

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil
en una Universidad Peruana**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en
Administración y Negocios Internacionales

Autor:

Edelia Garcia Camizan

Asesor:

Mg. Alcides Alberto Flores Saenz

Lima, 18 de julio de 2023

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo Alcides Alberto Flores Saenz, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE TELEFONÍA MÓVIL EN UNA UNIVERSIDAD PERUANA**” del autor (Edelia Garcia Camizan) tiene un índice de similitud de 20 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 24 días del mes de julio del año 2023



Alcides Alberto Flores Saenz

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a 18 días del mes de Julio del año 2023 siendo las 15:00 horas., se reunieron virtualmente en la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: Mg. Yessica Del Rocío Erazo Ordoñez, el secretario: Mg. David Junior Elías Aguilar Panduro, como miembro: Mg. Ruth Edelmira Pilloca Moyna y el asesor Mg. Alcides Alberto Flores Saenz, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana*” de los Bachilleres:

a. **Edelia García Camizan**

Conducente a la obtención del Título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato a hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Edelia García Camizan**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	15	B -	Bueno	Muy bueno

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente

Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana

Service quality and mobile phone user satisfaction in a Peruvian university

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana. El tipo de investigación tiene un enfoque cuantitativo con diseño no experimental trasversal. La muestra estuvo conformada por 152 estudiantes de la institución aplicando un cuestionario de 36 preguntas con escala de Likert. Asimismo, se hizo una prueba de consistencia interna a través de KMO y Bartlett con una significancia de 0,00 lo cual indica que el instrumento es válido y la prueba de alfa de Cronbach arrojando un resultado de 0.958 de confiabilidad. Para el análisis de distribución de datos bajo la prueba de normalidad se utilizó el método de KolmogorovSmirnov con un nivel de significancia de 0,00, esto determina que la distribución es no normal. Se concluye que existe correlación significativa entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario con un p valor de 0.00, asimismo se evidenció un coeficiente de correlación de Tau-b de Kendall de 0,881 mostrando una correlación muy buena y significativa entre ambas variables.

Palabras clave: calidad; servicio; Satisfacción del usuario; telefonía móvil.

ABSTRACT

The objective of this study was to determine the relationship between service quality and mobile phone user satisfaction at a Peruvian University. The type of research has a quantitative approach with a nonexperimental cross-sectional design. The sample consisted of 152 students of the institution applying a questionnaire of 36 questions with a Likert scale. Likewise, an internal consistency test was carried out through KMO and Bartlett with a significance of 0.00, which indicates that the instrument is valid and the Cronbach's alpha test, yielding a reliability result of 0.958. For the analysis of data distribution under the normality test, the Kolmogorov-Smirnov method was used with a significance level of 0.00, this determines that the distribution is not normal. It is concluded that there is a significant correlation between the variables quality of service and user satisfaction with a p value of 0.00, likewise a Kendall Tau-b correlation coefficient of 0.881 was evidenced, showing a very good and significant correlation between both variables.

Keywords: User satisfaction, mobile telephony, service, qualit

INTRODUCCIÓN

En los últimos años los servicios de telefonía móvil han crecido de manera relevante en el Perú debido al avance tecnológico, siendo en la actualidad el servicio de telecomunicaciones con mayor cobertura y gran cantidad de usuarios. Por esta razón, la telefonía móvil debe ser considerada uno de los servicios de mayor importancia para la sociedad, sin embargo; el referido crecimiento exponencial de este servicio

genera a su vez preocupación, dado que no ofrecen un buen servicio de calidad y traen como consecuencia la insatisfacción del usuario.

