

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**



**ESCUELA DE POST-GRADO FACULTAD DE  
CIENCIAS ADMINISTRATIVA**

**TESIS DE GRADO PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO  
DE MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA CON  
MENCIÓN EN TELECOMUNICACIONES**

**TEMA**

**“APLICACIÓN MODELO SERVQUAL PARA MEDICIÓN DE  
SATISFACCIÓN DE CLIENTES PYMES DE INTERNET FIJO FTTH.  
CNT-DURÁN”**

**AUTOR:**

**JAIME OSWALDO GUAILLA RIOS**

**TUTOR:**

**ING. DAVID CASTRO**

**GUAYAQUIL- ECUADOR**

**2016**

<b>REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA FICHA DE REGISTRO DE TESIS</b>	
<b>TÍTULO:</b> Aplicación Modelo SERVQUAL para Medición de Satisfacción de Clientes Pymes de Internet Fijo FTTH. CNT-Durán.	
<b>AUTORES:</b> Guaila Ríos Jaime Oswaldo	<b>TUTOR:</b> Ing. David Castro <b>REVISORES:</b> Ec. María Brito Ochoa
<b>INSTITUCIÓN:</b> UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL	
<b>CARRERA:</b> POSTGRADO – MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS CON MENCION EN TELECOMUNICACIONES	
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	<b>Nº DE PÁGS:</b>
<b>ÁREA TEMÁTICA:</b> Campo: Asociado a la aplicación modelo SERVQUAL; escala multidimensional Área: Atención al cliente telefonía fija FTTH sector Pymes Aspecto: Medición de satisfacción de clientes Delimitación: Falta de políticas acerca del servicio post venta.	
<b>PALABRAS CLAVES:</b> Modelo SERVQUAL, Medición, Satisfacción de clientes	
<b>RESUMEN</b> Objetivo general de la investigación, Aplicar el Modelo SERVQUAL para la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de Internet fijo FTTH en la empresa pública CNT del cantón Eloy Alfaro Durán, durante el periodo 2016, para el efecto, se utilizó la metodología descriptiva, cuantitativa, deductiva, bibliográfica y de campo, con uso de la encuesta (escala multidimensional), obteniéndose como resultados más relevantes que los usuarios no se sienten satisfechos con el cumplimiento del contrato suscrito con CNT, restándole confiabilidad, estimándose que se deben actualizarse convenientemente los equipos y recursos tecnológicos del servicio de internet fijo FTTH, evidenciándose que la empatía obtuvo 45,16%, la confiabilidad 48,95%, la seguridad 57,74%, la responsabilidad 52,63% y los bienes tangibles 50,16%, con una calificación general de 50,93% que según la escala multidimensional corresponde al nivel regular. Se elaboró la propuesta de un plan de alternativas con base en los hallazgos del modelo SERVQUAL, que evidenciaron la necesidad de implementar un plan de mantenimiento de los recursos tecnológicos, capacitación y motivación del personal técnico en el servicio al cliente, canal de comunicación con los usuarios, requiriéndose un presupuesto de \$3.470,00, que será financiado mediante partida presupuestaria.	
<b>Nº DE REGISTRO (en base de datos):</b>	<b>Nº DE CLASIFICACIÓN:</b>
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>	
<b>ADJUNTO PDF</b>	SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
<b>CONTACTO CON AUTOR</b> Guaila Ríos Jaime Oswaldo	TELÉFONO: 0994868783 EMAIL: <a href="mailto:jaime7925@hotmail.com">jaime7925@hotmail.com</a>
<b>CONTACTO DE LA INSTITUCIÓN:</b>	<b>NOMBRE:</b>
	<b>TELÉFONO:</b>

## **CERTIFICACION DEL TUTOR**

**CERTIFICADO DE URKUND**

## **DEDICATORIA**

A Dios todopoderoso, por acompañarme en cada segundo de mi existencia, por darme fuerzas para continuar día tras día con mis metas propuestas, por brindarme todos los elementos necesarios para convertirme en una persona de bien y servir a la sociedad con toda gratitud y esmero.

A mi madre, por ser inspiradora de mis sueños y de todos los actos de mi vida, por inculcar en mí el valioso sentido de justicia, humildad y la sensatez.

**Jaime Guilla Ríos**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por derramar sus bendiciones sobre mí.

A mi madre, a mi padre y hermanos por creer en mí y demostrarme que con perseverancia, empeño y sacrificio todas las metas se pueden cumplir.

A mis docentes por sus consejos, su guía y su apoyo incondicional a quienes debo todas sus enseñanzas, a mis compañeros y amigos que me han apoyado durante el desarrollo del presente trabajo

**Jaime Guilla Ríos**

## DECLARACIÓN

Yo, Guaila Ríos Jaime Oswaldo, declaro bajo juramento que el trabajo aquí elaborado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento, por ello cualquier utilización de este documento viola los derechos de propiedad del autor.

Cualquier utilización debe ser previamente solicitada.

2016 Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad de Guayaquil.

Derechos Reservados del Autor

---

Guaila Ríos Jaime Oswaldo

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	.....
REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIAS Y TECNOLOGÍA .....	i
REGISTRO DE TESIS TUTOR Y REPORTE DEL URKUND .....	ii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARACIÓN .....	vi
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vii
ÍNDICE DE TABLAS .....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS .....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO UNO .....	5
MARCO TEÓRICO.....	5
1.1.1. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE.....	5
1.1.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PYME .....	6
1.2. TEORIAS SUSTANTIVAS .....	7
1.2.1.1. Conceptos del Modelo SERVQUAL.....	7
1.2.1.2. Origen del Modelo SERVQUAL .....	8
1.2.1.3. Ventajas del Modelo SERVQUAL.....	9
1.3. REFERENTES EMPÍRICOS .....	10
CAPÍTULO DOS .....	13
MARCO METODOLÓGICO .....	13
2.1. METODOLOGÍA .....	13
2.2. MÉTODOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS.....	13
2.2.1. MÉTODOS TEÓRICOS .....	13
2.2.2. MÉTODOS EMPÍRICOS: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	14
2.3. HIPÓTESIS.....	15
2.4. Operacionalización de las Variables.....	15
2.5. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS.....	15
2.5.1. UNIVERSO .....	16
2.5.2. MUESTRA.....	16
2.6. GESTIÓN DE DATOS .....	17



2.7. CRITERIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	18
CAPÍTULO TRES .....	18
RESULTADOS .....	19
3.1. ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS O POBLACIÓN .....	19
3.2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO. ....	19
3.2.1. RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET FTTH.CASO EMPRESA CNT.....	19
CAPÍTULO CUATRO .....	
DISCUSIÓN .....	30
4.1. CONTRASTACIÓN EMPÍRICA.....	30
4.2. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
4.3. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN .....	32
4.4. ASPECTOS RELEVANTES.....	33
CAPÍTULO CINCO .....	34
PROPUESTA.....	34
5.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA .....	34
5.2. DESARROLLO.....	35
5.3. VALIDEZ DE LA PROPUESTA .....	41
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
CONCLUSIONES .....	43
RECOMENDACIONES .....	44
BIBLIOGRAFÍA.....	455
ANEXOS.....	488
DIAGRAMA DE ÁRBOL DE PROBLEMAS.....	622
VALIDACIÓN DEL EXPERTO .....	633

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de Variables</i> .....	15
Tabla 2. <i>Población de la empresa</i> .....	16
Tabla 3. <i>Escala Multidimensional</i> .....	35
Tabla 4. <i>Resumen de la Escala Multidimensional SERVQUAL</i> .....	40
Tabla 5. <i>Presupuesto de la propuesta</i> .....	41
Tabla 6. <i>Plan de acción</i> .....	42
Tabla 7. <i>Tipo de Pyme</i> .....	51
Tabla 8. <i>Giro de Actividad</i> .....	51
Tabla 9. <i>Cumplimiento de contrato</i> .....	51
Tabla 10. <i>Capacidad de Respuesta</i> .....	51
Tabla 11. <i>Comunicación e información</i> .....	52
Tabla 12. <i>Servicio eficiente</i> .....	52
Tabla 13. <i>Preocupación del personal</i> .....	52
Tabla 14. <i>Disposición del personal</i> .....	53
Tabla 15. <i>Prioridad por atender a los clientes</i> .....	53
Tabla 16. <i>Comportamiento de los empleados</i> .....	53
Tabla 17. <i>Percepción de garantía</i> .....	53
Tabla 18. <i>Percibió alto nivel de seguridad</i> .....	54
Tabla 19. <i>Explicación y trato del personal técnico</i> .....	54
Tabla 20. <i>Satisfacción de necesidades</i> .....	54
Tabla 21. <i>Atención individual</i> .....	54
Tabla 22. <i>Respuesta a requerimiento</i> .....	55
Tabla 23. <i>Velocidad de respuesta</i> .....	55
Tabla 24. <i>Buena imagen</i> .....	55

Tabla 25. <i>Material Informativo</i> .....	55
Tabla 26. <i>Solución Inmediata</i> .....	56
Tabla 27. <i>Atención eficiente</i> .....	56

## ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Tipo de Pyme .....	20
<i>Figura 2.</i> . Giro de Actividad.....	20
<i>Figura 3.</i> Cumplimiento de contrato .....	21
3. <i>Figura 4.</i> Capacidad de Respuesta.....	21
<i>Figura 5.</i> Comunicación e información.....	22
<i>Figura 6.</i> Servicio eficiente .....	22
<i>Figura 7.</i> Preocupación del personal .....	23
<i>Figura 8.</i> Disposición del personal.....	23
<i>Figura 9.</i> Prioridad por atender a los clientes.....	24
<i>Figura 10.</i> Comportamiento de los empleados.....	24
<i>Figura 11.</i> Percepción de garantía .....	25
<i>Figura 12.</i> Percibió alto nivel de seguridad.....	25
<i>Figura 13.</i> Cortesía del personal.....	25
<i>Figura 14.</i> Explicación y trato del personal técnico .....	26
<i>Figura 15.</i> Satisfacción de necesidades .....	26
<i>Figura 16.</i> Atención individual.....	27
<i>Figura 17.</i> Respuesta a requerimiento .....	27
<i>Figura 18.</i> Velocidad de respuesta .....	27
<i>Figura 19.</i> Buena imagen .....	28
<i>Figura 20.</i> Material Informativo.....	28
<i>Figura 21.</i> Solución Inmediata .....	29
<i>Figura 22.</i> Atención eficiente .....	29
<i>Figura 23.</i> Bienes Tangibles.....	36
<i>Figura 24.</i> Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido).....	37

<i>Figura 25. Empatía.</i> .....	38
<i>Figura 26. Seguridad.</i> .....	38
<i>Figura 27. Confiabilidad.</i> .....	39
<i>Figura 28. Resumen de la Escala Multidimensional SERVQUAL</i> .....	40

## ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO No. 1. FORMULARIO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES PYMES DE INTERNET FIJO FTTH. CNT-DURÁN” .....	49
ANEXO No. 2: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS .....	51
ANEXO No. 3. MATRIZ GENERAL DE RESULTADOS. ....	57
ANEXO No. 4. MATRIZ DE CALIFICACIÓN GENERAL. MODELO SERVQUAL.....	59
ANEXO No. 5. CALIFICACIÓN PORCENTUAL DE COMPONENTES DEL MODELO SERVQUAL. ....	61

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA CON MENCIÓN EN  
TELECOMUNICACIONES**

**TEMA:** Aplicación Modelo SERVQUAL para Medición de Satisfacción de Clientes Pymes de Internet Fijo FTTH. CNT-Durán.

**AUTOR:** Guaila Ríos Jaime Oswaldo.

**RESUMEN**

Se planteó como objetivo general de la investigación Aplicar el Modelo SERVQUAL para la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de Internet fijo FTTH en la empresa pública CNT del cantón Eloy Alfaro Durán, durante el periodo 2016, para el efecto, se utilizó la metodología descriptiva, cuantitativa, deductiva, bibliográfica y de campo, con uso de la encuesta (escala multidimensional), obteniéndose como resultados más relevantes que los usuarios no se sienten satisfechos con el cumplimiento del contrato suscrito con CNT, porque no creen que la institución esté cumpliendo su promesa de beneficiarlos siempre, quejándose porque no siempre fue ágil la capacidad de respuesta del mismo, además que no les satisfizo ni la explicación que le dieron ni el trato percibido, tampoco fue muy eficiente la garantía cuando se presentaron fallas, restándole confiabilidad, estimándose que se deben actualizarse convenientemente los equipos y recursos tecnológicos del servicio de internet fijo FTTH, evidenciándose que la empatía obtuvo 45,16%, la confiabilidad 48,95%, la seguridad 57,74%, la responsabilidad 52,63% y los bienes tangibles 50,16%, con una calificación general de 50,93% que según la escala multidimensional corresponde al nivel regular. Los porcentajes obtenidos dentro de la encuesta se realizó con el muestreo de 95 establecimientos económicos, dentro de una población de 6874 empresas Pymes. Realizando la propuesta de un plan de alternativas con base en los hallazgos del modelo SERVQUAL, que evidenciaron la necesidad de implementar un plan de mantenimiento de los recursos tecnológicos, capacitación y motivación del personal técnico en el servicio al cliente, canal de comunicación con los usuarios, requiriéndose un presupuesto de \$3.470,00, que será financiado mediante partida presupuestaria.

**Palabras claves:** Modelo, SERVQUAL, Medición, Satisfacción, Clientes.

**UNIVERSIDAD DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**TESIS PRESENTADA COMO REQUISITO PARA OPTAR POR EL TÍTULO DE  
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESA CON MENCIÓN EN  
TELECOMUNICACIONES**

**THEME:** Servqual Model Application for Customer Satisfaction Measurement SMEs FTTH Fixed Internet. CNT-Duran.

**AUTOR:** Guaila Ríos Jaime Oswaldo

**ABSTRACT**

It raised overall objective of the research Apply the SERVQUAL model for measuring the level of satisfaction of SMEs Internet clients fixed FTTH in the public company CNT Canton Eloy Alfaro Duran, during the period 2016 to the effect, we used the descriptive, quantitative, deductive, literature and field, with use of the survey (multidimensional scaling) to yield the most relevant results that users are not satisfied with the performance of the contract signed with CNT methodology, because they believe that the institution is fulfilling his promise to always benefit them, complaining that it was not always agile responsiveness of it also did not satisfy them or explanation was given nor received treatment, nor was it very efficient security where there were failures, dismissively reliability, estimated to be conveniently updated equipment and technology resources FTTH fixed internet service, showing that empathy gained 45.16%, 48.95% reliability, safety 57.74%, 52.63% responsibility and tangible goods 50.16%, with an overall rating of 50.93% according to the multidimensional scale that corresponds to the regular level. The percentages obtained in the survey was conducted in 95 sampling economic establishments , within a population of 6874 companies Pymes. the proposal of an alternative was developed based on the findings of SERVQUAL model, which showed the need to implement a maintenance plan of technological resources, training and motivation of technical staff in customer service, communication channel with users, requiring a budget of \$ 3,470.00, which will be financed by budget item.

**Keywords:** Model, SERVQUAL, Measurement, Satisfaction, Customers.



## INTRODUCCIÓN

Las empresas de telecomunicaciones se encuentran en constante innovación debido a la acelerada evolución de la tecnología en este ramo de la economía que tiene gran incidencia en el desarrollo de los pueblos, por este motivo, las corporaciones públicas y privadas se encuentran aplicando estrategias que permitan fortalecer su competitividad en el mercado, el cual presenta alta rivalidad, porque los clientes cada día son más exigentes, motivados por la oferta que promociona una serie de equipos novedosos y tratan de luchar con las demás empresas del mismo sector, con base en el progreso tecnológico.

Se centra en que la empresa ha tenido problemas de ventas de servicios a las PYMES en lo relacionado con los planes de Internet fijo FTTH, lo cual se evidencia en el incumplimiento de la meta de ventas de este servicio que solo alcanzó un 1,5% de crecimiento, 3% menos que el 4,5% esperado por la alta dirección de la estatal telefónica, que a pesar de incursionar en un mercado de alta rivalidad, donde las empresas Claro, Tv Cable, Movistar, TelcoNet, entre otros, se han identificado con los clientes, significando ello que la entidad pública debe minimizar sus problemas.

