo que se refiere al porcentaje de reclamos de facturación, entendiéndose como porcentaje de reclamos procedentes realizados por los clientes debido a posibles errores en la facturación, se exige un valor objetivo mensual que sea $\leq 2\%$, obteniéndose como resultado 0,52%, entonces se afirma que la empresa si cumple con el valor objetivo exigido por la Supertel, debido a los reclamos reportados son muy pocos.

En lo que se refiere al parámetro de tiempo promedio de reparación de averías, entendiéndose como el tiempo que tarda la empresa en reparar una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica a la empresa hasta la reparación de la misma, en este parámetro se exige un valor objetivo mensual que sea $\leq 2\%$, se obtuvo como resultado 4%, es decir en este caso la empresa no cumple con el valor objetivo mensual, debido a que se reportó muchos reclamos por interrupciones en el servicio. Pero también es importante indicar que el tiempo promedio total empleado en la reparación de los mismos fue de 00:26:17, tomando en consideración que se exige un valor objetivo mensual que sea ≤ 24 horas, se afirma que en este sentido la empresa si cumple con el



valor objetivo exigido, es decir que a pesar de que se hayan generado muchos reclamos, estos fueron resueltos en el menor tiempo posible.

En lo que se refiere al parámetro de porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, entendiéndose por este a los reclamos procedentes relacionados con el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado, en la que se exige un valor objetivo mensual que sea $\leq 2\%$, se obtuvo un resultado de 1,30% , por lo tanto se afirma que la empresa cumple con lo exigido, es decir que no se presentaron la cantidad suficiente de reclamos para incumplir con este parámetro.

En lo que se refiere a la al nivel de satisfacción del cliente respecto al servicio de internet que le ofrece la empresa podemos indicar que se obtuvo como resultado 3,54% en una escala del 1 al 5, basándonos en el valor objetivo semestral de ≥ 3 , que exige la Supertel en la relación con el cliente, se afirma que la empresa da cumplimiento a este, aunque el nivel es aceptable, por lo que la empresa debería plantear estrategias para que los clientes estén satisfechos completamente con el servicio.

En lo que se refiere a la al nivel de satisfacción del cliente respecto a la atención recibida en la oficina de atención al cliente, se determina que se obtuvo como resultado 4,34% en una escala del 1 al 5, basándonos en el valor objetivo semestral de ≥ 3 , que exige la Supertel en la relación con el cliente, además se afirma que la empresa da cumplimiento a este, aunque se indica que los clientes están satisfechos con la atención recibida, la empresa debería plantear estrategias para que los clientes estén muy satisfechos y lograr la fidelización de estos.

La empresa debe tomar en cuenta que a pesar de que se encuentre dentro de los niveles establecidos por la Supertel, necesita mejorar el servicio que ofrece a sus clientes, debido a que en las encuestas que se realizaron, es en la satisfacción con el servicio de internet, donde se debe prestar mayor atención y seguimiento,



para implementar cambios o estrategias que permitan mejorar el servicio. Esto ayudará a la empresa a lograr posicionamiento en el mercado, alcanzar la fidelización y confianza de sus clientes.

4.3 PROPUESTA DE MEJORAMIENTO

Un factor importante para el éxito de una empresa es el servicio al cliente, por tal razón en este punto se detalla los aspectos necesarios para el mejoramiento del servicio al cliente. Como primer punto se planteara los objetivos y los beneficios que resulta de implementar actividades del servicio al cliente, para luego adoptar un enfoque metodológico que permitan establecer una cultura de servicio al cliente en la empresa Cesacel Cía. Ltda.

4.3.1 Objetivos:

4.3.1.1 Objetivo General

Establecer una propuesta de mejoramiento de la calidad en el servicio de internet y en la atención al cliente para la empresa, luego de haber realizado un estudio de la situación actual referente al nivel de satisfacción del cliente.

4.3.1.2 Objetivos Específicos

- Establecer el proceso a seguir para la elaboración de estrategias que permita el mejoramiento para alcanzar la satisfacción de los clientes.
- Determinar una estrategia de servicio que permita mejorar la calidad en el servicio de internet.
- Diseñar un programa de servicio al cliente, que va a permitir mejorar la calidad y las utilidades de la empresa en un futuro.

En la actualidad los gerentes buscan que la empresa mejore continuamente sus servicios, sus procesos y la atención al cliente, el mejoramiento continuo trae como consecuencia mayor calidad en el servicio de internet, mejor atención al cliente y mayores ventas. Por ello realizamos una matriz



en la que se incluye las estrategias a emplear y los resultados que se alcanzaría de implementarse dichas estrategias.



4.3.2 Matriz Propuesta para Mejorar los Procesos Internos de la Empresa CESACEL CIA. LTDA.

Objetivos	Estrategias	Indicadores	Resultados
Determinar estrategias que permitan mejorar la agilidad del personal para atender quejas y sugerencias de los clientes, para de esta manera lograr la satisfacción de estos.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear una política de servicio, en donde a cada departamento se le asigne los objetivos a alcanzar. 2. Incentivar a los empleados mediante reconocimientos y compensaciones. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Informes mensuales de cuantos reclamos fueron resueltos y en que tiempo. 2. Reconocimiento al empleado del mes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear relaciones sostenibles a largo plazo con los clientes
Mejorar la atención a las fallas técnicas que sean reportadas tanto por parte del abonado y del usuario usuario.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un programa de capacitación periódica constante a los técnicos para actualizar sus conocimientos, que contribuirán a mejorar la atención a las fallas técnicas reportadas. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes semanales de Fallas técnicas atendidas mediante Hojas de Reportes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Crear confianza en los clientes
Preparar al talento humano de la empresa con el fin de cumplir con la idoneidad para realizar de forma adecuada su trabajo dentro de le empresa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacitación Constante a los empleados de todas las áreas sobre servicio al cliente 2. Motivar a los empleados mediante valoración y compensación por mérito de trabajo 3. Realizar evaluaciones de capacitaciones impartidas. 	<ol style="list-style-type: none"> Evaluaciones trimestrales al personal que labora en la empresa 	<ol style="list-style-type: none"> Establecer una cultura de servicio.
Determinar una estrategia de servicio que permitan mejorar la calidad del servicio de internet y la satisfacción de los clientes.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mantenimiento adecuado y preventivo en los diferentes Nodos para evitar averías en el servicio. 2. Mantenimiento y cambio de equipos obsoletos puesto a que la tecnología esta cambiando constantemente. 3. Ofrecer a los clientes menos compartición en su ancho de banda, lo que ayudara a que el canal del cliente se congestione y por ende el internet se vuelva lento. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reportes Mensuales de los mantenimiento relizados. 2. Manejo de Inventarios. 3. Publicidad Trimestral de Mayor Velocidad en el servicio de Internet. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Control del número de averías registradas en el servicio. 2. Satisfacción con el Servicio 3. Control de Equipos Obsoletos para darlos de baja y de esta manera mejorar la clidad en el servicio 4. Fidelización de Clientes
Establecer un tiempo mínimo de respuesta hacia los reclamos por: Facturación, Averías, Reclamos Generales.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementar un call center para que los clientes tengan la opción de consulta automática 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiempo promedio de atención de llamadas 	<ol style="list-style-type: none"> Control de tiempo de atención y de respuesta hacia los reclamos

Matriz para Mejorar Procesos Internos en la Empresa Cesacel Cía. Ltda.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



CONCLUSIONES

Actualmente la tecnología es muy importante para que las personas se puedan comunicar y para poder realizar negocios, es por esto que la empresa Tecnología Redes & Comunicaciones CESACEL CIA. LTDA., satisface estas necesidades a familias y empresas que residen o laboran en zonas de difícil acceso, en donde empresas grandes no llegan, debido a que el tamaño de la población no justifica la implementación de grandes infraestructuras.

La empresa CESACEL CIA. LTDA., siendo una empresa pequeña ha logrado posicionarse en este nicho de mercado, debido a que ésta les proporciona un servicio que satisface sus necesidades, pero también es importante poner en consideración que la cartera de clientes que maneja actualmente consideran al servicio de internet como aceptable por ello la empresa tiene que aplicar estrategias para mejorar la calidad del servicio de internet, para de esta manera alcanzar su satisfacción y por ende lograr la fidelización de estos.

El servicio de internet brinda muchos beneficios a los clientes de la empresa CESACEL CIA LTDA, ya que posee diversos planes con diferentes tarifas y velocidades, ofreciendo al cliente la posibilidad de escoger el que más le convenga o el que sea de su preferencia, esto va a favorecer a aquella parte de la población que procura controlar el gasto en su presupuesto. Pero también es importante indicar que la empresa tiene un organismo de control el cual le exige parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet.



RECOMENDACIONES

Después de una evaluación a los clientes ponemos a consideración de la empresa las siguientes recomendaciones:

- Capacitación permanente a sus empleados, debido a que la tecnología está cambiando constantemente.
- Seguimiento a los clientes que reportan fallas, reclamos y quejas tanto con el servicio como con la atención.
- Realizar revisiones periódicas y mantenimiento a sus instalaciones para disminuir los reclamos o quejas de sus clientes.
- Control adecuado de los planes de internet y la compartición contratada por los clientes.
- Estudiar la posibilidad de atender con mayor eficiencia a los reportes que efectúen los usuarios del servicio, esto va a permitir a la empresa disminuir los tiempos empleados en la reparación de averías.
- Realizar estudios de mercado periódicos, que le permitan a la empresa determinar cuáles son las expectativas, gustos y necesidades de los clientes, con el fin de alcanzar su satisfacción a través del ofrecimiento de un servicio adaptado a sus necesidades.



BIBLIOGRAFÍA

Las fuentes que empleamos para recabar la información son las siguientes:

LIBROS:

- Naresh. K, M. (2008). Investigación de Mercados. Editorial Pearson Educación de México.
- Armstrong, G.; Kotler, P. (2007). Marketing para Latinoamérica. Editorial Pearson México
- Centros Europeos de Empresas Innovadoras. 2008. Análisis de satisfacción del cliente.
- Arias. F, (2006). Pág. 32. Investigación Descriptiva.
- Lovelock, C.; Wirtz, J. (2009). Marketing de Servicios. Editorial Pearson Educación de México.

INTERNET:

- <http://definicionconcepto.de/evaluacion/>. (04 de 2013). *Definición, Significado ¿Qué es Evaluación?*
- <http://definicion.de/satisfaccion>. 2013. satisfacción.
- <http://es.wikipedia.org/wiki/satisfacci%C3%B3n>. (20 de 03 de 2013). Satisfacción - wikipedia, la enciclopedia libre.
- <http://www.crecenegocios.com/la-satisfaccion-del-cliente/>. (21 de mayo de 2013).
- <http://www.oocities.org/es/acertijopilot/ger/ii.gestiondelacalidad.htm>. 2013
- http://es.wikipedia.org/wiki/Nivel_de_confianza. (2013)

ANEXOS

PREGUNTA 1

¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
MUY BUENO	9
BUENO	159
ACEPTABLE	76
MALO	12
MUY MALO	0

Tabla 09: Tabulación Pregunta 1

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

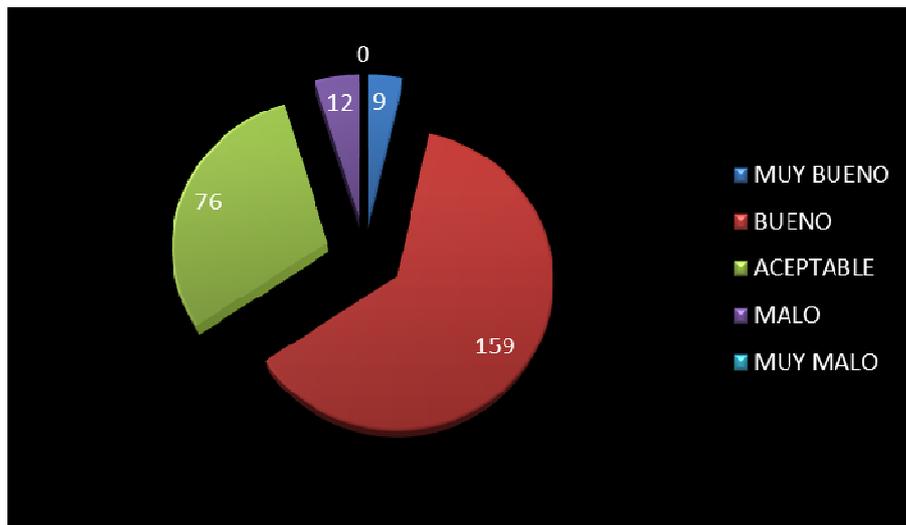


Gráfico 01: Tabulación Pregunta 1

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	24	228	636	45		
CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	933	(0 + 24 + 228 + 636 + 45) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
PROMEDIO PREGUNTA 1	3,64	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)					

Tabla 10: Relación con el Cliente en la Pregunta 1

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



RELACION CON EL CLIENTE						
PREGUNTA 1						
1. ¿Cómo califica la agilidad o rapidez para resolver las consultas o reclamos formulados por el cliente?						
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	HERMEL MOROCHO			X		
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA				X	
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA				X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI		X			
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO			X		
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA				X	
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES				X	
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO				X	
9	MARIA FERNANDA OCHOA				X	
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZAÑAY			X		
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO				X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA			X		
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN				X	
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ				X	
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES				X	
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO			X		
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR			X		
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO				X	
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA				X	
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO				X	
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA				X	
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA				X	
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA			X		
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA				X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS			X		
26	BANCO DEL AUSTRO					X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD			X		
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN				X	
29	CARLA ELIZABETH CHIRIBOGA BUSTAMANTE			X		
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA			X		
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI			X		
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS			X		
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA			X		
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA				X	
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ			X		
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ				X	
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE				X	
38	EMMAICJ-EP				X	
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ				X	
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE			X		
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X			
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA				X	
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES				X	
44	WALTER UBALDO AVILA			X		
45	JOSE MIGUEL ROLDAN				X	