Por otra parte la atención al cliente vía telefónica presenta problemas en la comunicación siendo para muchos tedioso e ineficiente al no brindar la correcta o adecuada información al usuario. Frente a estos eventuales problemas de calidad del servicio, se verían afectadas las comunicaciones de una gran parte de la población (Hernández, 2017). Para (Guillermo, 2017) afirma que a lo largo de la historia de la humanidad lograron crear distintas formas de comunicación que ha sido de mucho valor y de mayor utilidad para su desarrollo tanto personal como social; su gran importancia se enfrenta a vencer distancias diversas para poder manifestar sus propias ideas y pensamientos, con la necesidad de empezar a usar sus propios medios de comunicación para lograrlo. A su vez (Flores, 2018) en su estudio menciona que los teléfonos móviles han ido incorporando avances y modificaciones en sus utilidades, como parte esencial de estas herramientas rápidamente las redes sociales han hecho posible la conexión online entre personas desde diferentes lugares del mundo, ya que adquirieron un importante protagonismo. Asimismo, (Ortega y Sainz, 2017) en su estudio añade que los dispositivos móviles han sufrido una creciente demanda en los últimos años debido a que se trata de un dispositivo indispensable, lo cual cada vez más genera mayor acogida en el uso cotidiano de los usuarios debido a las ventajas que ofrecen en cuanto al ocio y trabajo. Como expresa (Chávez, 2021) que la telefonía móvil es una herramienta imprescindible que forma parte de la vida humana para la realización de sus actividades diarias teniendo la disposición de los servicios de voz, el apoyo de imágenes y videos y las plataformas multimedia a través del audio que nos permite la comunicación. Como lo señala (Abril, 2017) las empresas que brindan los servicios de telecomunicaciones, la satisfacción del cliente depende de la evaluación que tengan sobre el rendimiento del proveedor durante el proceso de prestación de dicho servicio. La satisfacción influye de manera significativa en los usuarios de la telefonía móvil generando un gran impacto tanto en los empleados como en los usuarios, en los últimos años han tomado conciencia de la relevancia que existe para generar una buena satisfacción para así brindar mejor calidad del servicio. Además (Patrón, 2021) refiere que una mayor calidad del servicio incrementa la satisfacción del consumidor que se encuentran interrelacionados. Un servicio puede ser percibido y valorado por los usuarios como malo, deficiente, insatisfactorio, exitoso y satisfactorio. La calidad de servicio puede entenderse como todo aquello que es necesario para lograr la satisfacción del consumidor. De acuerdo con (Velarde, 2019) la calidad de servicio es lo que el cliente espera recibir tal como se le promete, al velar por sus necesidades se estaría dando valor agregado al servicio de esta manera logrando satisfacer y fidelizar al cliente. La satisfacción del cliente se define como la comparación de la percepción y la expectativa del cliente al recibir un servicio. Es un principio de la administración empresarial la satisfacción de los usuarios conforme las normas ISO 9000, para el cumplimiento de una organización y generar satisfacción y fidelidad de los clientes. La empresa debe utilizar el mejor método para medir el nivel de satisfacción de los usuarios para ver las necesidades de los clientes y los requisitos necesarios (Tapia, 2020). La última información disponible en (Osiptel 2022) muestra el ranking de calidad de servicio de atención al usuario que las empresas operadoras brindan a nivel nacional, donde determinó que Movistar y Claro son las empresas con el más bajo desempeño en el servicio que vienen brindando al usuario. Tras el análisis

calificativo que se realizó, Bitel fue la que ocupó el primer lugar con un mejor desempeño de 14.18; sin embargo, todavía debe mejorar para llegar a la meta inicial considerada. En segundo lugar, lo obtuvo la empresa Entel con 12.71. Por otro lado, en penúltimo lugar se encuentra Claro con un desempeño de 11.89 puntos. Finalmente, el último lugar del ranking es ocupado por Movistar con un desempeño de 11.04 puntos. La empresa debe mejorar en las dimensiones de capacidad de respuesta y cumplir lo prometido. De acuerdo con el ranking internacional, el nivel de satisfacción de los servicios de telefonía móvil en Europa se encuentra por debajo de la media del grupo de sectores presentando un MPI DE 77, 1 frente a 78,5 (media europea). En este contexto se esperaba que la calidad y satisfacción de los servicios de telefonía móvil fuese alta pero los resultados fueron diferentes.

Mediante un estudio del diario gestión realizado por la consultora Quántico Trends, considera que las preferencias y demandas de las personas que hacen uso de la telefonía móvil en tiempos de pandemia años atrás algunos usuarios no conocían sobre el uso de las redes sociales, no obstante, en la actualidad existe muchos usuarios que usan estos medios para estar conectados en diferentes redes sociales. De esta forma la sociedad cada vez más se mantiene actualizada con la tecnología.

Un estudio por la Universidad de Señor de Sipán deduce que la satisfacción del usuario tiene que ser mucho mayor obteniendo como resultado ganancias para sus socios, propietarios directivos y empleados. Por lo que sus compras ayudan a que la empresa continúe operando. Este le será fiel a su organización mientras el usuario se encuentre satisfecho con la calidad de servicio que percibe y por ende desarrollándose en el mercado (Irigoin, 2020).

La telefonía móvil según una investigación en México nos dice que los sectores quienes participaron de la información y comunicación han transformado los medios de comunicación. Durante los 17 años la telefonía móvil ha ido evolucionando convirtiéndose en un servicio de primera necesidad para el usuario en la comunicación de manera inmediata (Treviño y Millán, 2017). Por otro lado (López y Bruges, 2020) describe que en Colombia, según Prada, Díaz y Nova (2014) por el cumplimiento de las normas de calidad establecidas y las pautas que regula el servicio de telefonía móvil celular se deben prestar de forma continua y eficiente, la calidad en el servicio y equidad en una transacción comercial ya que existe una obligación regulatoria sobre el nivel de cumplimiento mínimo en el indicador del nivel de satisfacción en los usuarios (NSU), para los operadores de dicho servicio y desdichadamente para los usuarios del servicio de telefonía móvil. Se dice que este servicio ha avanzado con paso firme en el proceso acelerado de transformación de las telecomunicaciones (Prada y Díaz 2017).

Un estudio realizado en Venezuela se determinó que la telefonía móvil ocupa uno de los primeros lugares como factor resonante que la telefonía móvil avanzado de manera acelerada. Se considera una herramienta de manejo fácil y de rápida comunicación mucho más para las personas jóvenes, para algunos su uso puede ser distraerlos por la que resulta una herramienta de diversión. Este servicio se ha convertido muy necesario en la vida del ser humano (Flores, 2018). Tal como (Carrillo, 2019) en su estudio realizado en la ciudad de Trujillo, concluye que la calidad percibida en Entel presenta un 82%, Bitel con un 81% y Claro con un 69% de los usuarios encuestados muestra una buena percepción indicando consistencia en el servicio que brinda, a excepción de Movistar con un 88% de usuarios con percepción regular en la atención

postventa al cliente, en conclusión, la calidad en los servicios móviles que ofrece es buena y satisfecha por los usuarios que hacen uso.

El presente estudio se justifica porque pretende conocer y analizar la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en los estudiantes de la Universidad Peruana; asimismo permite solucionar problemas reales que se vienen presentando en los usuarios con sus distintos operadores con respecto a la calidad y satisfacción que pueden dar las empresas telefónicas en mejora en nuestro país. El objetivo general es determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en una Universidad Peruana, en cuanto a las comunicaciones en la que tiene mayor tendencia en el mercado, en el ámbito social se considera uno de los servicios con mayor importancia que ha permitido que en los últimos años se haya extendido de manera resaltante. Viendo que los problemas de calidad afectan de manera continua a los usuarios.

METODOLOGÍA

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo de estudio sustentado por (Hernández, 2014) el diseño no experimental trasversal debido a que no se van a manipular las variables independientes según la naturaleza es de tipo propositivo, el nivel es descriptivo porque tiene como finalidad conocer la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de telefonía móvil (Montalvo y Estrada 2020). Se desarrolló en la Facultad de Ciencias de las Salud de la Universidad Peruana Unión, ubicada en Lima. La población fueron los estudiantes de la modalidad presencial del primero al quinto año del periodo 2022-II, para calcular el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula:

$$N = \frac{z^2(p*q)}{e^2 + \frac{z^2(p*q)}{N}}$$

La cual arrojó la cantidad de 152 estudiantes. para poder aplicar dicho cuestionario, la modalidad que se aplicó fue de manera digital con aquellos estudiantes que voluntariamente llenaron dicho formulario. Para realizar los análisis correspondientes se llevó a cabo mediante la ejecución del uso de software estadístico SPSS 22 con la técnica de estadística descriptiva. Se elaboró tablas de contingencia que representan en gráficos que ayudan a simplificar la complejidad de los datos que intervienen en la distribución de frecuencias y los coeficientes de recolección. Para el análisis de distribución de datos bajo la prueba de normalidad se utilizó el método de Kolmogorov-Smirnov debido a la cantidad de la muestra con un nivel de significancia de 0,00 lo cual determina que la distribución de datos es no normal y por lo tanto la hipótesis se realizará con estadísticos no paramétricos para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, con el uso estadístico de correlación Tau-b de Kendall usado para datos no paramétricos con escala ordinal.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Según los resultados en la tabla 1 se visualiza el análisis de distribución de datos bajo la prueba de normalidad, mediante el uso de aplicativos estadísticos para muestras mayores a 50 se tomó en cuenta la prueba de Kolmogorov-Smirnov; donde se observa que el número de datos es 152; asimismo al tomar en cuenta el p valor es de ,000, < 0,05 en la significancia, tanto para las variables y dimensiones; lo cual determinan que la distribución de datos es no normal.

Tabla 1

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario y sus dimensiones.

VARIABLE Dimensión	Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	,099	152	,000
D1. Soporte físico	,161	152	,000
D2. Personal de contacto	,119	152	,000
<u>D3. Clientes</u>	<u>,142</u>	<u>152</u>	<u>,000</u>
SATISFACCION DEL USUARIO	,134	152	,000
D1. Rendimiento percibido	,148	152	,000
D2. Expectativas	,188	152	,000
<u>D3. Niveles de satisfacción</u>	<u>,148</u>	<u>152</u>	<u>,000</u>

P=valor >0,05 los datos son paramétricos
P=valor <0,05 los datos no son paramétricos

En la tabla 2 se puede observar el resultado obtenido en la prueba de correlación no paramétrica con la corrida de Tau-b de Kendall de 0,881 en la cual indica que existe una muy buena correlación, así mismo se puede observar la correlación directa y significativa entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil en los estudiantes de la universidad peruana de 0,00 siendo menor a 0,05.

Tabla 2

Correlación entre la variable Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de telefonía móvil

	Calidad d usuario	Satisfacción servicio del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Tau_b 1,000 de Kendall Sig. (bilateral) .	,881** ,000
	N 152	152
Satisfacción del usuario	Correlación de ,881** Tau_b de Kendall Sig. (bilateral) ,000	1,000 .
	N 152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al igual que (Moreno, 2019) en su estudio de correlación Rho de Spearman se halló un análisis de significancia de 0.000 menor a 0.05, y un coeficiente alto de 0.770, donde concluye que la calidad del servicio de internet influye en la satisfacción de los clientes que provee los servicios de internet América Móvil Perú S.A.C. Del mismo modo (Espinoza, 2017) determinó una correlación de 0,823 y un P valor de 0,000 de significancia entre Calidad de servicio y satisfacción del cliente de telefonía móvil en su estudio realizado en Perú. En su análisis de correlación Rho de Spearman confirma que existe una relación alta y significativa en el Centro de Atención al Cliente de Mega plaza. Asu vez (Quispe, 2017) mediante su análisis de correlación Rho de Spearman obtiene un resultado de (rho = 0,429 y un p-valor 0,00) donde se aprecia que, si presenta una correlación moderada y significativa ente calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en la ciudad de Tacna, 2016, como se presenta en los resultados de este estudio.

En los resultados de la tabla 3 se presenta la correlación entre calidad de servicio con el rendimiento percibido, donde señala que existe una correlación muy buena con un coeficiente de 0,817 y un p valor de 0,000, lo cual indica que la calidad de servicio

repercute de manera positiva y significativa en el rendimiento percibido del usuario de telefonía móvil.

Tabla 3

Correlación entre calidad de servicio y rendimiento percibido

		Calidad de servicio	Rendimiento percibido
Calidad de servicio	Correlación de Tau_b de Kendall	1,000	,817** ,000
	Sig. (bilateral)		
	N	152	152
Rendimiento percibido	Correlación de Tau_b de Kendall	,817** ,000	1,000 .
	Sig. (bilateral)		
	N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Asimismo, (Gonzales y Zambrano 2019) en su estudio los resultados obtenidos mediante el análisis estadístico correlacional de Rho Spearman indican que existe una correlación positiva media entre la calidad de servicio con el rendimiento percibido con un coeficiente de 0,564 y una significancia de $0,000 < 0,05$, es decir que si existe correlación significativa entre la calidad de servicio y rendimiento percibido del cliente. Por otro lado, (Blanco y Soto, 2019) concluye que las dimensiones del nivel de satisfacción del usuario obtiene los siguientes porcentajes, 57% corresponde al rendimiento percibido y el 42% corresponde a las expectativas del usuario, donde se observa que las percepciones es superior a las expectativas del usuario, lo cual muestra que el servicio es más alto a lo que espera recibir el usuario en el área de programas sociales de la Municipalidad provincial de Hualgayoc.

En la tabla 4 se presenta que existe una buena correlación entre calidad de servicio con la dimensión expectativas del usuario, mostrando un coeficiente de 0,759. Por otra parte, el grado de significancia resultó de un p valor de $0,000 < 0,05$; es decir que se encuentra constancia estadística para aseverar que existe relación significativa de la calidad de servicio con las expectativas de los usuarios.

Tabla 4

Correlación entre calidad de servicio y expectativas del usuario

		Calidad de servicio	Expectativas
Calidad de servicio	Correlación de Tau_b de Kendall	1,000	,759** ,000 152
	Sig. (bilateral)		
	N	152	
Expectativas	Correlación de Tau_b de Kendall	,759** ,000	1,000 .
	Sig. (bilateral)		
	N	152	152

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al igual que (Gonzales y Zambrano, 2019)) en su estudio concluye que si existe una relación significativa de la calidad de servicio con las expectativas de los clientes, siendo el grado de significancia menor a 0,05. Por otro lado, una correlación positiva media entre la calidad de servicio con las expectativas del cliente; ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,699. Tal y como se puede apreciar en la tabla 5 que existe una buena correlación entre calidad de servicio con niveles de satisfacción,

donde se presentó un coeficiente de 0,782. Por otra parte, el grado de significancia resultó de un p valor de $0,000 < 0,05$.

Tabla 5

Correlación entre calidad de servicio y niveles de satisfacción

		Calidad de servicio	Niveles de satisfacción
Calidad de servicio	Correlación de Tau_b de Kendall	1,000	,782**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	152	152
Niveles de satisfacción	Correlación de Tau_b de Kendall	,782**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	152	152

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Al respecto (Muñante, 2018) en su estudio se evidencia su análisis estadístico correlacional de Rho Spearman, no existe correlación directa y proporcional entre la calidad de servicio y los niveles de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil. Se aprecia un resultado de un valor de 0,116 de correlación positiva muy baja. Además, la significancia real es de 0,423 siendo mayor que 0,05.

CONCLUSIONES

Existe una correlación positiva y significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario, en la que se obtuvo un resultado con la prueba de Tau-b de Kendall de 0,881 y un grado de significancia de $p = 0,00$. Por lo tanto, un buen servicio y de calidad influye en la mejora de la satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en los estudiantes de la Universidad Peruana. Asimismo, existe correlación significativa entre calidad de servicio con la dimensión rendimiento percibido, donde indica una correlación muy buena con un coeficiente de 0,817 y un p valor de 0,000; por lo que la calidad de servicio repercute de manera positiva y significativa en el rendimiento percibido del usuario de telefonía móvil. Además, existe una buena correlación entre calidad de servicio con la dimensión expectativas del usuario, mostrando un coeficiente de 0,759 y un grado de significancia de un p valor de $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se evidenció que existe una buena correlación entre calidad de servicio con niveles de satisfacción, donde se presentó un coeficiente de 0,782 y un grado de significancia de un p valor de 0,000.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abril, G. (2017). Estrategias para la recuperación del servicio en la satisfacción del cliente. *Análisis Empresas de Telefonía Móvil. Redmarka. Revista De Marketing Aplicado*, 02(019), 5-31.
- Blanco, L., y Soto, C. (2019). *Modelo de gestión y nivel de satisfacción de usuarios del área de programas sociales de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc*. Universidad Señor de Sipán.
- Carrillo, J. (2019) *Calidad del servicio de los operadores de telefonía móvil desde la perspectiva de los usuarios en la ciudad de Trujillo 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad cesar Vallejo.

- Chávez, J. (2021). *Análisis del alcance de las mediciones de calidad del servicio de telefonía móvil en México* (Tesis de maestría). Infotec Centro De Investigación E Innovación En Tecnologías De La Información Y Comunicación. 1–157.
- Espinoza, H. (2017). *Calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente de telefonía móvil del centro de atención al cliente de Megaplaza de La Empresa de Telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C.* (Tesis de licenciatura). Universidad Inca Garcilaso de la Vega).
- Flores, A. (2018). Uso Del Teléfono Celular Como Distractor En La Conducción de Automóviles. *Salus* 18(2), 27–34.
- Gonzales, Y., y Zambrano, F. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción Del Cliente de Una Empresa de Telefonía Móvil En Los Olivos, Lima – 2019* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Guillermo, A. (2017). Estrategias para la recuperación del servicio en la satisfacción del cliente. Análisis empresas de telefonía móvil. *Universidad Del AzuayCuenca, Ecuador*, 02(19), 5–31.
- Hernandez, A. (2017). *Estudio de preferencias y nivel de satisfacción de los usuarios de las empresas de telefonía móvil de la ciudad de Yurimaguas, Período 2017* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional De La Amazonia Peruana.
- Hernández, A., y Rojas, C. (2018). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0), 349–68.
- Irgoin, A. (2020). Diagnóstico de la satisfacción del servicio que se brinda a los clientes del hospital clínico Provida SAC – Chiclayo 2019 (Tesis de López, D., y Bruges, D. (2020). Clima organizacional en las empresas de telefonía móvil privadas binacionales. *Espacios*, 41(22), 295–307.
- Montalvo, S., y Estrada, E. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo*, 21.
- Moreno, E. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Industrial Data*, 105–16.
- Muñante, W. (2018). *Calidad de servicio de telefonía móvil y nivel de satisfacción de los usuarios jóvenes, urbanización El Palomar, La Victoria, 2018* (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo.
- Ortega, A., y Sainz A. (2017). Diferencias en la satisfacción de los consumidores de telefonía móvil en los países de La Unión Europea.
- Osiptel, T. (2022). Movistar y Claro registraron el más bajo resultado en la calidad de atención a los usuarios. Disponible en: <https://www.osiptel.gob.pe>
- Patrón, R. (2021). Calidad y satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *RIDE, Revista Iberoamericana para La Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22), 1-18.
- Prada, K., y Díaz, S. (2017). Efecto de las políticas de comercio y regulación en el nivel de satisfacción de los usuarios de telefonía móvil en Colombia. *TecnoLógicas*, 15(2), 111.
- Quispe, R. (2017). *Relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores de telefonía móvil en el Distrito de Tacna* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann.
- Tapia, P. (2020). *Análisis del impacto en la satisfacción del cliente con la implementación de un sistema de gestión de la calidad bajo norma ISO 9001: 2015 del servicio de internet fijo prestado a los clientes del segmento masivo de Pichincha de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP* (Tesis de maestría). Escuela Politécnica Nacional.

- Treviño, F., y Millán, A. (2017). La Influencia de La Telefonía Móvil Celular En El Entorno Social de Los Jóvenes Universitarios de Tampico Tamaulipas (México). *Comunicación e Xuventude: Actas Do Foro Internacional*, 211-228.
- Velarde, C. y Medina, D. (2019). Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación productos unión, del Distrito de Lurigancho (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión.