



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS

Escuela Académico Profesional de Ingenierías

Trabajo de Suficiencia Profesional

Propuesta de una Estrategia Para el cumplimiento de metas en atención al
cliente en la Empresa de Internet 2022

**Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración y
Negocios Internacionales**

Estudiante:

Fernández Guzmán, Reynaldo Wilmer

CÓDIGO ORCID

0000-0002-8182-2078

Asesor:

Dardo Ramírez Franco

IDENTIFICADOR ORCID

0000-0002-8133-6539

LIMA – PERÚ

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ²	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, **Reynaldo Wilmer, Fernández Guzmán** egresado de la Facultad de Ingeniería y negocios y Escuela Académica Profesional de **Administración y Negocios Internacionales** / Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico **“Propuesta de una Estrategia Para el cumplimiento de metas en atención al cliente en la empresa de Internet 2022”** Asesorado por el docente: **Dardo Ramírez Franco** DNI 07188309 ORCID 0000-0002-8133-6539 tiene un índice de similitud de (07) (Siete) % con código orcid: 14912:202010311 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Firma de autor 1
 Reynaldo Wilmer, Fernández Guzmán
 DNI: 43895807

Firma de autor 2
 Nombres y apellidos del Egresado
 DNI:



.....
 Firma
 Dardo Ramírez Franco
 DNI: 43895807

Lima, 02 de abril del 2023

Gracias Dios por guiarme, a mis padres que me ayudaron en mi formación, mis hermanos que me motivaron a seguir con perseverancia.

RESUMEN

El sistema de Red en telecomunicaciones en los últimos años ha tomado importancia en la conexión del servicio de internet en las empresas, que incluye a hogares a pesar de la pandemia se tomaron medidas necesarias de las Tic. estas herramientas fundamentales para el trabajo virtual. En el presente trabajo se aplicaron estrategias que ayudaron a brindar soporte simultaneo con el objetivo de manejar una infraestructura para el adecuado desarrollo. El sistema Vpn se empleó como una aplicación necesaria en soluciones inmediatas conjuntamente con el Anidesk. Finalmente fueron necesarios para el cumplimiento de metas de ventas y cliente.

Abstract

The network system in telecommunications in recent years has become important in the connection of internet service in companies, which includes households despite the pandemic necessary ICT measures were taken. These fundamental tools for virtual work. In the present work, strategies were applied that helped to provide simultaneous support in order to manage an infrastructure for adequate development. The Vpn system was employed as a necessary application in immediate solutions together with Anidesk. Finally they were necessary for the fulfillment of goals sales and customer.

INDICE

Resumen.....	3
Abstrac.....	3
Introducción.....	5
Capítulo I: Antecedentes y Descripción General de la Experiencia	
1.1 Descripción de la Empresa.....	6
1.2 Antecedentes.....	6
1.3 Problemática.....	8
1.4Objetivos.....	10
1.5 Descripción General de la Experiencia.....	11
Capítulo II: Fundamentos Teóricos	
2.1 Bases Teóricas.....	12
2.2 Bases Conceptuales.....	17
2.3 Información de la Empresa.....	18
2.4 Descripción del Puesto.....	20
Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia	
3.1 Contextualización.....	20
3.2 Descripción Detallada de la Experiencia.....	20
3.3 Análisis de la Experiencia.....	20
3.4 Aportes.....	21
Conclusiones.....	22
Recomendaciones.....	16
Referencias Bibliográficas	24

Introducción

En el 2019 en la empresa de Internet tenía problemas de cumplimiento de metas de ventas para nuevos consumidores y retención del cliente habituales, en el mes de marzo la aparición del COVID-19 genero una restricción del consumo de la mayoría de productos sin embargo en el caso del servicio de red de telecomunicaciones significo un incremento de ventas por motivos de la cuarentena.

Ante la falta de visitantes al local por temor al riesgo de contagio implementamos el trabajo remoto, cambiando la perspectiva de gestión de las actividades laborales desde perspectivas distinta sobre las actividades comerciales no presenciales, se tomó medidas de prevención con distanciamiento social para proteger la integridad del personal.

Esta situación nos obligó a capacitar al personal Para desarrollar su capacidad de atención mediante plataformas virtuales, dado que estas requieren información del uso de las Tecnología información y comunicación, para desarrollar su aprendizaje con la información adaptado ala nuevas normas y procesos de nuevos métodos de aprender y desaprender una nueva metodología, impulsando el nivel en las organizaciones.

Por tanto, el incremento en las habilidades y competencias en las negociaciones buscamos mejorar los procesos en el desempeño laboral de los colaboradores para el uso de las TIC de tal forma que en cualquier lugar el personal pueda integrarse a esta nueva forma de trabajo sea donde se encuentre, dentro o fuera de la organización.