Las causas principales de esta problemática están asociadas a la falta de políticas acerca del servicio post – venta, el cual no se lleva a cabo con una retroalimentación del cliente (PYMES del cantón Durán) que permita conocer la percepción del principal activo de las empresas de telecomunicaciones, porque son quienes consumen los servicios que ofrecen estas corporaciones, sino que se toma como referencia el porcentaje de cumplimiento de ventas en la empresa para determinar si es que el cliente se encuentra conforme con el servicio solicitado por CNT.

Esta situación acarrea que los clientes insatisfechos se alejen de las PYMES al no poder descargar sus quejas y opiniones, las cuáles por no haber sido tomadas en cuenta, tampoco

han podido servir para la potenciación del servicio de planes de internet fijo FTTH, porque no se tendrá una base sólida para la toma de decisiones directivas, evento que además puede impactar en una reducción de la competitividad de CNT en el mercado, lo que puede ser aprovechado por otras empresas del sector para ocupar un mayor porcentaje del ranking general de estas compañías.

Con ello se formula el problema de la siguiente manera ¿Qué metodología de la calidad del servicio puede ser de gran utilidad para la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de Internet Fijo FTTH en CNT – Durán?

Se destaca la utilidad metodológico del modelo SERVQUAL, que es un instrumento cuantitativo que permite la medición del grado de satisfacción del cliente, a través de una escala valorada en cinco campos específicos mediante los cuales se define la percepción de los clientes en cada una de las cualidades del servicio inherente a los planes de telefonía fija FTTH, otorgándose una calificación según el caso amerite. La propuesta de solución está basada en las estrategias de mercado que se apliquen de conformidad con los resultados obtenidos en el modelo SERVQUAL, para potenciar aquellos puntos débiles que se hayan identificado en el análisis, donde se pretende a través de la aplicación de las acciones correctivas y preventivas, mejorar la percepción de satisfacción de las PYMES establecidas en Durán, relacionado al servicio inherente a los planes de internet.

Las estrategias de Marketing propuestas deben promover el crecimiento de la empresa en el segmento del mercado de PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán, en lo correspondiente al servicio de planes de telefonía fija FTTH, para beneficio de los clientes de conformidad con los principios del buen vivir.

El objeto de estudio se refiere a la medición de la satisfacción de los clientes PYMES establecidos en el cantón Eloy Alfaro Durán, quienes han demandado planes de Internet fijo FTTH en CNT, que es el lugar donde se delimita la presente investigación, efectuándose un

estudio para conocer el grado en que este segmento del mercado se satisface al adquirir el servicio en la organización pública en mención, cuya asimilación teórica radica en que los usuarios se satisfacen cuando colman sus expectativas con relación al uso o consumo de servicios o bienes, en este caso de los planes de internet fijo.

El campo de investigación está asociado a la aplicación del modelo SERVQUAL que es una escala valorada que permite identificar en qué aspectos las PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán que han solicitado planes de Internet fijo FTTH a CNT, se sienten satisfechos e insatisfechos y en qué medida en un tiempo determinado, para determinar los puntos débiles de este servicio específico y poder compararlo con otros periodos anuales, con el cual se puede calificar también las acciones correctivas y preventivas propuestas para mejorar de manera permanente este proceso.

El objetivo general es aplicar el Modelo SERVQUAL para la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de Internet, en la empresa pública CNT periodo 2016.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- a) Analizar referentes teóricos acerca del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de Internet Fijo FTTH.
- b) Diagnosticar el contexto situacional de cada componente de la calidad del servicio de Internet, según la percepción de los clientes PYMES, al aplicar el modelo SERVQUAL.
- c) Presentar los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes PYMES del cantón Durán acerca de la calidad del servicio de Internet Fijo FTTH.
- d) Argumentar los resultados para determinar la comprobación de la hipótesis.
- e) Elaborar la propuesta de un plan de alternativas con base en los hallazgos del modelo SERVQUAL y detalla su presupuesto económico.

La novedad científica radica en que el modelo SERVQUAL es una herramienta novedosa en el ámbito de la medición de la calidad del servicio, de gran utilidad para conocer en qué

escala perciben satisfacción los clientes de un determinado producto o servicio, el cual a su vez está fundamentado en la teoría acerca de los Sistemas de Gestión de la Calidad. Además, el campo de aplicación se enfoca en un servicio también novedoso como es el Internet FTTH, en una filial de la corporación CNT como es el caso de la ubicada en el cantón Eloy Alfaro Durán, donde no se ha realizado investigación alguna de proyectos de trabajo de titulación para la obtención del título de Magíster, siendo el aporte teórico las interpretaciones del autor sobre los criterios técnicos recopilados a lo largo de la investigación.

# Capítulo uno

## MARCO TEÓRICO

### 1.1 TEORIAS GENERALES

#### 1.1.1. CONCEPTO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

La satisfacción del cliente es un término que evoca la percepción de calidad por el consumo de un bien o la utilización de un servicio, Parrales (2012), manifestó al respecto que esta palabra significa “lograr cubrir las expectativas, necesidades y deseos del cliente al adquirir un producto cualquiera” (p. 14).

Los clientes que adquieren bienes o servicios, necesitan cubrir sus necesidades y expectativas, ya sea por requerimientos personales, profesionales u organizacionales, como en el caso de la presente investigación, donde se pretende conocer el nivel de satisfacción de las empresas PYMES con relación al servicio de internet FTTH.

Según Jordán (2012), expresó que “la obtención de satisfacción en el momento de comprar un producto, se puede alcanzar si éste posee todas las características que desea el cliente, y puede resultar beneficioso para la empresa.” (p. 8).

La satisfacción del cliente es el principal fin de todas las empresas, por esta razón, todas las decisiones gerenciales buscan alcanzar esta gran meta directiva, para el efecto, adoptan mecanismos eficaces para que los compradores no solo obtengan bienes o servicios con altos estándares que puedan cumplir los requisitos de conformidad esperados por los consumidores o usuarios, sino que también sopesan la calidez, rapidez, seguridad, garantía y otros componentes de la calidad del servicio.

### **1.1.2. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE PYME**

La importancia de satisfacer al cliente en la empresa moderna, radica principalmente en la necesidad de ser competitivo, porque según el axioma de Fea (2012), “un cliente que se encuentra satisfecho totalmente con el consumo de bienes o servicios, puede recomendar a otros y crear la fidelidad del cliente hacia el producto”, he allí la necesidad de planificar la calidad para alcanzar la meta de la satisfacción.

En consecuencia, la satisfacción del cliente está asociada al cumplimiento de los requerimientos que el cliente solicita al comprar bienes o servicios, es decir, que los consumidores y/o usuarios se convierten en el principal interés de la empresa que oferta productos en el mercado, porque a través de sus criterios que se obtienen mediante la retroalimentación, es que se puede medir la calidad del mismo y tomar decisiones para emprender la mejora continua, siendo la satisfacción de las personas el instrumento de medición más potente.

Al hacer referencia al grado de satisfacción del cliente, se debe caracterizar al usuario del servicio de Internet FTTH, quien percibe la calidad del mismo dependiendo de diversos componentes que serán analizados más adelante con la aplicación del modelo propuesto del SERVQUAL.

Al hablar del término PYMES, Zapata (2014), dijo que “son organizaciones tanto pequeña como mediana, esto es debido a los resultados de ventas y producciones. Por su parte las actividades económicas son importante tales como en: agricultura, construcción, transporte, bienes inmuebles y servicios comunales.” (p. 3).

Las PYMES agrupan a un conjunto de empresas que han superado el ámbito de la artesanía y de la microempresa, debido a dos factores esenciales que se encuentran enmarcados en la Ley de Compañías y que se refiere al tamaño del capital suscrito y al

número de trabajadores que tenga la organización, avanzando desde un establecimiento de emprendimiento hacia una PYME.

Araque (2012) estableció que “la representación del PYMES en nuestro país es del 70% las cuales son producciones de bienes y servicios, el 60% es generación de trabajo, cuenta con una amplitud de adaptación. Por otra parte el PYMES también refleja la insuficiencia en tecnología y maquinaria para la elaboración de los productos.” (p. 2).

En el Ecuador, las PYMES representan el mayor porcentaje de las empresas que se han constituido en calidad de compañías, debido a que las personas naturales no son consideradas como sociedades jurídicas, a pesar de ejercer también una actividad comercial, de servicios o productivas, por esta razón, se destaca la importancia de este conglomerado de corporaciones en el servicio de Internet fijo FTTH.

## **1.2. TEORIAS SUSTANTIVAS**

### **1.2.1.1. Conceptos del Modelo SERVQUAL**

Salvador (2011) considero que “el modelo SERVQUAL, como una herramienta utilizada para la medición de la satisfacción del servicio al cliente, mediante la metodología cuantitativa mediante la aplicación de la encuesta con preguntas estandarizadas para la medición” (p. 37).

El modelo SERVQUAL fue creado con el propósito de establecer una herramienta confiable y fácil para proceder a la medición de la calidad del servicio, a través de la percepción de las opiniones de los principales beneficiarios de los productos tangibles o intangibles que ofertan las empresas, funcionando de manera similar como lo hace el sistema de retroalimentación del usuario.

Porter (2011), indicó que el modelo SERVQUAL es una técnica que consta de varias dimensiones, por la que se puede conocer la percepción de calidad del servicio y puede mostrar los requerimientos acerca de la atención que demanda el usuario”. (p. 89).

La herramienta SERVQUAL funciona a través de una escala que tiene varios parámetros, los cuales hacen referencia a la calificación que el usuario le otorga a la compañía proveedora de los bienes o servicios adquiridos, con el propósito de conocer cómo concibieron los clientes cada componente de la calidad del servicio, de acuerdo a la satisfacción percibida.

### **1.2.1.2. Origen del Modelo SERVQUAL**

Castillo (2011), consideró que “el modelo SERVQUAL es un instrumento para medir la calidad del servicio que fue creado en Estados Unidos por Zeithaml, Parasuraman y Berry en el 1988 avalado por el Instituto de Ciencias de Marketing local” (p. 26).

Los creadores del modelo SERVQUAL fueron europeos que llegaron a Estados Unidos y experimentaron este método para determinar el nivel de garantía que ofrecía a las empresas para determinar el nivel de satisfacción de los clientes, lo que fue efectuado a fines de la década de 1980, época en que tuvieron gran apoyo los sistemas de gestión de la calidad en conjunto con los estándares normativas de la ISO.

De acuerdo a Larrea (2011), “Zeithaml, Parasuraman y Berry promovieron la fundación de la escuela norteamericana que había establecido algunos preceptos acerca de la calidad del servicio, donde se definía el modelo para la medición de la calidad del servicio con base en una escala numerada” que se fundamentaba a su vez en la percepción que tenían los clientes acerca de su satisfacción.

Serrano (2012), manifestó que “la creación de los sistema de calidad en la década de los 70’s y 80’s se encontraba orientado a maximizar la satisfacción del cliente basados en los



criterios de Crosby (1979) y Deming (1982), para medir la satisfacción de los clientes con relación a la calidad del servicio, cuya base sirvió para la creación del modelo SERVQUAL”. (p. 52).

Según Ruiz-Olalla (2011), el modelo SERVQUAL a pesar de haber sido aceptado por varias empresas en todo el mundo, también se prestó para que sus detractores como fue el caso de Crony, Smith y Torpe (2000), Brady y Brand (2002), criticaran la metodología aplicada por esta herramienta de gestión, que en cambio fue apoyada por Fick Y Ritchie, SalehRyan, (1991), Paton, Estiben y Knutson (1994) y Heung Wong y Qu (2000).

Seto (2012) indico que “el modelo de la calidad del servicio de Zeithaml, Parasuraman y Berry está asociado a otros modelos que se crearon entre 1987 y 1988, que son los siguientes:

- Modelo de mejoras de la calidad del servicio organizacional de Moore. (1987).
- Modelo del comportamiento de Beddowes (1987).
- Modelo de compensaciones de la calidad del servicio de Jaywood – Farmer (1988).
- Modelo del viaje de servicio de Nash (1988).
- Modelo basado en el proceso de Johnston (1988).(p. 2).

Todos los modelos mencionados toman como base principal para la medición de la calidad del servicio, una escala numerada que facilita conocer cómo perciben los clientes al producto o servicio que le ofreció la empresa, para ello se destacan varios componentes que permiten identificar dónde se encuentra la mayor insatisfacción del usuario y en qué bloque está la satisfacción deseada que significa que la empresa cumple los requisitos esperados por los compradores.

### **1.2.1.3.Ventajas del Modelo SERVQUAL**

Según, Duarte (2011), expresó que el estudio se encuentra relacionado a la escala multidimensional SERVQUAL, la cual se clasifica directamente en varias escalas que son las siguientes:

- El desarrollo de un servicio debe ser en el menor tiempo posible, haciendo que este obtenga confiabilidad del cliente.
- La rapidez con la que se debe atender al cliente.
- El vendedor debe proporcionar la atención personalizada.
- Capacidad de atención a sus clientes. (p. 3).

Para que tenga lugar una percepción de alta satisfacción por parte de los clientes, se deben cumplir diversos requisitos para mantener en el nivel más elevada la calidad del servicio en las organizaciones empresariales, destacando además la relevancia que tienen varios componentes como la capacidad de respuesta de los clientes, la confiabilidad, la cortesía, la responsabilidad del personal, el confort, entre otros aspectos que pueden concitar el interés de los beneficiarios de los bienes y servicios.

### **1.3. REFERENTES EMPÍRICOS**

El primer referente empírico que es tratado en la presente investigación, hace referencia a los antecedentes investigativos, que están relacionados a su vez con los estudios que se han efectuado acerca del modelo SERVQUAL considerando empresas de servicios, aunque no específicamente sea en el área de las telecomunicaciones, porque la presente investigación es la primera que se realiza en esta área organizacional, pero que tengan un impacto en la medición de la satisfacción de los clientes.

Parra (2012), realizó un trabajo de investigación cuyo tema fue denominado “Aplicación del modelo SERVQUAL y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia”, en el cual tuvo como objetivo principal fue aplicar el modelo SERVQUAL. Se diseñó una investigación de campo, de tipo descriptivo. Se aplicó el modelo SERVQUAL, con la combinación de técnicas de la ingeniería de la calidad, cuyos resultados condujeron a identificar que 55% de usuarios mencionaron que el personal que le atendió fue descortés, 40% aseguró que no fueron

responsables por su bienestar, 40% aseveró bajo nivel de confianza y 50% no se satisfizo con el estado de los bienes, las normas de servicio críticas para atender los requisitos de los usuarios, y que, además, sienta las bases para la formulación de un paquete de valor que supere sus expectativas de calidad.

Se revisó la investigación de Valencia (2015), la cual se denominó “aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa “SYRY” con el objetivo principal de elaborar un modelo de gestión SERVQUAL para facilitar la medición de la calidad del servicio en la empresa mencionada de la parroquia Chongón del Cantón Guayaquil, para ello se aplicó el método descriptivo, cuantitativo y deductivo, utilizando la técnica de encuesta y entrevista aplicada a 355 miembros de la comunidad educativa, además de la entrevista a 8 directores de escuela donde se identificó que el 79% ha tenido alguna discusión con el personal del servicio, el 60% indicó que eran descorteses, 40% mostró bajo nivel de confianza y 49% no se satisfizo con el estado de los bienes, por lo que se planteó como alternativa la elaboración y ejecución del modelo de gestión SERVQUAL para mejorar la calidad del servicio de limpieza.

Como se pudo apreciar, el modelo SERVQUAL aporta a las empresas que prestan servicios de variada naturaleza, porque se fundamentan en un conjunto de componentes tangibles e intangibles, mediante los cuales se puede garantizar a la alta dirección, la medición de la satisfacción del cliente como base prioritaria para tomar decisiones encaminadas al mejoramiento de la calidad del servicio.

El concepto del Internet fijo FTTH está enlazado con la concepción del primer término que se originó durante mediados de la década de 1960 en Estados Unidos, país que por formar parte de las dos naciones que protagonizaron la guerra fría, creó una plataforma electrónica que tenía la capacidad de comunicación a nivel mundial y que dinamizaba las

telecomunicaciones. García (2014), estableció que el internet fijo que es en términos de inglés es Fiber to the Home. “Es una red de fibra óptica que llega al hogar, este tipo de internet nos brinda la tecnología en acceso diferentes, así como punto a punto, 1 o 2 FO que es de la central para el usuario y hogar, punto multipunto es 1FO desde la central que se comparte a múltiples usuarios”. (p. 3).