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN				X	
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA			X		
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO			X		
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO				X	
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOA			X		
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN				X	
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ			X		
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ				X	
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ				X	
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA			X		
56	LUZ VIRGINIA CABRERA				X	
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ				X	
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ				X	
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL			X		
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN				X	
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ				X	
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES				X	
63	RENE MANUEL GUALPA GUALPA				X	
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ				X	
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ			X		
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO				X	
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ				X	
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO				X	
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE				X	
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS				X	
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA				X	
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA			X		
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA				X	
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X			
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI			X		
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS				X	
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO				X	
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD				X	
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ				X	
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO				X	
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ		X			
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES				X	
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA			X		
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN			X		
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA				X	
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA				X	
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M MOROCHO				X	
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO					X
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO				X	
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY			X		
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI				X	
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO			X		
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.				X	
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO				X	
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA				X	
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO				X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO			X		

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO			X		
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO			X		
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA				X	
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO				X	
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT				X	
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO				X	
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN				X	
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.				X	
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO				X	
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO			X		
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X			
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO			X		
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ				X	
111	KING ALISHA				X	
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO				X	
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ				X	
114	HERMEL AGUILAR PERALTA				X	
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN					X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS			X		
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ				X	
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN				X	
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON			X		
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO			X		
121	CHOKMAH CIA. LTDA.				X	
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X			
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS				X	
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA					X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN				X	
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA				X	
127	JESUS GUERRERO				X	
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA					X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO				X	
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA			X		
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO				X	
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON				X	
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X			
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO			X		
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA				X	
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ				X	
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA				X	
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN				X	
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO			X		
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ				X	
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN			X		
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI				X	
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA				X	
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA				X	
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA			X		
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO			X		
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL				X	
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A				X	
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA				X	

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS				X	
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON				X	
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ			X		
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI				X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI			X		
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ					X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA			X		
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE				X	
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE			X		
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ			X		
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO			X		
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS				X	
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES			X		
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS				X	
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ			X		
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE				X	
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN				X	
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ				X	
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ				X	
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE			X		
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X			
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ				X	
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA				X	
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA			X		
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI				X	
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA				X	
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE			X		
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY			X		
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO				X	
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE			X		
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR				X	
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE			X		
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE				X	
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ				X	
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO			X		
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA				X	
186	AGALEC CIA LTDA				X	
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI				X	
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA			X		
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE				X	
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN				X	
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS				X	
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE				X	
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA				X	
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ			X		
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ				X	
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA				X	
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA				X	
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO				X	
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA				X	
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO				X	
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA			X		

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO				X			
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS		X					
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN			X				
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO				X			
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE				X			
207	MARIA AURORA GUAMAN				X			
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA				X			
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO				X			
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ		X					
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES				X			
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA			X				
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA			X				
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ				X			
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ				X			
216	MARTHA LUCIA LOZADO				X			
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO					X		
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ				X			
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA			X				
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA				X			
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO			X				
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO				X			
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ				X			
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA				X			
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO				X			
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA			X				
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA			X				
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ			X				
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO				X			
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO				X			
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ				X			
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ				X			
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA				X			
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA				X			
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE			X				
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ			X				
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO		X					
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA			X				
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO				X			
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS				X			
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ				X			
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR (facturar Punto Net)				X			
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS				X			
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO					X		
245	AMANDA GABRIELA GUNCAY LUNA			X				
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI				X			
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO				X			
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS			X				
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ			X				
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA				X			
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY		X					
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI				X			
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON					X		
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA				X			
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN				X			
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA				X			
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	0	12	76	159	9	256	
	PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	24	228	636	45		
	CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	933	(0 + 24 + 228 + 636 + 45) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
	PROMEDIO PREGUNTA 1	3,64	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)					



PREGUNTA 2

¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
MUY BUENO	73
BUENO	139
ACEPTABLE	44
MALO	0
MUY MALO	0

Tabla 11: Tabulación Pregunta 2

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

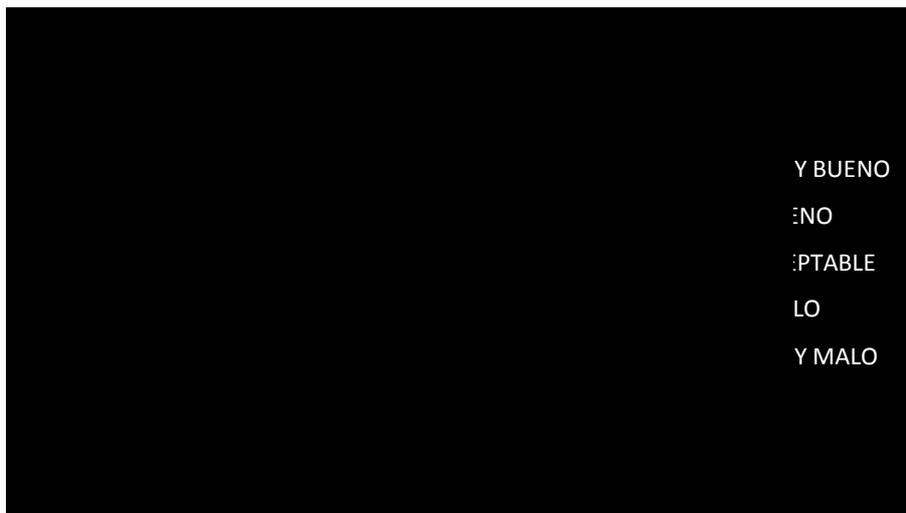


Gráfico 02: Tabulación Pregunta 2

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	132	556	365		
CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1053	(0 + 0 + 132 + 556 + 365) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
PROMEDIO PREGUNTA 2	4,11	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)					

Tabla 12: Relación con el Cliente en la Pregunta 1

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



RELACION CON EL CLIENTE						
PREGUNTA 2						
2. ¿Cómo califica la disponibilidad del personal para ayudarle a solucionar sus requerimientos?						
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	HERMEL MOROCHO			X		
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA				X	
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA				X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI			X		
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO			X		
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA				X	
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES				X	
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO			X		
9	MARIA FERNANDA OCHOA				X	
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY					X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO			X		
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA				X	
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN					X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ					X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES				X	
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO			X		
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR				X	
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO				X	
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA				X	
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO				X	
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA				X	
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA					X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA				X	
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA				X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS					X
26	BANCO DEL AUSTRO					X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD				X	
28	CRISTIAN JIOVANNY SINGUENZA GALAN				X	
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE			X		
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA				X	
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI			X		
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS				X	
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA			X		
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA			X		
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ				X	
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ				X	
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE				X	
38	EMMAICJ-EP				X	
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ				X	
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE					X
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA			X		
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA			X		
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES				X	
44	WALTER UBALDO AVILA				X	
45	JOSE MIGUEL ROLDAN				X	



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN				X	
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA					X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO				X	
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO				X	
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOVA				X	
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN			X		
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ			X		
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ				X	
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ					X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA				X	
56	LUZ VIRGINIA CABRERA			X		
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ				X	
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ					X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL				X	
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN					X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ					X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES				X	
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA				X	
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ				X	
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ					X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO				X	
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ				X	
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO				X	
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE				X	
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS				X	
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA					X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA			X		
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA					X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ				X	
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI				X	
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS				X	
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO					X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD				X	
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ				X	
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO					X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ			X		
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES				X	
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA				X	
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN					X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA					X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA					X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO MOROCHO				X	
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO					X
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO				X	
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY			X		
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI				X	
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO				X	
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.			X		
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO				X	
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA				X	
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO				X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO					X

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO					X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO					X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA			X		
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO					X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT			X		
103	WILSON ARTURO NAVAEZ REGALADO					X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN			X		
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.			X		
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO			X		
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO					X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X			
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X			
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ					X
111	KING ALISHA			X		
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X			
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ			X		
114	HERMEL AGUILAR PERALTA					X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN					X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS			X		
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ			X		
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN					X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON			X		
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO					X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.			X		
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X			
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS			X		
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA					X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN					X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA			X		
127	JESUS GUERRERO					X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMUJOS CORDOVA			X		
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO			X		
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA		X			
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO			X		
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON			X		
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X			
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO		X			
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA			X		
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ			X		
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA		X			
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN			X		
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO					X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ		X			
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN			X		
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI					X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA					X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA			X		
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X			
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO			X		
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL			X		
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A			X		
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA			X		

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS				X	
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON					X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ				X	
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI				X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI					X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ					X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA				X	
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE				X	
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X			
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ				X	
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X			
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS				X	
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X			
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X			
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ				X	
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE				X	
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN				X	
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ				X	
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ				X	
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE					X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X			
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X			
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA				X	
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA				X	
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI				X	
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA				X	
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE					X
177	NA TIVIDAD TINIZHAÑA Y TENEMPAGUAY				X	
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO				X	
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE				X	
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X			
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X			
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE				X	
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ					X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO				X	
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X			
186	AGALEC CIA LTDA				X	
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI					X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA				X	
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE					X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN					X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS				X	
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE				X	
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA				X	
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ					X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ				X	
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA				X	
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA				X	
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO				X	
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA				X	
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO					X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA		X			

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO					X			
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS					X			
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN					X			
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO					X			
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE						X		
207	MARIA AURORA GUAMAN					X			
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA					X			
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO							X	
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ			X					
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES					X			
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA					X			
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA							X	
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ							X	
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ							X	
216	MARTHA LUCIA LOZADO					X			
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO							X	
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ					X			
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA			X					
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA					X			
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO					X			
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO			X					
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ					X			
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA					X			
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO					X			
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA							X	
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA							X	
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ							X	
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO							X	
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO					X			
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ					X			
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ							X	
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA							X	
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUAÑOQUIZA					X			
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE					X			
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ							X	
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO			X					
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA					X			
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO							X	
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS					X			
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ			X					
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR (facturar Punto Net)					X			
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS							X	
244	AIDA Y OLANDA ROSAS BARRETO							X	
245	AMANDA GABRIELA GUNCA Y LUNA							X	
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICLI					X			
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO							X	
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS					X			
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ							X	
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA					X			
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY							X	
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHI					X			
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON							X	
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA							X	
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN					X			
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA							X	
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	0	0	44	139	73		256	
	PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	132	556	365			
	CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1053	(0 + 0 + 132 + 556 + 365) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA						
	PROMEDIO PREGUNTA 2	4,11	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)						

PREGUNTA 3

¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?

ESCALA	RES PUESTA DE LOS ENCUESTADOS
MUY BUENO	140
BUENO	106
ACEPTABLE	10
MALO	0
MUY MALO	0

Tabla 13: Relación con el Cliente en la Pregunta 1

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

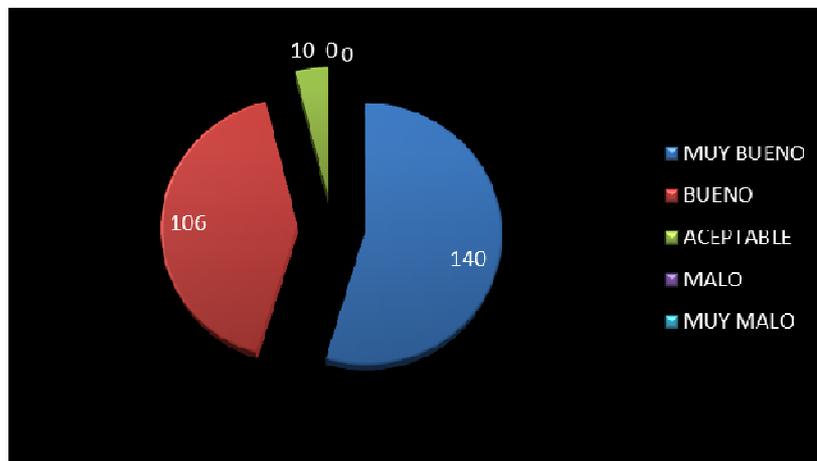


Gráfico 03: Relación con el Cliente en la Pregunta 3

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	30	424	700			
CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1154	(0 + 0 + 30 + 424 + 700) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA						
PROMEDIO PREGUNTA 3	4,51	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)						

Tabla 14: Relación con el Cliente en la Pregunta 3

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

DESCRIPCIÓN	PROMEDIO
PROMEDIO PREGUNTA 1	3,64
PROMEDIO PREGUNTA 2	4,11
PROMEDIO PREGUNTA 3	4,51
RELACIÓN CON CLIENTE ACTUAL	4,09

Tabla 15: Parámetro Relación con el Cliente

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



RELACION CON EL CLIENTE						
PREGUNTA 3						
3. ¿Cómo califica la amabilidad para atender las quejas y sugerencias de los clientes?						
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	HERMEL MOROCHO					X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA				X	
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA				X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI				X	
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO				X	
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA					X
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES				X	
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO					X
9	MARIA FERNANDA OCHOA				X	
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHÑAY					X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO				X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA				X	
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN					X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ					X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES					X
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO			X		
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR				X	
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO				X	
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA					X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO				X	
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA					X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA					X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA				X	
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA				X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS					X
26	BANCO DEL AUSTRO					X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD			X		
28	CRISTIAN JIOVANNY SINGUENZA GALAN				X	
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE				X	
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA					X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI				X	
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS					X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA			X		
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA					X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ					X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ				X	
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE				X	
38	EMMAICJ-EP					X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ					X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE				X	
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA					X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA					X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES					X
44	WALTER UBALDO AVILA					X
45	JOSE MIGUEL ROLDAN				X	