De esta manera, las ocupaciones dan un seguimiento en las organizaciones como los empleados están estrechamente vinculados con la nueva normalidad, gran parte de los procesos y con el trabajo presencial y el uso de los equipos de comunicación e información (hardware y software), genera una gestión de información para la creación de nuevas habilidades en el desarrollo de adquirir conocimiento para obtener un desempeño optimo adecuado. (Cobo Romaní, 2009).

Capítulo I. Antecedentes y Descripción General de la Experiencia

Descripción de la Empresa

En la empresa de Internet a inicio su actividad en el año 2013 centrados en brindar el mejor servicio de provisión de internet, Venta Al Por Menor De Ordenadores, Equipo Periférico, Programa De Información Y Equipos de Telecomunicaciones. Así como el servicio técnico a laptops, cableado estructurado a laboratorios y configuración de redes.

a raíz de la pandemia se quitó el permiso presencial al cliente y mediante la atención virtual se procedió a brindar una solución óptima, destacamos el desarrollo del personal una importante experiencia del personal una manera diferente de solucionar virtualmente, esta experiencia de trabajo me dio la oportunidad de aplicar mis conocimientos para obtener soluciones optimas.

En el entorno con los proveedores para retroalimentar el trabajo productivo con administradores para mejora continua.

Nuestro método de trabajo se basa en la satisfacción del cliente y los detalles en los servicios que realizamos, todo esto es posible gracias al trabajo en equipo. La empresa Red de internet crece y esto es gracias al trabajo en equipo.

Datos generales de la empresa e historia

Nombre de la Empresa: Red de Internet

Administrador: Reynaldo Fernández

Organigrama

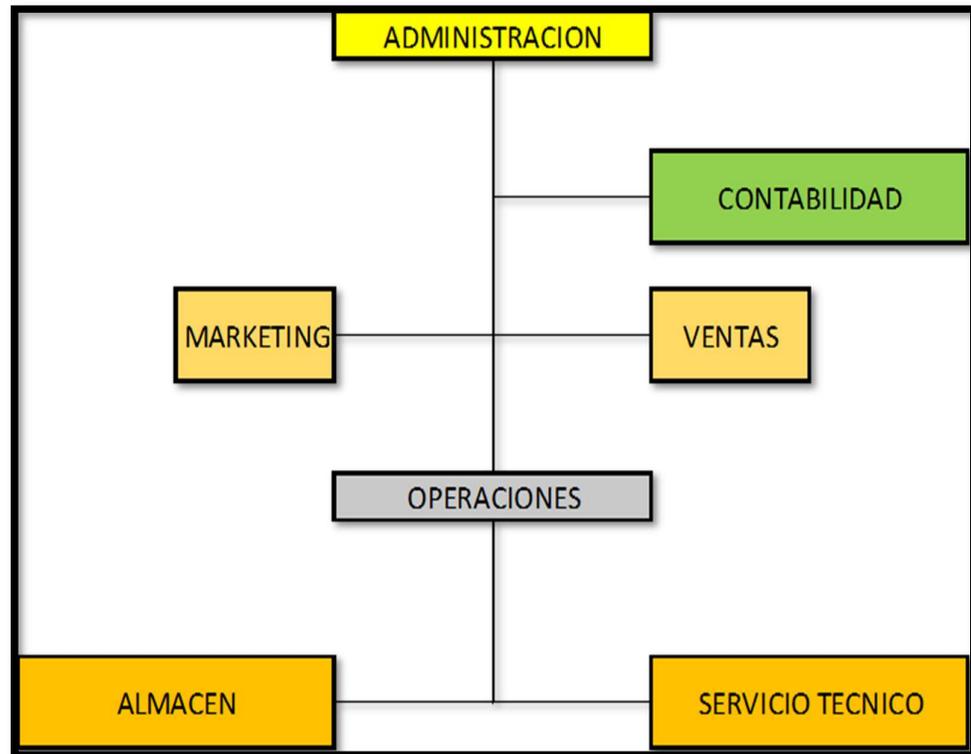


IMAGEN 1 Organigrama General

Misión

Ofrecer al mercado optimas soluciones tecnológicas en conectividad que Satisfagan las necesidades del público objetivo para mejorar sus actividades de Negocios estudios, trabajo, procesos de ventas y servicios, optimizando sus recursos y maximizando la rentabilidad de su gestión comercial.

Visión

Ser la empresa líder en proveer servicio de conectividad y TICs para la región de lima en el año 2033, con una atención orientada a las necesidades y recursos de nuestro público objetivo.

