

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y FINANCIERAS  
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE SERVICIO DE  
INTERNET EN EL DISTRITO UNO DE LA CIUDAD DE EL  
ALTO**

Artículo científico para optar la Licenciatura en Administración de Empresas

**PRESENTADO POR: NAYDA TATIANA QUIQUISANI  
MAMANI**

**BAJO LA TUTORÍA DE: MSC. PAOLA ANDREA CÁRDENAS MORALES**

**LA PAZ – BOLIVIA  
2023**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	1
ABSTRACT .....	1
INTRODUCCIÓN.....	3
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
RESULTADOS .....	7
DISCUSIÓN.....	27
CONCLUSIÓN .....	32
BIBLIOGRAFÍA .....	34
AGRADECIMIENTOS.....	36
ANEXOS .....	37

## “SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET EN EL DISTRITO UNO DE LA CIUDAD DE EL ALTO”

“Internet es mucho más que una tecnología, es un medio de comunicación, de interacción y de organización social.”

**Manuel Castells**

“La gente influye en la gente, nada influye en la decisión de compra más que en la recomendación de un amigo de confianza”

**Mark Zuckerberg**



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO SOBRE EL SERVICIO DE INTERNET EN EL  
DISTRITO UNO DE LA CIUDAD DE EL ALTO**

**“USER SATISFACTION ON THE INTERNET SERVICE IN DISTRICT ONE OF  
THE CITY OF EL ALTO”**

*Nayda Tatiana Quiquisani Mamani*

*Universidad Mayor de San Andrés*

*Facultad de Ciencias Económicas y Financieras*

*Carrera de Administración de Empresas*

[quiquisanimamaninayda@gmail.com](mailto:quiquisanimamaninayda@gmail.com)

**RESUMEN**

El presente artículo tiene como objetivo medir la satisfacción del usuario sobre el servicio de internet, en el distrito uno de la ciudad de El Alto, se ha investigado mediante cuatro dimensiones de estudio; velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio. Se realizó una investigación con un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, a través de la técnica de recolección de la encuesta, con una muestra de 384 usuarios. El proceso de recolección de datos se realizó en los meses de octubre y noviembre de la gestión 2021.

La calificación en cuanto a los parámetros anteriormente señalados, en los cuales neutro, insatisfecho y satisfecho son quienes predominaron respectivamente. El estudio identificó que el grado de satisfacción de los usuarios es neutro e insatisfecho en cuanto a las dimensiones.

**Palabras clave:** *Satisfacción, WI FI, móvil*

**ABSTRACT**

The article aims to measure user satisfaction on the Internet, mobile and WI FI service in district one of the city of El Alto, it has been investigated through four study dimensions; internet speed, internet coverage, customer service and price. An investigation was carried out

with a descriptive quantitative approach, through the survey collection technique, with a sample of 384 users. The data collection process was carried out in the months of October and November in 2021.

The qualification in terms of the aforementioned parameters, in which neutral, dissatisfied and satisfied are the ones that predominated, respectively. The study identified that the degree of user satisfaction is neutral and dissatisfied in terms of dimensions.

***Keywords:*** *Satisfaction, WI FI, mobile*

## INTRODUCCIÓN

Debido a la pandemia (COVID-19), que fue notificado por primera vez en Wuhan (China) el 31 de diciembre de 2019, la situación a nivel mundial ha cambiado drásticamente (OMS,2019). La mayoría de los países declararon cuarentena total, son muchos países que solicitaron a la población en general no solo tomar los recaudos necesarios para evitar contagios, si no que se cerraron instituciones y eventos con grandes flujos de circulación como escuelas, universidades, transporte público, eventos sociales, entre otros (Stachyra, 2020).

Bolivia no fue la excepción, ya que el 12 de marzo de 2020 en palacio de gobierno en la ciudad de La Paz, la expresidenta Jeanine Añez ante la presencia del Coronavirus (COVID-19) en territorio nacional, anunció la suspensión de labores escolares a nivel nacional, los vuelos desde y hacia Europa, además de un riguroso control en fronteras. También se prohibió la realización de eventos públicos masivos de más de 1.000 personas. Posteriormente el 21 de marzo de 2021 bajo el D.S. N° 4199, mediante el cual se declara Cuarentena Total en todo el territorio del Estado Plurinacional de Bolivia, contra el contagio y propagación del Coronavirus (COVID-19).