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN				X	
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA					X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO				X	
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO				X	
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOVA				X	
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN					X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ				X	
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ					X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ					X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA				X	
56	LUZ VIRGINIA CABRERA				X	
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ				X	
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ					X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL				X	
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN					X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ					X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES				X	
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA					X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ				X	
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ					X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO					X
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ					X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO					X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE					X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS					X
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA				X	
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA				X	
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA					X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ				X	
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI				X	
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS					X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO					X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD				X	
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ				X	
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO					X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ			X		
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES					X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA				X	
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN					X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA				X	
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA					X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO MOROCHO				X	
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO					X
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO				X	
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY				X	
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI					X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO				X	
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.				X	
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO					X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA				X	
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO				X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO					X

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO					X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO					X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA					X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO					X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT				X	
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO					X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN					X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.					X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO				X	
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO					X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X			
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO				X	
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ				X	
111	KING ALISHA				X	
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO					X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ					X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA					X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN					X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS					X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ				X	
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN					X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON				X	
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO					X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.					X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A					X
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS					X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA					X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN					X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA				X	
127	JESUS GUERRERO					X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA					X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO					X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA					X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO				X	
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON				X	
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA				X	
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO				X	
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA					X
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ				X	
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA					X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN				X	
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO					X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ					X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN				X	
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI					X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA					X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA					X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X			
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO				X	
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL				X	
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A					X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA				X	



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS				X	
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON					X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ					X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI				X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI					X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ					X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X			
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE				X	
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE				X	
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ					X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO				X	
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS					X
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X			
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS					X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ					X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE				X	
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN				X	
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ					X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ					X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE				X	
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ					X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ					X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA					X
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA					X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI				X	
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA				X	
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE					X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY				X	
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO				X	
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE				X	
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR					X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE				X	
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE					X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ					X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO				X	
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA					X
186	AGALEC CIA LTDA				X	
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI					X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA				X	
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE					X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN					X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS				X	
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE					X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA				X	
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ					X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ					X
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA					X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA					X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO					X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA					X
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO					X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA				X	

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO					X			
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS					X			
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN					X			
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO						X		
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE						X		
207	MARIA AURORA GUAMAN					X			
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA					X			
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO						X		
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ			X					
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES						X		
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA					X			
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA						X		
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ					X			
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ						X		
216	MARTHA LUCIA LOZADO					X			
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO						X		
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ					X			
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA					X			
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA						X		
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO					X			
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO					X			
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ						X		
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA					X			
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO					X			
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA						X		
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA						X		
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ						X		
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO						X		
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO						X		
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ					X			
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ						X		
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA						X		
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA						X		
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE					X			
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ						X		
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO			X					
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA					X			
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO					X			
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS					X			
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ						X		
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR (facturar Punto Net)						X		
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS						X		
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO						X		
245	AMANDA GABRIELA GUNCA Y LUNA						X		
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI					X			
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO						X		
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS					X			
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ						X		
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA						X		
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY						X		
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI						X		
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON						X		
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA					X			
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN					X			
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA						X		
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	0	0	10	106	140		256	
	PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	30	424	700			
	CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1154	(0 + 0 + 30 + 424 + 700) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA						
	PROMEDIO PREGUNTA 3	4,51	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)						

PREGUNTA 4

¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
SI	5
NO	251

Tabla 16: Reclamos Generales Procedentes en la Pregunta 4

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

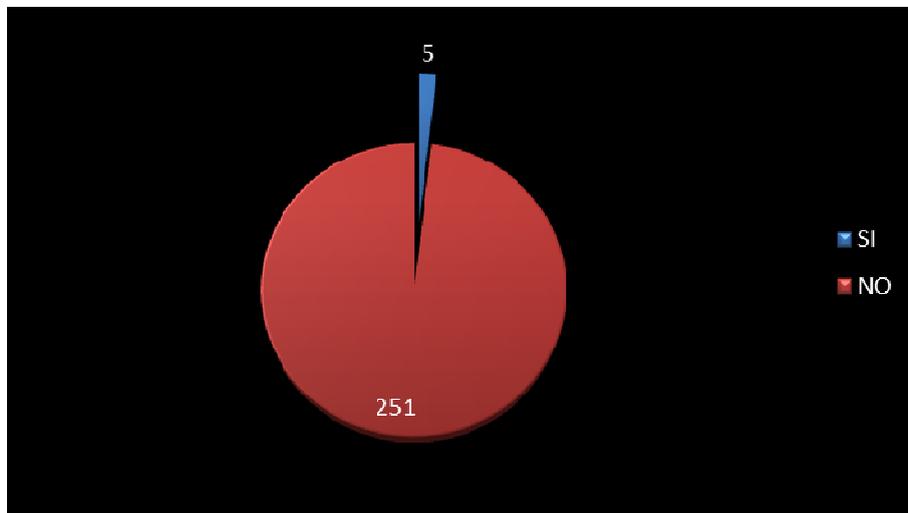


Gráfico 04: Relación con el Cliente en la Pregunta 4

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE CLIENTES EN EL MES	771	
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	5	
PORCENTAJE DE RECLAMOS EN EL MES	0,65%	
↓		
TOTAL RECLAMOS EN EL MES / TOTAL DE CLIENTES		

Tabla 17: Parámetro de Reclamos Generales Procedentes en la Pregunta 4

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES			
PREGUNTA 4			
4. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo procedente con el servicio contratado, en este mes?			
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
1	HERMEL MOROCHO		X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA		X
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA		X
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI		X
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	X	
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA		X
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES		X
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO		X
9	MARIA FERNANDA OCHOA		X
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY		X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO		X
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA		X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN		X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ		X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES		X
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO		X
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR		X
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO		X
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA		X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO		X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA		X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA		X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA		X
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA		X
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS		X
26	BANCO DEL AUSTRO		X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD		X
28	CRISTIAN JIOVANNY SINGUENZA GALAN		X
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA		X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI		X
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS		X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA		X
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA		X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ		X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ		X
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE		X
38	EMMAICJ-EP		X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ		X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE		X
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA		X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES		X
44	WALTER UBALDO AVILA		X
45	JOSE MIGUEL ROLDAN		X



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN		X
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA		X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO		X
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO		X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO		X
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN		X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ		X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ		X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ		X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA		X
56	LUZ VIRGINIA CABRERA		X
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ		X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ		X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL		X
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN		X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ		X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES		X
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA		X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ		X
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ		X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO		X
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ		X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO		X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE		X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS		X
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA		X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA		X
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA		X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI		X
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS		X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO		X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD		X
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ		X
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO		X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ		X
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES		X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA		X
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN		X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA		X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA		X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO		X
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO		X
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO		X
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVA Y		X
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI		X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO		X
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.		X
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO		X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA		X
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO		X
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO		X



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO		X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO		X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA		X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO		X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT		X
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO		X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN		X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.		X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO		X
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO		X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ		X
111	KING ALISHA		X
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ		X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA		X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN		X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS		X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ		X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN		X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON		X
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO		X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.		X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS		X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA	X	
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN		X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA		X
127	JESUS GUERRERO		X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA		X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO		X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA		X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO		X
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON		X
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO	X	
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA		X
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ		X
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA		X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN	X	
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO		X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ		X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN		X
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI		X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA		X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA		X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO		X
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL		X
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A		X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA		X



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS		X
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON		X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ		X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI		X
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI		X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ		X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE		X
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ		X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS		X
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ		X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE		X
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN		X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ		X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ		X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE		X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA		X
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA		X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI		X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA		X
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE		X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY		X
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO		X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE		X
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE		X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ		X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO		X
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X
186	AGALEC CIA LTDA		X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI		X
188	TERESA OLIVA CHAUCAGUALLPA		X
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE		X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN		X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS		X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE		X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA		X
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ		X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ		X
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA		X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA		X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO		X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA		X
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO		X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA		X



PREGUNTA 5

¿Cuál ha sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?

TIEMPO EN RESOLVER UN RECLAMO	NUMERO DE RECLAMOS
1:00:00	1
0:20:00	2
0:30:00	3
0:15:00	4
0:30:00	5

Tabla 18: Parámetro de Reclamos Generales Procedentes en la Pregunta 5

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



Gráfico 05: Parámetro de Reclamos Generales Procedentes en la Pregunta 5

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE TIEMPO EMPLEADO	02:35:00
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	5
TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	14:55:00
↓	
TOTAL DE TIEMPO EMPLEADO / TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	

Tabla 19: Parámetro de Reclamos Generales Procedentes

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES		
PREGUNTA 5		
5. ¿Cuál a sido el tiempo de resolución del reclamo desde el momento en que lo reporto?		
ITEM	CLIENTES	TIEMPO
1	HERMEL MOROCHO	00:00:00
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA	00:00:00
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA	00:00:00
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI	00:00:00
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	01:00:00
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA	00:00:00
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES	00:00:00
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO	00:00:00
9	MARIA FERNANDA OCHOA	00:00:00
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHÑAY	00:00:00
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO	00:00:00
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA	00:00:00
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN	00:00:00
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ	00:00:00
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES	00:00:00
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO	00:00:00
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR	00:00:00
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO	00:00:00
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTÁ	00:00:00
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO	00:00:00
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA	00:00:00
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA	00:00:00
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA	00:00:00
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA	00:00:00
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS	00:00:00
26	BANCO DEL AUSTRO	00:00:00
27	GALO EMILIO ABAD ABAD	00:00:00
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN	00:00:00
29	CARLA ELIZABETH CHIRIBOGA BUSTAMANTE	00:00:00
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA	00:00:00
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI	00:00:00
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS	00:00:00
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA	00:00:00
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA	00:00:00
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GÓMEZ	00:00:00
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ	00:00:00
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE	00:00:00
38	EMMAICJ-EP	00:00:00
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ	00:00:00
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE	00:00:00
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA	00:00:00
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA	00:00:00
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES	00:00:00
44	WALTER UBALDO AVILA	00:00:00
45	JOSE MIGUEL ROLDAN	00:00:00
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN	00:00:00
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA	00:00:00
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO	00:00:00
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO	00:00:00
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOVA	00:00:00
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN	00:00:00
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ	00:00:00



41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA	00:00:00
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA	00:00:00
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES	00:00:00
44	WALTER UBALDO AVILA	00:00:00
45	JOSE MIGUEL ROLDAN	00:00:00
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN	00:00:00
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA	00:00:00
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO	00:00:00
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO	00:00:00
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOA	00:00:00
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN	00:00:00
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ	00:00:00
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ	00:00:00
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ	00:00:00
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA	00:00:00
56	LUZ VIRGINIA CABRERA	00:00:00
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ	00:00:00
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ	00:00:00
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL	00:00:00
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN	00:00:00
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES	00:00:00
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA	00:00:00
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ	00:00:00
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ	00:00:00
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO	00:00:00
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ	00:00:00
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO	00:00:00
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE	00:00:00
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS	00:00:00
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA	00:00:00
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA	00:00:00
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA	00:00:00
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ	00:00:00
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI	00:00:00
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS	00:00:00
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO	00:00:00
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD	00:00:00
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ	00:00:00
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO	00:00:00
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ	00:00:00
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES	00:00:00
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA	00:00:00
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN	00:00:00
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA	00:00:00
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA	00:00:00
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO	00:00:00



88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO	00:00:00
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY	00:00:00
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI	00:00:00
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.	00:00:00
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO	00:00:00
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA	00:00:00
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA	00:00:00
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT	00:00:00
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO	00:00:00
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN	00:00:00
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.	00:00:00
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO	00:00:00
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO	00:00:00
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.	00:00:00
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO	00:00:00
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ	00:00:00
111	KING ALISHA	00:00:00
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO	00:00:00
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ	00:00:00
114	HERMEL AGUILAR PERALTA	00:00:00
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN	00:00:00
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS	00:00:00
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ	00:00:00
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN	00:00:00
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON	00:00:00
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO	00:00:00
121	CHOKMAH CIA. LTDA.	00:00:00
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A	00:00:00
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS	00:00:00
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA	00:20:00
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN	00:00:00
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA	00:00:00
127	JESUS GUERRERO	00:00:00
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA	00:00:00
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO	00:00:00
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA	00:00:00
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO	00:00:00
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON	00:00:00
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA	00:00:00
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO	00:30:00



135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA	00:00:00
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ	00:00:00
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA	00:00:00
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN	00:15:00
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO	00:00:00
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ	00:00:00
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN	00:00:00
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI	00:00:00
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA	00:00:00
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA	00:00:00
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA	00:00:00
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO	00:00:00
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL	00:00:00
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A	00:00:00
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA	00:00:00
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS	00:00:00
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON	00:00:00
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ	00:00:00
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI	00:00:00
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI	00:00:00
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ	00:00:00
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA	00:00:00
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE	00:00:00
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE	00:00:00
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ	00:00:00
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO	00:00:00
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS	00:00:00
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES	00:00:00
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS	00:00:00
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ	00:00:00
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE	00:00:00
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN	00:00:00
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ	00:00:00
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE	00:00:00
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ	00:00:00
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ	00:00:00
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA	00:00:00
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA	00:00:00
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI	00:00:00
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA	00:00:00
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE	00:00:00
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY	00:00:00
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO	00:00:00
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE	00:00:00
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR	00:00:00
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE	00:00:00



182	MARIA CELINDA CALLE CALLE	00:00:00
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ	00:00:00
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO	00:00:00
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA	00:00:00
186	AGALEC CIA LTDA	00:00:00
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI	00:00:00
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA	00:00:00
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE	00:00:00
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN	00:00:00
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS	00:00:00
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE	00:00:00
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA	00:00:00
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ	00:00:00
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ	00:00:00
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA	00:00:00
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA	00:00:00
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO	00:00:00
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA	00:00:00
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO	00:00:00
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA	00:00:00
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO	00:30:00
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS	00:00:00
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN	00:00:00
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO	00:00:00
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE	00:00:00
207	MARIA AURORA GUAMAN	00:00:00
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA	00:00:00
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO	00:00:00
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ	00:00:00
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES	00:00:00
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA	00:00:00
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA	00:00:00
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ	00:00:00
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ	00:00:00
216	MARTHA LUCIA LOZADO	00:00:00
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO	00:00:00
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ	00:00:00
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA	00:00:00
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA	00:00:00
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO	00:00:00
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO	00:00:00
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ	00:00:00
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA	00:00:00
225	KLEBER RODRIGO NAVASSACOTO	00:00:00
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA	00:00:00
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA	00:00:00
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ	00:00:00



229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO	00:00:00
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO	00:00:00
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ	00:00:00
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ	00:00:00
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA	00:00:00
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA	00:00:00
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE	00:00:00
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ	00:00:00
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO	00:00:00
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA	00:00:00
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO	00:00:00
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS	00:00:00
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ	00:00:00
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR (facturar Punto Net)	00:00:00
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS	00:00:00
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO	00:00:00
245	AMANDA GABRIELA GUNCAY LUNA	00:00:00
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI	00:00:00
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO	00:00:00
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS	00:00:00
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA	00:00:00
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY	00:00:00
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI	00:00:00
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON	00:00:00
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA	00:00:00
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN	00:00:00
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA	00:00:00
	TOTAL DE TIEMPO EMPLEADO	02:35:00
	TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	5
	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	14:55:00

↓

TOTAL DE TIEMPO EMPLADO / TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES



PREGUNTA 6

¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?