Valores

Transparencia

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Honestidad

Problemática

A nivel general en todas las organizaciones públicas o privadas en el mundo entero genero una gran crisis que afecto el trabajo del personal, hubo una gran cantidad de despidos masivos a tal punto que la productividad en las empresas se disminuyó, por la forma de trabajo presencial en las organizaciones, la falta de conocimiento de las TICS y equipos tecnológicos en casa

Según él (IPE, 2020), “El trabajo a distancia es una tendencia que cada vez obtiene mayor relevancia en la región. Antes del COVID-19, Brasil era el país de la región con la mayor tasa de trabajadores (11%) a distancia en relación al total de sus trabajadores, seguido de Argentina (10%), México (5.2%) y Chile (4.6%). Sin embargo, no todos los países presentan las mismas facilidades para que sus trabajadores empleen esta modalidad laboral”.

A nivel internacional, (Jesen, 2020) “Describe que monitorear a los empleados de forma remota presenta desafíos insuperables que reducen los beneficios de las empresas formales para su administración. Por tanto, se cree pertinente aumentar la importancia de la productividad del trabajo remoto, sin modificar los contactos de estímulo ni la tecnología de seguimiento, induciendo modificaciones en el cumplimiento del trabajo remoto. Es evidente que se debe incrementar el seguimiento de las acciones realizadas por el colaborador para fortalecer el desempeño de las tareas asignadas al personal” (ppm 10).

En el Perú de acuerdo a (Cadillo, 2022)“Describe que las deficiencias en las empresas que no logran un adecuado desempeño laboral están relacionadas con ciertas decisiones, que generalmente las recompensas positivas pueden ser ascensos, bonos, bonificaciones, asignación de nuevas responsabilidades, sin embargo, si es, por el contrario, es probable que los empleados mantengan su mismo puesto o pasen por un proceso de mejora en su trabajo”.

“La pandemia en el Perú pone a la población en una situación de peligro frente a la cual se tiene la responsabilidad de tomar decisiones enfocadas en el cuidado de la salud y la vida de todos los peruanos y, por ende, de los servidores civiles, anotó la autoridad durante la inauguración del primer seminario web de la institución del 2022, Priorización del trabajo remoto en el Estado frente a la tercera ola de la pandemia”.

También podemos Afirmar el sistema de desarrollo de recursos humanos, según el Gerente Cristian León Vilela, señalo la prioridad del trabajo remoto como un tema de gran importancia en la presencialidad en los trabajos y funciones laborales en diversas modalidades

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (MTPE) “señaló que, hasta fines de junio de este año, alrededor de 200,000 personas ya realizaban trabajo remoto en el Perú. Asimismo, un estudio desarrollado por ISIL en abril, y que tuvo como muestra a 250 de las principales empresas de Perú, reveló que el 89% de ellas ya trabajaba de manera remota. De estas, el 39% tenía a la totalidad de sus equipos trabajando en esta modalidad”.

A partir del año 2013 la Ley 30036 - x a nivel nacional los gobiernos tuvieron experiencias de trabajo piloto mediante pruebas con los servidores públicos. la pandemia modifico la forma de trabajo desde los hogares en la administración pública, y el Estado, tuvo que poner en práctica el trabajo remoto con pruebas básicas en la modalidad del teletrabajo con protocolos en el marco del aislamiento social obligatorio en el país.

Podemos mencionar también que se aplicó en marzo del año 2020 en circunstancias en las que los funcionarios, directivos y servidores reformularon en la práctica el trabajo remoto virtual una forma de trabajo obligatoria, desconocida y sin antecedentes; genero desafíos tanto en los directivos como en los servidores públicos en las organizaciones.

Estrategias de mejora de atención al cliente

- a) Promocionar nuestros servicios de manera interactiva en redes sociales para nuestros consumidores.
- b) Capacitación de nuestros trabajadores en el uso de la plataforma del cliente “VPN, Anidesk, Mikrotik”
- c) Incrementar la respuesta del cliente para incentivar tu nivel de satisfacción para conocer sus preferencias y satisfacer mejor sus necesidades (Teoría Maslow)
- d) Desarrollar e implementar un programa de evaluación de desempeño laboral en la empresa

Objetivo general

- Diseñar una estrategia para mejorar el cumplimiento de metas de atención al cliente

(metas de ventas a nuevos y antiguos consumidores)

Objetivo específico

- Actualizar la infraestructura informática de la empresa para desarrollar un sistema de atención virtual más eficiente.
- Realizar un estudio a la cartera de clientes que satisfagan nuestras necesidades de acuerdo a los requerimientos de la empresa: calidad de producto, precio de producto, formas de pago, etc.

Descripción General de la Experiencia

En la presente trabajo de suficiencia, consiste en proponer políticas que coadyuven en el trabajo remoto y las teorías del desempeño laboral, se han utilizado para estructurar la investigación, lo que implica aplicar estas teorías y, posteriormente, producir resultados y permitir el acceso al conocimiento y la literatura sobre estos temas para otros investigadores, ya que en esta situación de emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia se ha expuesto que se requiere conocer detalles del comportamiento de esta variable y su repercusión sobre el desempeño laboral en el sector público.

Los hallazgos están diseñados para proporcionar la información necesaria para permitir que las instituciones públicas comprendan todos los aspectos del trabajo remoto y el desempeño laboral. Asimismo, a nivel social, es necesario resaltar que los resultados de este estudio tendrán un impacto positivo, ya que determinará cómo fue el desempeño laboral de los servidores públicos realizando sus funciones en un modelo de trabajo remoto. El impacto será en el bienestar de los colaboradores remotos del país, porque así la intervención y seguimiento de la organización será más oportuna y realista.

Capítulo II. Fundamentos teóricos

2.1. Bases teóricas

Según (Vartuli) atender mejor al cliente existe 15 ventajas que benefician a las empresas podemos describir de la siguiente manera:

1. Fidelidad a los clientes y usuarios, consumidores
2. Incremento de rentabilidad de las ventas
3. A mayor repetición de negocios con los mismos clientes, consumidores o usuarios encontraremos Ventas más frecuentes,
4. Un alto nivel de ventas individuales por cliente, consumidor o usuario.
5. Los clientes satisfechos están dispuestos a comprar los otros servicios o productos se obtendrá Más ventas
6. La comunicación es un factor importante es referencia de clientes satisfechos.
7. En las empresas que ofrecen baja calidad se ven obligadas a hacer mayores inversiones en marketing como resultado para “reponer” a los clientes que pierden continuamente.
8. Existen menores gastos ocasionados por su gestión, Menos quejas y reclamaciones
9. Mejor reputación e imagen de la empresa.
10. Existe una clara diferenciación de la empresa Frente a sus competidores al respecto.
11. Un mejor clima en el trabajo interno permite de que los empleados no se sientan presionados
12. Mejores relaciones que desarrolla el personal, genera trabajo equipo hacia un mismo fin.
13. La productividad del personal como el clima laboral no permite ausentismo ni quejas
14. Personal Menor en rotación
15. a mayor participación mayor fidelización de mercado.

Estrategia de servicio

Según (Morales Ospina, 2019): Para fortalecer permanentemente las estrategias de servicio es necesario desarrollar competitivamente dos enfoques uno para el cliente interno y el otro para el cliente externo ambos requieren de estrategia de servicio para fortalecer permanentemente en el tiempo.

ESTRATEGIA DEL SERVICIO AL CLIENTE

- El liderazgo es fundamental en la cadena para la alta gerencia.
- La satisfacción impulsa la calidad interna de los usuarios en la producción
- La producción de calidad impulsa una satisfacción que genera lealtad.
- Los empleados producen lealtad en el modo de trabajo.
- Los empleados generan un valor importante en La productividad.
- El valor agregado del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción está en la fidelización del cliente.
- La rentabilidad y el servicio son indicadores productivos como lealtad al cliente

LOS DIEZ MANDAMIENTOS DE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Las organizaciones, en su plan estratégico, posicionan a los clientes por encima de todo, a continuación, se dan los procesos a seguir:

1.- El cliente por encima de todo

El cliente a quien debemos tener presente, Antes de nada.

2.- No hay nada imposibles cuando se quiere

Con trabajo y ganas, se puede conseguirlo lo que se desea. Los clientes solicitan cosas casi imposibles,

3.- Cumple todo lo que prometas

¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta? efectúan ventas con engaños en las empresas

4.- Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera.

Es necesario satisfacer al cliente con Conocimiento enfocado en sus deseos y necesidades.

5.- Para el cliente tus marcas la diferencia

El compromiso y el contacto directo pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso marca la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo

Respecto al tiempo de entrega, debemos tomar el control de los requerimientos que solicitan estén en conformidad para responder al cliente para no enviar un producto defectuoso

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos

«el primer cliente» son propios de la empresa, la satisfacción del cliente interno va influir en el cliente externo de tal forma que va ver producción

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente

Un tema importante en la medición de la calidad de servicio al cliente verifica, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar

el servicio define las metas a alcanzar con nuevos objetivos para la satisfacción del consumidor.

10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo

Para la satisfacción del cliente es tener un pool de personas que apliquen sus conocimientos, para disminuir las quejas o de cualquier otro asunto.

EL CONTROL DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Las organizaciones deben obtener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente.

Los indicadores muestran que el 20% de las personas dejan de comprar un producto o servicio, renunciando a su adquisición de compra, resultado de una mala comunicación por defecto en la información de atención al público, por no contribuir en el proceso de compra y motivar a los compradores potenciales. con información Ante esta realidad, es necesario que la atención al cliente sea esencial, factible, el capital, humano y técnico y no solo tenga una idea de un producto va establecer una relación comercial, sino una diversidad de productos o servicios de calidad.

