



**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA
INDOAMÉRICA**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
ECONÓMICAS**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN
EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de Ingeniería en
Administración de Empresas

Autora

Carmelina Torres Albán

Tutora

Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

AMBATO – ECUADOR

2018

**AUTORIZACIÓN POR PARTE DEL AUTOR PARA LA
CONSULTA, REPRODUCCIÓN PARCIAL O TOTAL, Y PUBLICACIÓN
ELECTRÓNICA DEL TRABAJO DE TÍTULACIÓN**

Yo Carmelina Torres Albán, declaro ser autor del Trabajo de Titulación con el nombre “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, como requisito para optar al grado de Ingeniería en Administración de Empresas y autorizo al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Tecnológica Indoamérica, para que con fines netamente académicos divulgue esta obra a través del Repositorio Digital Institucional (RDI-UTI).

Los usuarios del RDI-UTI podrán consultar el contenido de este trabajo en las redes de información del país y del exterior, con las cuales la Universidad tenga convenios. La Universidad Tecnológica Indoamérica no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

Del mismo modo, acepto que los Derechos de Autor, Morales y Patrimoniales, sobre esta obra, serán compartidos entre mi persona y la Universidad Tecnológica Indoamérica, y que no tramitaré la publicación de esta obra en ningún otro medio, sin autorización expresa de la misma. En caso de que exista el potencial de generación de beneficios económicos o patentes, producto de este trabajo, acepto que se deberán firmar convenios específicos adicionales, donde se acuerden los términos de adjudicación de dichos beneficios.

Para constancia de esta autorización, en la ciudad de Ambato, a los 27 días del mes de Marzo de 2018, firmo conforme:

Autor:	Carmelina Torres Albán
Firma:	
Número de Cédula:	0501585269
Dirección:	Cotopaxi, Latacunga, Eloy Alfaro, Alfredo pareja s/n y Raúl Andrade
Correo Electrónico:	carmelinata2009@hotmail.com
Teléfono:	96123234

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Trabajo de Titulación “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA.” presentado por Carmelina Torres Albán, para optar por el Título Ingeniería en Administración de Empresas.

CERTIFICO

Que dicho trabajo de investigación ha sido revisado en todas sus partes y considero que reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del Tribunal Examinador que se designe.

Ambato, 27 de Marzo del 2018.

.....
Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación, como requerimiento previo para la obtención del Título de “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, son absolutamente originales, auténticos y personales y de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor

Ambato, 27 de Marzo de 2018

.....
Carmelina Torres Albán
0501585269

APROBACIÓN TRIBUNAL

El trabajo de Titulación, ha sido revisado, aprobado y autorizada su impresión y empastado, sobre el Tema: “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, previo a la obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas , reúne los requisitos de fondo y forma para que el estudiante pueda presentarse a la sustentación del trabajo de titulación.

Ambato, 27 de Marzo de 2018

.....
Ing. Juan Eduardo Salazar Mera
EXAMINADOR

.....
Ing. Catalina Silva Ordoñez
EXAMINADOR

DEDICATORIA

Para Ian, Manuel y mis sobrinos a quienes les dedico este trabajo, como demostración que todo tema pendiente puede concluirse.

AGRADECIMIENTO

Gonzha y Victoria

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
AUTORIZACIÓN PARA EL REPOSITORIO DIGITAL.....	ii
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	iii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iv
APROBACIÓN TRIBUNAL.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	x
ÍNDICE DE IMÁGENES.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO.....	xii
ABSTRACT.....	xiii
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPITULO I

EL PROBLEMA.....	2
CONTEXTUALIZACION.....	2
ANALISIS CRITICO.....	4
JUSTIFICACION.....	5
OBJETIVOS.....	6

CAPITULO II

PROPUESTA.....	7
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA.....	7
MODELO OPERATIVO DE EJECUCION DE LA PROPUESTA.....	8
CONCLUSIONES.....	15
RECOMENDACIONES.....	16
BIBLIOGRAFIA.....	17

