



CALIDAD DE SERVICIO, SATISFACCIÓN Y ANTECEDENTES DE LA LEALTAD HACIA LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA

Área de investigación: **Mercadotecnia**

Laura Cristina Henao Colorado
Instituto Tecnológico Metropolitano, Medellín
Colombia
lcristina.henao@udea.edu.co

Juan Fernando Tavera Mesías
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad de Antioquia
Colombia
juan.tavera@udea.edu.co

XXII
CONGRESO INTERNACIONAL DE
CONTADURÍA, ADMINISTRACIÓN
E INFORMÁTICA

CALIDAD DE SERVICIO, SATISFACCIÓN Y ANTECEDENTES DE LA LEALTAD HACIA LAS EMPRESAS DE TELECOMUNICACIONES EN COLOMBIA



Resumen

El modelo SERVQUAL, ha sido ampliamente utilizado para explicar los principales componentes de la calidad de servicio, desde las expectativas y percepción de los clientes sobre el servicio. Igualmente, se han dado investigaciones alrededor de los factores que influyen en la satisfacción de los clientes, y se ha hecho manifiesto el interés por parte de las empresas de mantener relaciones con ellos a largo plazo. Sin embargo, hay poca investigación sobre la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad para el sector de las telecomunicaciones en Colombia. Planteando el modelo SERVQUAL como uno de segundo orden, el presente trabajo propone un modelo para explicar los componentes de la calidad de servicio, la satisfacción y la lealtad, incorporando factores como el valor percibido, la confianza, el compromiso y el costo de cambio.

La investigación se llevó a cabo en dos fases, una exploratoria y otra descriptiva de corte transversal simple, y el modelo fue contrastado empíricamente con el uso de instrumentos de medición estructurados, con una muestra de 231 usuarios de servicios públicos domiciliarios en telecomunicaciones de las principales ciudades del país. Los resultados evidenciaron la pertinencia del SERVQUAL para explicar la calidad de servicio, y confirmaron que los constructos estudiados aquí, incluyendo la calidad, se relacionan entre sí y se constituyen en antecedentes de la “lealtad”. Este estudio contribuyó a la poca investigación en Colombia sobre la calidad de servicio, la satisfacción y los antecedentes de la lealtad en el sector de las telecomunicaciones.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, lealtad, telecomunicaciones.