Eficiencia

Es la capacidad de mejorar en menor tiempo posible para lograr el objetivo determinado, alineados a la forma de perseguir objetivos como propuestos para la empresa, (Rojas, et al, 2017).

Eficacia

Es la capacidad de lograr las cosas, con un enfoque administrativo y organizacional para lograr los objetivos (Rojas, et al, 2017).

Efectividad

Rojas et al, (2017) podemos definir como el resultado de la eficacia y la eficiencia, en el cumplimiento de las metas propuestas, en el menor tiempo y con costos disponibles. (p.12)

Objetivos del Plan estratégico

los objetivos que busca el plan estratégico están, (Univ., 2015):

- la empresa en el Mercado debe Mejorar su posición.
- Obtener mayor rentabilidad.
- Comercio de prestigio e imagen óptimas.
- Diferenciación en las empresas como resultado mayor crecimiento
- Compromiso social.
- Desarrollo, participación de mercado.

Procesos

Procesos en estudios de Kotler (Zúñiga Enríquez, 2019) La importancia en los procesos, es tan importante para la revisión, de cada miembro de la compañía para que se conozcan el grado de eficiencia. También podemos mencionar (Mendoza & Moreira, 2021) Ambos Refieren a los procesos de campo en la administración lo cual permite canalizar la efectividad en los procedimientos donde se desarrolla la empresa, en la infraestructura que sea. (p.23)

Proceso Administrativo

Los administradores son los responsables de planificar, organizar, dirigir y controlar los procesos administrativos, podemos identificar Henry Fayol quien determino las funciones para que unas empresas puedan desarrollar sus actividades, con el cumplimiento de sus objetivos,

Planificación Estratégica

La planeación estratégica, es un proceso continuo que nos permite ver el entorno, como el análisis FODA, para verificar para obtener una ventaja competitiva, para definir la visión y misión más adecuada a los fines de la empresa y realidad del mercado. De esta manera se puede establecer los objetivos anuales para el cumplimiento de la misión y visión planteados.

Sobre la base de este esquema y de acuerdo a las características del mercado se debe definir la estrategia de mayor aceptación esperada por el público la cual considerara la utilización de las fortalezas de la empresa para el aprovechamiento de las oportunidades que ofrezca el mercado como una ventaja competitiva frente a las debilidades que se detecten en la competencia.

“Es el proceso de crear y mantener un buen acoplamiento entre los objetivos y los recursos de una compañía y las oportunidades en evolución del mercado”, según Lamb, Huir y Mc Daniel (1998).

Plan Estratégico

“Es el esfuerzo sistemático y más o menos formal de una compañía para establecer sus propósitos, objetivos, políticas y estrategias básicas. Para desarrollar planes detallados con el fin de poner en práctica las políticas y estrategias y así lograr los objetivos y propósitos fundamentales de la compañía” (Steiner, 1983).

2.2. Bases conceptuales

Atención al cliente

De acuerdo con **(Blanco, 2001)** la atención al cliente “Representa una herramienta estratégica que permite ofrecer un valor añadido a los clientes con respecto a la oferta que realicen los competidores y lograr la percepción de diferencias en la oferta global de la empresa”. Así mismo es un indicador del nivel de demanda del cliente versus el nivel de oferta de los productos de la empresa porque mediante la atención al cliente podemos conocer de primera fuente su nivel de aceptación del precio del producto por lo que considera justo en la satisfacción de sus necesidades.

Meta

“La meta es el valor numérico como resultado final de un periodo para evaluar el logro de resultados de cada área de la empresa.

La suma del cumplimiento de las metas de todas las áreas en la empresa contribuirá al logro de la meta general anual de la empresa, representa la expresión cuantitativa de los objetivos que se tienen que lograr en los ámbitos temporal y espacial. Debiendo a la pregunta de cuánto se pretende conseguir” (Choque, 2011, pág. 82)

Mikrotik

Como un Sistema Operativo funciona el software en la PC dedicado Para la administrar los usuarios o clientes una ventaja que ofrece es que funciona como Router propietario, pero a un coste significativamente inferior.

Nos permite tener ampliar posibilidades como administrador principal.

Plan Estratégico. -

“Es una herramienta de gestión que permite formular y establecer objetivos de carácter prioritario, establecer cursos de acción y asignar recursos para alcanzar los resultados en un contexto de cambios” (Anderso, 2020, pág. 3)

Teletrabajo

El trabajo remoto podemos definir como una actividad laboral a distancia, desde cualquier punto donde pueda conectarse virtualmente como un trabajo de oficina,

de la misma manera, se cumplen los horarios habituales de trabajo, adaptándose a las nuevas tecnologías

Para ellos se ha creado nuevas carreras que solo requieren el uso de una computadora, hoy en día desde cualquier país pueden conectarse y trabajar remotamente de tal manera que haya un crecimiento continuo en el tiempo

Tecnología de información y las comunicaciones TIC

Son instrumentos factibles para el desarrollo económico en las empresas incrementa la productividad y capacidad del usuario en el desarrollo de sus actividades, también podemos mencionar la mejora de la educación.