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1 Puntos de atención	3
Tabla No. 2 Visitantes Mall Malteria Plaza	9
Tabla No. 3 Suscriptores Cotopaxi	9
Tabla No. 4 Recaudación CNT E`P Cotopaxi	9
Tabla No. 5 Ventas CNT E`P Cotopaxi	11
Tabla No. 6 Proyección posiciones CNT E`P Cotopaxi	11
Tabla No. 7 Muebles y Equipos de Oficina	12
Tabla No. 8 Equipos de Computación	12
Tabla No. 9 Equipamiento isla.....	13
Tabla No. 10 Costo de Inversión.....	14

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico No. 1	Árbol de Problemas.....	5
Gráfico No. 2	Modelo gráfico de la propuesta.....	8

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen No. 1 Modelo Corporativo Isla CNT EP.....	14
--	----

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

TEMA: MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA

AUTOR: Carmelina Torres Albán

TUTOR: Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

RESUMEN EJECUTIVO

El objetivo principal de este proyecto es diseñar una propuesta de implementación de una isla de atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga para ofertar los servicios voz, internet, datos y televisión a la población que visita el mall de la ciudad de Latacunga a través de un modelo de gestión para su implementación. Esperando incrementar la cartera de clientes activos de la CNT. Las preferencias actuales del consumidor implican que la empresa centre su atención en tener presencia en lugares de afluencia masiva y con horarios extendidos que garanticen que la demanda de servicio de los clientes pueda solventarse de manera eficiente y en función a las condiciones que demanda el cliente y sus expectativas de servicio. El proyecto permitirá brindar un punto de ventas y servicio al cliente, con una inversión inicial de \$5.218,00 y \$2.871,47 mensuales, con un gasto total al primer año de funcionamiento de \$39.675,64. Esta inversión se espera sea recuperada en el lapso del primer año de funcionamiento, con un crecimiento de la cartera de clientes de la provincia en un 2% desde este punto de atención.

DESCRIPTORES:

- CNT
- ISLA
- MALTERIA PLAZA

**UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA INDOAMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CARRERA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

Topic: ANALYSIS OF THE FEASIBILITY FOR THE IMPLEMENTATION OF A CUSTOMER SERVICE STAND IN THE MALTERIA PLAZA MALL IN LATACUNGA

AUTHOR: Carmelina Torres Albán

TUTOR: Ing. Ibeth Aracelly Molina Arcos

ABSTRACT

The main objective of this project is to design an implementation for Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) customer service stand in the Malteria Plaza mall located in Latacunga. Through the use of an implementation model, this project proposes CNT stand which offers landline, Internet, data and TV services to the patrons of the Latacunga mall with the aim to expand CNT's client portfolio. Current consumer preferences demonstrate that customers would like the company to offer customer services in places that draw massive patronage and which have extended schedules that guarantee that the needs of customer expectation is met. The project will offer a cash desk and customer service through an initial investment of \$5,218.00 and thereafter \$2,871.47 monthly, in addition to a total expense of \$39,675.64 for the upkeep in the first year. This investment is expected to be recuperated throughout the course of the first year of business with a 2% growth of clientele portfolio inside the Cotopaxi province.

KEYWORDS:

- CNT
- ISLAND
- MALTERIA PLAZA

INTRODUCCIÓN

Tema, “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es la empresa pública de telecomunicaciones del Ecuador creada el 30 de octubre de 2008, opera servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y de alta velocidad (Dial-UP, DSL, Internet móvil 3g y 4g LTE), televisión satelital y telefonía móvil en el territorio nacional ecuatoriano. El principal objetivo de la CNT es prestar los servicios de telecomunicaciones mediante la oferta de sus productos y servicios, en la ciudad de Latacunga no existen los suficientes puntos de venta que cubran la población y el crecimiento de la ciudad. El mall Malteria Plaza es un punto de alta afluencia de toda la ciudad por lo que se plantea la necesidad de implementar una isla de la CNT de atención y venta.

