

## **RESUMEN**

Se presenta un análisis cuyo objetivo es evaluar la mejora del servicio de telefonía fija que reciben los usuarios en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en el Distrito Metropolitano de Quito, a fin de generar propuestas de mejora que incrementen el nivel de servicio y satisfacción del usuario. La empresa presenta fallas tales como; la información que están transmitiendo los colaboradores a los usuarios, incumpliendo con lo ofrecido, entre otras, siendo el principal problema el largo tiempo de respuesta a las quejas. Para obtener la percepción de los usuarios se aplicó un instrumento, basado en el modelo SERVQUAL. El resultado se dio bajo un modelo de encuesta de 20 preguntas, divididas están en cinco dimensiones; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad y Confianza, Empatía y Elementos Tangibles, aquí se refleja las particularidades de los usuarios en cuanto a la calidad de servicio de telefonía fija. Los resultados indican que las necesidades de los clientes están satisfechos; la mayoría de los indicadores presentaron expectativas y percepciones neutrales, los cuales no son favorables ya que el servicio de telefonía fija no está ni bien ni mal para los usuarios.

### **PALABRAS CLAVES:**

- **MEJORA DEL SERVICIO**
- **CALIDAD**
- **DIMENSIONES**
- **EXPECTATIVAS**
- **PERCEPCIONES**

## **ABSTRACT**

An analysis is presented which aims to evaluate the improvement of the fixed telephony service that users receive in the National Telecommunications Corporation CNT EP in the Metropolitan district of Quito, in order to generate proposals for improvement that increase the level of service and satisfaction of the user. The company has flaws such as; the information that the collaborators are transmitting to the users, not complying with the offered, among others, being the main problem the long time of response to the complaints. To obtain the perception of the users an instrument was applied based on the model SERVQUAL. The result was given under a survey model of 20 questions, divided into five dimensions; reliability, responsiveness, security and trust, empathy and tangible elements, this reflects the particularities of the users in terms of the quality of fixed telephony service. The results indicate that customers' needs are satisfied; most of the indicators presented neutral expectations and perceptions, which are not favorable because the fixed telephony service is neither good nor bad for the users.

### **KEYWORDS:**

- **SERVICE IMPROVEMENT**
- **QUALITY**
- **DIMENSIONS**
- **EXPECTATIONS**
- **PERCEPTIONS**