

## **RESUMEN**

Las necesidades y exigencias del cliente cada vez son mayores, y mientras se elevan los estándares de calidad de un producto o servicio, se fija una línea base para las demás compañías del mercado, es por este motivo que en el mundo empresarial globalizado debe generar diferenciadores o ventaja competitiva frente a la competencia. En este estudio se ha desarrollado una propuesta de mejora para el proceso de instalaciones del producto de televisión satelital DTH, puesto que en una medición previa denotaba bajos índices de satisfacción al cliente y el incumplimiento de los parámetros técnicos. Las iniciativas que se plantean se basan en la innovación y con tendencia a operar bajo canales digitales y automáticos, de esta forma se alinea al giro de negocios de la compañía en análisis CNT EP. El objetivo de la propuesta es aumentar la experiencia del cliente, a través del cumplimiento del proceso operativo de la instalación del servicio de televisión satelital DTH, de esta forma se espera que la señal y audio digital se perciban con altos estándares de calidad y las imágenes tengan mayor resolución. Si los clientes mantienen bajos niveles de inconformidad por ende los reclamos e solicitudes disminuirán permitiendo a la CNT EP ahorrar recursos.

### **PALABRAS CLAVE:**

- **EXPERIENCIA DEL CLIENTE**
- **PROPUESTA DE MEJORA**
- **INNOVACIÓN DIGITAL**

## **ABSTRACT**

The needs and demands of the customer are increasing, and while the quality standards of a product or service are raised, a baseline is established for the other companies in the market, which is why in the globalized business world it must generate differentiators or competitive advantage over the competition. In this study, an improvement proposal has been developed for the installation process of the DTH satellite television product, since in a previous measurement it showed low levels of customer satisfaction and compliance with the technical parameters. The initiatives that are proposed are based on innovation and tend to operate under digital and automatic channels, thus aligning with the company's business line in CNT EP analysis. The objective of the proposal is to increase the customer experience, through compliance with the operational process of the installation of the DTH satellite television service, in this way it is expected that the digital signal and audio will be perceived with high quality standards and the images have higher resolution. If customers maintain low levels of nonconformity, therefore, claims and requests will decrease, allowing the CNT EP to save resources.

### **KEYWORDS:**

- **CUSTOMER EXPERIENCE**
- **IMPROVEMENT PROPOSAL**
- **DIGITAL INNOVATION**