En el Capítulo I, se describe el problema con el tema “FACTIBILIDAD COMERCIAL PARA LA IMPLEMENTACION DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”, considerando que las preferencias actuales del consumidor obliga a que la empresa centre su atención en tener presencia en lugares de afluencia masiva y con horarios extendidos para cumplir con el objetivo principal de la CNT E.P. que es incrementar los servicios que ofrece cumpliendo así con la obligación de unir a todos los ecuatorianos

En el Capítulo II, se presenta la propuesta con un “MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA” la misma que permitirá la implementación de una isla en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga para ofertar los servicios voz, internet, datos y televisión a la población que visita el mall de la ciudad de Latacunga a través de un modelo de gestión que permita identificar la inversión y el tiempo de recuperación de la misma.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

TEMA

“FACTIBILIDAD COMERCIAL Y DE RECURSOS PARA LA IMPLEMENTACION DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA“

CONTEXTUALIZACIÓN

MICRO CONTEXTUALIZACIÓN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP es la empresa pública de telecomunicaciones del Ecuador creada el 30 de octubre de 2008, opera servicios de telefonía fija local, regional e internacional, acceso a internet estándar y de alta velocidad (Dial-UP, DSL, Internet móvil 3g y 4g LTE), televisión satelital y telefonía móvil en el territorio nacional ecuatoriano.

El objetivo principal de la CNT E.P., como empresa estatal de telecomunicaciones, es continuar incrementando más y mejores servicios para todo el país, cumpliendo así con la obligación de unir a todos los ecuatorianos, con el respaldo de una sólida plataforma tecnológica”. (CNT, s.f)

Bajo este preámbulo, se ha creído importante Diseñar Factibilidad Comercial y de Recursos para la Implementación de una Isla en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga para que mayor población acceda a los servicios ofertados de voz, internet, datos y televisión.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones es una empresa de capital gubernamental, con su giro del negocio a las telecomunicaciones con énfasis en la atención del pueblo ecuatoriano. Perteneciente al Ministerio de Sectores estratégicos, con los siguientes objetivos empresariales:

- Compromiso con el cliente
- Trabajo en equipo
- Eficiencia
- Innovación
- Actuar con integridad
- Socialmente Responsables

La CNT al momento cuenta con más de 2 millones de servicios instalados en los hogares ecuatorianos, además de cubrir con el 99% de servicios a sus socios estratégicos empresas del estado ecuatoriano, su cartera de clientes corporativos en el territorio ecuatoriano es de aproximadamente un 10% de servicios de toda la cartera actual de la CNT. Los objetivos estratégicos son:

- Incrementar la cobertura y la base de clientes en todas las líneas de negocio de la empresa.
- Incrementar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda CNT EP, tomando en cuenta la planificación territorial
- Incrementar la participación de la CNT como principal proveedor de telecomunicaciones y TICS en el sector público
- Incrementar productos y servicios de telecomunicaciones convergente y TIC, innovadores de calidad y con excelencia al cliente
- Mantener el talento humano altamente capacitado, competente y comprometido con la organización
- Mantener la sostenibilidad financiera de la empresa en el largo plazo

La CNT en Cotopaxi, registra los siguientes puntos de atención, dispuestos en la provincia de Cotopaxi:

PUNTOS DE ATENCION	DETALLE
CIS Latacunga Centro Agencia Latacunga Norte Agencia Lasso	Recaudación, Atención al Cliente y venta de servicios y tiempo aire
Agencia CAC	Recaudación y venta de servicios y tiempo aire

Tabla No. 1 Puntos de Atención

En Cotopaxi se tiene 79 trabajadores distribuidos en las áreas Administrativa, Técnica y Comercial, para el desarrollo del presente proyecto se considera solo a los colaboradores del área Comercial que dan un total de 25 personas.

