



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

TÍTULO DEL TRABAJO:

Relación de la calidad del servicio al cliente con la satisfacción y permanencia de los usuarios de telefonía móvil: una revisión sistemática de literatura desde LATAM.

*Corporación Universitaria Remington.
Facultad de ciencias económicas y administrativas
Administración de empresas*

Nombre: Estefanía Morantes Osorio

Tutor:

Noviembre de 2024



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Agradecimientos

En primer lugar agradezco a mi familia, por darme los valores y el ahínco para nunca desistir ante los obstáculos, mamá, eres la mujer más fuerte que conozco por ti he logrado y lograré todo lo que viene, agradezco a mis hermanos, me motivan a ser un ejemplo como hermana mayor, siempre estaré para ustedes. Agradezco al Ingeniero Gibran Vargas, por todo el apoyo y soporte para este trabajo de grado, es una fortuna contar con todos ustedes.

Agradezco a mi tutor de proyecto por orientarme sin esperar nada a cambio al igual que las directivas de las Corporación universitaria Remington, sede Rionegro, sus apoyo fueron cruciales para culminar mi proceso académico.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Tabla de contenido

LISTA DE TABLAS	4
RESUMEN	5
PALABRAS CLAVE	6
INTRODUCCIÓN	7
RELACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE CON LA SATISFACCIÓN Y PERMANENCIA DE LOS	9
USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN COLOMBIA UNA APROXIMANDO A SU ESTADO DEL ARTE	9
MARCO TEÓRICO.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	20
¿CÓMO SE RELACIONA LA CALIDAD DEL SERVICIO AL CLIENTE CON LA SATISFACCIÓN Y PERMANENCIA DE LOS USUARIOS DE TELEFONÍA MÓVIL EN LATAM?	22
OBJETIVOS	23
OBJETIVO GENERAL	23
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	23
METODOLOGÍA	23
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	27
CONCLUSIONES	32
REFERENCIAS.....	34



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Lista de tablas

Table 1 trafico telefonia movil	8
Table 2 Matriz Marco teorico.....	19
Table 3 Diagrama Prisma.....	25
Table 4 Fuentes de información	26

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Resumen

En las compañías telefónicas de toda latino américa existen problemas del servicio al cliente por algunas razones similares, por lo anterior el presente estudio tiene como objetivo describir cómo se relaciona la calidad del servicio al cliente con la satisfacción y permanencia de los usuarios de telefonía móvil en LATAM, la investigación, se realizó por medio de análisis de diversas investigaciones y artículos en Latinoamérica, realizados anteriormente por universidades, personal calificado o con experiencia previa, esta investigación se abordó por medio de la búsqueda booleana. Se utilizaran palabras clave para centrar y filtrar la búsqueda de información y de esta manera se tendrá un concepto más amplio en base a todos los factores que involucran a que un servicio sea de calidad y lograr el objeto que es un cliente esté satisfecho y permanezca con la misma compañía prestadora de servicio durante mucho tiempo. Es de destacar que el resultado está enmarcado en que el mayor costo no es el mejor servicio y que la calidad por su parte refuerza la confianza en el operador y lo anterior a largo plazo se convierte en relaciones más duraderas, lealtad y reputación positiva que impacta directamente en la atracción de nuevos clientes y contratos futuros.

Abstract:

In telephone companies, talking about Latin America, there are customer service problems for some similar reasons, therefore the present study aims to describe how the quality of customer service is related to the satisfaction and permanence of mobile phone users in LATAM, the research

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

will be carried out by analyzing various research and articles in Latin America, previously carried out by universities, qualified personnel or people with previous experience, the research was made by the Boolean search.

Keywords will be used to focus and filter the search for information, in this way the concept will be obtained based on all the factors that involve a quality service and make the objective that is a satisfied customer. The result about this is the loyalty with the company.

the result is framed in that the highest cost is not the best service, and that quality reinforces confidence in the operator, the above applied for a the long time becomes more lasting relationships, loyalty and positive reputation. That directly impacts the attraction of new customers and future contracts.

Palabras clave

Calidad del servicio, Permanencia, Telefonía móvil, Latam, revisión sistemática de literatura

Keywords

Service quality, Permanence, Mobile telephony, Latam, systematic literature review

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Introducción

En las últimas 3 décadas Colombia ha sido testigo de un crecimiento generalizado de la industria de las telecomunicaciones, en 1994 se realizó la primera llamada por celular en el país y a partir de ese momento, los celulares empezaron a ser adquiridos por personas con alta capacidad adquisitiva; en 1997 Comcel Colombia lanzó el servicio prepago por medio de tarjetas de recarga, los avances de tecnología no se hicieron esperar y se dio el inicio a la adquisición del espectro 2G en el año 1998.

La telefonía continuó tomando fuerza y popularidad entre los colombianos hasta que en 2012 se reportaron 49 millones de líneas telefónicas activas, y alrededor de un 72,2% del total navegaban en internet móvil 3G.

En la actualidad, utilizar una línea móvil se volvió indispensable y cada día las comunicaciones e incluso los trabajos dependen del correcto funcionamiento de las compañías prestadoras de servicio. En Colombia hoy, según la comisión de regulación de comunicaciones (CRC) existen un total de 87,6 millones de líneas, con corte al primer trimestre del año. En ese mismo periodo, el tráfico en minutos ascendió a 25.000 millones.