El Internet es una red mundial cuya principal función es la de transmitir información a través de computadoras interconectadas entre sí, manejando un sistema de protocolos para el efecto, mientras que las siglas FTTH hacen referencia al uso de cables de fibra óptica para la proporción de un servicio que está enfocado en cubrir las expectativas de las empresas PYMES y los hogares. Villacis (2015), coincidió con (Abreu, Aldo, Cristiani, & Roldos, 2011), al expresar que “las características de FTTH es poseer gran velocidad, la cual ayuda a acceder a diversas páginas del Internet desarrollando el trabajo digital rápidamente, así como también en dichas prácticas se reduce la capacidad de factores tales como la distancia, conexión y en equipos de transmisores las cuales no alcanza otros tipos de transmisión”. (p. 6).

El servicio de internet FTTH tiene como característica principal la velocidad de acceso a las páginas web, especialmente para el trabajo en redes de varios equipos de computación, sobre todo en las PYMES que tienen intranet, con sistemas de bases de datos interconectados en el interior de las diversas áreas de la organización, lo que beneficia la toma de decisiones directivas. Por otra parte, Marchucov (2011), aseveró que el Internet de tipo FTTH “carece de un amplio funcionamiento, la cual al poseer una dimensión hace que la transferencia de la fibra óptica sea viable, referente a la temperatura existe una degradación de  $-55^{\circ}\text{C}$  a  $+125^{\circ}\text{C}$ ”. (p. 3). El servicio FTTH de internet fijo también tiene como característica principal el mantenimiento de la fibra óptica para la banda ancha, lo que le garantiza la rapidez en el acceso a la información, debido a que este dispositivo permite el mejoramiento en este aspecto del servicio que ofrece CNT a los clientes PYMES del cantón Durán.

## **Capítulo dos**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **2.1. METODOLOGÍA**

La investigación tiene enfoque cuantitativo, porque se recaba información de diferentes fuentes para la comprobación de la hipótesis planteada, estos datos se procesaran de forma numérica y porcentual para posteriormente ser analizados permitiendo establecer el método de medición de la calidad del servicio que puede favorecer para conocer el nivel de satisfacción de los clientes.

#### **2.2. MÉTODOS TEÓRICOS Y EMPÍRICOS**

##### **2.2.1. MÉTODOS TEÓRICOS**

En el estudio se aplicó el método inductivo – deductivo permitiendo que se considere la problemática de lo general a lo particular en donde se describe la situación conflicto correspondiente a la insatisfacción de las Pymes con los servicios relacionados con los planes de Internet fijo, posteriormente se relacionó la información obtenida de lo particular a lo general permitiendo la comprobación de la hipótesis que permitirá la emisión de conclusiones.

Los tipos de investigación que se han aplicado en el presente estudio son la descripción, de campo y bibliográfica, como se detalla a continuación:

- Mediante la investigación descriptiva se indicó la problemática referida a la falta de políticas sobre el servicio post – venta, ocasionada por la falta de retroalimentación del

cliente siendo el resultado de la insatisfacción de las PYMES la reducción de las ventas de dicho servicio.

- La investigación bibliográfica permitió la indagación de libros, enciclopedias, tesis y páginas web donde se conceptualiza las variables correspondientes al estudio Internet Fijo FTTH, la satisfacción del cliente y el modelo SERVQUAL, además de las principales normativas legales que sustentan el estudio.
- A través de la investigación de campo fue posible trasladarse hacia las instituciones Pymes para aplicar la técnica de recolección de información con el propósito de conocer el grado de satisfacción del cliente, aplicando el modelo SERVQUAL mediante la escala valorada en cinco campos específicos que permite medir la percepción de los clientes en cada una de las cualidades del servicio de los planes de telefonía fija.

## **2.2.2. MÉTODOS EMPÍRICOS: TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS O INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

La técnica que se utilizó en el estudio son las encuestas aplicadas a los clientes PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán que han contratado el servicio de planes de telefonía fija, para conocer la percepción de los clientes en cada una de las cualidades del servicio inherente a los planes de telefonía fija FTTH, otorgándose una calificación según el caso amerite, el instrumento que se aplicó es el cuestionario de preguntas cerradas para la recopilación de los datos que permitan la medición del nivel de satisfacción de clientes.

## 2.3. HIPÓTESIS

La aplicación del Modelo SERVQUAL facilitará la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de internet fijo FTTH en la corporación CNT del cantón Durán.

- **Variable Independiente:** Modelo SERVQUAL.
- **Variable Dependiente:** Satisfacción de clientes PYMES de Internet Fijo FTTH.

## 2.4. Operacionalización de las Variables

Para una mejor apreciación de las variables, se presenta la siguiente tabla de categorización y Operacionalización de las mismas.

Tabla 1. *Operacionalización de Variables*

Variables	Categoría	Dimensiones	Indicadores	Índices
Modelo SERVQUAL	Componentes del modelo SERVQUAL	Responsabilidad	Cumplimiento de promesa al cliente Capacidad de respuesta Resolución de quejas del cliente	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos
		Empatía	Cortesía del personal con el cliente Trato al cliente Atención individualizada	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos
		Seguridad	Garantía del servicio al cliente Seguridad por el servicio al cliente Rapidez del servicio	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos
		Confiabilidad	Comunicación con el cliente Confianza por conducta de personal	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos
Satisfacción de clientes PYMES de Internet Fijo FTTH	Componentes del servicio FTTH internet fijo	Bienes tangibles	Imagen corporativa Medios informativos	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos
		Rendimiento del servicio FTTH internet fijo	Eficiencia del servicio Percepción general del servicio	% clientes altamente satisfechos % clientes medianamente satisfechos % de clientes insatisfechos

Fuente: Jaime Oswaldo Guaila Ríos.

## 2.5. DESCRIPCIÓN DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS

### 2.5.1. UNIVERSO

La población considerada para la presente investigación son 6.874 establecimientos económicos que se han establecido legalmente en la Provincia del Guayas, Cantón Eloy Alfaro Durán, como se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 2. *Población de la empresa*

<b>Establecimientos económicos</b>	<b>6.874</b>
Agricultura, ganadería, silvicultura y pesca.	6
Explotación de minas y canteras.	1
Industrias manufactureras.	603
Suministro de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado.	3
Construcción.	4
Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas.	4.067
Transporte y almacenamiento.	36
Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.	702
Información y comunicación.	301
Actividades financieras y de seguros.	15
Actividades inmobiliarias.	6
Actividades profesionales, científicas y técnicas.	42
Actividades de servicios administrativos y de apoyo.	25
Administración pública y defensa; planes de seguridad social de afiliación obligatoria.	19
Enseñanza.	228
Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social.	135
Artes, entretenimiento y recreación.	68
Otras actividades de servicios.	613

**Fuente:** Establecimientos económicos censados. (2009).

### 2.5.2. MUESTRA

Debido a que la población de clientes es mayor a 100 elementos se aplicará la siguiente ecuación:

$$n = \frac{PQN}{\text{-----}}$$



$$\frac{e^2}{(N - 1) \frac{e^2}{Z^2} + PQ}$$

Donde la simbología de la ecuación, representa los siguientes parámetros:

- n = Tamaño de la muestra
- P = probabilidad de éxito = 0,5
- Q = 1 – P = 0,5
- PQ = constante de la varianza poblacional (0,25)
- N = tamaño de la población = 6.874 establecimientos económicos
- e = error máximo admisible (al 10%).
- Z = Coeficiente de nivel de confianza que es de 95%, (1,96).

$$n = \frac{(0,25) (6.874)}{(6.874 - 1) \frac{(0,1)^2}{(1,96)^2} + 0,25}$$

n = 94,73 = 95 encuestas a los establecimientos económicos

La muestra de la investigación es igual a 95 encuestas aplicadas a los colaboradores de los administradores de los establecimientos económicos asentados en la provincia del Guayas, cantón Eloy Alfaro, Durán.

## 2.6. GESTIÓN DE DATOS

Para la gestión de los datos se emitió la solicitud de autorización al Director de la empresa de internet fijo FTTH. CNT-Durán, para obtener los listados de los clientes y posteriormente proceder a aplicar el cuestionario de preguntas mediante el uso del modelo SERVQUAL para

conocer el servicio post – venta permitiendo la retroalimentación del cliente, una vez recopilados los datos se ingresaron en Microsoft Excel permitiendo obtener los cuadros y gráficos estadísticos que posteriormente serán analizados.

## **2.7. CRITERIOS ÉTICOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Es importante destacar los aspectos éticos de la investigación, analizando algunos de los requerimientos exigidos por las empresas públicas, por esta razón, es necesario contar con toda la documentación respectiva y asegurarle a los directivos de la empresa y al cliente PYME del servicio de Internet FTTH, que solo se utilizarán los datos con fines investigación de acuerdo a las normas éticas que regulan el comportamiento de los profesionales, en este caso, de las Maestrías en Administración de Empresas.

## **Capítulo tres**

### **RESULTADOS**

#### **3.1. ANTECEDENTES DE LA UNIDAD DE ANÁLISIS O POBLACIÓN**

De acuerdo a los resultados del último censo económico realizado en el Ecuador, existen 6.874 establecimientos económicos legalmente establecidos en el Cantón Eloy Alfaro Durán de la Provincia del Guayas, los cuales tienen líneas telefónicas, en el 90% de los casos pertenecen a CNT, sin embargo, no todos cuentan con el servicio de internet fijo FTTH, por esta razón se seleccionó una muestra de 95 usuarios que si cuenta con este servicio.

#### **3.2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.**

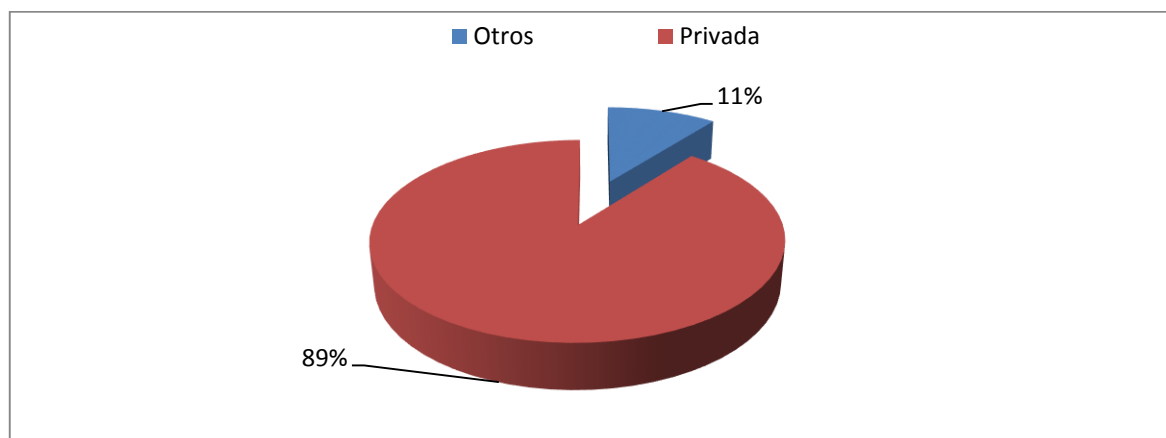
Se procedió al diseño de las tablas y esquemas de la investigación, para establecer el diagnóstico de la situación actual del servicio de Internet FTTH que ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT) del cantón Eloy Alfaro Durán, a los clientes de este producto, bajo la aplicación del modelo SERVQUAL.

##### **3.2.1. RESULTADOS DE ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE INTERNET FTTH.CASO EMPRESA CNT.**

En las siguientes páginas de este documento se presentan los principales resultados obtenidos con base en la investigación de campo aplicada a los usuarios del internet fijo FTTH, que han suscrito el contrato con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones hasta la fecha actual, siendo los propietarios o administradores de las PYMES.

### a) Tipo de PYME

Figura 1. Tipo de Pyme

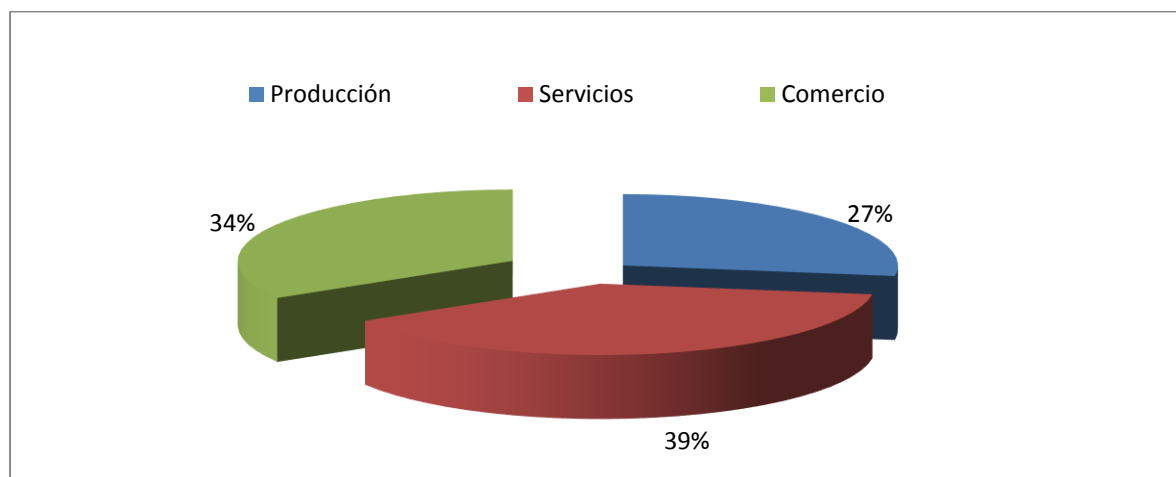


Fuente: encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 89% de las Pymes pertenece al sector privado y el 11% pertenece a otros sectores

### b) Giro de Actividad

Figura 2. . Giro de Actividad

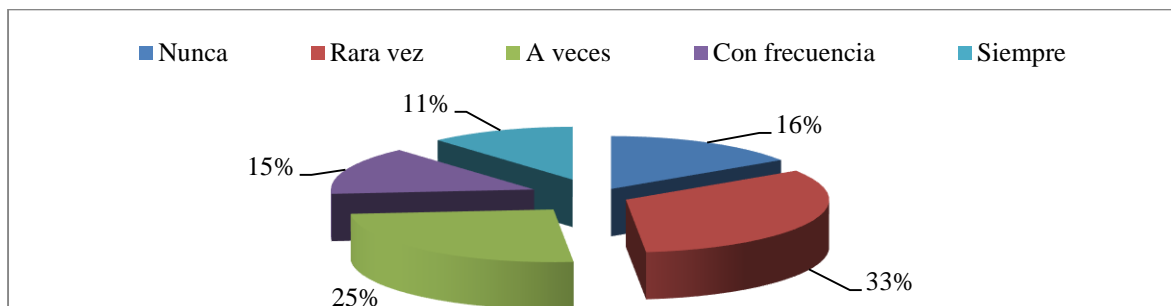


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Respecto al giro del negocio, se obtiene que el 39% de las empresas Pymes del cantón Durán se dedican a la prestación de servicios, el 34% a las actividades comerciales y el 27% a actividades de producción.

**1. ¿Cumple el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, la promesa de beneficiar a sus clientes?**

Figura 3. Cumplimiento de contrato

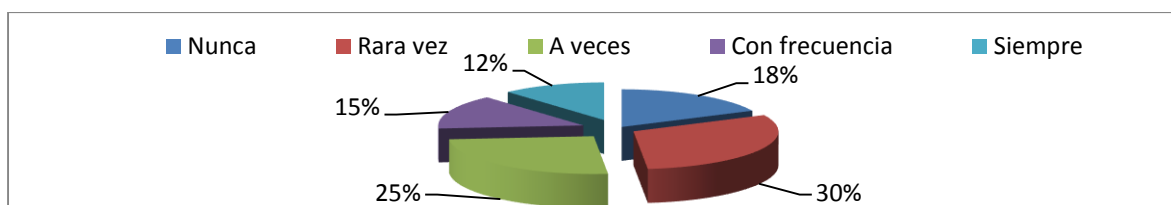


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Se consultó a los propietarios o administradores de las empresas asentadas en el cantón Durán el nivel de cumplimiento del contrato por parte del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT, obteniendo que el 33% señala que rara vez cumple con el contrato, el 25% indica que a veces, el 16% manifiesta que nunca lo cumple y el 11% considera que siempre cumple con el contrato., el 15% con frecuencia

**2. ¿Con que frecuencia fue ágil la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, para atender sus requerimientos y quejas?**

3. Figura 4. Capacidad de Respuesta

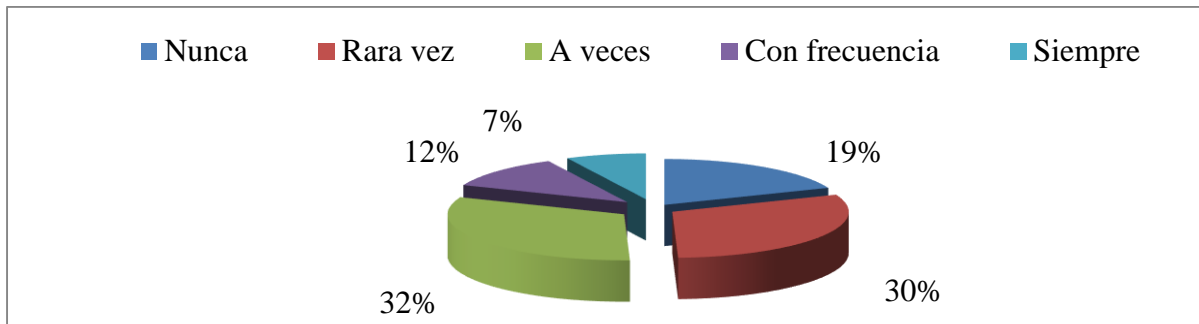


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Referente a la capacidad de respuesta para atender requerimientos y quejas de los clientes, se obtiene que el 30% rara vez realiza la acción con rapidez, el 25% menciona que a veces recibe atención pronta, el 18% nunca, el 15% con frecuencia y el 12% siempre es atendido con rapidez.

**4. ¿Recibió comunicación e información óptima de parte del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán acerca de este servicio?**

Figura 5. Comunicación e información

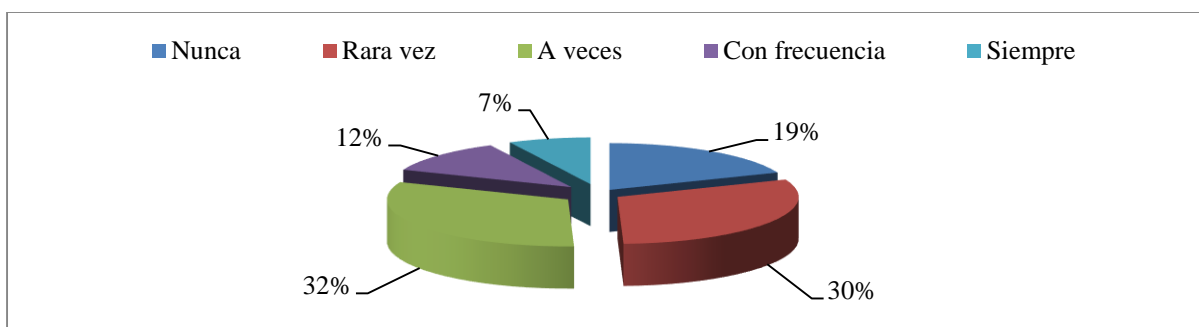


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Con relación a la comunicación e información recibida de parte del personal, se puede determinar que el 32% a veces recibió una óptima respuesta, el 30% rara vez, el 19% nunca, el 12% con frecuencia y el 7% siempre la recibió.

**5. ¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece un servicio eficiente desde la primera vez?**

Figura 6. Servicio eficiente

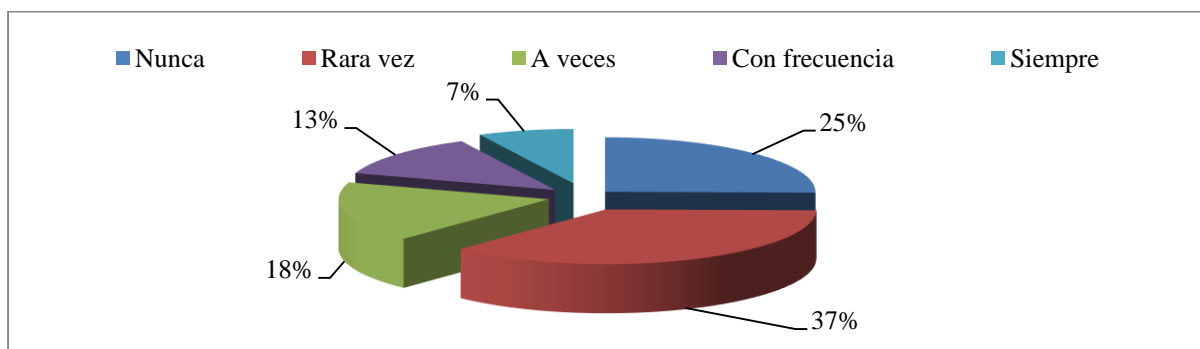


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 32% indica que la empresa CNT del cantón Durán a veces le ofreció un servicio eficiente desde la primera vez, el 30% sostiene que rara vez el servicio fue eficiente, el 19% nunca recibió un servicio eficiente, el 12% con frecuencia y el 7% siempre recibió un servicio eficiente desde que adquirió el servicio.

**6. ¿Mostró preocupación el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, por resolver las quejas de los clientes?**

Figura 7. Preocupación del personal

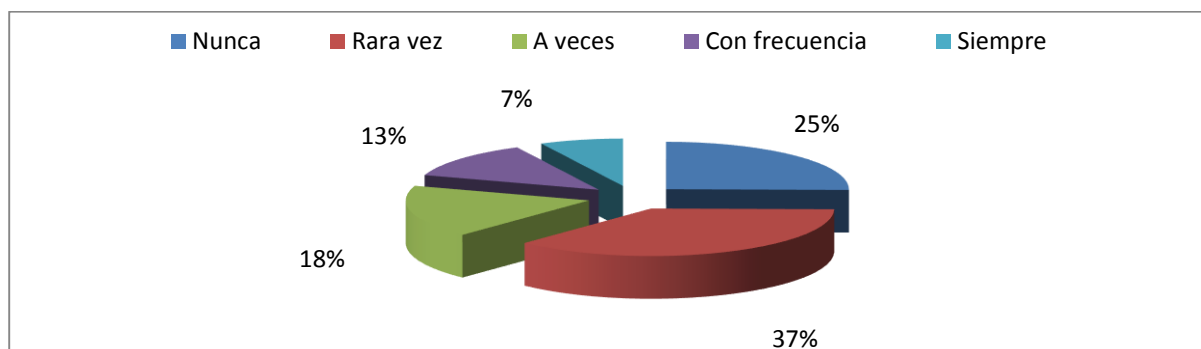


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 37% señalan que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán rara vez demostró preocupación por resolver las quejas de los clientes, el 25% indica que nunca se preocupó, el 18% manifiesta que a veces se preocupó, el 13% con frecuencia y el 7% sostiene que siempre mostró preocupación.

**7. ¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, siempre se muestra dispuesto a ayudar al cliente?**

Figura 8. Disposición del personal

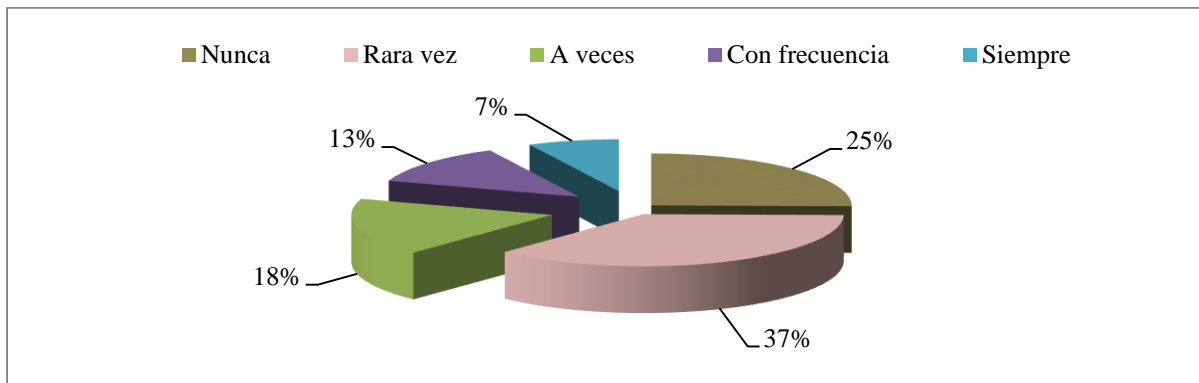


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 37% manifiesta que el personal rara vez se muestra dispuesto a ayudar, el 25% nunca está dispuesto, el 18% a veces tiene disponibilidad para ayudar, el 13% señala que el personal a veces tiene disposición de ayudar y el 7% siempre.

## 8. ¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán deja su ocupación personal para atender al cliente?

Figura 9. Prioridad por atender a los clientes

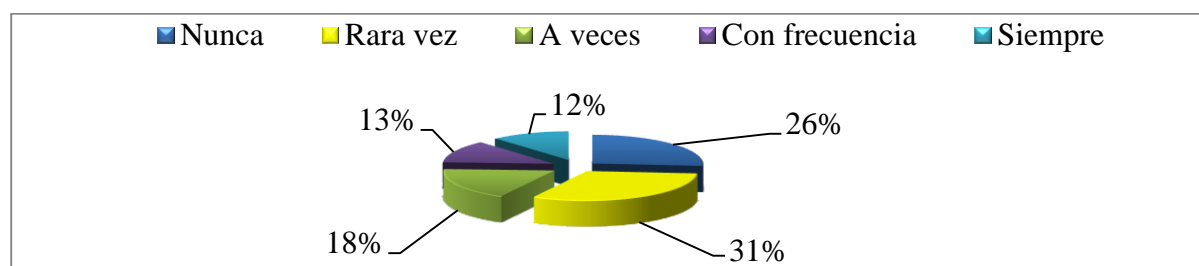


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 37% de los clientes de la empresa de telecomunicaciones menciona que rara vez el personal que lo atendió dejó a un lado sus ocupaciones personales para ofrecerle atención de calidad, el 25% manifiesta que nunca, el 18% señala que a veces lo hizo, el 13% considera que con frecuencia lo hizo y el 7% señala que siempre fue tratado como prioridad.

## 9. ¿El comportamiento de los empleados del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le inspira confianza?

Figura 10. Comportamiento de los empleados



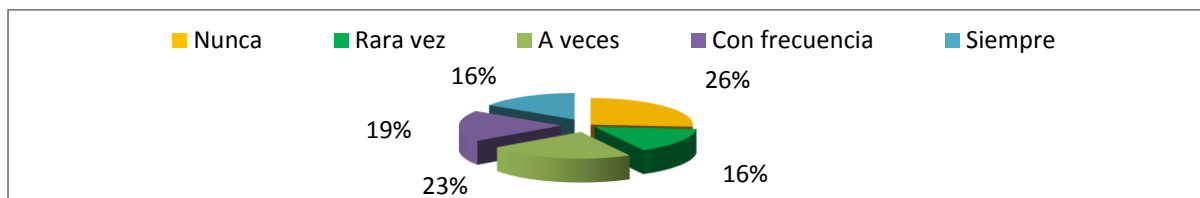
Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 31% de los clientes menciona que rara vez el comportamiento del personal le inspira confianza, el 26% no le tiene confianza, el 18% manifiesta que a veces tiene confianza, el 13% señala que con frecuencia tiene confianza y el 12% considera que siempre le inspira confianza.



## 10. ¿Percibió que la garantía que le ofreció el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, fue óptima?

Figura 11. Percepción de garantía

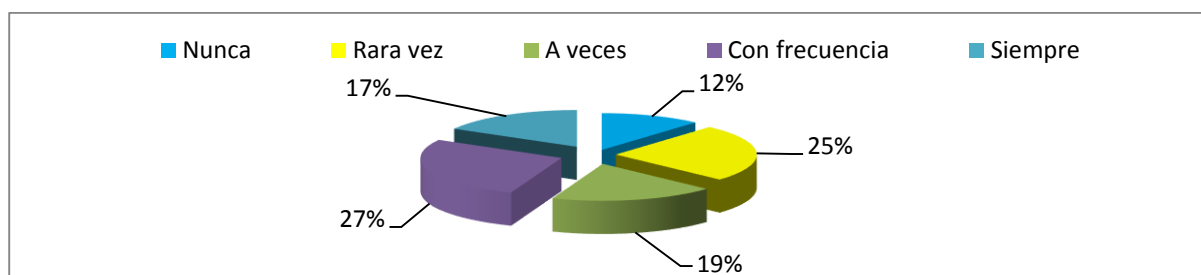


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 26% indica que nunca le proporcionaron una garantía, el 23% señala que a veces fue óptima, el 19% manifiesta que fue óptima con frecuencia, el 16% siempre y rara vez

## ¿Percibió alto nivel de seguridad en el servicio de Internet fijo FTTH?

Figura 12. Percibió alto nivel de seguridad

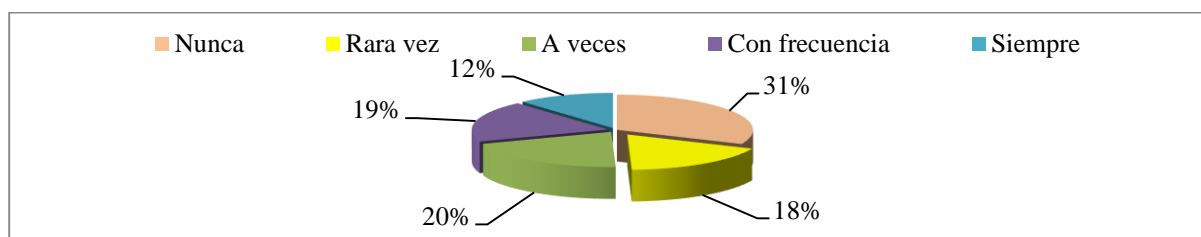


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Con relación a la percepción del nivel de seguridad en el servicio de Internet fijo FTTH, se obtiene que el 25% rara vez lo percibió, el 27% con frecuencia, el 19% menciona que a veces pudo percibir el nivel de seguridad, el 12% nunca, el 17% siempre percibió seguridad.

## 11. ¿Fue cortés el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?

Figura 13. Cortesía del personal

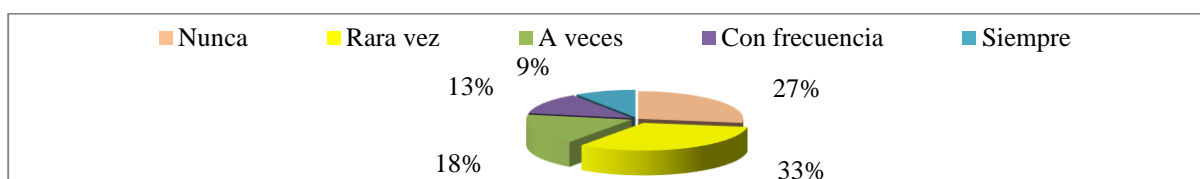


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Respecto a la cortesía con la que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán lo atendió, obteniendo que el 31% señala que nunca fue cordial, el 20% manifiesta que a veces fue cordial, el 19% fue cordial con frecuencia, el 18% rara vez y el 12% señala que siempre fue tratado con cortesía.

## 12. ¿Le satisfizo el trato que le dio el personal Técnico de CNT internet fijo FTTH?

Figura 14. Explicación y trato del personal técnico

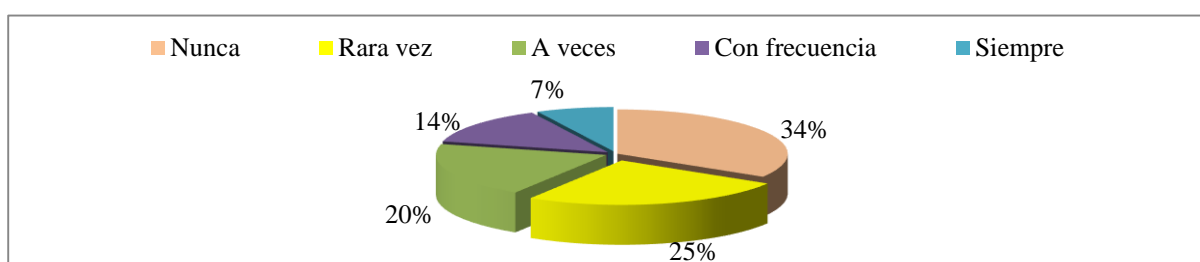


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Con relación al trato y explicación que dio el personal técnico del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se puede conocer que el 33% manifiesta que rara vez recibió una explicación y trato eficiente, al 27% nunca se lo ofreció, el 18% a veces, el 13% señala que con frecuencia le explicaron y tuvieron buen trato, el 9% obtuvieron buena explicación

## 13. ¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se preocupe por satisfacer sus necesidades?

Figura 15. Satisfacción de necesidades

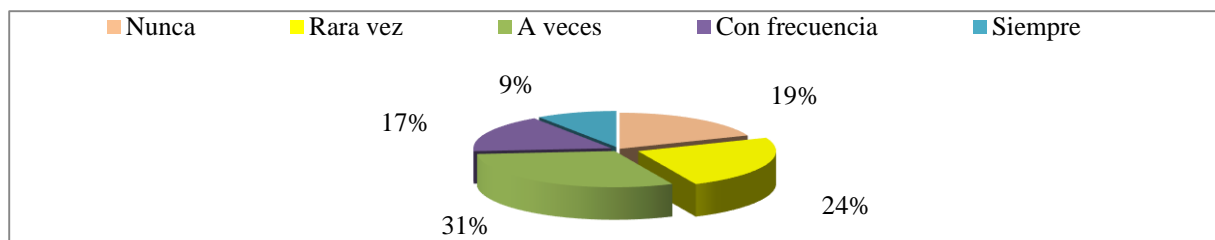


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Respecto a la percepción por la importancia que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, da a la satisfacción de sus necesidades, se puede concluir que el 34% nunca se ha preocupado, el 25% rara vez, el 20% a veces, el 14% con frecuencia y el 7% señala que siempre percibió la importancia del caso.

#### 14. ¿Percibe que el personal del Dpto. técnico de CNT le ofrece atención individual?

Figura 16. Atención individual

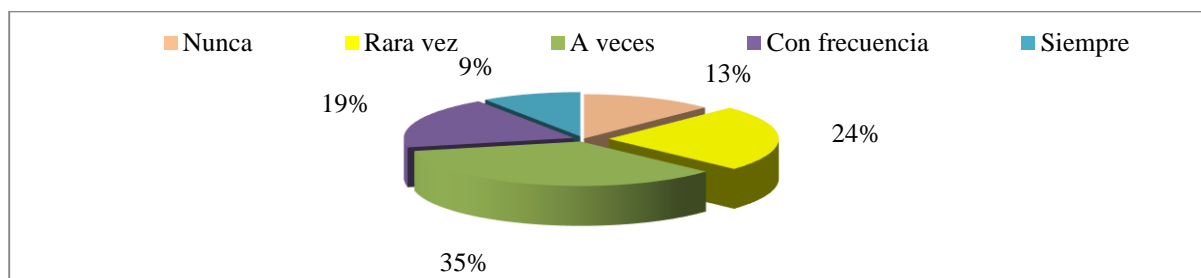


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 31% de los clientes Pymes encuestados señalan que a veces han recibido trato individual, el 24% rara veces, el 19% nunca, el 17% con frecuencia y el 9% siempre han recibido trato individual.

#### 15. ¿Demostró rápida capacidad de respuesta el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán por su requerimiento?

Figura 17. Respuesta a requerimiento



Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 35% señala que a veces el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH no demostró capacidad de respuesta; mientras que el 24% rara vez, el 13% nunca respondió capacidad de respuesta, el 19% respondió con frecuencia, el 9% siempre demostró capacidad eficiente.

#### 16. ¿Tuvo velocidad óptima el servicio de Internet Fijo FTTH de CNT-Durán?

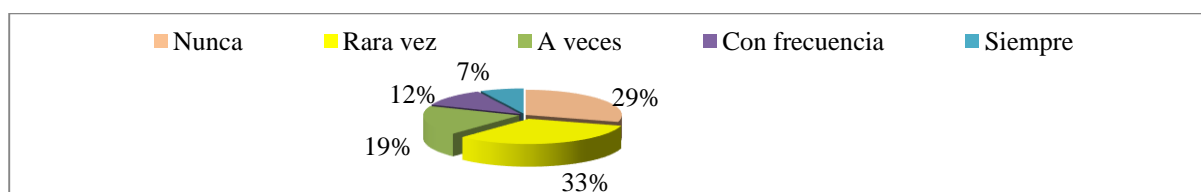


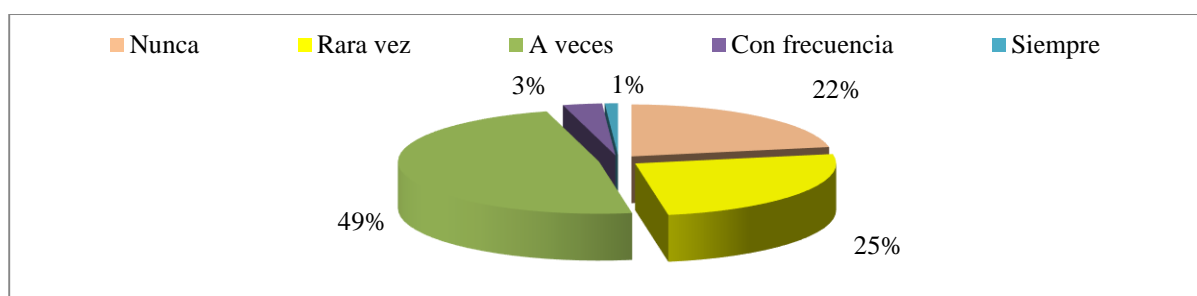
Figura 18. Velocidad de respuesta

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 33% indica que rara vez tuvo velocidad el servicio de Internet Fijo FTTH de CNT-Durán, el 29% indica que nunca, el 19% señala que a veces, el 12% considera que con frecuencia presentó velocidad y el 7% manifiesta que siempre tuvo velocidad.

### 17. ¿Presentó una buena imagen el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán?

Figura 19. Buena imagen

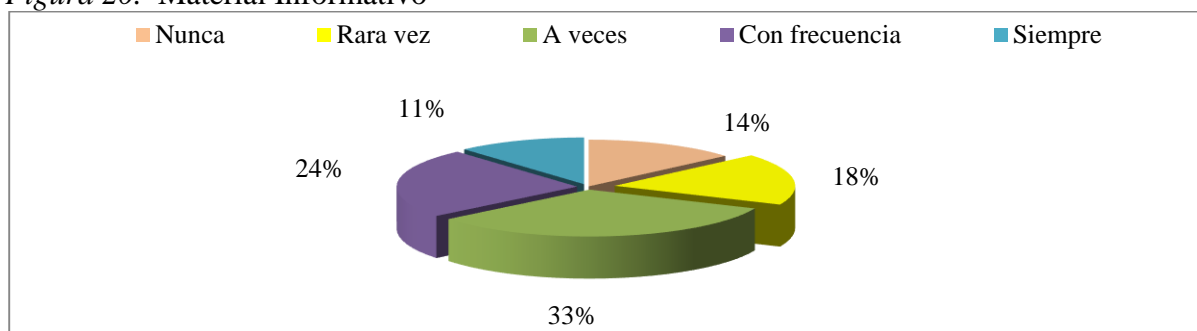


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Respecto a la imagen del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán, se obtiene que el 49% a veces ha presentado una buena imagen, el 25% rara vez, el 22% nunca, el 3% con frecuencia y el 1% siempre ha presentado una buena imagen.

### 18. ¿Los materiales informativos que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, son visualmente atractivos?

Figura 20. Material Informativo

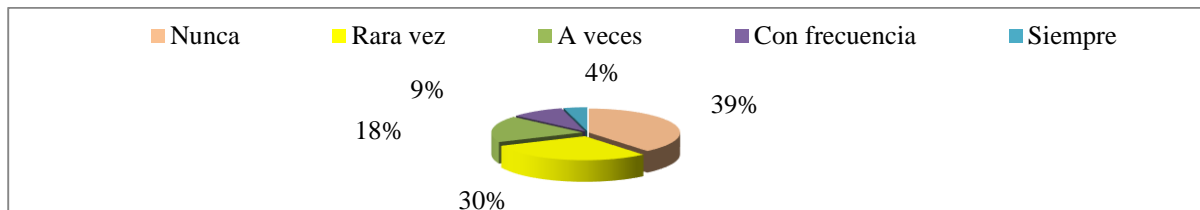


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Concerniente al material informativo que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se obtiene que el 33% considera que a veces son atractivos, el 24% señala que con frecuencia, el 18% indica que rara vez son visualmente atractivos, el 14% manifiesta que nunca y el 11% señala que siempre.

**19. ¿Le proporcionaron solución inmediatamente a su queja en el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?**

Figura 21. Solución Inmediata

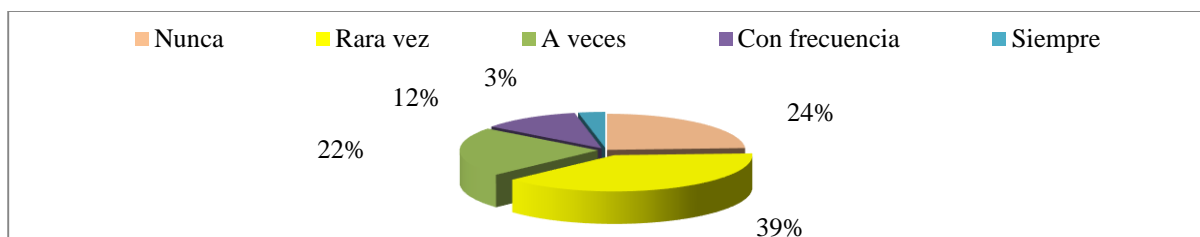


Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Respecto a la solución inmediata que el personal de la empresa de telecomunicaciones le proporcionó se obtiene que el 39% nunca recibió atención inmediata, el 30% rara vez, el 18% a veces, el 9% recibió atención con frecuencia y el 4% siempre recibió atención inmediata.

**20. ¿Le atendió con eficiencia el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales?**

Figura 22. Atención eficiente



Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El 39% señala que rara vez le atendió con eficiencia el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales, el 24% manifiesta que nunca, el 22% a veces, el 12% con frecuencia y el 3% siempre fue atendido con eficiencia.

## Capítulo cuatro

### DISCUSIÓN

#### 4.1. CONTRASTACIÓN EMPÍRICA

Se encuestaron a los usuarios del servicio de internet fijo FTTH en el cantón Eloy Alfaro Durán, constituyendo más de las cuatro quintas partes de los clientes en referencia PYMES del sector privado, predominando las áreas del comercio y servicio, quienes fueron abordado bajo la aplicación de los componentes del modelo SEVQUAL, que se basa en cinco elementos bien definidos.

Con relación al primer componente que es la responsabilidad, 49% de usuarios no se sienten satisfechos con el cumplimiento del contrato suscrito con CNT, porque no creen que la institución esté cumpliendo su promesa de beneficiarlos siempre, quejándose porque no siempre fue ágil la capacidad de respuesta del servicio de internet fijo FTTH, porque no siempre notaron preocupación del personal para resolver inquietudes de los clientes, hallazgo que se asemejó a los resultados de la tesis de Parra (2012), que obtuvo 40% de insatisfacción en este componente y Valencia (2015), obtuvo 79% de insatisfacción en el mismo factor.

Con relación al segundo componente que fue la empatía, el 50% de los clientes se sintió insatisfecho por la poca cortesía del personal de CNT, especialmente de los técnicos que instalaron u ofrecieron el servicio de reparación del servicio de internet fijo FTTH, indicando que no les satisfizo ni la explicación que le dieron ni el trato percibido, tampoco receptaron una atención eficiente de sus necesidades individuales, a pesar de ello el resultado fue menor que el de Parra (2012), quien obtuvo 55% de insatisfacción, mientras que Valencia (2015), obtuvo 60% de insatisfacción.

Con relación al tercer componente que fue la seguridad, al 42% de los usuarios percibió con insatisfacción el cumplimiento de la garantía cuando se presentaron fallas en el servicio de internet fijo FTTH, situación que puede ser gravitante en la competitividad de la empresa pública, porque existe una alta rivalidad competitiva en este sector de servicios, este componente no fue evaluado en los referentes empíricos.

Con relación al cuarto componente que fue la confiabilidad, el 50% de los usuarios se mostró insatisfecho con la información recibida por parte personal de CNT, que no sirvió para resolver el problema del servicio de internet fijo FTTH en el momento oportuno, aseverando este grupo de clientes que no confían en este servicio, porque no fue eficiente a la primera vez, especialmente refiriéndose a la garantía, resultado mayor que el de Parra (2012), quien obtuvo 45% de insatisfacción, mientras que Valencia (2015), obtuvo 40% de insatisfacción

El último componente referido a los bienes de la empresa, fue calificada como bueno por el 53% de los usuarios, mientras que el 47% dijo no sentirse satisfecho, especialmente con la velocidad de los equipos y recursos tecnológicos del servicio de internet fijo FTTH que le ofrece la empresa pública, debido a que en algunas ocasiones disminuyó la velocidad del mismo, afectando el desempeño en su trabajo, a pesar de ello el resultado fue algo menor que el de Parra (2012), quien obtuvo 50% de insatisfacción, mientras que Valencia (2015), obtuvo 49% de insatisfacción.

Los hallazgos obtenidos evidenciaron que la aplicación del modelo SERVQUAL facilita la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de internet fijo FTTH en la corporación CNT del cantón Eloy Alfaro Durán, comprobando la hipótesis planteada en esta unidad.

## **4.2. LIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La principal dificultad del estudio fue el desplazamiento del autor hacia el cantón Eloy Alfaro Durán, porque su centro de operaciones está ubicado en la capital del República, además que los recursos económicos se convirtieron en un obstáculo permanente porque no estuvieron disponibles en la cantidad suficiente, por último debido a la imposibilidad de encuestar a los usuarios en el centro de servicios del departamento de Internet Fijo FTTH de CNT, se tuvo que realizar la investigación de campo por vía telefónica.

Al contrastar los resultados obtenidos en el presente estudio, con relación a otras investigaciones, se pudo conocer que la calificación obtenida por CNT fue inferior a la evaluación realizada en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia y de la empresa SYRY, donde la calificación más baja fue del 60%, con relación al 53% del servicio de internet fijo FTTH de CNT: Cabe destacar que no se puede comparar con una empresa similar de telecomunicaciones, porque no se aplicó nunca SERVQUAL en este sector empresarial.

## **4.3. LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN**

Los resultados obtenidos indicaron la necesidad de aplicar un modelo de gestión para la retroalimentación de clientes PYMES del cantón Durán, que favorezca el cumplimiento de principios constitucionales y los objetivos No. 3 y 10 del Plan del Buen Vivir, a través de la línea de investigación de “desarrollo local y emprendimiento socioeconómico sostenible y sustentable y la sublínea emprendimiento e innovación, producción, competitividad y desarrollo empresarial”, por lo que se puede alcanzar a través de un plan de alternativas de



solución para fortalecer la calidad del servicio de internet fijo FTTH, para el bienestar de la población beneficiaria.

#### **4.4. ASPECTOS RELEVANTES**

Los aspectos más novedosos de la presente investigación fueron la evaluación de los componentes de seguridad, confiabilidad y bienes tangibles, donde se destacó la agilidad del internet fijo, la tenencia de equipos tecnológicos y la garantía del servicio, que no han sido evaluadas anteriormente en ninguna otra investigación, menos aún en el campo de las telecomunicaciones.

Las diferencias que se destacaron con las evaluaciones de las investigaciones anteriores, se centraron específicamente en la agilidad y confiabilidad del Departamento de Internet Fijo FTTH, más aún porque los técnicos deben atender telefónica o personalmente a los usuarios, lo que no se observó en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia, ni en la empresa SYRY; cuyos resultados fueron mejores a los de CNT que es una empresa que trabaja interna y externamente con el cliente, al contrario de estas dos instituciones con las cuales es comparada el servicio de Internet Fijo FTTH, que ofertan un servicio internamente.

## Capítulo cinco

### PROPUESTA

#### 5.1. PROPUESTA DE SOLUCIÓN AL PROBLEMA

El diagnóstico del servicio de internet fijo FTTH evidenció que en efecto, hay un 45% de clientes insatisfechos por este producto intangible, debido a factores como la poca cortesía del personal que atiende las quejas de los usuarios, así como también la limitada confiabilidad que percibieron las PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán, que también palparon fallas en la garantía y aseguraron que no fueron atendidos de manera oportuna cuando el servicio no funcionó de manera adecuada.

Basado en estos hallazgos, se planteó la necesidad de la medición de la calidad del servicio a través de la aplicación del modelo SERVQUAL, para determinar la calificación del servicio de internet fijo FTTH por parte de las PYMES que disponen del mismo y que tienen como proveedor a CNT, para identificar las debilidades en el mismo y garantizar la mejora continua con base en la retroalimentación de los requerimientos de los clientes.

El objetivo de la propuesta que comprende la aplicación del modelo SERVQUAL, es medir la satisfacción de la calidad del servicio de internet fijo FTTH que ofrece CNT a las PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán, con el propósito de mantener una base que fundamente las tomas de decisiones directivas para la aplicación de las acciones correctivas y preventivas que tiendan a la mejora continua del servicio para beneficio de los clientes.

En las siguientes páginas se ha descrito el modelo SERVQUAL, con base en la aplicación de la escala multidimensional que se manejó a través de una calificación de uno a cinco, donde el mayor representa fortaleza y el menor debilidad, cada unidad está valorada a su vez en 20%, hasta llegar al 100%, con el objetivo de medir la calidad del servicio de internet fijo

FTTH a través de la satisfacción percibida por los clientes, con base en la aplicación de la escala multidimensional que contiene el modelo SERVQUAL, bajo responsabilidad del Departamento de Internet Fijo FTTH de CNT –Durán.

## 5.2. DESARROLLO

El primer paso para la medición de la calidad del servicio bajo la aplicación del modelo SERVQUAL, fue la agrupación de las encuestas en una sola matriz, donde se puedan incluir los cinco componentes de esta técnica, clasificados entre sí por bloques, para que esta sirva de base para la aplicación de la escala multidimensional que se presenta en el cuadro:

Tabla 3. Escala Multidimensional.

<b>Parámetro</b>	Excelente	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo
	Siempre	Con frecuencia	A veces	Rara vez	Nunca
<b>Valoración</b>	5	4	3	2	1
<b>Calificación</b>	86%-100%	70%-85%	55%-70%	30%-54%	0-29%

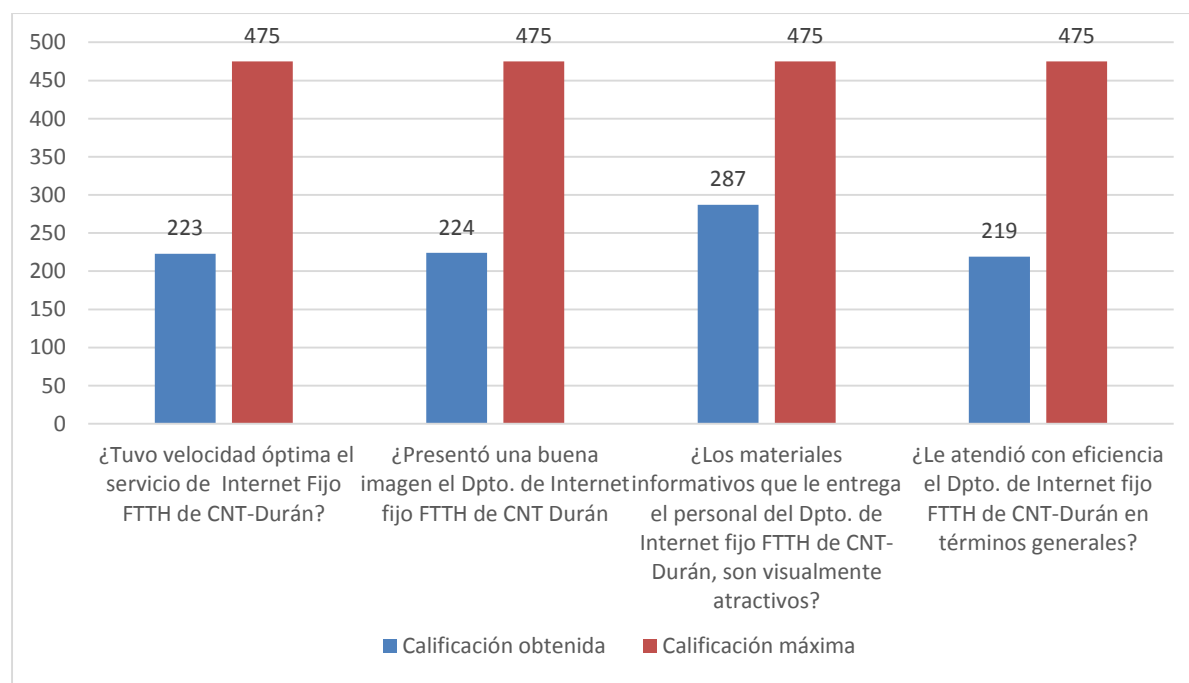
Fuente: Modelo SERVQUAL.

En primer lugar se procedió a recopilar los datos obtenidos reunidos y ordenados en una matriz calificada por cada uno de los aspectos relacionados con el modelo SERVQUAL como los son los bienes Tangibles, Responsabilidad (servicios complementarios), Empatía recibida por el personal, Seguridad que brinda el servicio, así como la confiabilidad que proporciona la Departamento de Internet Fijo FTTH. En la siguiente tabla se presentan los datos obtenidos de la encuesta realizada para la medición de la escala multidimensional SERVQUAL. (Ver **Anexo 3**).

Luego de la tabulación de los datos en la matriz correspondiente, se procede a la multiplicación de los resultados de cada pregunta del cuestionario por la valoración otorgada en la escala multidimensional SERVQUAL. (Ver **Anexo 4**).

Los resultados obtenidos de la suma de cada ítem, se lo compara con la calificación máxima de la escala multidimensional SERVQUAL, que se obtiene al multiplicar el máximo valor (de excelencia) que es igual a cinco por el tamaño de la muestra (95) totalizando es el producto de 475. (Ver **Anexo 5**).

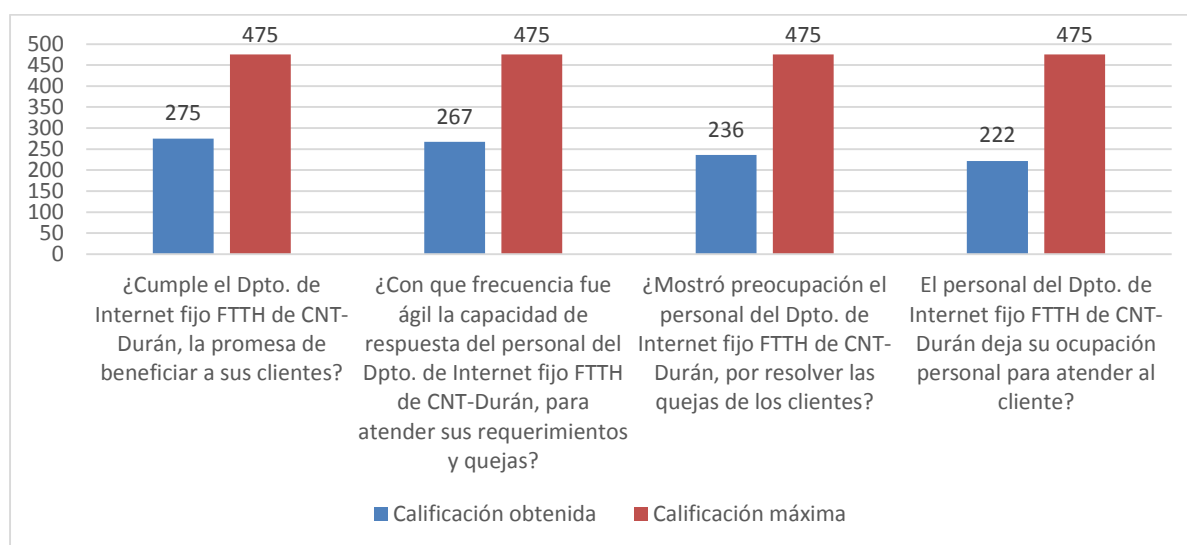
Para calcular el porcentaje de cada ítem, se divide la sumatoria de cada pregunta de la segunda matriz, por la calificación máxima de 475 puntos a la que se hizo referencia en la tabla anterior, cuyo resultado indica el nivel de satisfacción del cliente en cada componente evaluado con la aplicación del modelo SERVQUAL, razón por la cual se ha esquematizado lo siguiente:



*Figura 23. Bienes Tangibles.*

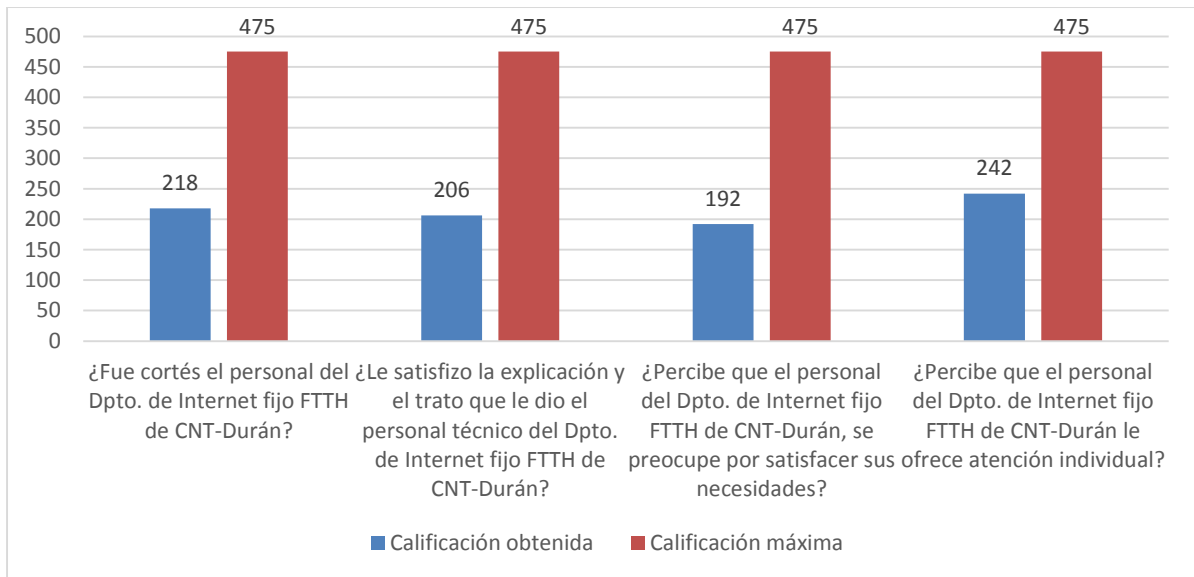
Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El componente bienes tangibles tiene su mayor debilidad en la eficiencia de los equipos tecnológicos que sirven para la prestación del servicio de internet fijo FTTH, mientras que la mayor fortaleza fue la recepción del material informativo por parte del cliente, obteniendo este componente en términos generales una calificación del 50%, que según la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, corresponde a regular.



*Figura 24. Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido).*  
Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

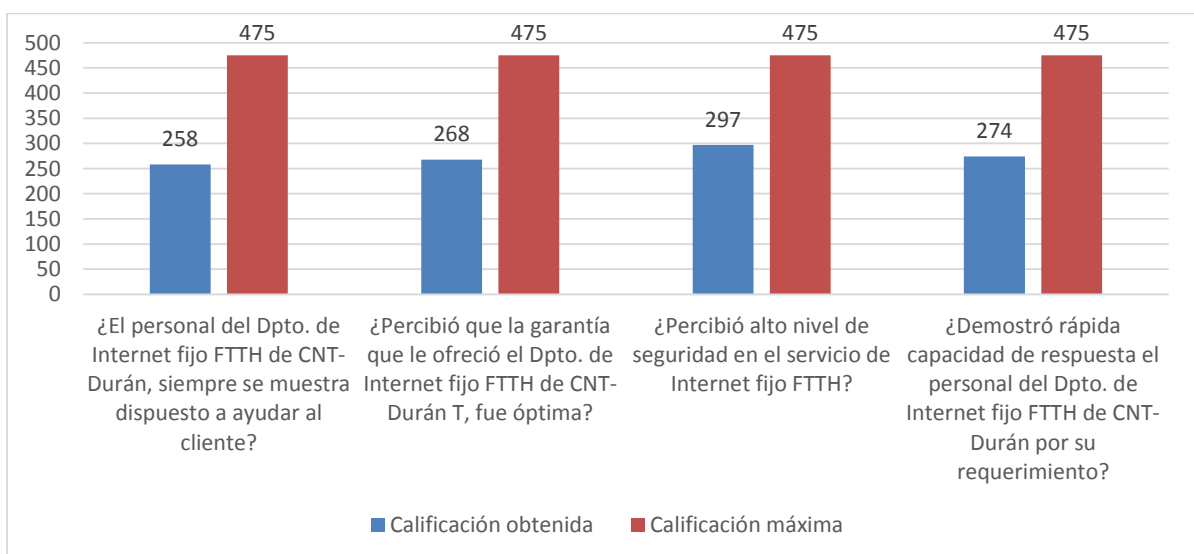
El componente responsabilidad tiene su mayor debilidad en la atención por prioridad en otras actividades para la prestación del servicio de internet fijo FTTH, mientras que la mayor fortaleza fue el cumplimiento de los beneficios brindados al cliente, obteniendo este componente en términos generales una calificación del 52%, que según la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, corresponde a regular.



*Figura 25. Empatía.*

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

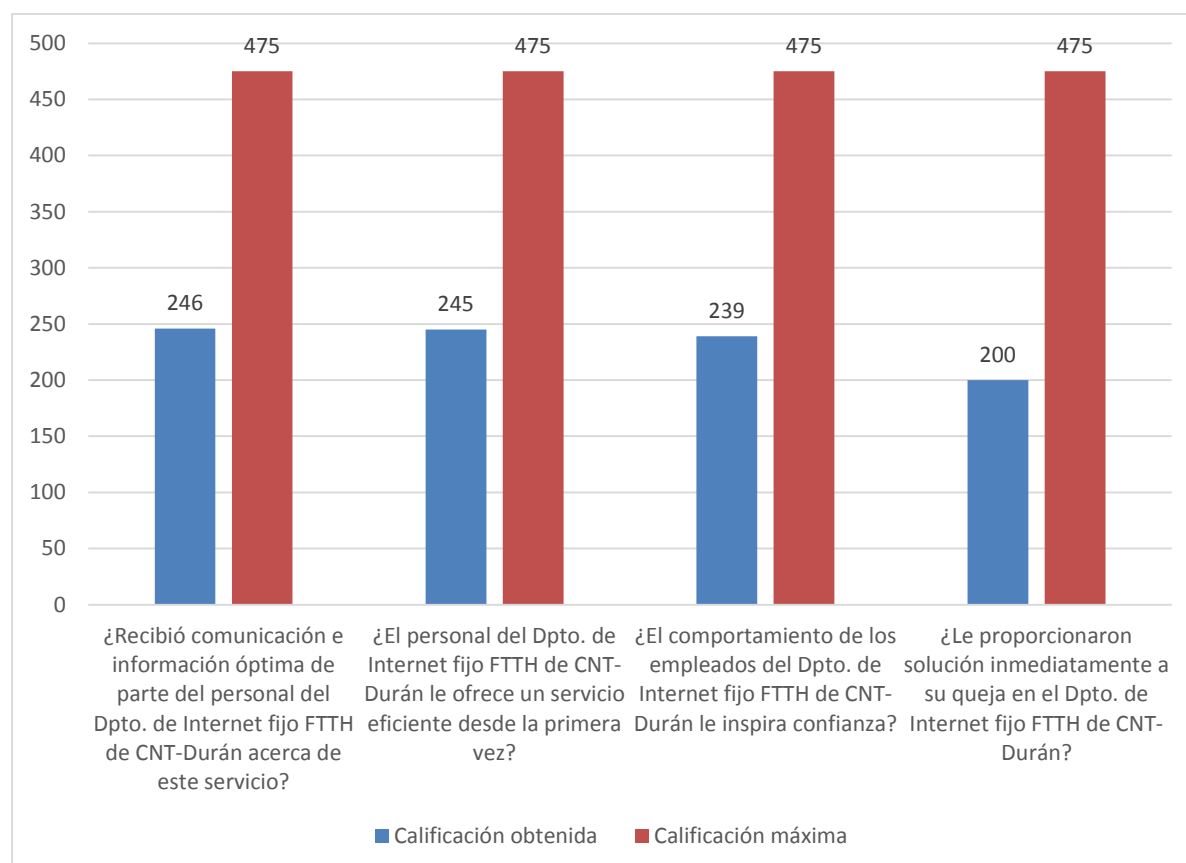
El componente empatía tiene su mayor debilidad en la preocupación que percibe el cliente para para satisfacer sus necesidades, mientras que la mayor fortaleza fue la atención individual ofrecida por el personal del Dpto. de internet fijo FTTH del CNT – Duran, obteniendo este componente en términos generales una calificación del 45%, que según la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, corresponde a regular.



*Figura 26. Seguridad.*

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El componente Seguridad tiene su mayor debilidad en la disposición del personal para ayudar al cliente del servicio de internet fijo FTTH, mientras que la mayor fortaleza fue la percepción del cliente sobre la seguridad del servicio, obteniendo este componente en términos generales una calificación del 58%, que según la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, corresponde a bueno.



*Figura 27. Confiabilidad.*

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

El componente confiabilidad tiene su mayor debilidad en la proporción de solución inmediata a las quejas de los clientes del servicio de internet fijo FTTH, mientras que la mayor fortaleza fue la comunicación e información óptima de parte del personal, obteniendo este componente en términos generales una calificación del 49%, que según la escala multidimensional del modelo SERVQUAL, corresponde a regular.

Tabla 4. Resumen de la Escala Multidimensional SERVQUAL

Descripción	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
Bienes tangibles	953	1.900	50,16%
Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido)	1.000	1.900	52,63%
Empatía	858	1.900	45,16%
Seguridad	1.097	1.900	57,74%
Confiabilidad	930	1.900	48,95%
<b>Total</b>	<b>4.838</b>	<b>9.500</b>	<b>50,93%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN.

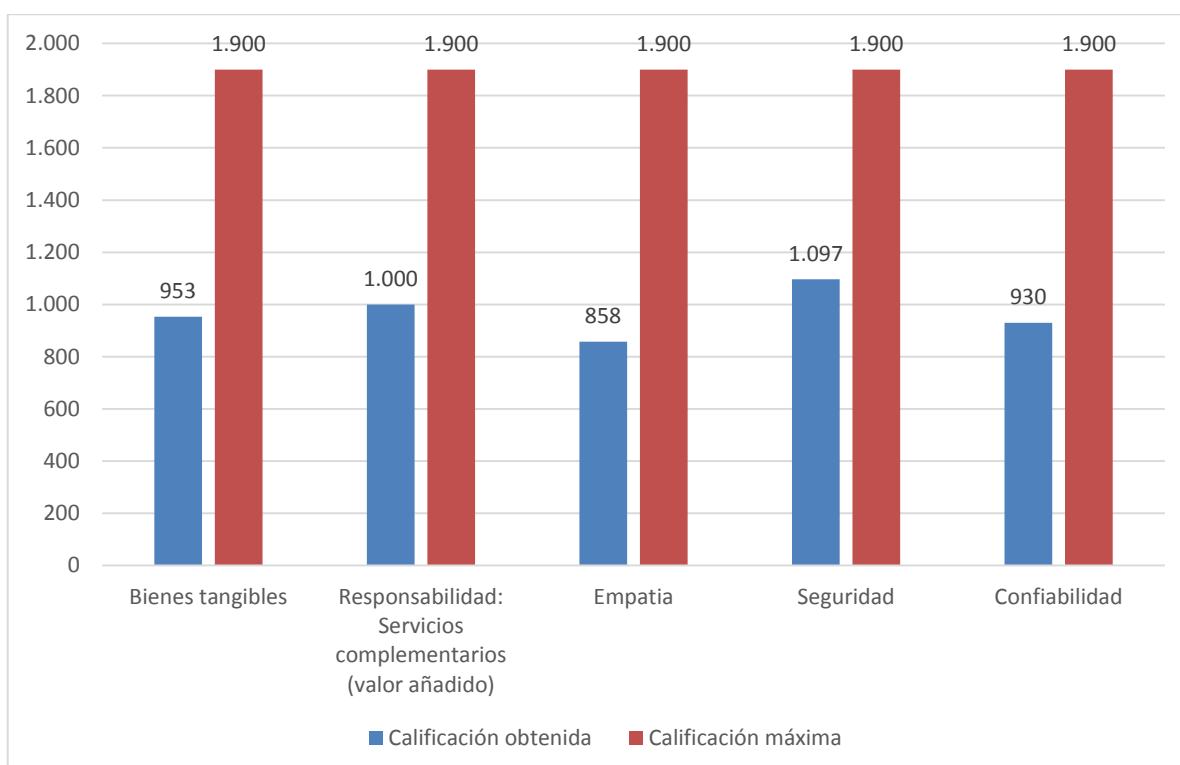


Figura 28. Resumen de la Escala Multidimensional SERVQUAL.

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN.

El componente de la seguridad es el de mayor calificación con 57,74%, el cual además fue calificado como bueno, mientras que la empatía fue percibida como regular (45,16%) y es el punto más débil en la evaluación del servicio de internet FTTH con la aplicación del modelo SERVQUAL, en términos generales se obtuvo un porcentaje de 50,93% que según la escala multidimensional corresponde a regular.



### 5.3. VALIDEZ DE LA PROPUESTA

La incorporación del modelo SERVQUAL cumple con el objetivo de medir el nivel de satisfacción del cliente por el servicio de internet FTTH que le ofrece la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, en cuyo presupuesto se incluye el software SERVQUAL, que permite calcular a través de una base de datos, la retroalimentación que será la base para la toma de decisiones directivas.

Tabla 5. *Presupuesto de la propuesta.*

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Valor Unit.</b>	<b>Valor Total</b>
Software	1	\$2.500,00	\$2.500,00
Mantenimiento del software (10%)	1	\$250,00	\$250,00
Suministros de oficina	12	\$60,00	\$720,00
		<b>Total</b>	<b>\$3.470,00</b>

Fuente: Proveedores.

Cabe destacar que la propuesta será financiada a través de la partida presupuestaria No. 182335 de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT), que pertenece al Departamento de Internet Fijo FTTH del cantón Eloy Alfaro Durán, debido a que por ser una institución pública no requiere de financiamiento privado, ni tampoco es necesario calcular los indicadores financieros del retorno de la inversión, porque su monto es mínimo y el impacto que puede generar en la satisfacción del cliente. Como corolario de la propuesta de aplicación del modelo SERVQUAL en la empresa CNT, se ha sugerido a la alta dirección un plan que contiene algunas alternativas de solución para potenciar el servicio de internet FTTH para beneficio de la comunidad de PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán:

Tabla 6. *Plan de acción.*

<b>Componente</b>	<b>Causas de insatisfacción del cliente</b>	<b>Alternativa de solución</b>	<b>Solución emergente</b>
Bienes tangibles	Limitada velocidad del servicio de internet FFTTH por causa de la tecnología que dispone CNT	Mejoramiento de los recursos tecnológicos	Plan de conservación de recursos tecnológicos
Responsabilidad	Lenta capacidad de respuesta ante las quejas por el servicio de internet FTTH	Reorganización y diseño de rutas para el personal técnico del servicio de internet FTTH	Red PERT de rutas del personal técnico
Empatía	Personal no explicó claramente al usuario cómo solucionar el problema en el servicio de internet fijo FTTH	Implementación de un canal de comunicación telefónica especializado para la solución de problemas	Canal de comunicación vía watts app
Seguridad	Demoras en la atención técnica del cliente por las quejas emitidas en el servicio de internet FTTH	Incremento de personal técnico	Capacitación del personal técnico
Confiabledad	Bajo nivel de confianza en que CNT solucione el problema del servicio de internet fijo al usuario	Promoción e incentivos a los clientes	Motivación del personal técnico

Fuente: Propia.

El plan de alternativas de solución a los problemas encontrados en cada uno de los componentes evaluados por la escala SERVQUAL, debe ser apreciado por la alta dirección de CNT, como una opción que no solo puede estar orientado al servicio de internet fijo FTTH, sino para su incorporación en cualquier departamento de la institución, con el firme objetivo de satisfacer adecuadamente las necesidades de los clientes, maximizando el grado de satisfacción de la ciudadanía y propiciando el cumplimiento del cuarto y décimo objetivo buen vivir.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

Se analizaron los referentes teóricos acerca del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio de Internet Fijo FTTH, observándose que este modelo que ha sido aplicado con éxito en el sector de servicios.

Se diagnosticó el contexto situacional de cada componente de la calidad del servicio de Internet Fijo FTTH en la empresa CNT – Durán, estimándose que los usuarios no se sienten satisfechos con el cumplimiento del contrato suscrito con CNT, porque no creen que la institución esté cumpliendo su promesa de beneficiarlos siempre, quejándose porque no siempre fue ágil la capacidad de respuesta del mismo, además que no les satisfizo ni la explicación que le dieron ni el trato percibido, tampoco fue muy eficiente la garantía cuando se presentaron fallas, restándole confiabilidad, estimándose que se deben actualizar convenientemente los equipos y recursos tecnológicos del servicio de internet fijo FTTH.

Se presentaron los resultados de la medición de la satisfacción de los clientes PYMES del cantón Durán acerca de la calidad del servicio de Internet Fijo FTTH, evidenciándose que la empatía obtuvo 45,16%, la confiabilidad 48,95%, la seguridad 57,74%, la responsabilidad 52,63% y los bienes tangibles 50,16%, con una calificación general de 50,93% que según la escala multidimensional corresponde al nivel regular.

Se comprobó la hipótesis de que la aplicación del modelo SERVQUAL facilita la medición del nivel de satisfacción de los clientes PYMES de internet fijo FTTH en la corporación CNT del cantón Eloy Alfaro Durán.

Se elaboró la propuesta de un plan de alternativas que constó de un plan de mantenimiento de los recursos tecnológicos, capacitación y motivación del personal técnico en el servicio al cliente, canal de comunicación con los usuarios, requiriéndose un presupuesto de \$3.470,00 para la aplicación del modelo en referencia, que será financiado mediante partida presupuestaria.

## **RECOMENDACIONES**

Se sugiere al departamento de Internet Fijo FTTH de CNT que implemente un sistema adecuado para la retroalimentación del cliente, basada en el Modelo SERVQUAL.

El mejoramiento de la satisfacción de los usuarios es posible cuando la institución cumpla su promesa de beneficiarlos siempre, especialmente en las garantías y en la capacidad de respuesta a la demanda del usuario.

A través de la evaluación del servicio con el modelo SERVQUAL, departamento de Internet Fijo FTTH de CNT podrá conocer cuál componente del servicio al cliente es el más débil para fundamentar la toma de decisiones.

En efecto, la alta dirección debe mantener la expectativa de que con el modelo SERVQUAL se podrá mejorar el nivel de satisfacción de los clientes PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán.

Es recomendable que la alta dirección elabore un plan de alternativas con base en los hallazgos del modelo SERVQUAL, como es el caso de la implementación de un plan de mantenimiento de los recursos tecnológicos, capacitación y motivación del personal técnico en el servicio al cliente, canal de comunicación con los usuarios, para promover el buen vivir de las PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán.

## BIBLIOGRAFÍA

Abreu, M., Aldo, C., Cristiani, P., & Roldos, E. &. (2011). Características generales de una red de fibra óptica al hogar (FTTH). México: [http://www.um.edu.uy/\\_upload/\\_descarga/web\\_descarga\\_179\\_CaractersticageneralesredfibrapticaalhogarFTTH.-VV](http://www.um.edu.uy/_upload/_descarga/web_descarga_179_CaractersticageneralesredfibrapticaalhogarFTTH.-VV).

Araque, W. (2012). Las PYMES y su situación actual. Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar. [http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/Las\\_PyME\\_y\\_su.pdf](http://www.uasb.edu.ec/UserFiles/381/File/Las_PyME_y_su.pdf).

Castillo, E. (2011). Escala Multidimensional SERVQUAL. Chile: Editado por Facultad de Ciencias Empresariales Universidad del Bío-Bío. Primera Edición.

Cruz, I. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente. México: Instituto Tecnológico de Sonora. <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82.pdf>.

Duarte, J. (2011). Calidad de servicios. México: Editorial Prentice Hall Hispanoamericana. Primera edición.

García, A. (2014). Introducción y concepto generales. España: Telnet Redes Inteligentes. <http://www.ccapitalia.net/descarga/docs/2012-gpon-introduccion-conceptos.pdf>.

Jaramillo, J. (2012). Calidad de Servicio al Cliente en Empresas Comerciales. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.  
[http://inpsicon.com/estudios\\_realizados/espanol/Paternina\\_Esp.pdf](http://inpsicon.com/estudios_realizados/espanol/Paternina_Esp.pdf).

Jordán, K. (2012). Los consumidores, clientes y usuarios. España:  
<http://assets.mheducation.es/bcv/guide/capitulo/8448175840.pdf>.

Larrea, P. (2011). Calidad de servicio. Barcelona: Editorial Díaz de Santos S.A. Cuarta edición.

Marchukov, Y. (2011). Desarrollo de una aplicación grafica para el diseño de infraestructuras FTTH. Gandia: Universidad Politécnica de Valencia.  
<https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/13413/memoria.pdf?sequence=1>.

Parra, M. (2012). Aplicación del modelo Servqual y herramientas de ingeniería de la calidad para la planificación del servicio en la Biblioteca Central de la Universidad de Antioquia. Medellin: Rev. Interam. Bibliot. Medellín (Colombia) Vol. 34.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/rib/v34n3/v34n3a1.pdf>.

Parrales, O. (2012). Tipos de clientes y su tratamiento. Chile:  
[http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102609/102609\\_2016\\_I/Referencias\\_/Referencias\\_Unidad\\_2/Unidad\\_2\\_capitulo\\_2\\_los-tipos-de-cliente.pdf](http://datateca.unad.edu.co/contenidos/102609/102609_2016_I/Referencias_/Referencias_Unidad_2/Unidad_2_capitulo_2_los-tipos-de-cliente.pdf).

Porter, M. (2011). Estrategias Competitivas. México: Editorial Prentice Hall. Cuarta Edición.

- Ruiz-Olalla, C. (2011). Gestión de la calidad del servicio. México: Campus.com. [en línea] 5campus.com, Control de Gestión <<http://www.5campus.com/leccion/calidadserv>> [27/12/2012].
- Salvador, C. (2011 ). Calidad de servicios: el camino hacia la fidelidad del consumidor. Estrategias para conseguir estabilizar a los clientes. Almería . España: Editorial Universidad de Almería.
- Serrano, A. (2012). Gestión de la Calidad Total. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana.
- Setó, D. (2012). De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente. Madrid: Editorial ESIC. Tercera edición.
- Valencia, S. (2015). Aplicación del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad de servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY. Guayaquil, Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana <http://dspace.ups.edu.ec/b>.
- Villacís, E. (2015). Diseño de una red IODN con tecnología FTTH para la corporación nacional de telecomunicaciones CNT-EP. Guaranda: [file:///C:/Users/MARIOROSAS/Downloads/CD-6595%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/MARIOROSAS/Downloads/CD-6595%20(1).pdf).
- Zapata, J. (2014). Análisis Práctico y Guía de Implementación del NIIF. Ecuador: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/1442/5/Capitulo%202.pdf>.

# ANEXOS



**ANEXO No. 1. FORMULARIO DE ENCUESTA A LOS CLIENTES PYMES DE  
INTERNET FIJO FTTH. CNT-DURÁN”**

**Instructivo:**

- Señalar con una raya el casillero de su elección teniendo en cuenta que 1 es la menos importante y 5 es la más importante.

- La encuesta es anónima.

Razón social de la PYME:

Tipo de PYME: Pública\_\_\_\_\_ Privada\_\_\_\_\_

Giro de la actividad: Producción\_\_\_\_\_ Servicios\_\_\_\_\_ Comercio\_\_\_\_\_

Preguntas	Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre
¿Cumple el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, la promesa de beneficiar a sus clientes?					
¿Qué opinión le merece la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, para atender sus requerimientos y quejas?					
¿Qué opina acerca de la comunicación e información proporcionada por el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán acerca de este servicio?					
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece un servicio eficiente desde la primera vez?					
¿Mostró preocupación el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, por resolver las quejas de los clientes?					
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, siempre					

se muestra dispuesto a ayudar al cliente?					
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán nunca está ocupado para atender al cliente?					
¿El comportamiento de los empleados del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le inspira confianza?					
¿Cómo percibió la garantía que le ofreció el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán T?					
¿Cómo se siente con la seguridad del servicio de Internet fijo FTTH?					
¿Cómo percibió la cortesía del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?					
¿Cómo percibió la cortesía del personal técnico del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?					
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se preocupe por satisfacer sus necesidades?					
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece atención individual?					
¿Cómo percibió la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán por su requerimiento?					
¿Cómo percibió la velocidad del Internet Fijo FTTH de CNT-Durán?					
¿Qué impresión le dejó la imagen del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán?					
¿Los materiales informativos que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, son visualmente atractivos?					
¿Le proporcionaron solución inmediatamente a su queja en el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?					

¿Qué criterio tiene del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales?					
---	--	--	--	--	--

### ESCALA MULTIDIMENSIONAL SERVQUAL

<b>Parámetro</b>	<b>Excelente</b>	<b>Muy bueno</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
<b>Calificación</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>81%-100%</b>	<b>61%-80%</b>	<b>41%-60%</b>	<b>21%-40%</b>	<b>0-20%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

### ANEXO No. 2: RESULTADO DE LAS ENCUESTAS

Tabla 7. *Tipo de Pyme*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Pública	10	11%
Privada	85	89%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 8. *Giro de Actividad*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Producción	26	27%
Servicios	37	39%
Comercio	32	34%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 9. *Cumplimiento de contrato*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	15	16%
Rara vez	31	33%
A veces	24	25%
Con frecuencia	14	15%
Siempre	11	11%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 10. *Capacidad de Respuesta*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
--------------------	-------------------	----------

Nunca	17	18%
Rara vez	29	30%
A veces	24	25%
Con frecuencia	14	15%
Siempre	11	12%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 11. *Comunicación e información*

Descripción	Frecuencia	%
Nunca	18	19%
Rara vez	29	30%
A veces	30	32%
Con frecuencia	11	12%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 12. *Servicio eficiente*

Descripción	Frecuencia	%
Nunca	18	19%
Rara vez	29	30%
A veces	30	32%
Con frecuencia	11	12%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 13. *Preocupación del personal*

Descripción	Frecuencia	%
Nunca	24	25%
Rara vez	35	37%
A veces	17	18%
Con frecuencia	12	13%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 14. *Disposición del personal*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	17	25%
Rara vez	29	37%
A veces	24	18%
Con frecuencia	14	13%
Siempre	11	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 15. *Prioridad por atender a los clientes*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	24	25%
Rara vez	35	37%
A veces	17	18%
Con frecuencia	12	13%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 16. *Comportamiento de los empleados*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	25	26%
Rara vez	30	31%
A veces	17	18%
Con frecuencia	12	13%
Siempre	11	12%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 17. *Percepción de garantía*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	25	26%
Rara vez	15	16%
A veces	22	23%
Con frecuencia	18	19%
Siempre	15	16%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 18. *Percibió alto nivel de seguridad*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	11	12%
Rara vez	24	25%
A veces	18	19%
Con frecuencia	26	27%
Siempre	16	17%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 19. *Explicación y trato del personal técnico*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	26	27%
Rara vez	31	33%
A veces	17	18%
Con frecuencia	12	13%
Siempre	9	9%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 20. *Satisfacción de necesidades*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	32	34%
Rara vez	24	25%
A veces	19	20%
Con frecuencia	13	14%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 21. *Atención individual*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	18	19%
Rara vez	23	24%
A veces	29	31%
Con frecuencia	16	17%
Siempre	9	9%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 22. *Respuesta a requerimiento*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	12	13%
Rara vez	23	24%
A veces	33	35%
Con frecuencia	18	19%
Siempre	9	9%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 23. *Velocidad de respuesta*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	28	29%
Rara vez	31	33%
A veces	18	19%
Con frecuencia	11	12%
Siempre	7	7%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 24. *Buena imagen*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	21	22%
Rara vez	24	25%
A veces	46	49%
Con frecuencia	3	3%
Siempre	1	1%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 25. *Material Informativo*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	13	14%
Rara vez	17	18%
A veces	31	33%
Con frecuencia	23	24%
Siempre	11	11%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 26. *Solución Inmediata*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	37	39%
Rara vez	28	30%
A veces	17	18%
Con frecuencia	9	9%
Siempre	4	4%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

Tabla 27. *Atención eficiente*

<b>Descripción</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Nunca	23	24%
Rara vez	37	39%
A veces	21	22%
Con frecuencia	11	12%
Siempre	3	3%
<b>Total</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN



### ANEXO No. 3. MATRIZ GENERAL DE RESULTADOS.

	Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre	Total
<b>Bienes tangibles</b>						
¿Tuvo velocidad óptima el servicio de Internet Fijo FTTH de CNT-Durán?	28	31	18	11	7	95
¿Presentó una buena imagen el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán	21	24	46	3	1	95
¿Los materiales informativos que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, son visualmente atractivos?	13	17	31	23	11	95
¿Le atendió con eficiencia el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales?	23	37	21	11	3	95
<b>Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido)</b>						
¿Cumple el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, la promesa de beneficiar a sus clientes?	15	31	24	14	11	95
¿Con que frecuencia fue ágil la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, para atender sus requerimientos y quejas?	17	29	24	14	11	95
¿Mostró preocupación el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, por resolver las quejas de los clientes?	24	35	17	12	7	95
El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán deja su ocupación personal para atender al cliente?	24	35	17	12	7	95
<b>Empatía</b>						
¿Fue cortés el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	30	17	19	18	11	95
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal técnico del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	26	31	17	12	9	95
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se preocupe por satisfacer sus necesidades?	32	24	19	13	7	95
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece atención individual?	18	23	29	16	9	95

	Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre	
<b>Seguridad</b>						
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, siempre se muestra dispuesto a ayudar al cliente?	17	29	24	14	11	95
¿Percibió que la garantía que le ofreció el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán T, fue óptima?	25	15	22	18	15	95
¿Percibió alto nivel de seguridad en el servicio de Internet fijo FTTH?	11	24	18	26	16	95
¿Demostró rápida capacidad de respuesta el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán por su requerimiento?	12	23	33	18	9	95
<b>Confiabilidad</b>						
¿Recibió comunicación e información óptima de parte del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán acerca de este servicio?	18	29	30	11	7	95
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece un servicio eficiente desde la primera vez?	18	29	30	11	7	95
¿El comportamiento de los empleados del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le inspira confianza?	25	30	17	12	11	95
¿Le proporcionaron solución inmediatamente a su queja en el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	37	28	17	9	4	95

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

#### ANEXO No. 4. MATRIZ DE CALIFICACIÓN GENERAL. MODELO SERVQUAL.

	Nunca	Rara vez	A veces	Con frecuencia	Siempre	Total
<b>Bienes tangibles</b>	1	2	3	4	5	
¿Tuvo velocidad óptima el servicio de Internet Fijo FTTH de CNT-Durán?	28	62	54	44	35	223
¿Presentó una buena imagen el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán	21	48	138	12	5	224
¿Los materiales informativos que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, son visualmente atractivos?	13	34	93	92	55	287
¿Le atendió con eficiencia el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales?	23	74	63	44	15	219
<b>Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido)</b>						
¿Cumple el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, la promesa de beneficiar a sus clientes?	30	62	72	56	55	275
¿Con que frecuencia fue ágil la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, para atender sus requerimientos y quejas?	26	58	72	56	55	267
¿Mostró preocupación el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, por resolver las quejas de los clientes?	32	70	51	48	35	236
El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán deja su ocupación personal para atender al cliente?	18	70	51	48	35	222
<b>Empatía</b>						
¿Fue cortés el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	30	34	57	72	55	248
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal técnico del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	26	62	51	48	45	232
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se preocupe por satisfacer sus necesidades?	32	48	57	52	35	224

---

¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece atención individual?	18	46	87	64	45	260
--	----	----	----	----	----	-----

---

### Seguridad

¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, siempre se muestra dispuesto a ayudar al cliente?	17	58	72	56	55	258
¿Percibió que la garantía que le ofreció el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán T, fue óptima?	25	30	66	72	75	268
¿Percibió alto nivel de seguridad en el servicio de Internet fijo FTTH?	11	48	54	104	80	297
¿Demostró rápida capacidad de respuesta el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán por su requerimiento?	12	46	99	72	45	274

### Confiabilidad

¿Recibió comunicación e información óptima de parte del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán acerca de este servicio?	19	58	90	44	35	246
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece un servicio eficiente desde la primera vez?	18	58	90	44	35	245
¿El comportamiento de los empleados del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le inspira confianza?	25	60	51	48	55	239
¿Le proporcionaron solución inmediatamente a su queja en el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	37	56	51	36	20	200

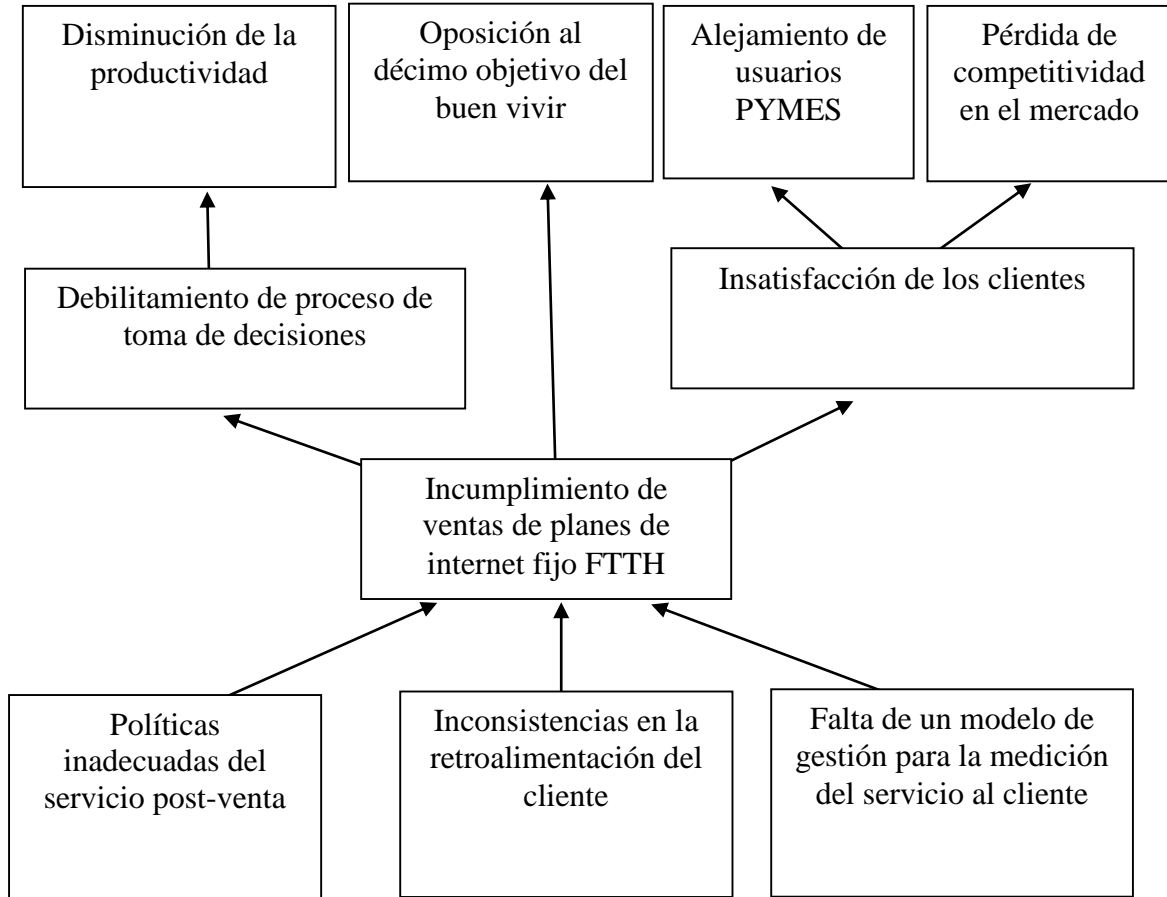
---

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

## ANEXO No. 5. CALIFICACIÓN PORCENTUAL DE COMPONENTES DEL MODELO SERVQUAL.

Bienes tangibles	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
¿Tuvo velocidad óptima el servicio de Internet Fijo FTTH de CNT-Durán?	223	475	46,95%
¿Presentó una buena imagen el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT Durán	224	475	47,16%
¿Los materiales informativos que le entrega el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, son visualmente atractivos?	287	475	60,42%
¿Le atendió con eficiencia el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán en términos generales?	219	475	46,11%
Responsabilidad: Servicios complementarios (valor añadido)	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
¿Cumple el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, la promesa de beneficiar a sus clientes?	275	475	57,89%
¿Con que frecuencia fue ágil la capacidad de respuesta del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, para atender sus requerimientos y quejas?	267	475	56,21%
¿Mostró preocupación el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, por resolver las quejas de los clientes?	236	475	49,68%
El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán deja su ocupación personal para atender al cliente?	222	475	46,74%
Empatía	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
¿Fue cortés el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	218	475	45,89%
¿Le satisfizo la explicación y el trato que le dio el personal técnico del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	206	475	43,37%
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, se preocupe por satisfacer sus necesidades?	192	475	40,42%
¿Percibe que el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece atención individual?	242	475	50,95%
Seguridad	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán, siempre se muestra dispuesto a ayudar al cliente?	258	475	54,32%
¿Percibió que la garantía que le ofreció el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán T, fue óptima?	268	475	56,42%
¿Percibió alto nivel de seguridad en el servicio de Internet fijo FTTH?	297	475	62,53%
¿Demostró rápida capacidad de respuesta el personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán por su requerimiento?	274	475	57,68%
Confiabilidad	Calificación obtenida	Calificación máxima	Porcentaje
¿Recibió comunicación e información óptima de parte del personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán acerca de este servicio?	246	475	51,79%
¿El personal del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le ofrece un servicio eficiente desde la primera vez?	245	475	51,58%
¿El comportamiento de los empleados del Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán le inspira confianza?	239	475	50,32%
¿Le proporcionaron solución inmediatamente a su queja en el Dpto. de Internet fijo FTTH de CNT-Durán?	200	475	42,11%

Fuente: Encuesta a los clientes pymes de internet fijo FTTH. CNT-DURÁN

**DIAGRAMA DE ÁRBOL DE PROBLEMAS**

Fuente: Autor.

## VALIDACIÓN DEL EXPERTO

La validación de la propuesta denominada “**Aplicación Modelo SERVQUAL para medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT-Durán**” se ha efectuado por criterio del experto, ....., quienes opinan que en su objetivo, su caracterización es pertinente, en lo relacionado a calidad técnica es óptima; en lo referente al lenguaje es adecuado, lo que permite a los docentes utilizar esta estrategia metodológica para medir la satisfacción del cliente PYME.

Destacan además, lo siguiente:

- El objetivo de aplicar el modelo SERVQUAL para la medición de satisfacción de clientes PYMES de internet fijo FTTH. CNT-Durán, estuvo vinculado a la propuesta.
- La variable independiente correspondiente al Modelo SERVQUAL y la variable dependiente inherente a la satisfacción del cliente, están contenidas en el tema de la propuesta.
- En la matriz de operacionalización se observa la relación entre las variables, sus dimensiones e indicadores o estándares de la calidad, con las preguntas de las encuestas aplicadas a los representantes de las PYMES del cantón Eloy Alfaro Durán, las cuales evidenciaron la terminología adecuada para que sean entendidas a la primera vez por los usuarios de internet fijo FTTH, acorde al perfil profesional de la población involucrada en el estudio.

.....

MBA.....

Firma