En un 50% estos centros han sido creados optimizando la infraestructura de las centrales telefónicas y su ubicación geográfica obedece principalmente a esta variable.

Las preferencias actuales del consumidor implican que la empresa centre su atención en tener presencia en lugares de afluencia masiva y con horarios extendidos que garanticen que la demanda de servicio de los clientes pueda solventarse de manera eficiente y en función a las condiciones que demanda el cliente y sus expectativas de servicio.

ANÁLISIS CRÍTICO

Ausencia de estudio de mercado, al momento la Corporación Nacional de Telecomunicaciones de Cotopaxi no ha ejecutado un estudio de mercado para la ubicación de los puntos de venta, ya que los puntos de presencia al momento han sido ubicados donde la CNT cuenta con infraestructura propia; lo que ha ocasionado insatisfacción de algunos sectores de la población ya que deben movilizarse al centro de la ciudad para realizar sus trámites, esto esta ocasionado que la cartera de clientes de la CNT no tenga incremento. La ausencia de estudio de mercado ha ocasionado ubicaciones de PDV inapropiados ocasionando pérdidas del mercado ya que no se puede acercar el servicio a lugares masivos y de fácil acceso ocasionando disminución de ventas.

Horario de personal sector público, al ser la CNT una empresa del estado cuenta con horarios definidos de 8 horas diarias, con semana integral; dentro de la propuesta de la creación de la isla se deberá cumplir con horarios extendidos sin respetar la semana integral, causando pérdida en ventas para la Corporación incomodidad a los clientes y búsqueda de los servicios en empresas de la competencia.

Incumplimientos de las metas de ventas, al existir en el mercado operadoras que prestan sus servicios de atención al cliente y ventas en horarios extendidos, y la población de Latacunga toma estos proveedores como opción; para la fuerza de ventas en sitio de los puntos de atención existentes en Latacunga de la CNT el cumplir con sus metas de ventas es complicado lo que causa sanciones, razón por la cual el personal comercial se desvincula de las áreas de atención al cliente por no tener una motivación laboral ni económica, ocasionando Rotación continua de personal de ventas que por la complejidad del modus operandi de trabajo de la CNT ocasiona pérdidas de recursos económicos.

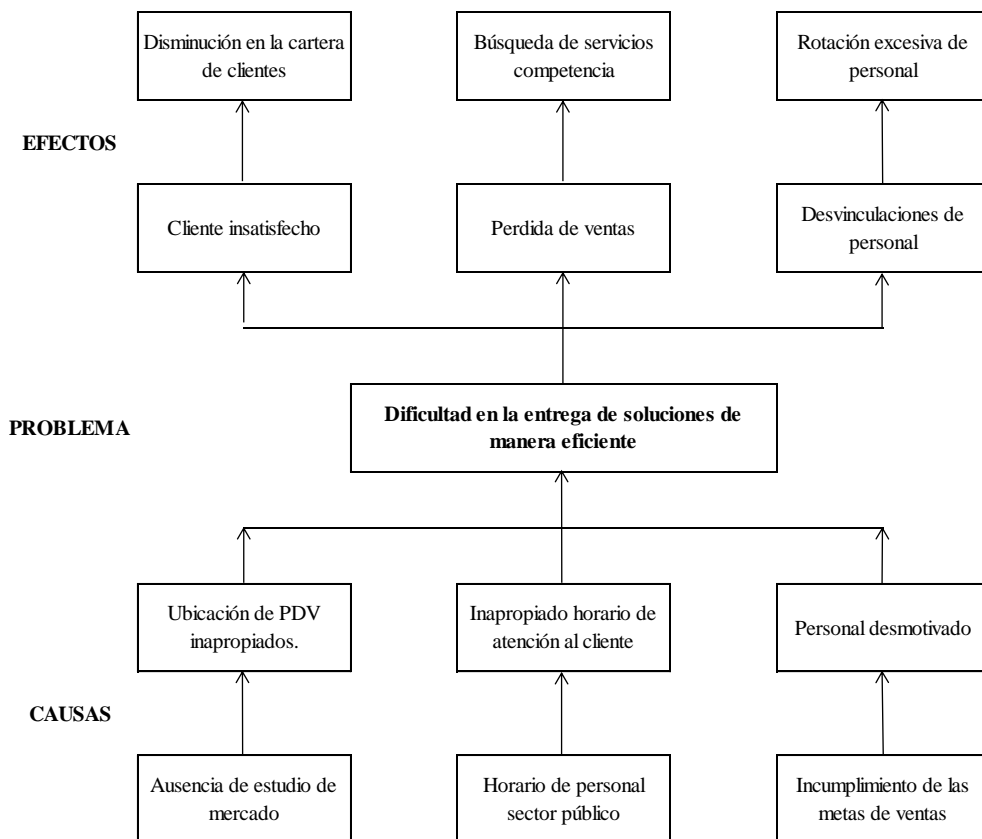


Gráfico No. 1: Árbol de Problemas
Elaborado por: Carmelina Torres Albán

JUSTIFICACIÓN

Es una necesidad propia de la CNT EP de alta importancia para el desarrollo de la comunidad la misma que será beneficiada con atención inmediata a las

necesidades en servicios de telecomunicaciones, que en la actualidad se han constituido como un servicio básico para el ciudadano.

Como producto de esta investigación los beneficiarios directos será la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y sobre todo los clientes que tendrán oferta de productos y servicios de manera oportuna, eficiente y de calidad.

La CNT EP tiene la disposición de facilitar toda la información que se requiere para el desarrollo del presente proyecto.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Estudiar la factibilidad comercial y de recursos para la implementación de una isla en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Facilitar a los usuarios el acceso a la cartera de productos convergentes de la CNT EP de acuerdo a su disponibilidad de tiempo y demanda de uso.
- Incrementar la cartera de clientes de la provincia de Cotopaxi.
- Proponer una alternativa de solución al problema presentado.

CAPITULO II

PROPUESTA

TÍTULO DE LA PROPUESTA A IMPLEMENTARSE

“MODELO DE GESTIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UNA ISLA EN EL MALL MALTERIA PLAZA DE LA CIUDAD DE LATACUNGA”

OBJETIVOS (DE LA PROPUESTA)

GENERAL

Diseñar una propuesta de implementación de una isla en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga para ofertar los servicios voz, internet, datos y televisión a la población que visita el mall de la ciudad de Latacunga y un modelo de negocio para su implementación.

ESPECÍFICOS

1. Investigar la situación actual sobre el uso capacidad de a atención de los puntos de venta de la CNT EP en la ciudad de Latacunga.
2. Determinar la demanda e identificar las zonas poblacionales que acuden al mall de la ciudad de Latacunga y que no cuentan con un punto de venta
3. Diseñar un Modelo de Negocio que permita implementar una isla en el Mall Malteria plaza de la ciudad de Latacunga

MODELO OPERATIVO DE EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA

MODELO GRÁFICO

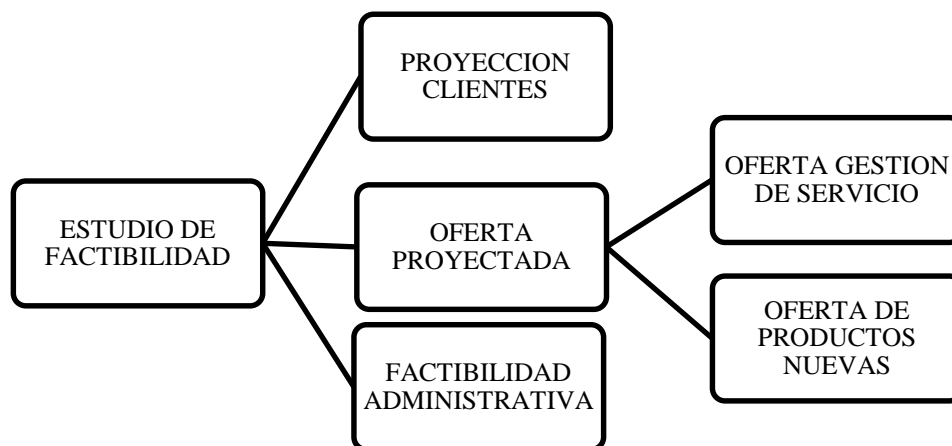


Grafico No. 2: Modelo gráfico de la propuesta
Elaborado por: Carmelina Torres Albán