Según el portal la república (2024) la conectividad de las telecomunicaciones en Colombia tiene múltiples desafíos desde varios frentes, y uno de los más complejos tiene que ver con la

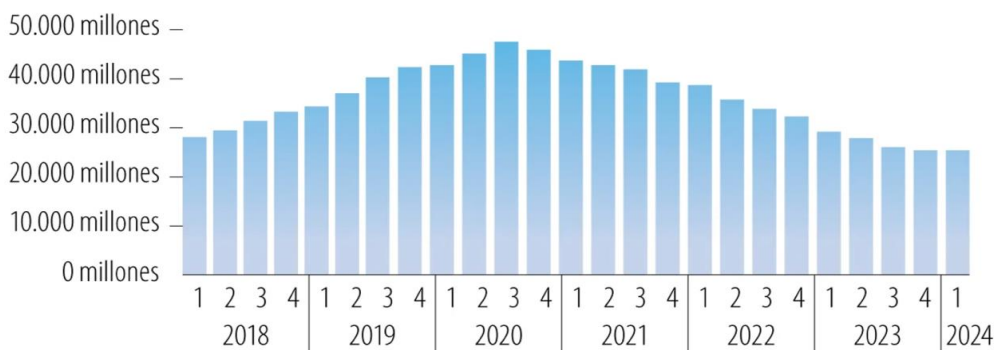
TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

conectividad, tanto por las inversiones que se requieren para la infraestructura, como por las zonas apartadas que hay en el país

Tabla 1 trafico telefonia movil

Tráfico telefonía móvil (minutos)



Fuente: Tomado de CRC.(2024) Gráfico LR-ST.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Relación de la calidad del servicio al cliente con la satisfacción y permanencia de los usuarios de telefonía móvil en Colombia una aproximando a su estado del arte

Las investigaciones que han abordado el objeto de estudio antes mencionado son:

Armijos Romero (2024), Vera Martínez (2012), Álvarez Monroy (2023), García Camizán (2023), Torres Beltrán et al .(2019). Marroquín Sánchez (2016), Abril Cordero (2017), Quispe Mamani (2017), Tisalema Torres (2019), Gómez Bravo (2014), Hernández Jiménez (2009), Ballestas Verbel, (2013), Murillo Lara (2013), Álvaro Arpasi Pancca (2023), Hoyos Guevara (2020)

Los anteriores estudios que se han realizado a nivel de Latinoamérica y están basados en: la calidad del servicio de telefonía móvil y la satisfacción de los usuarios de la provincia de el oro (Ecuador) realizado por Armijos Romero (2024).

La investigación proporciona una visión integral de como los usuarios de telefonía móvil en la ciudad de El Oro (Ecuador) depende en gran medida de la calidad de diversos servicios, como las llamadas telefónicas, la atención al cliente y la accesibilidad de los operadores. Claro es la operadora con la mayor base de clientes, mientras que Tuenti destaca por tener los usuarios más satisfechos. Además, la investigación mostró que el perfil demográfico de los usuarios, incluyendo género, edad, estado civil y nivel educativo, tiene una incidencia significativa en su percepción de la calidad del servicio y en los niveles de satisfacción medidos a través del Net Promoter Score (NPS). Las 311 encuestas aplicadas generaron quen hallazgos permiten identificar las preferencias



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

y áreas de mejora de las operadoras, como la retención de clientes por parte de Movistar o la preferencia por planes pospago en CNT. Ayudando así a aumentar la satisfacción del cliente y, por ende, su fidelidad.

La investigación realizada por Vera Martínez (2012) El estudio sobre la calidad del servicio de telefonía móvil en México identificó que la satisfacción y lealtad de los clientes están fuertemente influenciadas por atributos específicos del servicio. De los trece atributos evaluados, seis mostraron una relación estadísticamente significativa con la satisfacción y la lealtad hacia la marca. Entre estos, el precio accesible por minuto y la empatía del personal fueron los más determinantes para lograr altos niveles de satisfacción y fidelidad. Los resultados confirmaron que la satisfacción es un antecedente directo de la lealtad, y que mejorar estos atributos clave puede fortalecer la relación de los clientes con las operadoras de telefonía móvil.

En la investigación realizada Álvarez Monroy, G (2023) se enfocó La anterior se centro en mejorar la atención al cliente de una empresa de telecomunicaciones en el oriente antioqueño, evaluando la satisfacción de los clientes atendidos entre enero y junio de 2023. A través de encuestas enviadas por WhatsApp, se midió la satisfacción de los clientes tanto en la atención inicial como en la posventa. Los resultados los cuales fueron en su mayoría negativos revelaron deficiencias en la experiencia al cliente, lo que creo la necesidad urgente de rediseñar los procesos de asesorías y gestión de calidad. Este estudio señala la importancia de implementar estrategias que aseguren una atención mas eficaz y generando un aumento en la satisfacción, lo que genere un impacto positivo en el cliente y logrando una mayor fidelización.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

En la revista de investigación publicada por García Camizán E. (2023). El estudio realizado en una universidad peruana analizó la relación entre la calidad del servicio de telefonía móvil y la satisfacción de los usuarios, encontrando una correlación significativa entre ambas variables. Utilizando un enfoque cuantitativo, el cual se aplicó por medio de un cuestionario de 36 preguntas con escala Likert a 149 estudiantes, lo que permitió confirmar que la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción de los usuarios.

En el artículo de investigación realizado por Torres Beltrán, A (2019). La investigación sobre la gestión de la calidad en la corporación nacional de telecomunicación (CNT EP) en azogues, Ecuador, identifico problemas significativos en la red, como obsolescencia y saturación de la red de internet, específicamente en el servicio de internet fijo, genera baja velocidad y dificultades en la atención de incidentes por parte de la unidad técnica. Esto afecta negativamente la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Como propuesta de mejora, se sugiere migrar el servicio de internet fijo a fibra óptica, lo cual reduciría los reclamos y mejoraría la eficiencia en la atención técnica. Además, se destaca la necesidad de contratar personal calificado y establecer programas de capacitación para asegurar un soporte técnico adecuado y eficiente, lo que contribuiría a mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción de los clientes.

