

Resumen

En la presente investigación se analizó el nivel de satisfacción de los usuarios conforme a la calidad del servicio brindado por las empresas telefónicas en el Distrito Metropolitano de Quito, para el estudio se ha tomado en cuenta las dimensiones de la calidad establecidas en el modelo SERVPERF: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; así como la satisfacción del consumidor. Para la investigación se realizaron 384 encuestas a una muestra que posee líneas con servicio móvil avanzado. Con el estudio de esta información se pretende conocer cómo influyen las variables de la calidad del servicio sobre la satisfacción del cliente. El estudio posee un enfoque cuantitativo y se llevó a cabo a través de una investigación aplicada, de carácter no experimental, transversal y con alcance correlacional; de la cuál se obtuvo como resultado una correlación significativa entre las variables de estudio, siendo la capacidad de respuesta, la dimensión determinante para la elaboración de estrategias. En el desarrollo de la propuesta de mejora se utilizaron las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad debido a que se evidenció que generan poca satisfacción y son de gran importancia para los usuarios; en la propuesta se plantearon una serie de estrategias que pretenden mejorar la calidad de servicio en las telefónicas para lograr un mayor índice de satisfacción.

Palabras clave:

- **CALIDAD DEL SERVICIO**
- **SATISFACCIÓN**
- **COMPORTAMIENTO DEL CONSUMIDOR**
- **TELECOMUNICACIONES**
- **MODELO SERVPERF**

Abstract

This research analyzed the level of user satisfaction with the quality of service provided by telecommunications companies in the Metropolitan District of Quito, taking into account the dimensions of quality established in the SERVPERF model: tangible elements, reliability, responsiveness, security, and empathy, as well as consumer satisfaction. For this research, 384 surveys were conducted to a sample of users with advanced mobile service lines. With the study of this information, it is intended to know how the variables of the quality of service influence customer satisfaction. The study has a quantitative approach and was carried out through an applied, non-experimental, cross-sectional, and correlational research, which resulted in a significant correlation between the variables under study, being the response capacity the determining dimension for the development of strategies. In the development of the improvement proposal, the following dimensions were used: responsiveness, security and reliability because it was evidenced that they generate low satisfaction and are of great importance for users; the proposal proposes a series of strategies that seek to improve the quality of service in telephone companies in order to achieve a higher satisfaction rate.

Key words:

- **QUALITY OF SERVICE**
- **SATISFACTION**
- **CONSUMER BEHAVIOR**
- **TELECOMMUNICATIONS**
- **SERVPERF MODEL**