MODELO VERBAL

Factibilidad Comercial – Técnica

- Fuerte posicionamiento de marca a nivel de los productos fijos que representa una herramienta potencial para introducir la cartera móvil.
- Sólida imagen corporativa.
- Ubicación estratégica de la isla en el pasillo principal de Malteria Plaza, junto a marcas como Funky Fish, Marathon Sports, Banco de Guayaquil, Jean Up y Almacenes La Ganga.
- Amplia accesibilidad peatonal y vehicular.
- Flujo importante de usuarios en infraestructura propuesta.
- Lugar de concentración de clientes por su oferta robusta en cuanto a empresas de productos y servicios que permite generar alto tráfico de visitas.

Proyección de Clientes

Las visitas de posibles de clientes al Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga en el año 2018 son los siguientes:

MESES				TOTAL
nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	
323364	337798	320180	286260	1267602

Tabla No. 2 Visitantes Mall Malteria Plaza
Fuente: Ing. Edison Vizuete- Administrador Malteria Plaza

El promedio de visitas al centro comercial de noviembre 2017- febrero 2018 es de 319.000 personas.

Cantidad de abonados.- Los suscriptores en el negocio fijo, móvil y DTH de la provincia de Cotopaxi son los siguientes:

SERVICIOS	AÑO	SUSCRIPTORES
Telefonía Fija	2018	45.802,00
Internet Fijo	2018	26.565,00
TV Satelital	2018	8.948,00
Telefonía Móvil	2018	20.312,00
Internet Móvil	2018	10.854,00
TOTAL:		112.481,00

Tabla No. 3 Suscriptores Cotopaxi
Fuente: Qlickview- febrero 2018

Recaudo.- El promedio mensual de cupones y valores recaudados se detalla a continuación tomando como referencia los registros de las Agencias Norte y CAC en el período noviembre 2017- febrero 2018.

RECAUDACIÓN 2018	TIPO	AGENCIA	nov-17	dic-17	ene-18	feb-18	TOTAL
	Fija	Latacunga Norte	69619,30	58564,12	78312,29	62024,56	268520,27
		Latacunga CAC	39693,02	35877,50	44373,32	36396,33	156340,17
	Móvil	Latacunga Norte	4433,97	3351,26	4494,87	3804,41	16084,51
		Latacunga CAC	1655,48	1091,65	2088,23	1717,98	6553,34
	Bonus	Latacunga Norte	140,00	83,00	159,00	78,00	460,00
Latacunga CAC		92,00	75,00	106,00	60,00	333,00	

Tabla No. 4 Recaudación CNT E'P Cotopaxi
Fuente: Área Financiera Cotopaxi

Oferta Proyectada del Nuevo Punto de Atención al Cliente.

Oferta de Gestiones de Servicio.-

- Servicios postventa telefonía fija (servicios suplementarios, detalles de llamada, suspensión temporal, etc.)
- Servicios adicionales sobre internet (up grade, down grade, traslados de servicio, cambio de plan)
- Servicios adicionales sobre Televisión por suscripción (cambios de plan, migración, decos adicionales, etc.).
- Servicios adicionales Telefonía e Internet Móvil: (reposición de chip, renovación de equipos, cambio de plan, paquetes adicionales, etc.)
- Venta de servicios fijos, móviles y de DTH.

Oferta de Productos del Nuevo Punto de Atención.- En la nueva isla permitirá la promoción de forma directa a nuestros actuales y potenciales clientes en los siguientes productos:

- Telefonía e Internet fijo sobre disponibilidad y factibilidad técnica
- Televisión por suscripción en SD y HD
- Telefonía Móvil prepago y postpago para el servicio masivo y corporativo
- Internet Móvil con planes de datos en terminales , tabletas y modems

Los factores diferenciadores de la oferta son: tecnología LTE que está por implementarse, robusta infraestructura de FO desplegada a nivel del cantón y provincia, productos convergentes, entre otros. A continuación un estimado de la colocación mensual en este punto de atención.

DETALLE	VENTAS
Telefonía Fija	15
Venta Internet Fijo 1F Fast Boy 3 MBPS \$ 18,00	
Venta Internet Fijo 1F Fast Boy 5 MBPS \$ 24,90	15
Plan Súper SD \$ 15,00	15
Plan Súper SD + Total Plus - \$25,00	
Plan Súper HD DVR - \$26,00	
CNT CHIP 4G 3/30	60
Plan Controlado Datos + Voz 1 - \$ 9,99	
Plan Controlado Datos + Voz 1 - \$ 19,99	

DETALLE	VENTAS
Plan Controlado Datos + Voz 2 - \$ 29,99	
Plan Controlado Datos + Voz 3 - \$ 12,99	
Plan Controlado Datos + Voz 3 - \$ 15,99	
Plan Controlado Datos + Voz 3 - \$ 22,99	45
Plan Controlado Datos + Voz 3 - \$ 31,99	
LTE Control 4G Individual - \$ 29,00	
LTE Control 4G Individual - \$ 39,00	
LTE Control 4G Individual - \$ 49,00	
TOTAL:	150

Tabla No. 5 Ventas CNT E'P Cotopaxi
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

Factibilidad Administrativa y Recursos

Una vez aprobado el presente proyecto por la Gerencia Nacional de Negocios, se realizarán las gestiones para la implementación del PDV.

Recurso Humano

A continuación se detalla una proyección de las posiciones en este punto de atención:

CANTIDAD	POSICION	OBSERVACION
3	Asistente de Servicio al Cliente	Se requiere el dimensionamiento del personal para laborar en Malteria Plaza, con horarios extendidos y fines de semana.

Tabla No. 6 Proyección posiciones CNT E'P Cotopaxi
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

Infraestructura

La isla a implementarse en Malteria Plaza se encuentra ya construida, la cual fue gestionada por la Gerencia Nacional de Marketing, la implementación del PDV con horarios extendidos, permitira la afluencia de clientes en todo el día, lo cual representa un potencial beneficio que lo podríamos aprovechar. A continuación se detalla información relevante en cuanto a infraestructura:

El tamaño de la isla es de 3.20 x 2.20 metros, la cual consta de 2 televisores para DTH, 2 terminales móviles de prueba y 1 tablet con sus respectivos seguros;

mismos que deberán ser adecuados con mobiliario y la imagen corporativa empresaria actual.

Muebles y Equipos de Oficina

A continuación el detalle del dimensionamiento de mobiliario requerido:

CANTIDAD	DETALLE
2	Sillón ejecutivo
2	Televisores 32'
1	Modular L
2	Terminal móvil celulares
1	Terminal móvil tablet

Tabla No. 7 Muebles y Equipos de Oficina
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

Requerimientos Informáticos

Los sistemas Transaccionales para el desarrollo normal de actividades serán los detallados a continuación:

- Sistemas Transaccionales necesarios (Open Flexis, Open Smart Flex, Axis, SAP).
- Aplicativos adicionales como GIS, Plataforma de Portabilidad, Buró de crédito entre otros.
- Para cumplir con los dos puntos se requiere un enlace de datos e internet de 3 megas.

Equipos de Computación

Los equipos que se utilizaría en este centro de Atención al Cliente serían los siguientes:

CANTIDAD	DETALLE
1	Computador Laptop
1	Impresoras
1	Teléfonos IP

Tabla No. 8 Equipos de Computación
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

Factibilidad Financiera:

Se detalla a continuación lo referente a valores de inversión y costos de operación mensual estimados:

CANTIDAD	DETALLE	V. UNITARIO	V. TOTAL
2	Sillón ejecutivo	135,00	270,00
2	Televisores 32'	299,00	598,00
1	Modular L	200,00	200,00
2	Terminal móvil celulares	150,00	300,00
1	Terminal móvil Tablet	300,00	300,00
1	Computador Laptop	1000,00	1000,00
1	Impresoras	500,00	500,00
1	Teléfonos IP	50,00	50,00
Total :			3.218,00

Tabla No. 9 Equipamiento isla
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

Diseño de Isla:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP dispone de un diseño moderno e innovador de isla de atención al cliente para ser ubicadas en centros comerciales y mall del país, la misma que es de aproximadamente 4 metros cuadrados, presencia con la que empresa reafirma su compromiso de trabajar por todos los ecuatorianos, mejorando su infraestructura y atención, pensando siempre en el bienestar de los ciudadanos.



Imagen No. 1 Modelo Corporativo Isla CNT EP

MODELO MATEMÁTICO

COSTOS DE OPERACIÓN	DETALLE	VALOR TOTAL
INICIAL	Adecuaciones Referencial (toma de energía, punto red, acceso DTH)	2.000,00
	Equipamiento isla	3.218,00
	Total:	5.218,00

MENSUAL	Valor mensual de arriendo	500,00
	Valor mensual de Servicios administrativos (3 vacantes)	2.371,47
	Total:	2.871,47

ANUAL	Valor mensual de arriendo	6.000,00
	Valor mensual de Servicios administrativos (3 vacantes)	28.457,64
	Total:	34.457,64

TOTAL (inicial+ anual): 39.675,64

Tabla No. 10 Costo de Inversión
Fuente: Área Comercial Cotopaxi

CONCLUSIONES

- La colocación de la Isla fortalecerá la imagen corporativa de la CNT y el posicionamiento de marca en los sectores comerciales de Latacunga.
- Apalancar el cumplimiento de los objetivos de venta de la Provincia de Cotopaxi, mediante la implementación de activaciones comerciales en un lugar de alto tráfico de personas.
- La apertura del PDV en Malteria Plaza permitirá entregar un servicio con una oferta de valor diferenciada que hoy no se tiene en las Agencias y CIS de la provincia con horarios extendidos y fines de semana.
- Es necesario captar nuevos clientes, retenerlos y fidelizarlos a través del mejoramiento continuo, fortalecimiento de la cultura organizacional hacia el servicio al cliente y la entrega de soluciones en tiempos oportunos garantizando eficiencia y altos estándares de calidad en el servicio, premisa que implica acercar los servicios a los ciudadanos y ubicarse en lugares de afluencia masiva.
- La evolución dinámica de las telecomunicaciones requiere generar diferenciadores a nivel de atributos de producto y servicio que permitan superar las expectativas del cliente y generar en el corto plazo fidelización hacia la CNT EP.
- La implementación de este éste PDV no generará costos de concesión mensual, servicios administrativos, construcción de la isla, televisores y terminales móviles con sus respectivas alarmas; toda vez que forma parte de un auspicio entre CNT EP y el Grupo DK, acuerdo que lo llevó a cabo la Gerencia Nacional de Marketing. El único egreso que tendrá la corporación es el pago de salarios a los tres Asistentes de servicio al Cliente.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar el PDV en el Mall Malteria Plaza de la ciudad de Latacunga bajo el Modelo de Canal Directo.

BIBLIOGRAFIA WEB

- <https://www.cnt.gob.ec/>
- <https://www.cnt.gob.ec/servicios-en-linea/>
- <http://corporativo.cnt.gob.ec/ley-de-transparencia/>