Investigación por Marroquín Sánchez, J. (2016) Satisfacción de servicio al cliente de usuarios de telefonía móvil de la empresa TelfMóvil en la ciudad de antigua Guatemala, en resumen: en estos tiempos en donde existe un avance tecnológico de mayores proporciones, las empresas de



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

telecomunicaciones han sufrido un incremento considerable en los servicios de telefonía móvil, lo que las obliga a estar al mismo nivel competitivo con productos y servicios que llenen más expectativas de sus usuarios. El estudio de satisfacción de servicio al cliente de usuarios de telefonía móvil de la empresa Telf Móvil en la ciudad de Antigua Guatemala, surgió debido a los avances tecnológicos de las empresas que se actualizan cada día en la prestación de servicios y productos de telefonía móvil y los usuarios se vuelven cada vez más exigentes, lo que motivó la investigación para saber si los usuarios están realmente satisfechos. Lo anterior expuesto, provoca que los clientes sean más exigentes, que analicen cuidadosamente la calidad del servicio que reciben, para tomar la decisión de continuar con la misma compañía o migrar a otra que si les brinde lo que anhelan por el pago que realizan. El objetivo de esta investigación fue determinar los factores que inciden en la satisfacción del cliente de los usuarios de telefonía móvil en la empresa Telf. Móvil, en la ciudad de antigua Guatemala, para realizarla se efectuó una encuesta a los usuarios, debido a que son ellos quienes pueden reflejar de forma clara los factores que satisfacen las necesidades de los clientes. En los resultados de la investigación se puede ver que en términos generales los usuarios tienen una buena calificación para la empresa, pero se debe hacer esfuerzos para enfocarse en los aspectos que motivan a los usuarios a querer cambiarse de empresa. El presente trabajo incluye la propuesta para mejorar el servicio al cliente para llenar las expectativas que los usuarios tienen de la empresa, y la atención a los clientes. La propuesta de mejora, se enfoca en el 25% de los usuarios entrevistados, que indicaron que sí se cambiarían de empresa. Lo que más les afecta es la atención a los clientes y la cobertura, estos son los factores que invitan a los

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

clientes a querer cambiarse de empresa. Para aumentar la satisfacción la atención al cliente se propone el curso de capacitación enfocado en la mejora de los servicios al cliente.

La investigación realizada por Abril Cordero G (2017). El análisis de las estrategias de recuperación del servicio en empresas de telefonía móvil resalta la importancia crítica de gestionar eficientemente las fallas en el servicio para mantener la satisfacción del cliente. Los resultados de la investigación muestran estrategias como la comunicación clara, la retroalimentación oportuna y la compensación efectiva son fundamentales para mitigar los efectos negativos de las fallas y mejorar la percepción del cliente. Además, cuando los clientes experimentan una resolución satisfactoria de sus problemas, mas probable que se fidelicen a la empresa, lo que reduce la rotación y protege el valor permanente de los clientes. Estas estrategias no solo contribuyen a la satisfacción inmediata, sino que son clave para fortalecer la lealtad a largo plazo, lo que debería ser prioritario para las empresas de telefonía móvil que buscan mantener su competitividad.

La investigación realizada por Quispe Mamani V. (2017). La investigación realizada en el distrito de Tacna, Perú, confirma de manera significativa la relación directa entre calidad del servicio y la satisfacción de los consumidores de telefonía móvil. Los resultados obtenidos a través de la prueba estadística Chi-cuadrado de Pearson revelan que una mayor calidad en el servicio traduce en una mayor satisfacción de los usuarios. Esto resalta la importancia para las empresas de telecomunicaciones de mejorar continuamente la calidad de su servicio, ya que esto no solo impacta directamente en la satisfacción del cliente, sino que también influye en su lealtad y en su decisión de continuar con la compañía. La investigación subraya la necesidad de priorizar aspectos como la



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

atención al cliente, la cobertura y la estabilidad de la red para cumplir con las expectativas de los consumidores.

La investigación de Tisalema S. et al.(2019) El análisis de la calidad del servicio de las operadoras de telefonía móvil en la ciudad de Ambato, Ecuador revela una preocupación significativa sobre la satisfacción de los consumidores, especialmente en relación con la cobertura, la velocidad de conexión y el servicio de datos. Aunque la tecnología 4G ha mejorado la capacidad de las redes, los resultados indican que un porcentaje considerable de usuarios no está satisfecho con los servicios contratados, lo cual resalta una brecha entre expectativas de los clientes y la calidad real del servicio ofrecido. Esta situación debería alterar a las autoridades regulatorias sobre la necesidad de asegurar que las operadoras cumplan con los estándares prometidos y garanticen un servicio eficiente y acorde con las necesidades tecnológicas actuales, ya que la falta de satisfacción puede generar una pérdida de confianza en el sector.

La investigación publicada por Gómez Bravo, R. (2014). El estudio sobre la satisfacción del cliente en el servicio de telefonía móvil de la CNT EP refleja una evaluación positiva en áreas clave como la cobertura, las tarifas y el nivel de atención, lo que indica que la empresa ha logrado cumplir con las expectativas básicas de sus usuarios en estos aspectos. Sin embargo, se destacan áreas de mejora importantes que no deben ser ignoradas, tales como los lugares disponibles para recargas, la gestión oportuna de los cobros a través de débitos automáticos y la visibilidad de la publicidad en los centros de atención. Estas áreas son esenciales para optimizar la experiencia del usuario y mantener altos niveles de satisfacción a largo plazo.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

El artículo publicado por Hernández Jiménez K. (2009) buscaba analizar la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en la ciudad de Cartagena, para determinar los factores de insatisfacción que se generan para posteriormente generar planes de mejora y posibles métodos para ser que las compañías de la ciudad sean más competitivas y permanezcan en el tiempo

Ballestas Verbel et al. (2013) Análisis de la calidad del servicio al cliente que brinda COMCEL S.A. en la ciudad de Cartagena de Indias, el objetivo del estudio fue evaluar la calidad del servicio en los centros de atención al cliente de Comcel SA, se determinaron basados en la percepción del usuario en ítems como capacidad de respuesta, seguridad y empatía, basado en lo anterior se denota la importancia que tiene para las compañías el servicio determinado como factor de competitividad, en un mercado de constantes cambios y que el anterior se convierte en indispensable para medir los resultados y eficiencia de las empresas prestadoras de este servicio