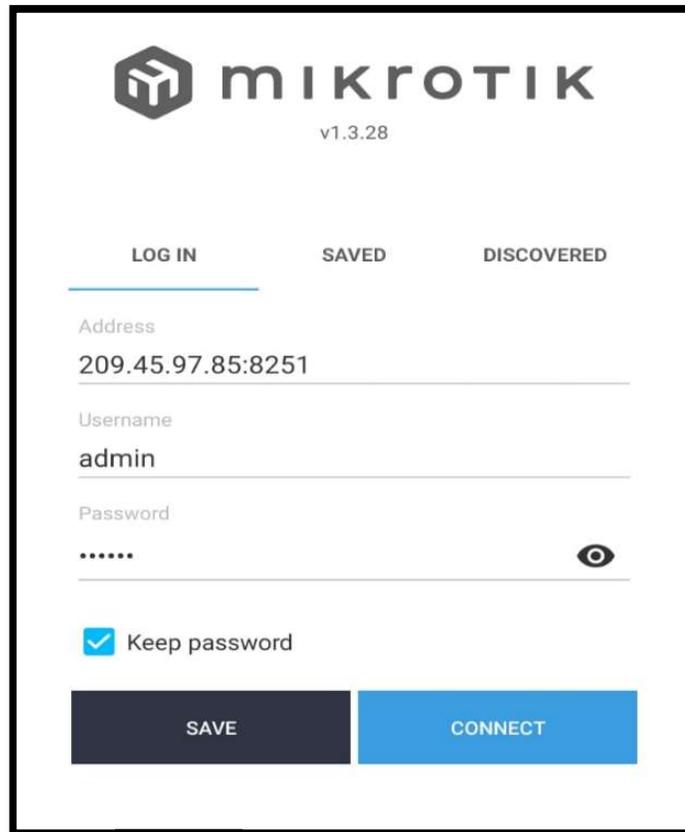
Vpn

Vpn nos permite trabajar de forma segura y anónima en línea, sin riesgos en las redes públicas mediante el enmascaramiento de nuestra dirección Ips de nuestra conexión a internet.

2.3. Información de la empresa

En la empresa de Internet es una PYME dedicada al servicio de internet:

1. ofertar y comercializar el servicio de internet.
2. Instalación de los equipos mediante los Ips generados en el Mikrotik para la administra del cliente
3. Supervisar el buen funcionamiento del sistema para la Satisfacción del cliente.
4. Manejo del sistema de cobranzas a través de un base de datos en el sistema.
5. Atención de reclamos de clientes y debida atención para la fidelización de nuestro público objetivo



The image shows the Mikrotik WinBox interface for logging in. At the top, there is the Mikrotik logo and the version number v1.3.28. Below this, there are three tabs: LOG IN (selected), SAVED, and DISCOVERED. The LOG IN tab is active, and the form contains the following fields:

- Address: 209.45.97.85:8251
- Username: admin
- Password: (masked with dots) and a toggle icon for visibility.
- Keep password: Keep password

At the bottom, there are two buttons: SAVE (dark grey) and CONNECT (blue).

IMAGEN2

El nivel de responsabilidad en el área de trabajo para el cumplimiento de metas de atención al cliente en la empresa Red de internet en principio tuvo algunos inconvenientes por la forma de brindar soluciones inmediatas debido a las dificultades que generaron la pandemia del COVID 19 que restringió el trabajo a nivel general en las empresas y la participación del personal para desarrollar sus

actividades , pero a medida que avanzaba el tiempo , necesitábamos una forma de trabajo que pudiera ayude a optimizar los proceso de organización y control el nivel de participación fue un trabajo en conjunto en optimizar el servicio, en el proceso de solución buscamos implementar una serie de capacitaciones para mejorar el servicio de atención al público en general por medio de sistemas virtual en Vpn y Anidesk el cual podremos verificar al cliente conectado por medio del sistema para así brindar soluciones inmediatas.