ES CALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
SI	9
NO	247

Tabla 20: Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos en la Pregunta 6

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

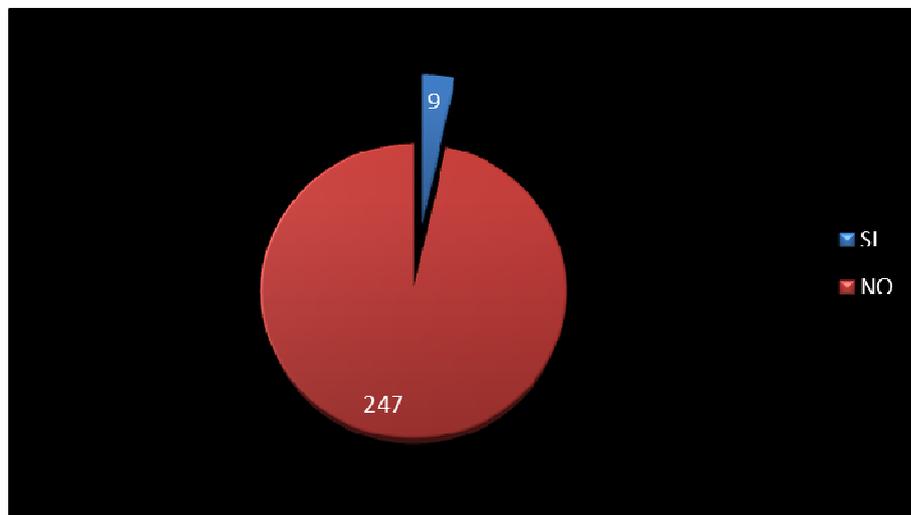


Gráfico 06: Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos en la Pregunta 6

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE CLIENTES EN EL MES	771
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	9
PORCENTAJE DE RECLAMOS EN EL MES	1,17%
↓	
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES / TOTAL DE CLIENTES	

Tabla 21: Parámetro de Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos Generales

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones.

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS			
PREGUNTA 6			
6. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo general, en este mes?			
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
1	HERMEL MOROCHO		X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA		X
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA	X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI	X	
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	X	
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA		X
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES		X
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO		X
9	MARIA FERNANDA OCHOA		X
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY		X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO	X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA		X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN		X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ		X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES		X
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO		X
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR		X
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO		X
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA		X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO		X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA		X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA		X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA		X
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA	X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTEESINOS		X
26	BANCO DEL AUSTRO		X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD		X
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN		X
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA		X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI		X
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS		X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA		X
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA		X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ		X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ		X
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE		X
38	EMMAICJ-EP		X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ		X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE		X



41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA		X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES		X
44	WALTER UBALDO AVILA		X
45	JOSE MIGUEL ROLDAN		X
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN		X
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA		X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO		X
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO		X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO		X
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN		X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ		X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ		X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ		X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA		X
56	LUZ VIRGINIA CABRERA		X
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ		X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ		X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL		X
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN		X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ		X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES		X
63	RENE MANUEL GUALPA GUALPA		X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ		X
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ		X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO		X
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ		X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO		X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE		X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS		X
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA		X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA		X
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA		X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI		X
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS		X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO		X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD		X
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ		X
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO		X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ		X
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES		X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA		X
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN		X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA		X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA		X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO		X



88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO		X
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO		X
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY		X
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI		X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO		X
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.		X
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO		X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA		X
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO		X
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO		X
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO		X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO		X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA		X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO		X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT		X
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO		X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN		X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.		X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO		X
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO		X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ		X
111	KING ALISHA		X
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ		X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA		X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN		X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS		X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ		X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN		X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON		X
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO		X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.		X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS		X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA		
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN		X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA		X
127	JESUS GUERRERO		X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA		X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO		X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA		X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO		X
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON	X	
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO	X	



135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA		X
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ		X
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA		X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN		X
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO		X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ	X	X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN		X
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI		X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA		X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA		X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO		X
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL		X
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A		X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA		X
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS		X
151	JAIIME BENITO CRIOLLO PANJON		X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ		X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI	X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI		X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ		X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE		X
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ		X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS		X
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ		X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE		X
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN		X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ		X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ		X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE		X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA		X
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA		X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI		X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA		X
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE		X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY		X
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO		X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE		X
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X



182	MARIA CELINDA CALLE CALLE		X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ		X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO		X
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X
186	AGALEC CIA LTDA		X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI		X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA		X
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE		X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN		X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS		X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE		X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA		X
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ		X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ		X
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA		X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA		X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO		X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA		X
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO		X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA		X
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO		X
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS		X
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN		X
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO		X
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE		X
207	MARIA AURORA GUAMAN		X
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA		X
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO		X
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ		X
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES		X
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA		X
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA		X
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ		X
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ		X
216	MARTHA LUCIA LOZADO		X
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO		X
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ		X
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA		X
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA		X
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO		X
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO		X
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ		X
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA		X
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO		X
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA		X
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA		X
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ		X



PREGUNTA 7

¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?

TIEMPO EN RESOLVER UN RECLAMO	NUMERO DE RECLAMOS
0:30:00	1
0:40:00	2
0:30:00	3
0:20:00	4
0:45:00	5
0:30:00	6
0:15:00	7
1:00:00	8
0:25:00	9

Tabla 22: Parámetro de Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos Generales en la pregunta 7

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

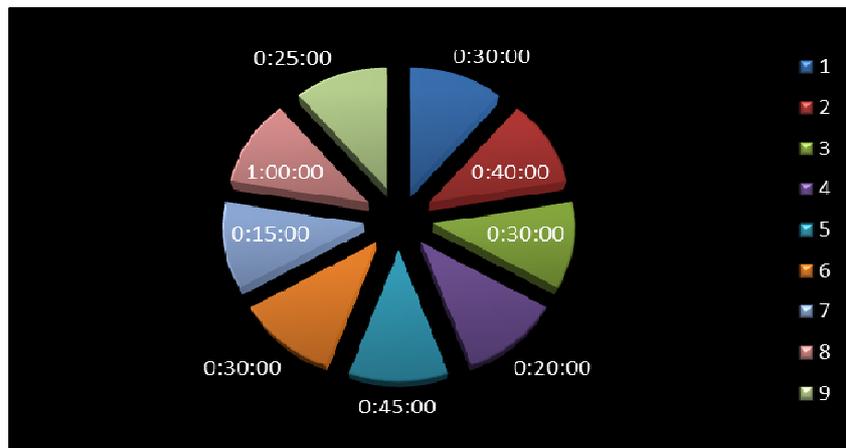


Gráfico 07: Parámetro de Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos Generales en la pregunta 7

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE TIEMPO EMPLEADO	04:55:00
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	9
TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	00:32:47
↓	
TOTAL DE TIEMPO EMPLEADO / TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES	

Tabla 23: Parámetro de Tiempo Máximo de Resolución de Reclamos Generales

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE TIEMPO MAXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS		
PREGUNTA 7		
7. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo que Usted espera para que su reclamo reportado sea resuelto o atendido?		
ITEM	CLIENTES	TIEMPO
1	HERMEL MOROCHO	00:00:00
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA	00:00:00
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA	00:30:00
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI	00:40:00
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	00:30:00
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA	00:00:00
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES	00:00:00
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO	00:00:00
9	MARIA FERNANDA OCHOA	00:00:00
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY	00:20:00
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO	00:00:00
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA	00:00:00
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN	00:00:00
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ	00:00:00
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES	00:00:00
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO	00:00:00
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR	00:00:00
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO	00:00:00
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA	00:00:00
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO	00:00:00
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA	00:00:00
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA	00:00:00
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA	00:00:00
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA	00:45:00
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTE SINOS	00:00:00
26	BANCO DEL AUSTRO	00:00:00
27	GALO EMILIO ABAD ABAD	00:00:00
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN	00:00:00
29	CARLA ELIZABETH CHIRIBOGA BUSTAMANTE	00:00:00
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA	00:00:00
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI	00:00:00
32	JESSICA FERNANDA ASTUDILLO BARROS	00:00:00
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA	00:00:00
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA	00:00:00
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ	00:00:00
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ	00:00:00
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE	00:00:00
38	EMMAICJ-EP	00:00:00
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ	00:00:00
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE	00:00:00
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA	00:00:00
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA	00:00:00
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES	00:00:00
44	WALTER UBALDO AVILA	00:00:00
45	JOSE MIGUEL ROLDAN	00:00:00



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN	00:00:00
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA	00:00:00
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO	00:00:00
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO	00:00:00
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO	00:00:00
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN	00:00:00
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ	00:00:00
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ	00:00:00
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ	00:00:00
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA	00:00:00
56	LUZ VIRGINIA CABRERA	00:00:00
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ	00:00:00
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ	00:00:00
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL	00:00:00
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN	00:00:00
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES	00:00:00
63	RENE MANUEL GUALPA GUALPA	00:00:00
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ	00:00:00
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ	00:00:00
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO	00:00:00
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ	00:00:00
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO	00:00:00
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE	00:00:00
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS	00:00:00
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA	00:00:00
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA	00:00:00
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA	00:00:00
74	MELBA MERCEDES JAIGUA GONZALEZ	00:00:00
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI	00:00:00
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS	00:00:00
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO	00:00:00
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD	00:00:00
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ	00:00:00
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO	00:00:00
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ	00:00:00
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES	00:00:00
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA	00:00:00
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN	00:00:00
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA	00:00:00
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA	00:00:00
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY	00:00:00
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI	00:00:00
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.	00:00:00
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO	00:00:00
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA	00:00:00
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO	00:00:00



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA	00:00:00
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT	00:00:00
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO	00:00:00
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN	00:00:00
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.	00:00:00
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO	00:00:00
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO	00:00:00
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.	00:00:00
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO	00:00:00
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ	00:00:00
111	KING ALISHA	00:00:00
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO	00:00:00
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ	00:00:00
114	HERMEL AGUILAR PERALTA	00:00:00
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN	00:00:00
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS	00:00:00
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ	00:00:00
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN	00:00:00
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON	00:00:00
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO	00:00:00
121	CHOKMAH CIA. LTDA.	00:00:00
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH SA	00:00:00
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS	00:00:00
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA	00:00:00
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN	00:00:00
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA	00:00:00
127	JESUS GUERRERO	00:00:00
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA	00:00:00
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO	00:00:00
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA	00:00:00
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO	00:00:00
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON	00:30:00
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA	00:00:00
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO	00:15:00
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA	00:00:00
136	MONTERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ	00:00:00
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA	00:00:00
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN	00:00:00
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO	00:00:00
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ	01:00:00
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN	00:00:00
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI	00:00:00
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA	00:00:00
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA	00:00:00
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA	00:00:00
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO	00:00:00
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL	00:00:00
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES SA	00:00:00
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA	00:00:00



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS	00:00:00
151	JAI ME BENITO CRIOLLO PANJON	00:00:00
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ	00:00:00
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI	00:25:00
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI	00:00:00
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ	00:00:00
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA	00:00:00
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE	00:00:00
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE	00:00:00
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ	00:00:00
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO	00:00:00
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS	00:00:00
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES	00:00:00
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS	00:00:00
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ	00:00:00
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE	00:00:00
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN	00:00:00
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ	00:00:00
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE	00:00:00
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ	00:00:00
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ	00:00:00
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA	00:00:00
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA	00:00:00
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI	00:00:00
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA	00:00:00
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE	00:00:00
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY	00:00:00
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO	00:00:00
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE	00:00:00
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR	00:00:00
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE	00:00:00
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE	00:00:00
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ	00:00:00
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO	00:00:00
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA	00:00:00
186	AGALEC CIA LTDA	00:00:00
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI	00:00:00
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA	00:00:00
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE	00:00:00
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN	00:00:00
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS	00:00:00
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE	00:00:00
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA	00:00:00
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ	00:00:00
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ	00:00:00
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA	00:00:00
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA	00:00:00
198	JAI ME OMAR SANANGO REINOSO	00:00:00
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA	00:00:00
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO	00:00:00
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA	00:00:00

PREGUNTA 8

¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?

ES CALA	RES PUESTA DE LOS ENCUESTADOS
SI	4
NO	252

Tabla 24: Parámetro de Reclamos por Facturación en la pregunta 8

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

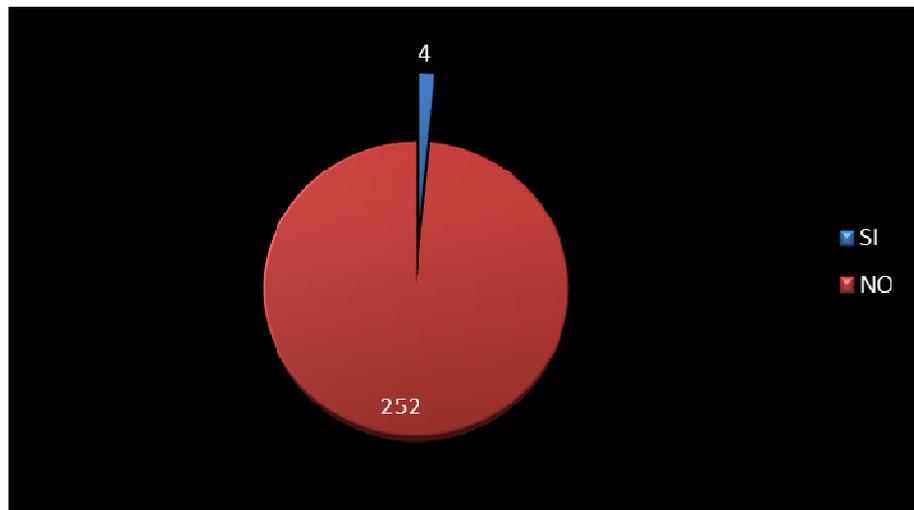


Gráfico 08: Parámetro de Reclamos por Facturación en la pregunta 8

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE FACTURAS EMITIDAS EN EL MES	771	
TOTAL DE FACTURAS CON RECLAMO	4	
PORCENTAJE DE RECLAMOS EN EL MES	0,52%	
↓		
TOTAL DE FACTURAS CON RECLAMO / TOTAL DE FACTURAS EMITIDAS		

Tabla 25: Parámetro de Reclamos por Facturación

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE RECLAMOS POR FACTURACION			
PREGUNTA 8			
8. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por errores en la facturación, en este mes?			
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
1	HERMEL MOROCHO		X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA		X
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA		X
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI		X
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO		X
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA	X	
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES		X
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO		X
9	MARIA FERNANDA OCHOA		X
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY		X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO		X
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA		X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN		X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ		X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES	X	
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO		X
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR		X
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO		X
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA		X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO		X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA		X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA		X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA		X
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA		X
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS		X
26	BANCO DEL AUSTRO		X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD		X
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN		X
29	CARLA ELIZABETH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA		X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI		X
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS		X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA		X
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA		X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ		X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ		X
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE		X
38	EMMAICJ-EP		X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ		X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE		X
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA		X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES		X
44	WALTER UBALDO AVILA		X
45	JOSE MIGUEL ROLDAN		X
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN		X



47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA		X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO		X
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO		X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO		X
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN		X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ		X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ		X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ		X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA		X
56	LUZ VIRGINIA CABRERA		X
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ		X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ		X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL		X
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN		X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ		X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES		X
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA		X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ		X
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ		X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO		X
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ		X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO		X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE		X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS		X
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA		X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA		X
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA		X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI		X
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS		X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO		X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD		X
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ		X
80	ANGEL POLIVIO YADAI CELA CRESPO		X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ		X
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES		X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA		X
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN		X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA		X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA		X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO		X
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO		X
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO		X
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY		X
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI		X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO		X
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.		X
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO		X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA		X
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO		X
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO		X
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO		X



99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO		X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA		X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO		X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT		X
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO		X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN		X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.		X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO		X
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO		X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ		X
111	KING ALISHA		X
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ		X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA		X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN		X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS		X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ		X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN		X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON		X
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO		X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.		X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS		X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA		X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN		X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA		X
127	JESUS GUERRERO		X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA		X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO		X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA		X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO		X
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON		X
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO		X
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA	X	
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ		X
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA		X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN		X
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO		X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ		X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN	X	
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI		X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA		X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA		X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO		X
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL		X
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A		X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA		X
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS		X



151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON		X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ		X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI		X
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI		X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ		X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE		X
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ		X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS		X
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ		X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE		X
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN		X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ		X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ		X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE		X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA		X
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA		X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI		X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA		X
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE		X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY		X
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO		X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE		X
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE		X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ		X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO		X
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X
186	AGALEC CIA LTDA		X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI		X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA		X
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE		X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN		X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS		X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE		X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA		X
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ		X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ		X
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA		X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA		X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO		X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA		X
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO		X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA		X
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO		X

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA

PREGUNTA 9

¿Ha reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?

ES CALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
SI	31
NO	225

Tabla 26: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías en la Pregunta 9

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

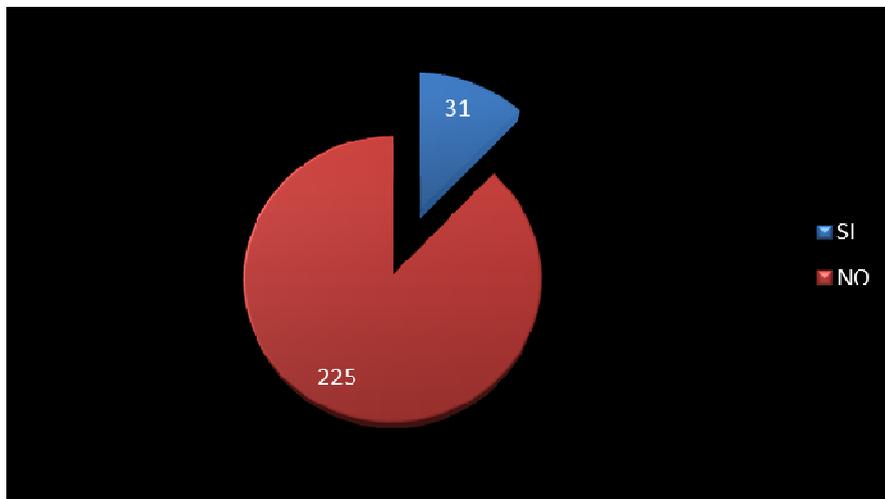


Gráfico 09: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías en la Pregunta 9

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE CLIENTES EN EL MES	771	
TOTAL DE AVERIAS REPARADAS	31	
TOTAL DE ENCUESTADOS	4%	
↓		
TOTAL DE AVERIAS REPARADAS / TOTAL DE CLIENTES		

Tabla 27: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE TIEMPO DE PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERIAS			
PREGUNTA 9			
9. ¿A reportado Usted algún tipo de reclamo por averías efectivas (interrupciones en el servicio), en este mes?			
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
1	HERMEL MOROCHO	X	
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA		X
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA	X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI	X	
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	X	
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA	X	
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES	X	
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO		X
9	MARIA FERNANDA OCHOA	X	
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZAÑAY		X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO	X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA		X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN		X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ		X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES		X
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO		X
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR		X
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO		X
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA		X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO		X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA		X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA		X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA		X
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA	X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS		X
26	BANCO DEL AUSTRO		X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD		X
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN		X
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA		X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI		X
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS		X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA		X
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA		X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ		X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ		X
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE		X
38	EMMAICJ-EP		X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ		X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE		X
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA		X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES	X	
44	WALTER UBALDO AVILA		X
45	JOSE MIGUEL ROLDAN		X
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN		X



47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA		X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO		X
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO		X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO		X
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN		X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ		X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ		X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ		X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA		X
56	LUZ VIRGINIA CABRERA		X
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ		X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ		X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL		X
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN		X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ	X	
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES		X
63	RENE MANUEL GUALPA GUALPA		X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ		X
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ		X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO		X
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ		X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO		X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE		X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS		X
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA		X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA		X
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA		X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI	X	
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS		X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO		X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD		X
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ		X
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO		X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ	X	
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES		X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA		X
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN		X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA		X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA		X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO		X
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO		X
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO		X
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY		X
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI		X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO		X
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.		X
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO		X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA		X
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO	X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO	X	
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO		X



99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO		X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA		X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO		X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT		X
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO		X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN		X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.		X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO		X
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO		X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.	X	
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ		X
111	KING ALISHA		X
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ		X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA		X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN		X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS		X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ		X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN		X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON		X
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO		X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.		X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A	X	
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS		X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA		X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN		X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA		X
127	JESUS GUERRERO		X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA		X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO		X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA	X	
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO		X
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON	X	
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA	X	
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO		X
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA	X	
136	MONTERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ	X	
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA		X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN	X	
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO		X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ		X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN		X
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI		X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA		X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA		X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO		X
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL		X
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A		X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA		X
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS		X



151	JAI ME BENITO CRIOLLO PANJON		X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ		X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI		X
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI		X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ		X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE		X
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ		X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS		X
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ		X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE		X
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN		X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ		X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ		X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE		X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA	X	
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA		X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI		X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA		X
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE		X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY		X
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO		X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE		X
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE		X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ		X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO		X
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X
186	AGALEC CIA LTDA		X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI		X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALPA		X
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE		X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN	X	
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS		X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE		X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA		X
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ		X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ		X
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA		X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA		X
198	JAI ME OMAR SANANGO REINOSO		X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA		X
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO		X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA		X
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO		X



203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS		X
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN	X	
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO		X
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE		X
207	MARIA AURORA GUAMAN		X
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA		X
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO		X
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ	X	
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES		X
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA		X
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA		X
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ		X
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ		X
216	MARTHA LUCIA LOZADO		X
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO		X
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ		X
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA		X
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA		X
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO		X
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO		X
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ		X
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA		X
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO	X	
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA	X	
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA		X
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ		X
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO		X
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO		X
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ		X
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ		X
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA		X
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA		X
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE		X
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ		X
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO	X	
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA		X
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO		X
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS		X
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ		X
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR (facturar Punto Net)		X
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS		X
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO		X
245	AMANDA GABRIELA GUNCAY LUNA		X
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI		X
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO		X
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS		X
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ		X
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA		X
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY	X	
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI		X
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON		X
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA		X
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN		X
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA		X
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	31	225
	TOTAL DE CLIENTES EN EL MES	771	
	TOTAL DE AVERIAS REPARADAS	31	
	TOTAL DE ENCUESTADOS	4%	

TOTAL DE AVERIAS REPARADAS / TOTAL DE CLIENTES



PREGUNTA 10

¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reporto?

TIEMPO EN RESOLVER UN RECLAMO	NUMERO DE RECLAMOS
0:15:00	1
0:30:00	2
0:25:00	3
0:10:00	4
0:45:00	5
0:15:00	6
0:10:00	7
0:15:00	8
0:10:00	9
0:40:00	10
0:30:00	11
0:50:00	12
0:45:00	13
0:15:00	14
0:30:00	15
0:40:00	16
0:10:00	17
0:15:00	18
0:30:00	19
0:25:00	20
0:45:00	21
0:15:00	22
0:10:00	23
0:10:00	24
0:40:00	25
0:50:00	26
0:45:00	27
0:15:00	28
0:30:00	29
0:40:00	30
0:10:00	31

Tabla 28: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías en la Pregunta 10

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

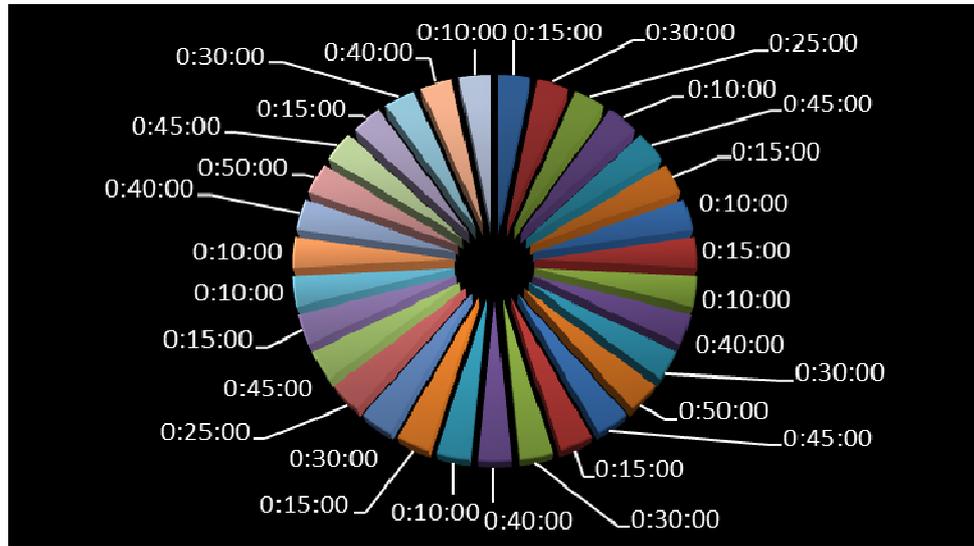


Grafico 10: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías en la Pregunta 10

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE TIEMPO UTILIZADO	13:35:00
TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES POR AVERIAS	31
TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	00:26:17
↓	
TOTAL DE TIEMPO UTILIZADO/ TOTAL DE RECLAMOS POR AVERIAS	

Tabla 29: Parámetro de Tiempo Promedio de Reparación de Averías

Fuente: Supertendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE TIEMPO DE PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERIAS		
PREGUNTA 10		
10. ¿Cuál ha sido el tiempo máximo en que se ha reparado su avería desde el momento que lo reporto?		
ITEM	CLIENTES	TIEMPO
1	HERMEL MOROCHO	00:15:00
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA	00:00:00
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA	00:30:00
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI	00:25:00
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO	00:10:00
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA	00:45:00
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES	00:15:00
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO	00:00:00
9	MARIA FERNANDA OCHOA	00:10:00
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY	00:00:00
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO	00:15:00
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA	00:00:00
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN	00:00:00
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ	00:00:00
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES	00:00:00
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO	00:00:00
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR	00:00:00
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO	00:00:00
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA	00:00:00
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO	00:00:00
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA	00:00:00
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA	00:00:00
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA	00:00:00
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA	00:10:00
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS	00:00:00
26	BANCO DEL AUSTRO	00:00:00
27	GALO EMILIO ABAD ABAD	00:00:00
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN	00:00:00
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE	00:00:00
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA	00:00:00
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI	00:00:00
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS	00:00:00
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA	00:00:00
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA	00:00:00
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ	00:00:00
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ	00:00:00
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE	00:00:00
38	EMMAICJ-EP	00:00:00
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ	00:00:00
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE	00:00:00
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA	00:00:00
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA	00:00:00
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES	00:40:00
44	WALTER UBALDO AVILA	00:00:00
45	JOSE MIGUEL ROLDAN	00:00:00



46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN	00:00:00
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA	00:00:00
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO	00:00:00
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO	00:00:00
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOA	00:00:00
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN	00:00:00
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ	00:00:00
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ	00:00:00
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ	00:00:00
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA	00:00:00
56	LUZ VIRGINIA CABRERA	00:00:00
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ	00:00:00
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ	00:00:00
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL	00:00:00
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN	00:00:00
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ	00:30:00
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES	00:00:00
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA	00:00:00
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ	00:00:00
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ	00:00:00
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO	00:00:00
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ	00:00:00
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO	00:00:00
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE	00:00:00
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS	00:00:00
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA	00:00:00
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA	00:00:00
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA	00:00:00
74	MELBA MERCEDES JAIGUA GONZALEZ	00:00:00
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI	00:50:00
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS	00:00:00
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO	00:00:00
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD	00:00:00
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ	00:00:00
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO	00:00:00
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ	00:45:00
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES	00:00:00
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA	00:00:00
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN	00:00:00
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA	00:00:00
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA	00:00:00
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO	00:00:00
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO	00:00:00
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY	00:00:00
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI	00:00:00
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO	00:00:00
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.	00:00:00
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO	00:00:00
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA	00:00:00
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO	00:15:00
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO	00:30:00



98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA	00:00:00
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO	00:00:00
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT	00:00:00
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO	00:00:00
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN	00:00:00
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.	00:00:00
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO	00:00:00
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO	00:00:00
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.	00:40:00
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO	00:00:00
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ	00:00:00
111	KING ALISHA	00:00:00
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO	00:00:00
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ	00:00:00
114	HERMEL AGUILAR PERALTA	00:00:00
115	TERRY ALBERT MROWIEC EAST MAN	00:00:00
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS	00:00:00
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ	00:00:00
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN	00:00:00
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON	00:00:00
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO	00:00:00
121	CHOKMAH CIA. LTDA.	00:00:00
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A	00:10:00
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS	00:00:00
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA	00:00:00
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN	00:00:00
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA	00:00:00
127	JESUS GUERRERO	00:00:00
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA	00:00:00
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO	00:00:00
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA	00:15:00
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO	00:00:00
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON	00:30:00
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA	00:25:00
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO	00:00:00
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA	00:45:00
136	MONTSERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ	00:15:00
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA	00:00:00
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN	00:10:00
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO	00:00:00
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ	00:00:00
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN	00:00:00
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI	00:00:00
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA	00:00:00
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA	00:00:00
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA	00:00:00
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO	00:00:00
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL	00:00:00
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A	00:00:00
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA	00:00:00



150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS	00:00:00
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON	00:00:00
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ	00:00:00
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI	00:00:00
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI	00:00:00
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ	00:00:00
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA	00:00:00
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE	00:00:00
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE	00:00:00
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ	00:00:00
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO	00:00:00
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS	00:00:00
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES	00:00:00
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS	00:00:00
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ	00:00:00
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE	00:00:00
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN	00:00:00
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ	00:00:00
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE	00:00:00
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ	00:00:00
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ	00:00:00
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA	00:10:00
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA	00:00:00
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI	00:00:00
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA	00:00:00
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE	00:00:00
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY	00:00:00
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO	00:00:00
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE	00:00:00
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR	00:00:00
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE	00:00:00
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE	00:00:00
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ	00:00:00
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO	00:00:00
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA	00:00:00
186	AGALEC CIA LTDA	00:00:00
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI	00:00:00
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA	00:00:00
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE	00:00:00
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN	00:40:00
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS	00:00:00
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE	00:00:00
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA	00:00:00
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ	00:00:00
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ	00:00:00
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA	00:00:00
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA	00:00:00
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO	00:00:00
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA	00:00:00
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO	00:00:00
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA	00:00:00

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA



202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO	00:00:00
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS	00:00:00
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN	00:50:00
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO	00:00:00
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE	00:00:00
207	MARIA AURORA GUAMAN	00:00:00
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA	00:00:00
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO	00:00:00
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ	00:45:00
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES	00:00:00
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA	00:00:00
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA	00:00:00
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ	00:00:00
215	ROSA ELIZABETH VELECCLA FERNANDEZ	00:00:00
216	MARTHA LUCIA LOZADO	00:00:00
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO	00:00:00
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ	00:00:00
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA	00:00:00
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA	00:00:00
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO	00:00:00
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO	00:00:00
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ	00:00:00
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA	00:00:00
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO	00:15:00
226	FULVIO WAZHINGTON JIMBO OJEDA	00:30:00
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA	00:00:00
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ	00:00:00
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO	00:00:00
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO	00:00:00
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ	00:00:00
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ	00:00:00
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA	00:00:00
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA	00:00:00
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE	00:00:00
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ	00:00:00
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO	00:40:00
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA	00:00:00
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO	00:00:00
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS	00:00:00
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ	00:00:00
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR	00:00:00
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS	00:00:00
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO	00:00:00
245	AMANDA GABRIELA GUNCAY LUNA	00:00:00
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI	00:00:00
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO	00:00:00
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS	00:00:00
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ	00:00:00
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA	00:00:00
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY	00:10:00
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI	00:00:00
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON	00:00:00
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA	00:00:00
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN	00:00:00
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA	00:00:00
	TOTAL DE TIEMPO UTILIZADO	13:35:00
	TOTAL DE RECLAMOS EN EL MES POR AVERIAS	31
	TIEMPO MÁXIMO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS	00:26:17

TOTAL DE TIEMPO UTILIZADO / TOTAL DE RECLAMOS POR AVERIAS

MONICA JACKELINE BERNAL MOROCHO /2013
CARMEN VERÓNICA QUEZADA OCHOA

PREGUNTA 11

¿Ha reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
SI	10
NO	246

Tabla 30: Parámetro de Reclamos por la Capacidad de Acceso Contratado

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

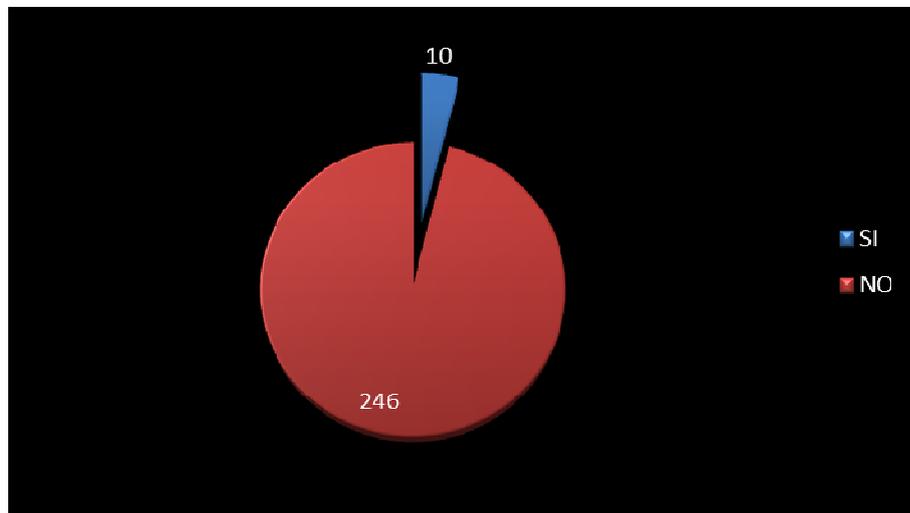


Gráfico 11: Parámetro de Reclamos por la Capacidad de Acceso Contratado

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

TOTAL DE RECLAMOS PROCEDENTES GENERADOS	10	
TOTAL DE CLIENTES QUE DISPONE EL PROVEEDOR	771	
PORCENTAJE DE RECLAMOS PROCEDENTES	1,30%	
↓		
TOTAL DE RECLAMOS PROCEDENTES GENERADOS / TOTAL DE CLIENTES		

Tabla 31: Parámetro de Reclamos por la Capacidad de Acceso Contratado por el Cliente

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



PARAMETRO DE PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DE CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE			
PREGUNTA 11			
11. ¿A reportado Usted algún reclamo por el ancho de banda real provisto con respecto al ancho de banda contratado?			
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN	
		SI	NO
1	HERMEL MOROCHO		X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA	X	
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA		X
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI		X
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO		X
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA		X
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES		X
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO	X	
9	MARIA FERNANDA OCHOA		X
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY		X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO		X
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA		X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN		X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ		X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES		X
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO		X
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR		X
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO		X
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA		X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO		X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA		X
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA		X
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA		X
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA		X
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS		X
26	BANCO DEL AUSTRO		X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD		X
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN		X
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA		X
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI	X	
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS		X
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA		X
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA		X
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ		X
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ		X
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE		X
38	EMMAICJ-EP		X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ		X
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE		X
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA		X
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA		X
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES		X
44	WALTER UBALDO AVILA		X



45	JOSE MIGUEL ROLDAN		X
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN		X
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA		X
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO		X
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO		X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOA		X
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN		X
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ		X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ		X
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ		X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA		X
56	LUZ VIRGINIA CABRERA		X
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ		X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ		X
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL		X
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN		X
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ		X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES		X
63	RENE MANUEL GUALLPA GUALLPA		X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ		X
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ		X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO	X	
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ		X
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO		X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE		X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS	X	
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA		X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA		X
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA		X
74	MELBA MERCDES JAIGUA GONZALEZ		X
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI		X
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS		X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO		X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD		X
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ		X
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO		X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ		X
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES		X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA		X
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN		X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA		X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA		X
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO		X
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO		X
89	LUIS ALFONSO MORCOHO MOROCHO		X
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY		X
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI		X
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO		X
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.		X
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO		X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA		X
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO		X



97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO		X
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO		X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO		X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA		X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO		X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT		X
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO		X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN		X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.		X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO		X
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO		X
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ		X
111	KING ALISHA		X
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO		X
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ		X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA		X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN		X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS		X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ		X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN		X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON		X
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO		X
121	CHOKMAH CIA. LTDA.		X
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS		X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA		X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN		X
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA		X
127	JESUS GUERRERO		X
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA		X
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO		X
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA		X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO	X	
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON		X
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA		X
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO		X
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA		X
136	MONTERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ		X
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALLPA	X	
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN		X
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO		X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ		X
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN		X
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI		X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA		X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA		X
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA		X
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO		X
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL		X
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A		X



149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA		X
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS		X
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON		X
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ		X
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI		X
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI		X
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ		X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE		X
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE		X
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ		X
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO		X
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS	X	
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES		X
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS		X
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ		X
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE		X
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN		X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ		X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ		X
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE		X
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ		X
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ		X
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA		X
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA		X
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI		X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA		X
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE		X
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY		X
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO		X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE		X
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR		X
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE		X
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE		X
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ		X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO		X
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA		X
186	AGALEC CIA LTDA		X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI		X
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA		X
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE		X
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN		X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS		X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE		X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA		X
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ		X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ	X	
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA		X
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA		X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO		X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA	X	
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO		X



PREGUNTA 12

¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda.?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
MUY BUENO	8
BUENO	127
ACEPTABLE	115
MALO	6
MUY MALO	0

Tabla 32: Satisfacción con el Servicio de Internet en la Pregunta 12

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

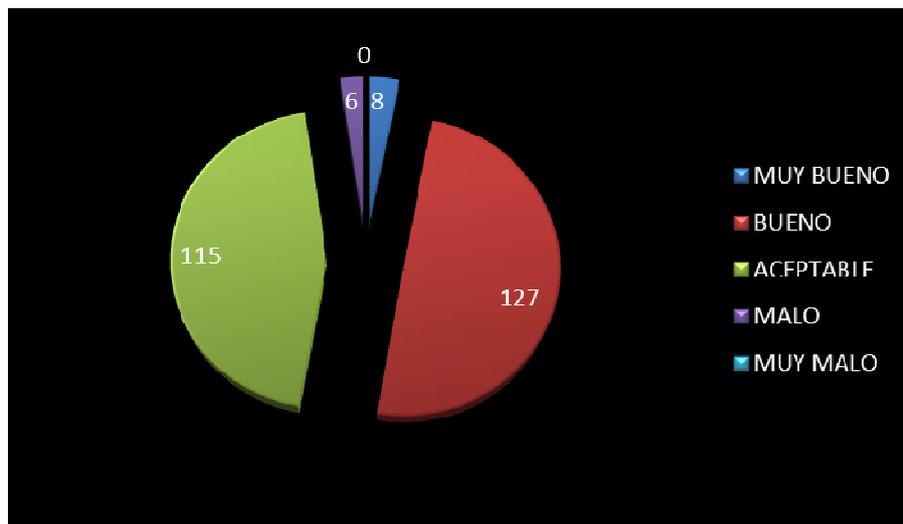


Gráfico 12: Satisfacción con el Servicio de Internet en la Pregunta 12

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	12	345	508	40		
CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	905 (0 + 12 + 345 + 508 + 40) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA						
PROMEDIO PREGUNTA 12	3,54 (CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)						

Tabla 33: Satisfacción con el Servicio de Internet

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



SATISFACCION CON EL SERVICIO DE INTERNET						
PREGUNTA 12						
12. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción con el servicio de internet que le ofrece la empresa Cesacel Cía. Ltda?						
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	HERMEL MOROCHO			X		
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA			X		
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA			X		
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANOUI			X		
5	CELIA EUDOCIA LOIA LOIANO		X			
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA				X	
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES			X		
8	MARÍA ANGELITÁ DE JESÚS MOROCHO MOROCHO				X	
9	MARIA FERNANDA OCHOA				X	
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHAÑAY				X	
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO				X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA			X		
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN					X
14	KLEVER OSWALDO GONZÁLEZ SANCHEZ				X	
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES			X		
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO				X	
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR			X		
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO				X	
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTÁ				X	
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO			X		
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA				X	
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA				X	
23	CRISTIAN IOVANNY CORNEIO RIERA			X		
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA				X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS				X	
26	BANCO DEL AUSTRO				X	
27	GALO EMILIO ABAD ABAD			X		
28	CRISTIAN IOVANNY SINGUENZA GALAN				X	
29	CARLA ELIZABETH CHIRIBOGA BUSTAMANTE		X			
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA			X		
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI				X	
32	JESSICA FERNANDA ASTUDILLO BARROS			X		
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA			X		
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA				X	
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ			X		
36	DIANA ALEXANDRA ZHININ GOMEZ				X	
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE			X		
38	EMMAICEL-EP				X	
39	TANIA IACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ				X	
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE				X	
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA			X		
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA			X		
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES				X	
44	WALTER UBALDO AVILA			X		
45	JOSE MIGUEL ROLDAN				X	
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN			X		
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA				X	
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO			X		
49	MONICA ALEXANDRA SANANGO			X		
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANO			X		
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN			X		
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ				X	
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ			X		
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ				X	
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA			X		
56	LUZ VIRGINIA CABRERA			X		
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ				X	
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ			X		
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL			X		
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN			X		
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ				X	
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES				X	
63	RENE MANUEL GUALLLPA GUALLLPA			X		
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ				X	
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ			X		
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO				X	
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ			X		
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO				X	



69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE					X
70	NUBIA MARIANELA IARA QUINTEROS				X	
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA				X	
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA				X	
73	LUIS FLORENCIO GONZÁLEZ AVILA				X	
74	MELBA MERCEDES JAIGUA GONZALEZ			X		
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUII			X		
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS				X	
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO					X
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD				X	
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ			X		
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO			X		
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ			X		
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES				X	
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA			X		
84	SEGUNDO FLORES MILO TENESACA GUAMAN			X		
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA			X		
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA			X		
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO MOROCHO			X		
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO					X
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO				X	
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY			X		
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI				X	
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO				X	
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.			X		
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO				X	
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA				X	
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO				X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO				X	
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO				X	
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO				X	
100	SEGUNDO BENIAMIN MOROCHO PALTA				X	
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO				X	
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT				X	
103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO			X		
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN				X	
105	IT ALIMENTOS CIA. LTDA.				X	
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO			X		
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO				X	
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.			X		
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO		X			
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ			X		
111	KING ALISHA			X		
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO				X	
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ				X	
114	HERMEL AGUILAR PERALTA				X	
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN			X		
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS			X		
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ				X	
118	NANCY IHANET CHOCO REIBAN			X		
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON			X		
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO			X		
121	CHOKMAH CIA. LTDA.			X		
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH SA			X		
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS				X	
124	SILVIA IANETH VALVERDE CORDOVA			X		
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN			X		
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA			X		
127	JESUS GUERRERO			X		
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA				X	
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOIANO			X		
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA			X		
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO			X		
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON			X		
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA			X		
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO		X			
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA				X	
136	MONTERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ			X		
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALPA				X	
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN				X	
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO				X	
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ				X	
141	ROSARIO ALENIANDRINA MERCHAN MERCHAN			X		
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI					X



143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA				X	
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA			X		
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA				X	
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO			X		
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL				X	
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES SA				X	
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA			X		
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS				X	
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANION				X	
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ			X		
153	PATRICIA MARIA LOIA CHILLOGALLI				X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI				X	
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ				X	
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA			X		
157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE				X	
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE	X				
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ			X		
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO				X	
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS			X		
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES			X		
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS				X	
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ			X		
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE				X	
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN			X		
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ				X	
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ				X	
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE				X	
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ			X		
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ				X	
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA				X	
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA			X		
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI				X	
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA			X		
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE				X	
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY			X		
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO				X	
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE				X	
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR				X	
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE				X	
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE			X		
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ				X	
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO			X		
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA			X		
186	AGALEC CIA LTDA				X	
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI			X		
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA			X		
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE			X		
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN				X	
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS				X	
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE			X		
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA				X	
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ			X		
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ				X	
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA			X		
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA				X	
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO					X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA				X	
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO				X	
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA				X	
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO				X	
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS			X		
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN			X		
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO				X	
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE					X
207	MARIA AURORA GUAMÁN				X	
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA			X		
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO			X		
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ			X		
211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES				X	
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA			X		
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA			X		
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ			X		
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ			X		
216	MARTHA LUCIA LOZADO			X		



217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO					X		
218	WILSON MARIO OJITUÑA VELEZ					X		
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA			X				
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA					X		
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO					X		
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO			X				
223	REGINA DE JESUS OJITUÑA GONZALEZ					X		
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA					X		
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO					X		
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA					X		
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA					X		
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ			X				
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO					X		
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO					X		
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ					X		
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ			X				
233	ROBERT IACINTO CAMPOVERDE PARRA					X		
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA					X		
235	MARIBEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE			X				
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ					X		
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO					X		
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA		X					
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO					X		
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS					X		
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ					X		
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR					X		
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS					X		
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO					X		
245	AMANDA GABRIELA GUNCA Y LUINA			X				
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI					X		
247	MARCIA EULALIA GUAMANTANDAZO					X		
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS					X		
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ					X		
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA					X		
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY			X				
252	MARIA IOSEFINA DUTAN OUIZHPI					X		
253	IOSE ANTONIO GONZALEZ LEON					X		
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA					X		
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN					X		
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA					X		
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	0	6	115	127	8	256	
	PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	12	345	508	40		
	CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	905	(0 + 12 + 345 + 508 + 40) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
	PROMEDIO PREGUNTA 12	3,54	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)					

PREGUNTA 13

¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente?

ESCALA	RESPUESTA DE LOS ENCUESTADOS
MUY BUENO	104
BUENO	135
ACEPTABLE	17
MALO	0
MUY MALO	0

Tabla 34: Satisfacción con la Atención al Cliente en la Pregunta 13

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

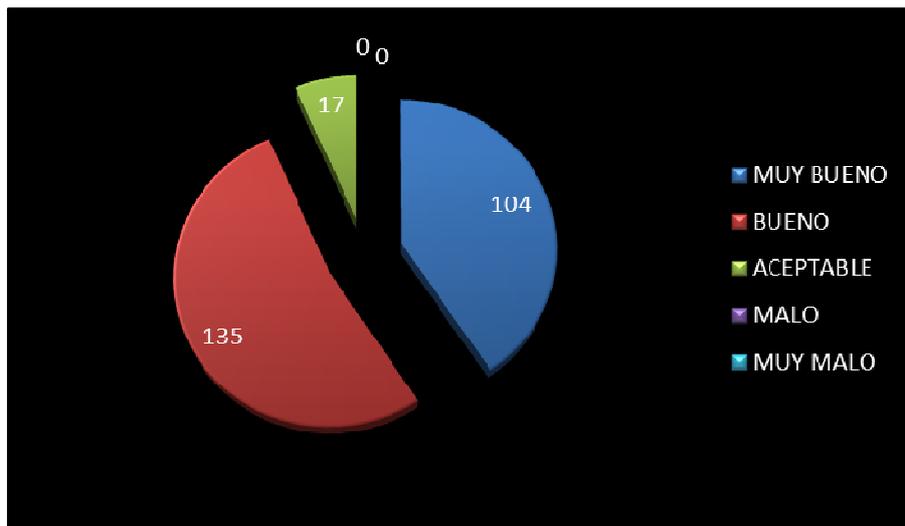


Gráfico 13: Satisfacción con la Atención al Cliente en la Pregunta 13

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada

PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	51	540	520		
CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1111	(0 + 0 + 51 + 540 + 520) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
PROMEDIO PREGUNTA 13	4,34	[CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS]					

Tabla 35: Satisfacción con la Atención al Cliente

Fuente: Superintendencia de Telecomunicaciones

Autoras: Mónica Bernal; Verónica Quezada



SATISFACCION CON LA TAENCIÓN AL CLIENTE						
PREGUNTA 13						
13. ¿Cómo califica su nivel de satisfacción respecto a la atención, recibida en la oficina de atención al cliente?						
ITEM	CLIENTES	ESCALA DE CALIFICACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	HERMEL MOROCHO					X
2	TANIA ALEXANDRA COCHANCELA COCHANCELA				X	
3	MARIA CECILIA GIÑIN PLAZA				X	
4	CARMEN LUCRECIA TEPAN YANQUI				X	
5	CELIA EUDOCIA LOJA LOJANO				X	
6	ROSA AMELIA YASCARIBAY NAULA					X
7	DIANA GIOCONDA NAVARRETE URGILES					X
8	MARÍA ANGELITA DE JESÚS MOROCHO MOROCHO					X
9	MARIA FERNANDA OCHOA					X
10	VICENTE PAUL ORTIZ SUCUZHÑAY					X
11	SONIA PIEDAD YUBI ALLAICO				X	
12	GIL MARIA RIVERA MIRANDA					X
13	JULIO VICENTE GONZÁLEZ SANMARTIN					X
14	KLEVER OSWALDO GONZALEZ SANCHEZ					X
15	TERESA DOLORES ORTIZ URGILES				X	
16	MARTHA ISABEL MOROCHO MOROCHO				X	
17	MARCELO DAVID RAMÓN TEJEDOR			X		
18	GERARDINA DEL CARMEN OCHOA PATIÑO				X	
19	ELSA YOLANDA CARCHI PALTA					X
20	SEGUNDO RAUL REDROVAN CASTILLO					X
21	BARBARITA ROSALIA CHAVEZ BERREZUETA				X	
22	NORMA PIEDADORELLANA PUCHA				X	
23	CRISTIAN JOVANY CORNEJO RIERA				X	
24	ANDRES MARCELO BORJA MOLINA				X	
25	BORIS GABRIEL CARRASCO MONTESINOS				X	
26	BANCO DEL AUSTRO					X
27	GALO EMILIO ABAD ABAD			X		
28	CRISTIAN JOVANNY SINGUENZA GALAN				X	
29	CARLA ELIZABRTH CHIRIBOGA BUSTAMANTE			X		
30	NORA MELANIA REINOSO BERREZUETA				X	
31	TERESA DE JESUS ORDOÑEZ TACURI				X	
32	JESSICA FERNADA ASTUDILLO BARROS				X	
33	JEHNY PATRICIA MORA QUEZADA				X	
34	HUGO GEOVANNY MORA QUEZADA				X	
35	SANDRA PIEDAD ZORIA GOMEZ			X		
36	DIANA ALEXANDRA ZHIÑIN GOMEZ				X	
37	FLAVIO EFRAIN PACHECO ARCE					X
38	EMMAICJ-EP					X
39	TANIA JACQUELINE PATIÑO ORDOÑEZ				X	
40	COLEGIO ALEJANDRO ANDRADE				X	
41	ROSA MARLENE ASCARIBAY QUEZADA			X		
42	BLANCA SOCORRO MOSQUERA BERREZUETA				X	
43	ZOILA HELINDA DELGADO PEZANTES				X	
44	WALTER UBALDO AVILA				X	
45	JOSE MIGUEL ROLDAN					X
46	LUIS FERNANDO BRAVO GUARTAN				X	
47	BLANCA ESTRELLA TENEZACA				X	
48	WILSON SANTIAGO BEJARANO QUITO				X	



49	MONICA ALEXANDRA SANANGO					X
50	JAIRO DE JESUS VALENCIA VARANOVA			X		
51	MIGUEL ARCANGEL CAJAS DUTAN				X	
52	MARIA ANGELICA CANTOS FERNANDEZ					X
53	MARIA TRANSITO CABRERA ALVAREZ				X	
54	TERESITA DEL NIÑO JESUS URGILEZ					X
55	JOSE LUIS CUZCO PAIDA				X	
56	LUZ VIRGINIA CABRERA				X	
57	DIANA MAGALY SIGUENCIA GONZALEZ					X
58	MANUEL ESPIRITU ZHININ ZHININ				X	
59	ROSA ELENA LEMA INGUIL				X	
60	MARIA ESTEFANIA CHUQUI GUAMAN				X	
61	ROSA CLAUDINA GONZALEZ GONZALEZ					X
62	JUAN CARLOS CHABLA PAREDES					X
63	RENE MANUEL GUALPA GUALPA					X
64	EDISON LEONARDO LAGOS SANCHEZ				X	
65	WILLIAN STALIN BERMEO SANCHEZ					X
66	MIRIAM AZUCENA ABAD CASTRO				X	
67	GUIDO ESTUARDO SANTANDER GONZALEZ				X	
68	PLABO ANDRES BUENAÑO CAIZAGUANO					X
69	WILMAN MARCELO SIBRI QUINDE					X
70	NUBIA MARIANELA JARA QUINTEROS				X	
71	RODRIGO VINICIO ANDRADE GUALPA					X
72	SILVIA ESTRELLA MORA LEMA				X	
73	LUIS FLORENCIO GONZALEZ AVILA					X
74	MELBA MERCEDES JAIGUA GONZALEZ				X	
75	MARIA EUGENIA MINCHALA CUJI				X	
76	JOSE ENRIQUE GONZALEZ CARDENAS					X
77	NATALIA ROSALIA GUERRERO				X	
78	LUIS ROMULO PACHECO ABAD				X	
79	MILTON GUSTAVO PEÑAFIEL GONZALEZ				X	
80	ANGEL POLIVIO YADAICELA CRESPO					X
81	MARIA TRANSITO GONZALEZ			X		
82	SANDRA MARIELA ROJAS URGILES					X
83	DORIS PATRICIA MINCHALA MINCHALA				X	
84	SEGUNDO FLORESMILO TENESACA GUAMAN					X
85	LUIS MANUEL GARCIA GARCIA					X
86	MARIA EUGENIA ZHININ SACTA				X	
87	MANUEL ROSALIO MOROCHO M OROCHO				X	
88	MARTHA LASTENIA MOROCHO MOROCHO					X
89	LUIS ALFONSO MOROCHO MOROCHO				X	
90	WALTER PATRICIO MOROCHO LALVAY				X	
91	FABIAN PATRICIO MOROCHO CARCHI				X	
92	MARIA LETICIA MOROCHO MOROCHO				X	
93	FUTURO PROGRESISTA LTDA.				X	
94	SERGIO GOMEZ MOROCHO MOROCHO					X
95	JORGE ARNOLDO MOROCHO PALTA				X	
96	DIANA ESPERANZA MOROCHO MOROCHO				X	
97	PABLO GUILLERMO MOROCHO MOROCHO					X
98	FRANCISCO GONZALO MOROCHO MOROCHO					X
99	LUIS ARNALDO MOROCHO MOROCHO					X
100	SEGUNDO BENJAMIN MOROCHO PALTA					X
101	MAGNO VINICIO MOROCHO MOROCHO					X
102	RICHARD ANTHONY WRIGHT				X	



103	WILSON ARTURO NARVAEZ REGALADO					X
104	RITA MARIA GUILLEN DUTÁN					X
105	ITALIMENTOS CIA. LTDA.					X
106	SONIA MERCEDES GUAMAN PANDO				X	
107	CANDIDA NICOLLE ORELLANA SERRANO				X	
108	LA MOLIENDA LAMOLIEN CIA. LTDA.		X			
109	JHON MAURICIO TORAL DELGADO				X	
110	YOLANDA NARCIZA ORTEGA LOPEZ				X	
111	KING ALISHA				X	
112	TANNYA EMERITA BRITO SERRANO				X	
113	JESSICA PATRICIA PESANTEZ PESANTEZ					X
114	HERMEL AGUILAR PERALTA					X
115	TERRY ALBERT MROWIEC EASTMAN					X
116	DIANA ALEXANDRA VASQUEZ VANEGAS					X
117	MARCO HUMBERTO ARIAS VELEZ					X
118	NANCY JHANET CHOCO REIBAN					X
119	G. A. D. MUNICIPAL DE GIRON				X	
120	CARLOS ANDRES SACASARI PINTADO				X	
121	CHOKMAH CIA. LTDA.				X	
122	SERVICIOS Y PRODUCTOS GEVURAH S.A		X			
123	MERCEDES NARCISA FAJARDO BARROS					X
124	SILVIA JANETH VALVERDE CORDOVA					X
125	NESTOR ANDRES PAUTA GUAMAN				X	
126	MARCO PAÚL BENALCAZAR CABRERA					X
127	JESUS GUERRERO				X	
128	CLERMO ALEJANDRO ARMIJOS CORDOVA				X	
129	JOSE GONZALO SIGCHA LOJANO				X	
130	LUS ETELVINA MERCHAN INGA					X
131	ORFA CELMIRA GUZMAN CORDERO				X	
132	MAYRA ALEXANDRA SANMARTIN RAMON				X	
133	JORGE MAURICIO QUIZHPE AVILA				X	
134	FANNY PATRICIA MOROCHO CURILLO				X	
135	BLANCA PATRICIA CRESPO MAITA					X
136	MONTERRAT LORENA AVILA HERNANDEZ					X
137	LUIS PATRICIO DUTAN GUALPA					X
138	MARIA JOSE VILLA GUZMAN					X
139	JULIA HORTENCIA QUEZADA DELGADO					X
140	BLANCA ELVIA DELGADO PESANTEZ				X	
141	ROSARIO ALENJANDRINA MERCHAN MERCHAN					X
142	JORGE MARCELO AREVALO NAULAGUARI					X
143	ANGELICA ISABEL CACERES DUMA					X
144	SILVIO LEONARDO MOSQUERA				X	
145	JOSE MIGUEL ROLDAN COCHANCELA				X	
146	DIEGO VICENTE AVILA ROMERO				X	
147	MARIA CARMEN ASTUDILLO CORONEL				X	
148	HERDOIZA CRESPO CONSTRUCCIONES S.A					X
149	CARMEN PAULINA QUEZADA QUEZADA					X
150	RVDO. JOSE RUBEN SEGARRA BARROS				X	
151	JAIME BENITO CRIOLLO PANJON				X	
152	ELSA LEONOR MAYAGUARI FERNANDEZ				X	
153	PATRICIA MARIA LOJA CHILLOGALLI				X	
154	JESSICA PATRICIA CRIOLLO PUCHI				X	
155	SEGUNDO EZEQUIEL CASTILLO CONZALEZ					X
156	HILDA EULALIA RIVERA RIVERA		X			



157	JOSE SALVADOR GONZALEZ CALLE				X	
158	FROILAN HUMBERTO GONZALEZ CALLE			X		
159	TEODORA MARIANA GARCIA ALVAREZ				X	
160	JULIO CESAR ENCALADA CRESPO				X	
161	JORGE ENRIQUE CARANGUI CONTRERAS				X	
162	JANNETH MAGNOLIA ALVAREZ CACERES				X	
163	MARIA ROSANA CALLE PINOS				X	
164	CARMEN LUCIA RIVERA GONZALEZ			X		
165	ALBA JANETH ORTIZ ANDRADE				X	
166	GRACIELA ESPERANZA PEÑAFIEL LEÓN					X
167	RAUL DE JESUS GONZALEZ GONZALEZ					X
168	GLADYZ ELIZABETH GONZALEZ ORTIZ				X	
169	NANCY ALEXANDRA AVILA ANDRADE				X	
170	PEDRO GUSTAVO GONZÁLEZ GONZALEZ			X		
171	ANGEL ANIBAL LEÓN GONZÁLEZ				X	
172	MARIA MANUELA DE JESUS GUAMAN ESPINOZA				X	
173	JACKELINE MARLENE RUIZ LEMA				X	
174	NUBE BLANCA MORQUECHO TIXI					X
175	MARIA NARCISA PEREZ VELECELA				X	
176	JULIA ELENA LOZADO CALLE				X	
177	NATIVIDAD TINIZHAÑAY TENEMPAGUAY				X	
178	JULIA MERCEDES BERMEJO MOROCHO					X
179	JOSE ROBERTO PIÑA CALLE			X		
180	ANITA LUCIA CAMPOVERDE VIVAR				X	
181	MARIA GRISELDA NARANJO CALLE					X
182	MARIA CELINDA CALLE CALLE				X	
183	NOEMI AZUCENA CALLE RODRIGUEZ					X
184	MILTON HOMERO ESPINOZA MOROCHO				X	
185	MARIA ADELINA CALLE MINCHALA				X	
186	AGALEC CIA LTDA					X
187	JOSE RUBEN ASITIMBAY PALAGUACHI				X	
188	TERESA OLIVA CHAUCA GUALLPA				X	
189	MARIA ISOLINA LEMA CALLE				X	
190	LUIS DAVID MONTALVO TERÁN					X
191	RAUL ANTONIO CRESPO BUSTOS					X
192	EDISON AMERICO SOLANO CAMPOVERDE					X
193	RUBEN MAURICIO ASITIMBAY PUMA				X	
194	MANUEL ANTONIO RIVERA ALVAREZ					X
195	PATRICIA LORENA URGILES GONZALEZ				X	
196	CARMEN CECILIA NARANJO LEMA				X	
197	WILLIAN RODRIGO BUÑAY CAJAMARCA					X
198	JAIME OMAR SANANGO REINOSO					X
199	LOURDES DEL ROCIO VASQUEZ ESPINOZA				X	
200	ALFONSO RIGOBERTO FALCONI CRESPO					X
201	LUIS HUMBERTO AVILA VERGARA				X	
202	JUAN PABLO SANANGO SANANGO					X
203	CARMEN PATRICIA SIGUENCIA ARIAS				X	
204	MARIA ISABEL CAZHCO DUTAN				X	
205	ELVIA ROSALIA DUTÁN SANANGO					X
206	JUAN CARLOS TENEZACA CORTE					X
207	MARIA AURORA GUAMAN				X	
208	AIDA GRACIELA SIGUENCIA SIGUENCIA				X	
209	JUAN PEDRO MARCA HURTADO					X
210	SEGUNDO AURELIO VERDUGO GONZALEZ			X		



211	JOHN FERNANDO GONZALEZ URGILES					X		
212	ALEX GEOVANNY LATACELA ZUÑIGA				X			
213	MIGUEL ANGEL RODRIGUEZ URUCHIMA					X		
214	VICTOR OSWALDO SANTOS SANCHEZ					X		
215	ROSA ELIZABETH VELECELA FERNANDEZ				X			
216	MARTHA LUCIA LOZADO				X			
217	BLANCA ROCIO ROBLES MONCAYO					X		
218	WILSON MARIO QUINTUÑA VELEZ				X			
219	DANIELA CRISTINA MATUTE ZUMBA				X			
220	MARIA ESCILA GORDILLO TENEZACA				X			
221	NOEMI BEATRIZ MORQUECHO CRESPO				X			
222	MARCO LENIN ORTEGA SACOTO				X			
223	REGINA DE JESUS QUITUÑA GONZALEZ					X		
224	LUIS REMIGIO VIVAR ENCALADA				X			
225	KLEBER RODRIGO NAVAS SACOTO				X			
226	FULVIO WASHINGTON JIMBO OJEDA					X		
227	FABIAN ORLANDO GONZALEZ ZUMBA					X		
228	HUGO ANTONIO RIVERA GONZÁLEZ					X		
229	CARLOS RODRIGO SEMINARIO CORDERO					X		
230	WILSON FERNANDO PEREZ REINOSO					X		
231	CLAUDIO RAMIRO CRESPO VAZQUEZ				X			
232	MARIA LILIANA CRESPO VAZQUEZ					X		
233	ROBERT JACINTO CAMPOVERDE PARRA					X		
234	PEDRO FELIPE FAJARDO GUANOQUIZA					X		
235	MARI BEL ALEXANDRA ALTAMIRANO CAMPOVERDE				X			
236	GLADIZ MARGARITA CABRERA ALVAREZ				X			
237	WILSON ROBERTO CONTRERAS CRESPO			X				
238	LEÓN BENIGNO CRESPO AVILA				X			
239	LAURO EFRAIN VAZQUEZ IZQUIERDO				X			
240	ANGEL GABRIEL GARCIA ROSAS				X			
241	LUIS FREDDY TORRES ORTIZ				X			
242	UNIVERSIDAD DEL ECUADOR					X		
243	FREDY TEODORO LOYOLA PINOS					X		
244	AIDA YOLANDA ROSAS BARRETO					X		
245	AMANDA GABRIELA GUNCA Y LUNA					X		
246	CRISTIAN ALCIVAR BONILLA SAQUICILI					X		
247	MARCIA EULALIA GUAMAN TANDAZO					X		
248	LUIS HONORATO PERALTA RIVAS					X		
249	ANDRES AGUSTIN GONZALEZ GONZALEZ				X			
250	MARCO ANTONIO RODRIGUEZ URUCHIMA				X			
251	MARIA ISABEL MORALES TODAY			X				
252	MARIA JOSEFINA DUTAN QUIZHPI					X		
253	JOSE ANTONIO GONZALEZ LEON					X		
254	PATRICIA ARACELY HERRERA PULLA				X			
255	ZOILA DOLORES ARÉVALO SANMARTIN					X		
256	NELLY MERCEDES GONZALEZ AUCANCELA				X			
	TOTAL DE ENCUESTADOS EN CADA ESCALA	0	0	17	135	104	256	
	PUNTAJE TOTAL CADA ESCALA	0	0	51	540	520		
	CALIFICACIÓN TOTAL DE TODA LA ESCALA	1111	(0 + 0 + 51 + 540 + 520) SUMA PUNTAJE TOTAL DE CADA ESCALA					
	PROMEDIO PREGUNTA 13	4,34	(CALIFICACION TOTAL / TOTAL DE ENCUESTADOS)					