Murillo, Lara M. (2013) Estudio de relación en Claro y Movistar. El interés de realizar la investigación nació de la experiencia del autor en la compañía Claro, puesto que se conoce que esta misma compañía vivió la multa más grande de toda la historia de Colombia, alrededor de 80 millones de pesos por abuso de posición dominante y otras conductas basadas en competencia desleal, lo anterior demuestra la gran competencia que hay en el país y además en descontento generalizado de los usuarios de las compañías. Según el estudio las principales fallas son las en temas relacionados con servicio, las quejas más reportadas son facturación inexacta cobros adicionales en servicios complementarios, roaming internacional y calidad en la prestación del servicio.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Investigación por Arpasi Pancca R. (2017) calidad de servicio y satisfacción de usuarios de telefonía móvil. Uno de los grandes problemas que poseen las empresas de telefonía móvil es la pésima atención que brindan estos prestadores de servicio, la investigación buscaba analizar la relación entre calidad y satisfacción, del mismo modo, buscada diseñar métricas para la calidad de la atención, la investigación encontró que existe una relación entre calidad y dimensiones determinas por: evidencia física , capacidad de respuesta y la empatía, todo lo anterior relacionado estrechamente con la satisfacción de los usuarios

Hoyos Guevara E (2020) actitud de servicio y la calidad de atención de clientes de telefonía móvil en la ciudad de tingo María (Perú) . El anterior estudio buscó determinar relación entre actitud de servicio. Y su relación con la calidad en la atención; se realizó un estudio a 384 usuarios de las compañías movistar, claro, Entel y Bitel, con base en 11 variables de actitud de servicio y 16 variables de calidad, para determinar la hipótesis se utilizó una prueba que se basa en la comparación llegando a la conclusión que existe una relación significativa entre la actitud de servicio y la calidad de atención de en esta ciudad Peruana.

Los países en los que se investigó mayormente el tema de telefonía móvil y su relación con satisfacción y permanencia fueron: México, Guatemala, en gran medida en Perú y Ecuador; por su parte Colombia tiene muy pocos estudios para la importancia que abarca este tema para el desarrollo de ese país.

Los gap o punto de ruptura encontrados en los estudios anteriores fueron: un estudio estaba centrado en la situación sociodemográfico de los encuestados y menos en los factores que determinaban su satisfacción con respecto a la telefonía móvil, el público de la investigación y la

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

encuesta era pequeño, lo que podría limitar sus resultados, uno de los estudios podría estar sesgado porque el segmento elegido para aplicar la encuesta, poseían un nivel de estudios y experiencia previa altos, lo que influye en la percepción de los usuarios y su experiencia en el uso de los servicios, otra de las investigaciones realizadas solo se enfocó en los canales digitales o centraba su indagación en una compañía de telefonía móvil o de sector o ciudad específicos lo que llevaría a una investigación reducida y de resultados no tan certeros.

por lo anterior, esta investigación se torna teóricamente importante.

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Marco teórico

Para comprender los conceptos claves de este tema de investigación: relación la calidad del servicio al cliente con la permanencia de los usuarios de telefonía móvil una revisión sistemática de literatura desde LATAM, se explicarán las definiciones respecto a los ejes temáticos presentes en la pregunta de investigación.

Servicio al cliente: según (Ramos, 2014) son todos los soportes que brindan a tus clientes, ya sea antes, durante o después de la compra (postventa), lo anterior determina experiencia que cliente determina sobre una empresa

Permanencia de los usuarios: definido como la cantidad de tiempo que un usuario de telefonía móvil decide continuar con una compañía puesto que esta satisface y cumplen sus expectativas de calidad

Calidad de servicio: (Hammond, 2022). Es la evaluación de que tan satisfechos están los usuarios con respecto a una empresa proveedor de servicios. La calidad de servicio se convierte en fundamental en todos los negocios, ya que genera un impacto significativo y directo en la satisfacción del cliente, en la permanencia del servicio y en la reputación de la compañía, esto llevando a la entidad a tener éxito fracaso en el largo plazo

Lo anterior se ilustra en la siguiente tabla:

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Tabla 2 Matriz Marco teorico

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLES Y CONCEPTOS CONTENIDOS EN EL PROBLEMA	TEMAS Y SUBTEMAS DE CADA EJE TEÓRICO IDENTIFICADO
<p>¿Cómo se relaciona la calidad del servicio al cliente con la permanencia de los usuarios de telefonía móvil en Latam ?</p>	<p>Calidad del servicio</p>	Definición y generalidades
		Estrategia de servicio
		Trabajo en Equipo
		Calidad de la Atención
		Calificación de la atención
	<p>Telefonía móvil en LATAM</p>	Utilidad de la telefonía móvil
		Definición y generalidades
		Evolución de la telefonía móvil en Colombia
	<p>Permanencia</p>	Fidelización de los usuarios
		Promociones y retención
Tácticas para retención de clientes		

Fuente: Elaboración propia

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Planteamiento del problema

Actualmente, las empresas de telefonía móvil en Colombia enfrentan un entorno altamente competitivo, donde la satisfacción y lealtad de los usuarios son claves para la permanencia en el mercado. Sin embargo, se ha demostrado que la calidad del servicio es deficiente, un análisis de la comisión de regulación de comunicaciones (CRC 2023) demostró que en ese año se presentaron 3,1 millones de quejas al sector de telecomunicaciones y el 26,7% corresponden a quejas relacionadas con servicio de telefonía móvil, es de destacar que el estudio demuestra que existe al menos 1 queja por cada 100 suscriptores para este servicio.

Por otra parte, el portal de información económica, portafolio (2023) menciona que existe una alta migración de usuarios entre los proveedores de servicio impulsados por la llegada de tecnologías 4G y 5G, los precios, calidad, cobertura y/o variedad; esta dinámica obliga a que los operadores innoven en la manera como retienen y atraen nuevos clientes. La satisfacción de todos los usuarios es fundamental para garantizar su fidelidad y lealtad. Según lo anterior podríamos resaltar que los continuos cambios de operador obedecen a ausencia de garantías en cuanto a calidad de servicio. Según Salazar Sierra (2024) Existen alrededor de 85 millones de líneas en todas las compañías de telefonía celular en Colombia, evidenciando un crecimiento generalizado en las personas que usan un teléfono celular, lo anterior se podría traducir en que la falta de calidad de servicio genere percepciones negativas de la mayoría de los clientes.



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

El prolongado problema de servicio al cliente para telefonía móvil podría tener repercusiones significativas para las empresas y si este problema no se trata de corregir, las compañías se verán afectadas en su reputación, además de tener un aumento creciente en los cambios de operador de sus clientes, lo que con el pasar del tiempo se reflejaba en la necesidad de aumentar sus inversiones en tecnología y capacitación para sus empleados, puesto que cuando un usuario tiene una mala experiencia a menudo trata de su círculo cercano se entere, el voz a voz es una de las herramientas más contundentes para que una compañía tenga éxito, por lo que todas las empresas deben trabajar para destacarse y así mantener relaciones duraderas. Según Goodman (2009) *Strategic Customer Service*, el libro proporciona un marco para que organizaciones tomen en cuenta e integren el servicio al cliente en su estrategia general y así cumplir con sus objetivos organizacionales con mas facilidad; es de destacar que hay un encuesta de consumidores publicada en el libro donde se demostró que la mayoría de los clientes volverían a hacer negocios con una empresa si su problema se resolviera en un plazo razonable y a bajo coste.

Los clientes son los sostienen un negocio, por lo que es de suma importancia mantener relaciones de calidad, porque es más difícil y costoso conseguir clientes nuevos, por lo cual las compañías deben trabajar en que sus empleados estén capacitados para solucionar todas las inquietudes de sus usuarios con rapidez y de manera asertiva, pero el primer paso será intensificar esas debilidades y convertirlas en fortalezas para el desarrollo del negocio y así garantizar la satisfacción y recompra de todos sus consumidores.



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

las investigaciones que se tuvieron en cuenta para realizar este estudio poseían varios resultados relevantes, pero varias también tenía espacios que no fueron estudiados por la naturaleza de la investigación como lo son: el primero estaba muy centrado en estudiar a los consumidores socio demográficamente y menos en los factores que determinaban la satisfacción con respecto al servicio de telefonía; en los siguientes estudios el público elegido para aplicar la investigación fue muy pequeño lo que podría limitar los resultados, otro de los estudios fue aplicado a un grupo de personas con estudios avanzados, lo que podría generar un sesgo puesto que los estudios previos generan perspectivas diferentes o más avanzadas, algunos estudios por su parte, investigan solo una empresa específica de telefonía excluyendo las demás compañías y resultados; por otro lado algunas encuestas eran muy largas lo que podría dificultar la comprensión y resultados acertados, para finalizar varios de los estudios eran específicos a una ciudad en participar siendo así, no podríamos generalizar resultados.

Por todo lo anterior, nace esta investigación la cual busca responder la siguiente pregunta de investigación:

¿Cómo se relaciona la calidad del servicio al cliente con la satisfacción y permanencia de los usuarios de telefonía móvil en LATAM?

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Objetivos

Objetivo General

Describir cómo se relaciona la calidad del servicio al cliente con la satisfacción y permanencia de los usuarios de telefonía móvil en LATAM.

Objetivos específicos

- Explorar cómo la calidad del servicio al cliente se relaciona con la permanencia de los usuarios de telefonía móvil
- identificar la relación entre permanencia y calidad en el servicio.
- Informar sobre la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de telefonía móvil

Metodología

Se realizó una revisión sistemática de literatura, siguiendo los lineamientos de la metodología prisma según lo propuesto por Arksey and O'Malley, (2005), además de un proceso de búsqueda de libros, capítulos de libros y artículos relacionados al seguimiento de las palabras clave: servicio, telefonía, estrategia, fidelidad y lealtad servicio al cliente, calidad del servicio, satisfacción y permanencia de los usuarios; lo anterior se filtró los operadores booleanos de búsqueda avanzada y teniendo como estrategia el filtrado de documentos con el dominio.pdf. Esto permitió realizar la búsqueda de tesis de investigación y artículos oficiales. Emitidos por: Universidad nacional agraria

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

de Perú, revista de climatología volumen 23 edición especial en ciencias sociales, Universidad San Buenaventura de Cali corporación universitaria Remington de Medellín, Universidad de Cartagena de Indias Universidad tecnológica de Bolívar Universidad católica de Santiago de Guayaquil, Artículos revistas ciencia digital, Universidad nacional Jorge Basadre Grohman, Universidad de la Azuay Cuenca Ecuador, Universidad Panamericana de Guatemala, Universidad tecnológica de Perú, Universidad peruana Unión y Universidad tecnológica de Monterrey; al buscar este tipo de documentación se tiene en consideración la búsqueda booleana que es una certeza que la información es legítima e investigada por profesionales en su área facultades universitarias, y de este modo se amplía la investigación no solo a Colombia sino a diferentes países que tienen el mismo problema de servicio al cliente desde la perspectiva de telefonía móvil, solo que, con diferentes métodos o sistemas para solucionarlo, al entender su punto de vista. Se puede estudiar con variedad de investigaciones y así tener una solución completa en su rama para fusión nacional e internacional.

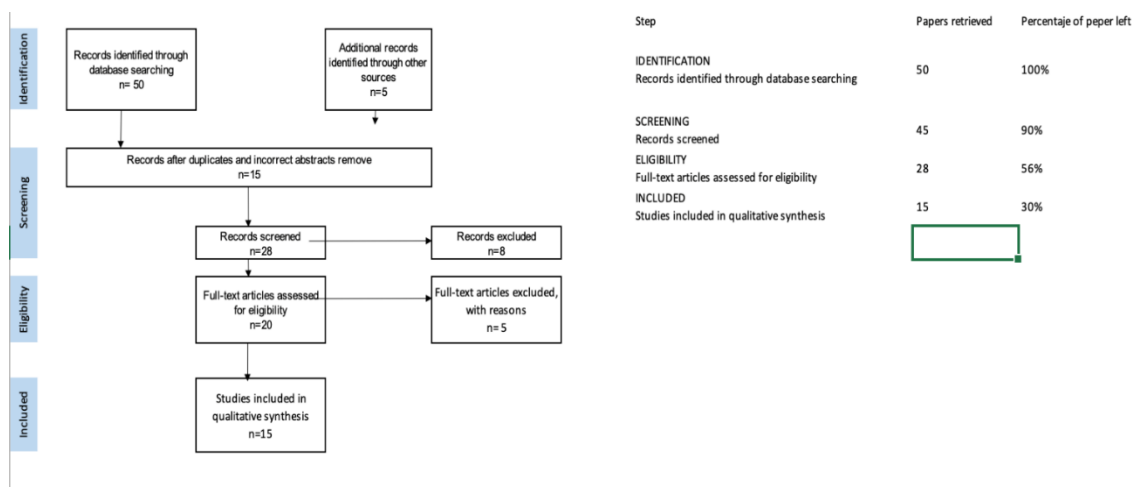
A continuación se detalla el diagrama prisma que da cuenta de las búsquedas siguiendo los lineamientos de Page et al. (2021):



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Tabla 3 Diagrama Prisma



en Page et al. (2021)

Basado

En la operación metodológica, se puede mencionar que respecto a las estrategias de búsqueda y las ecuaciones arrojaron en primera instancia 55 documentos, los cuales fueron filtrados con las áreas: Servicio al cliente, lealtad, quejas, calidad, humanidad, ventas, áreas de mejora, humanidades, obteniendo así 40. De acuerdo con el criterio de exclusión se incluyeron en la investigación 8 documentos y las categorías quedaron:

- Libros de texto de servicio de calidad: 5
- Artículos de estrategia, fidelidad y lealtad de clientes: 3

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

- Tesis de investigación de servicio al cliente: 7

Tabla 4 Fuentes de información

	<i>Categoría de búsqueda</i>	<i>Materiales</i>	<i>Fuentes de información</i>	<i>Área de investigación</i>
Búsqueda booleana	Servicio, telefonía, estrategia, fidelidad, lealtad, servicio al cliente, calidad del servicio, satisfacción y permanencia del usuario.	Tesis, investigaciones, artículos, libros, investigaciones, artículos especializados, instructivos de mejora	Universidades como: universidad nacional agraria de la selva (UNAS), universidad alas peruanas (UAP), Universidad Tecnológica de la mixteca (UTP). Revista de investigación económica y administrativa, y artículos científicos.	Fuentes de área específicas: Servicio al cliente, calidad, humanidad, lealtad, ventas, áreas de mejora, humanidades.

Fuente: elaboración propia

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Resultados y Discusión

Los resultados que se rastrearon en la revisión sistemática de literatura están catalogados en las siguientes categorías: calidad de la atención al cliente de telefonía y la satisfacción de los usuarios, atributos en la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción, propuesta de mejora en servicio al cliente para usuarios de telecomunicaciones, reconocer la calidad del servicio al cliente y niveles de satisfacción, gestión de la calidad en el sector de telecomunicaciones, orientaciones hacia la mejora, satisfacción de servicio al cliente en la empresa telf. móvil, estrategias de recuperación de servicio al cliente , relación entre calidad y satisfacción de los consumidores, calidad del servicio en las operadoras de telefonía móvil, satisfacción del cliente en servicio de telefonía móvil de la cnt ep, análisis de satisfacción de los usuarios análisis de calidad del servicio estudio de servicio al cliente de las compañías movistar y claro, análisis factorial sobre datos de calidad de servicio y la satisfacción de usuarios de telefonía móvil y por último, actitud de servicio y calidad en atención a clientes.

Armijos Romero (2024), Los principales resultados de la investigación arrojaron que la permanencia de los usuarios de las compañías telefónicas están relacionadas con la publicidad y el marketing. Por otro lado, se demostró que la calidad de los datos móviles (rapidez) es mejor en la empresa Claro, pero en cuestión de plan y accesibilidad económica es mejor movistar, del mismo modo, resaltando que en movistar es más sencillo tener acceso a una charla con un agente.

Ambas compañías son las que tienen la mayor cantidad de usuarios en Colombia.



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Teniendo así que entre mejor sea la calidad de atención al cliente y exista una variedad de planes, los clientes estarán más satisfechos

Vera Martínez (2012), encontró una relación entre la calidad del servicio y el agrado del cliente. Obteniendo así que a mayor a mayor calidad del servicio mayor será el agrado de cliente, siendo directamente proporcionales entre si (cuando aumento uno, aumenta el otro). Variables relevantes según su estudio: empatía en el personal, precio considerable por minuto, variedad en aparatos electrónicos. el tercer estudio encontró una relación es directa con respecto a la falta de acompañamiento y la insatisfacción general de los usuarios de la compañía, estudiada, el cuarto estudio por su parte planteó que La calidad del servicio a cliente afecta de forma positiva y considerable en el rendimiento de usuario de la compañía móvil. Otro estudio señalo que lo que lleva a la calidad es: durabilidad, rentabilidad, tiempo de entrega , precio, mantenimientos, actitud, educación, todo lo anterior necesitan las empresas para ser competitivas en cuestión de calidad de servicio. Por lo que la calidad es una ventaja para las compañías ya que genera la permanencia en el mercado, el posicionamiento, mejora en utilidades y los resultados a mediano y largo plazo. El estudio siguiente arrojó resultados más específicos como por ejemplo que de los encuestados por Marroquín Sánchez (2016) se denota que 25% de los usuarios que sí se cambiarían de empresa, siendo el factor que más les afecta la atención a los clientes. 43 Del 25% de usuarios que sí se cambiarían de empresa, el 29% no están satisfechos con la atención a los clientes y la cobertura, el 15% por las pocas promociones en la empresa, el 13% por los aparatos telefónicos que ofrece la empresa, el 8% porque otras compañías hacen mejores ofertas, el 2% porque no respetaron el

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

contrato, por la señal y porque el costo del servicio es elevado, lo que quiere decir que la empresa tiene que mejorar estos aspectos para mantener el 100% de los usuarios de telefonía móvil.

Por otra parte la investigación de Quispe Mamani (2017) revelo Al tener una buena comunicación el cliente con el proveedor se genera una buena confianza, ya que el cliente siempre lo que espera es una respuesta clara y precisa, que lo apoye a resolver su duda en cuestión. Una cosa que suele resaltar mucho es si el proveedor comprende de manera rápida y sencilla la necesidad del cliente, al hacerlo se llega a una solución más rápidamente. Esto ayuda a la lealtad y tener al cliente satisfecho, Boada (2008).

La investigación de Santiago Tisalema S. (2019) demostró que existen fallos entre los servicios ofertados y lo que realmente ocurre. En este estudio se detectaron bajo nivel en la atención al cliente e inconsistencias en el servicio de las empresas de telefonía móvil. Los fallos encontrados en la CNT, se resumen en: falta de publicidad y la falta de propuestas de planes adecuados a la necesidad, en comparación con otras competencias directas.

El estudio de Hernández Jiménez K. (2009) arrojó que la atención al cliente, visto desde la satisfacción al cliente, el área más afectada fue la rapidez de atender solicitudes, dado que el cliente espera que sus dudas sean resueltas lo antes posible y con un trato excelente.

Por otro lado el estudio realizado por Ballestas Verbel et al (2013) muestra la necesidad de que Comcel S.A., crea un manual, donde se estipulen los procesos que deben hacer los empleados para dar solución a problemas comunes entre los clientes, con el fin de registrarlos para que el personal que se contrate nuevo, siga dichos procedimientos. Otro estudio arrojó la relación entre la calidad



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

y sus características: basándose en la fiabilidad del servicio, rapidez de respuesta y empatía con el cliente.

Gómez Bravo. (2014) demostró que existen factores tanto negativos como positivos. Por parte de los negativos solamente se tiene el tiempo que tardan en resolver en el momento. Por parte de los positivos se tiene que: agilidad de atención al cliente, empatía, la disponibilidad del asesor; en general si el cliente no está satisfecho es porque no se llegó a una buena atención por parte del asesor

Por lo anterior, se puede inferir y resaltar que existe una estrecha relación entre calidad del servicio al cliente y permanencia de los usuarios de telefonía móvil en latam basados en los resultados de otras investigaciones abordadas en el estudio, se evidencia que la mayoría de las compañías en varios países presentan falencias a la hora de mantener y atender a un usuario de forma satisfactoria, la mayoría de las compañías tiene alto volumen de usuarios pero de la misma forma prevalece la queja en la lentitud de atención de los requerimientos de sus clientes y por otra parte los precios de los servicios comparados con la competencia, los clientes no solo evalúan costos y cobertura del operador, muchas veces el mayor costo no es el mejor servicio, la calidad por su parte refuerza la confianza en el operador que a largo plazo se convierte en relaciones más duraderas, lealtad y reputación positiva que impacta directamente en la atracción de nuevos clientes y contratos futuros.

Si mencionamos a Colombia en especial, las normas y regulaciones son estrictas y todas las compañías son monitoreadas en sus prácticas, las quejas son estudiadas y dan la razón a la parte

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

que esté siendo afectada y del mismo modo la portación numérica se puede realizar con facilidad por la cual la insatisfacción se puede cortar de raíz.

entre tanto y con la competencia general que se presenta hoy en día en este país, los operadores de telefonía móvil deben realizar su mejor carta de presentación y solucionar los requerimientos de sus clientes a tiempo además de generar un servicio posventa positivo, que la atención sea igual en todo los canales de compra y posterior requisitos solicitados para la prestación del servicio; lo anterior solo se podrá lograr con conocimiento de cliente, evaluación continua de pqrs, ir más allá de las necesidades, dar ese valor adicional, que diferencie y genere recordación de la marca, además de capacitación continua de personal en temas que obedecen a generar un servicio al cliente de calidad basado en la alta disposición y según los lineamientos de la compañía proveedora y según la ley del país

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Conclusiones

Por todo lo anterior y basado en los resultados obtenidos se puede concluir que:

Según los estudios la permanencia de los usuarios está relacionada con calidad del servicio prestado y se ve reflejado en todos los estudios realizados por diferentes autores a lo largo del continente, un servicio al cliente eficiente no solo mejora la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en LATAM, sino que también impulsa su lealtad y permanencia, lo anterior se traduce en una ventajas competitivas clave en un mercado dinámico y cambiante. DE igual modo los cliente esperan un trato excepcional además de cubrir una necesidad y por este pagar un precio justo y razonable así como las condiciones más adecuadas que superen sus expectativas, esta característica se basa en su experiencia a lo largo del paso por otras compañías, en las opiniones de su círculo social y en la información que esté disponible en los motores de búsqueda y así en lo que quizá pueda encontrar en otras empresas competidores del mismo sector.

Una atención al cliente eficiente no solo mejora la satisfacción, sino que también reduce la migración de las líneas móviles, fomenta la lealtad para así mejorar la rentabilidad de la misma, la permanencia de los usuarios obedece a su percepción de la compañía y de la misma forma pero no menos importante el precio pagado por el servicio.

Para finalizar la investigación estuvo limitada y basada en investigaciones para algunos países de Latinoamérica, permitiendo demostrar la consistente relación entre calidad de servicio y permanencia de los usuarios de telefonía móvil, determinado así la importancia de que estos

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

factores sean tenidos en cuenta para el éxito de las empresas dedicadas a la prestación de este servicio

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Referencias

Abril Cordero, G. (2017) estrategias para la recuperación del servicio en la satisfacción del cliente. análisis empresas de telefonía móvil Dialnet-Estrategias ParaLaRecuperacionDelServicioEnLaSatisf-6249363.pdf

Álvarez M, G (2023) Propuesta de mejora en la calidad de atención al cliente en una empresa de telecomunicaciones en el Oriente Antioqueño <https://repositorio.uniremington.edu.co/server/api/core/bitstreams/958d64e0-8b4a-4397-a636-59d15220f0a0/content>

Álvaro Arpasi Panca, R. (2023) Calidad de servicio y satisfacción de usuarios de telefonía móvil. <https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/07/Articulo-CS23-Rudy-Calidad-servicio.pdf>

Armijos-Romero, J., Romero-Black, W., Mora-Sánchez, N., & Sánchez-Cabrera, L. (2024). La calidad del servicio de telefonía móvil y la satisfacción de los usuarios de la provincia de El Oro. *593 Digital Publisher CEIT*, 9(3), 238-249. <https://doi.org/10.33386/593dp.2024.3.2386>

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Ballestas Verbel, D.A. & Berrio de la Rosa E.A.(2013) análisis de la calidad del servicio al cliente que brinda Comcel s.a. en la ciudad de Cartagena de indias <https://repositorio.unicartagena.edu.co/server/api/core/bitstreams/33c1ce20-d18f-461f-ab90-f82fbaac01b6/content>

Usuarios de servicios de telecomunicaciones presentaron 3,1 millones de quejas durante primer semestre de 2023. (s. f.). CRC. <https://www.crcom.gov.co/es/noticias/comunicado-prensa/usuarios-servicios-telecomunicaciones-presentaron-31-millones-quejas>

Goodman, J. (2019) Strategic Customer Service. Ed.HarperCollins Leadership

Gómez Bravo, R. (2014) la satisfacción del cliente en el servicio de telefonía móvil como parte de la planeación estratégica de la cnt ep. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2200/1/t-ucsg-pos-mae-42.pdf>

Hernández Jiménez, K. (2009) análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil celular prepago en Cartagena. <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0054906.pdf>



TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Hoyos Guevara, E. (2020) actitud de servicio y la calidad de atención de clientes de telefonía móvil en la ciudad de tingo maría <https://repositorio.unas.edu.pe/server/api/core/bitstreams/9621e2a8-ef3f-4e16-b71b-8501684bcc0c/content>

Murillo Lara, M. (2013) estudio de servicio al cliente en claro y movistar <https://bibliotecadigital.usb.edu.co/server/api/core/bitstreams/9bfdd561-1c5a-49cd-9a93-17aef3d9163/content>

Murcia, J. D. (2024). Del total de quejas presentadas ante la CRC, 30% fue por servicios de telefonía móvil. Diario la República. <https://www.larepublica.co/empresas/quejas-presentas-por-servicios-de-telecomunicaciones-durante-segundo-semester-de-2023-3961044>

M.J., McKenzie, J.E., Bossuyt, P.M., Boutron, I., Hoffmann, T.C., Mulrow, C.D., Moher, D., Tetzlaff, J.M., Akl, E.A., Brennan, S.E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J.M., Hrobjartsson, A., Lalu, M.M., Li, T., Loder, E.W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., McGuinness, L.A., Stewart, L.A., Thomas, J., Tricco, A.C., Welch, V.A. & Whiting, P. (2021), “The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews”, International Journal of Surgery, Vol. 88, 105906, doi: 10.1016/j.ijssu.2021.105906.

García, Camizán E.(2023) Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/5333/5503>

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Quispe Mamani, V. (2017) relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores de telefonía móvil en el distrito DE TACNA, <https://repositorio.unjbg.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5f76d7f5-604e-4903-9e4d-46b0c2d9eb33/content>

Sierra, C. S. (2024). Claro tiene casi la mitad de las 85 millones de líneas móviles que hay en el mercado. *Diario la República*. <https://www.larepublica.co/empresas/claro-tiene-casi-la-mitad-de-las-85-millones-de-lineas-moviles-vigentes-en-el-mercado-3785341>

Tisalema, S.H., Torres P.C., Cuchiparte N. J. & Moreno, B.R. (2019) Análisis de la calidad del servicio de las operadoras de telefonía móvil en la ciudad de Ambato, <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/770/1814>

Torres Beltrán ,A. (2019) Gestión de la calidad en el sector de telecomunicaciones. Orientaciones hacia la mejora continúa en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Azogues –Ecuador [file:///Users/Downloads/407-Article%20Text-1722-3-10-20190412%20\(1\).pdf](file:///Users/Downloads/407-Article%20Text-1722-3-10-20190412%20(1).pdf)

TRABAJO DE GRADO

Opción Investigación o Proyecto de Grado

Marroquín Sánchez, J. (2016) Satisfacción de servicio al cliente de usuarios de telefonía móvil de la empresa Telf. Móvil en la ciudad de Antigua Guatemala
https://glifos.upana.edu.gt/library/images/1/1d/TESIS_DE_JANETH_CAROLINA_MARROQUIN_S%C3%81NCHEZ.pdf

Vera Martínez, J. (2012) Atributos de calidad del servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca.

Dialnet-Atributos CalidadDelServicioDeLaTelefoniaMovilPar-5284435.pdf