2.4. Descripción del puesto

En la descripción del puesto a desarrollar:

- Arqueo de Caja Mensual
- Coordinar con los proveedores para la compra de equipos tecnológicos.
- Coordinar con el cliente potencial para la atención necesaria
- Recepción de llamadas de los nuevos clientes Potenciales
- Registrar en el Mikrotik “Winbox” los Ips de los usuarios nuevos

Capítulo III: Aporte y Desarrollo de la Experiencia

3.1 Contextualización

Año 2019 fue histórico en las empresas que repercutió a nivel nacional y mundial, por tanto, en la empresa de Internet, como se generó el problema abarco en gran manera El trabajo en el servicio de redes de telecomunicaciones internet en la empresa de internet, manejamos un gran equipo de trabajo altamente calificados para brindar optimas soluciones contamos con alta experiencia en el servicio.

3.2 Descripción Detallada de la Experiencia

El personal de Sistema que es el encargado del software en el Mikrotik “Winbox” que nos permite administrar la Red colocar Ips. que se crea Alos nuevos potenciales cliente y verificar para registrar en la base de datos a los nuevos usuarios , para presenta soluciones inmediatas a los clientes si están conectado a la red , también podemos indicar q existe el área de cobranzas , el sistema de facturación Que Mensualmente envía la información para que los usuarios puede realizar los pagos correspondientes también podemos indicar existe una comunicación directa con los proveedores para abastecer el almacén para el usuario final .

3.3 Análisis de la Experiencia

La experiencia de la pandemia en el año 2019 modifíco la forma de trabajo presencial en las empresas por una innovadora modalidad virtual que inicialmente genero diversas dificultades de tipo mercadeo, administrativo y logístico, que obligo a los clientes a solicitar pedidos remotamente.

Ello obligo que se Actualizara la infraestructura informática en las empresas con el objetivo de satisfacer al cliente potencial en nuestro caso optamos por nuevos

softwares el Vpn y Anidesk que nos permitió estar conectados desde cualquier lugar del Perú, comprendiendo que era la mejor solución de comunicación para atender a nuestro mercado a nivel nacional.

Ante una reactivación del mercado el 2020, y la gran demanda de internet con motivo de la cuarentena (clases virtuales, Streaming, redes sociales, correos, etc.) pudimos aprovechar la venta de productos y servicios, obteniendo los ingresos necesarios para obtener un alto nivel de utilidad y seguir creciendo al año 2022.

3.4 Aportes

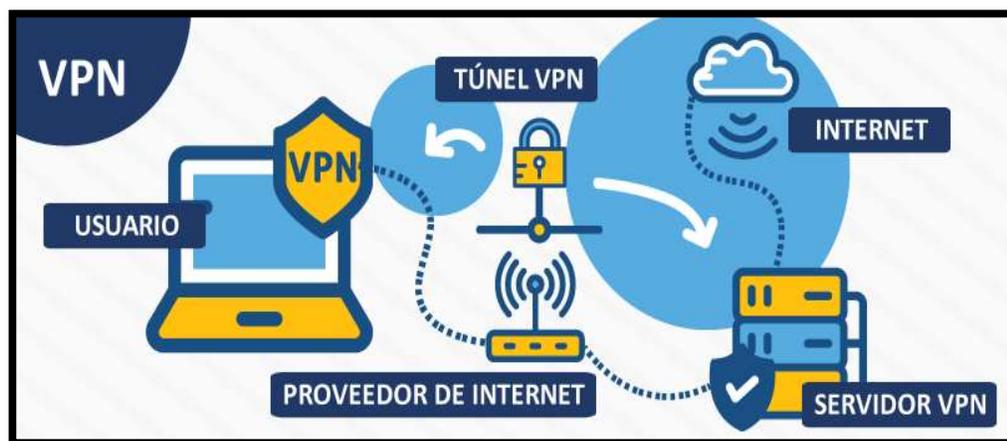


IMAGEN 3

Considero un aporte a la gestión de empresas de telecomunicaciones, el tener que comunicarse con los clientes a través de las plataformas virtuales tales los sistemas de Vpn o Anidesk para que podamos brindar una solución inmediata de ser necesario, recomendándose un análisis del manejo sistema continuo, así como la publicidad, muy necesario para incrementar las ventas y las compras de nuestros clientes Potenciales.

De esta manera el usuario puede realizar sus actividades remotamente sin dificultad gozando de, una experiencia distinta de manejar mediante el sistema de trabajo remoto como también en hogares los clientes podrán realizar sus pedidos



IMAGEN 4

Conclusiones

Según el análisis de nuestro estudio los resultados obtenidos nos permiten llegar a las siguientes conclusiones:

1. La Red privada virtual del Vpn nos permitió verificar en tiempo real la correcta conexión del cliente desde cualquier lugar para darle una solución técnica.
2. Un excelente complemento a la solución de problemas de conexión de nuestros clientes lo constituye el Software Anidesk, que nos permite brindar una solución inmediata al cliente en caso presente alguna dificultad.
3. Nuestro público objetivo prefiere un servicio de mayor calidad por el que está dispuesto a pagar más cuando comprueba por experiencia un trato honesto por el precio que paga.
4. Habiendo comprobado la efectividad de esta estrategia considero que nos va permitir extendernos a nuevos distritos de la zona concentrándonos en un público de origen A (elitista, sofisticado) B, (moderna) según Arellano.

Recomendaciones

En tiempo de crisis el tratamiento presencial ante la pandemia, fue necesario recurrir al trabajo virtual para Atender a los clientes potenciales.

Los sistemas Vpn y Anidesk son importantes para obtener soluciones inmediatas en el menor tiempo posible como estrategia de efectividad al Publico objetivo

Referencias Bibliográficas

Instituto Peruano de Economía (2020) Trabajo a Distancia, Boletín de discusión.

<https://www.ipe.org.pe/portal/wp-content/uploads/2020/08/Boletin-TELETRABAJO-2.pdf>

Dávila Moran C. (2022). Incentivos laborales y desempeño organizacional en trabajadores de una empresa peruana. *Revista Universidad y Sociedad* 10(1).

peruana http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100576

Diaz Montalvo, C. Paca Palao, A. Talledo Reyes F.M. Serrano Hurtado, A.M. (2021) Revista de la escuela nacional de administración pública del Perú. La experiencia de implementación del trabajo implementación del trabajo no presencial en el Perú.6 <https://revista.enap.edu.pe/article/view/4644>

Diaz Montalvo, C. Paca Palao, A. Talledo Reyes, F.M. Serrano Hurtado, A.M. (2021) Saber Servir: La experiencia de implementación del trabajo implementación del trabajo no presencial en el Perú.6(57-74) <https://revista.enap.edu.pe/article/view/4644/5206>

Catarina, (S.f) plan de marketing para la introducción de jabones Naturales en la ciudad de Puebla.

http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/flores_c_jd/capitulo2.pdf

Naranjo Pérez, R. Mesa Espinoza, M. A. Solera Salas, J. (S.F) De la administración por objetivos al control estratégico, Revista Tecnología en marcha 18(01)

<file:///C:/Users/admin/Downloads/DialnetDeLaAdministracionPorObjetivosAlControlEstrategico-4835876.pdf>

Camilo Delgado, J. (2021). ¿Qué es el trabajo remoto? Aumenta tu productividad desde casa con esta guía completa. Revistas Future of people.

<https://www.crehana.com/blog/trabajo-remoto/que-es-trabajo-remoto/>

Vizcaino, A.J. Sepúlveda I.J. (2018) *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios*, Universidad de Guadalajara Centro Universitario de Ciencias Económico Administrativas.

https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf

ROJAS, M. JAIMES, L. VALENCIA, M. (2018) Revistas Espacios: Efectividad, eficacia y eficiencia en equipos de trabajo,39 (06)

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>

HERMENEJILDO, K (2022). *Estrategias de servicio y atención al cliente del área de revisión vehicular, Caso de estudio: EMU TRÁNSITO Santa Elena [Tesis de Postgrado, Universidad Estatal Península De Santa Elena]. Repositorio Institucional Uni.* <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8189/1/UPSE-MAP-2022-0028.pdf>

_(Rodrigo, pág. 2012) *Qué es Mikrotik Routeros y para qué sirve.*

<https://configurarmikrotikwireless.com/blog/mikrotik-routeros-para-que-sirve.html>

Autoridad Nacional Del Servicio Civil (2021, agosto). *Trabajo remoto En el sector publico en el marco del estado de emergencia nacional.*

<chromeextension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2205105/Trabajo%20Remoto%20en%20el%20Sector%20P%C3%BAblico%20en%20el%20marco%20del%20estado%20de%20Emergencia%20Nacional.pdf>

(SoftwareLab.org, 2023) *Las mejores VPN [2023]: Windows, Mac, Android & iOS.* <https://softwarelab.org/es/lp/mejor-vpn/?cpid=1b3bf045-5a94-4acd-ab1c-fdd12d855f01&campaignid=398607388&adgroupid=1148990645704379&adid=71812084109470&keyword=VPN&network=s&msclkid=aeaf68c3eacc15b511d60b315a4227b0>

(Hdez A, s.f.) *Concepto de TIC: Tecnologías de la Información y la Comunicación.* <https://economiatic.com/concepto-de-tic/>

(Chavenato, sf) *Administración De Recursos Humanos* [chromeextension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADES/SPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20CHIAVENATO.pdf](chromeextension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES08/UNIDADES/SPRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20CHIAVENATO.pdf)

(Vartuli) VENTAJAS DE ATENDER AL CLIENTE <chromeextension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

(Lopez Carlos, s.f.) *Teoría y elementos del servicio al cliente*

Calderón, N. (2002, mayo 19). *Teoría y elementos del servicio al cliente.* [Gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente](https://gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente)