

## **RESUMEN**

En la actualidad la comunicación, el entretenimiento y las noticias son parte del diario vivir de las familias ecuatorianas; es por eso, que muchas de ellas han contratado el producto de televisión de paga. Dentro de las empresas de telecomunicaciones del Ecuador que ofrece este producto destaca la empresa CNT EP, quien; como uno de los retos en el mediano y corto plazo es incrementar el número de suscriptores, por lo que dispuesta a desarrollar una visión estratégica basada en la calidad y satisfacción del cliente. La corporación está consiente que una instalación adecuada del producto asegurará al menos 5 años de buen servicio, por lo que está colocando sus esfuerzos en mejorar el punto de contacto entre el servicio técnico y el cliente. Es por eso que este estudio tiene como finalidad realizar una medición de los atributos de servicios al cliente y los parámetros técnicos en las instalaciones del producto de TV satelital; de esta manera, al final de este análisis se podrá determinar un grado de satisfacción y las oportunidades de mejora del proceso en general. A partir de este tipo de análisis se puede demostrar la realidad operativa sobre los aspectos que necesariamente deben mejorar y priorizar sobre los que tienen mayor incidencia.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
- **TELEVISIÓN SATELITAL**
- **CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD**

## **ABSTRACT**

Nowadays, communication, entertainment and news are part of the daily life of Ecuadorian families, which is why many of them have hired the pay television product. Within the telecommunications companies of Ecuador that offers this product stands out the company CNT EP, who one of the challenges in the medium and short term is to increase the number of subscribers, so that it is willing to develop a strategic vision based on quality and customer satisfaction. The corporation is aware that an adequate installation of the product will ensure at least 5 years of good service, which is why it is placing its efforts in improving the point of contact between the technical service and the client. That is why this study aims to perform a measurement of the attributes of customer services and technical parameters in satellite TV product installations, in this way the analysis you can determine a degree of satisfaction and opportunities of improvement of the process in general. From this type of analysis, the operational reality can be demonstrated on the aspects that must necessarily improve and prioritize those that have the greatest impact.

### **KEYWORDS:**

- **CUSTOMER SATISFACTION**
- **SATELLITE TELEVISION**
- **QUALITY AND PRODUCTIVITY**