Por lo anterior se implementaron las clases virtuales, el teletrabajo, telemedicina y demás actividades donde uno debe contar con un celular o computadora necesariamente, lo que desencadeno en el incremento de demanda del servicio de internet, puesto que sin este servicio no se podría desarrollar las actividades, que si bien antes eran de manera presencial ahora son virtuales. Por ello hoy en día es muy importante para las personas, contar con un adecuado servicio de internet.

Ahora bien la satisfacción del cliente representa el nivel de estado de ánimo de una persona que resulta de hacer una comparación entre el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas (Kotler & Armstrong, 2013). Por ello, hoy en día es muy importante para las empresas, la satisfacción de sus clientes, puesto que el mercado es sumamente competitivo y la cantidad de propuestas de valor que hay para satisfacer las necesidades de los clientes es diversa, por lo que para las empresas no es una opción tener clientes insatisfechos, ya que estos pueden adquirir lo que necesitan de la competencia.

El presente artículo científico tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de internet, en el distrito uno de la ciudad de El Alto, en el mes de noviembre de la gestión 2021. Dando como respuesta a la pregunta de investigación: ¿Cuál es el grado de satisfacción respecto al servicio de internet en los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto? Por ello es necesario, determinar el perfil de los usuarios, determinar la satisfacción del internet en cuanto a la velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio. Es importante mencionar que la hipótesis que se tuvo a un inicio de la investigación indicaba que; el grado de satisfacción respecto al servicio de internet en los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto era insatisfecho.

Como se mencionó anteriormente a los sucesos de la pandemia, que ocasionaron que las personas ingresen a una nueva realidad, en donde teníamos que desarrollar nuestras actividades por medio de un dispositivo móvil o una computadora, y que además es imperativo contar con un servicio de internet. Por ello una conexión a internet es sumamente importante y a pesar de eso hay una gran diferencia respecto a este servicio cuando comparamos a Europa y Asia con Latinoamérica, donde el servicio de internet aun es ineficiente. Pero más preocupante es el hecho de que Bolivia, incluso dentro de Latinoamérica; cuenta con uno de los servicios de internet más ineficientes de la región.

De acuerdo a los datos de Speedtest, Bolivia ocupa el puesto número 112 de los países que fueron evaluados y se encuentra entre los países con las conexiones de internet más bajas de Sudamérica con 14,68 Mbps, superando únicamente a Paraguay, Panamá, El Salvador y Venezuela (BBC News Mundo, 2019).

En la gestión 2020, Bolivia ha sufrido un crecimiento en la cantidad de conexiones, alcanzando un valor de 10.9 millones y presentando un incremento de casi 4% respecto a la gestión anterior. Para finales de la gestión 2020, los departamentos que tienen la mayor cantidad de conexiones al servicio de internet, son La Paz, Santa Cruz y Cochabamba. Asimismo, en el periodo de septiembre de 2019 al primer semestre de 2020, las conexiones fijas con mayor despliegue fueron la de fibra óptica (WI FI), que experimentaron un crecimiento del 8.05%, vale decir de 598.199 a 646.355 conexiones, lo que nos indica que las personas deciden optar por WI FI, para acceder al servicio de internet. Además, el boletín

señala también que de las 10.166.273 conexiones que existen en Bolivia, 9.355.315 se encuentran debajo del umbral de un Mbps, mientras que aquellas que se encuentran por encima de los dos Mbps llegan a las 794.258 conexiones (ATT,2020), es decir; que existe una proporción que la mayoría de las personas cuentan con una conexión relativamente deficiente. El tráfico de datos se incrementó en un 53 % para WI FI en la cuarentena. (Viva,2020). El presidente del Consejo de Administración de la Cooperativa de Telecomunicaciones y Servicios Cochabamba (Comteco), Hugo Franco, explicó que se incrementaron las nuevas conexiones a internet y televisión por cable Comteco y Viva coincidieron en que el servicio más solicitado es el internet WI FI. Por lo anterior podemos observar que existe una notable demanda del servicio de internet en nuestro país, y una de las razones es la nueva normalidad que generó la pandemia, cabe resaltar que existe una proporción menor de personas quienes cuentan con una conexión arriba de los dos Mbps, es decir; una gran mayoría de las personas cuenta con una velocidad inferior.

A la par de que la demanda en cuanto al servicio de internet ha incrementado, las quejas y reclamos han surgido por parte de muchos usuarios de diferentes empresas de telecomunicaciones, tal es el caso de los usuarios de la empresa TIGO, quienes hicieron reclamos constantes del servicio de internet que ofrece dicha empresa; por lo que ATT ha emitido una nota de prensa que señala, lo siguiente; “La Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT, ante los constantes reclamos realizados por los usuarios respecto a la deficiente prestación de los servicios que brinda TELECEL S.A. (TIGO), en el marco de sus facultades ha iniciado diferentes procesos de investigación en contra de este operador conforme a lo establecido en la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, el Decreto Supremo N° 27172, de 15 de septiembre de 2003, Reglamento a la ley de Procedimiento para el SIRESE y el Decreto Supremo N° 25950, de 20 de octubre de 2000, Reglamento de Sanciones y procedimientos Especiales por Infracciones al marco Jurídico Regulatorio”. Donde además informa a la población, que la ATT a través de sus diferentes plataformas, a la fecha registró un total de tres mil setecientos diecisiete (3.717) reclamos en contra de los diferentes operadores de telecomunicaciones. (ATT,2020).



Además, según la tesis “Percepción del usuario respecto a la calidad de servicios ofertados por parte de las operadoras telefónicas ENTEL-TIGO-VIVA” se evidencio que no existe una satisfacción total en los usuarios de servicios de internet quienes están en un rango de edad de 16 a 28 años (Laura Cancari & Mamani Tito, 2018). Esto nos muestra que no solo existe insatisfacción de los usuarios de la empresa TIGO, como se mencionó en la nota emitida por la ATT anteriormente, sino también en las otras dos empresas importantes de telecomunicaciones del país que son ENTEL y VIVA.

Todo lo anterior nos permite concluir que el servicio de internet en Bolivia no es satisfactorio, ya que este presenta algunas limitaciones y deficiencias, por parte de las empresas que proveen el servicio de internet, puesto que, si existe una demanda significativa de este servicio, los usuarios se sienten insatisfechos con ello, y por eso es necesario identificar los aspectos que determinan su insatisfacción ya que este se puede ser sujeto a distintas variables y he ahí la importancia de la presente investigación.

## **METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Se realiza un estudio caracterizado por ser una investigación cuantitativa de tipo descriptiva y de corte transversal (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). La población de estudio está conformada por los clientes quienes cuentan con una suscripción de servicio de internet WI FI o cuentan con internet móvil, en la ciudad de El Alto, distrito uno. La muestra se determina bajo la perspectiva de muestreo probabilístico con población infinita donde se selecciona una muestra aleatoria simple estimada con un intervalo de confianza de 95% y un error muestra del 5%, siendo así 384 encuestas (Ver anexo 1 y 2).

Se utilizó una encuesta (Ver anexo 4) para la recolección de datos, la cual fue validada mediante una prueba piloto (Ver anexo 1) y posteriormente aplicada a la población antes definida. El criterio de exclusión que se tomó en cuenta fue: personas que cumplieran con las características del perfil del cliente de servicio de internet (ver tabla 3), la encuesta se aplicó durante el mes de noviembre.

La herramienta que se utilizó fue la encuesta y para el cual se tomó en cuenta las siguientes dimensiones del servicio:

- Velocidad del internet

- Cobertura del internet
- Servicio al cliente
- Precio

Como resultado, se obtuvo una encuesta con las siguientes características:

**Tabla 1: Características de la encuesta**

SECCIONES	NUMERO DE PREGUNTAS	OBJETIVO
1	4	Obtener información sobre el género de los encuestados, edad, tipo de conexión a internet, frecuencia de uso y empresa quien le provee el internet.
2	4	Identificar los inconvenientes que han pasado los clientes en cuanto al servicio de internet.
3	7	Medir la satisfacción que los usuarios perciben del servicio de internet, es decir; determinar como ellos califican el servicio de acuerdo a sus experiencias.

*Fuente: Elaboración propia*

Posteriormente, los pasos que se establecieron para aplicar el modelo fueron los siguientes:

1. Determinar el perfil del usuario.
2. Determinar el grado de importancia de las dimensiones mencionadas.
3. Determinar el grado de satisfacción respecto a las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio.

## RESULTADOS

### 1. PERFIL DEL CLIENTE DE SERVICIO DE INTERNET

El perfil del cliente de servicio de internet se presenta en la siguiente tabla:

**Tabla 2: Perfil del cliente de servicio de internet**

PERFIL DEL CLIENTE DE SERVICIO DE INTERNET	
<b>Ubicación geográfica</b>	Distrito uno de la Ciudad de El Alto.
<b>Género</b>	Femenino y masculino.
<b>Edad</b>	Entre 18 a 45 años

<b>Ocupación</b>	Estudiantes, comerciantes, profesionales y obreros.
<b>Personalidad</b>	Personas que utilizan el servicio de internet para comunicarse, trabajar y estudiar.
<b>Clase social</b>	Todos los estratos sociales.
<b>Nivel de ingresos</b>	Ingresos mayores a 2500 bs que se considera suficiente para poder adquirir un servicio de internet.
<b>Ciclo de vida familiar</b>	Solteras (os), casadas (os), viudas (os) y divorciadas (os): con y sin hijos respectivamente.
<b>Objetivo de uso del servicio</b>	Trabajo, estudio, entretenimiento, negocio y comunicación.
<b>Frecuencia de uso del servicio de internet</b>	Diario.

*Fuente: Elaboración propia*

#### a) Edad y Género

**Tabla 3: Edad y género**

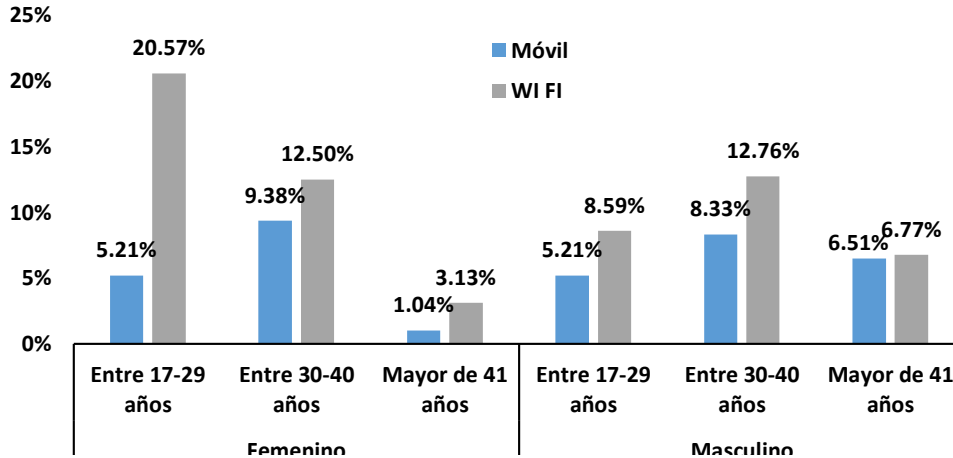
<b>EDAD</b>	<b>GÉNERO</b>		
	<b>Femenino</b>	<b>Masculino</b>	
Entre 17-29 años	25,78%	13,80%	39,58%
Entre 30-40 años	21,88%	21,09%	42,97%
Mayor de 41 años	4,17%	13,28%	17,45%
<b>Total</b>	<b>51,82%</b>	<b>48,18%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede observar que un 51,82% de los encuestados pertenecen al género femenino, y un 48,18% pertenecen al género masculino. Posteriormente podemos observar que existe una proporción grande de encuestados que están dentro de las edades entre 30-40 años de edad, con una proporción no tan lejana a la anterior se encuentran las edades de entre 17-29 años de edad y por último con una proporción pequeña se encuentran los usuarios quienes tienen una edad mayor a los 41 años.

**b) Tipo de conexión y género**

*Gráfico 1: Tipo de conexión y género*

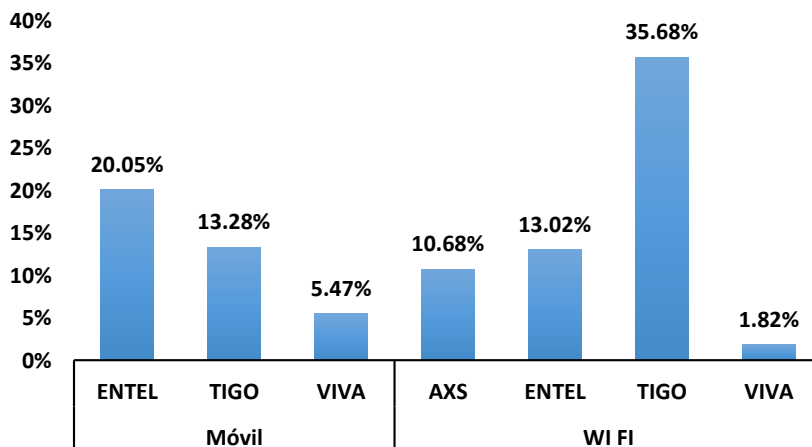


*Fuente: Elaboración propia*

De manera general se observa que existe un 64,32% de usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de una conexión WI FI, que además representa una proporción significativa en cuanto al porcentaje de usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de la conexión móvil, ya que solo representa un 35,68%.

**c) Empresa y tipo de conexión**

*Gráfico 2: Empresa y tipo de conexión*



*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a los usuarios quienes tienen una conexión móvil, un 20,05% reciben el servicio de la empresa Entel, siendo este la proporción mayor al 13,28% de los usuarios quienes acceden a internet por medio de la empresa TIGO.

Posteriormente se observa que aquellos usuarios quienes tienen una conexión a través de WI FI, un porcentaje significativo de 35,68% de los usuarios son de la empresa TIGO. Con una proporción alejada se encuentran aquellos usuarios de la empresa Entel con un 13,02%.

## **2. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE INTERNET; VELOCIDAD DEL INTERNET, COBERTURA DEL INTERNET, SERVICIO AL CLIENTE Y PRECIO**

Después de haberse llevado a cabo la encuesta de investigación en 384 usuarios (ver anexo 2), los datos fueron tabulados y posteriormente procesados según las dimensiones establecidas para medir la satisfacción del usuario respecto al servicio de internet; los resultados según cada dimensión son los siguientes (Ver anexo 2):

### **a) Grado de importancia de las dimensiones del servicio de internet**

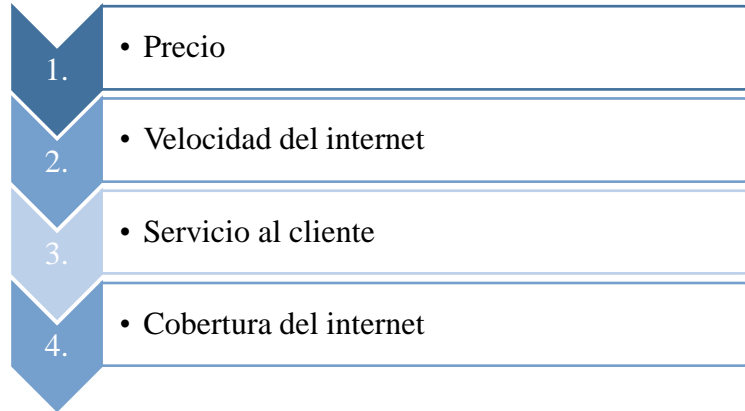
*Tabla 4: Importancia de las dimensiones del servicio de internet*

<b>Dimensiones del servicio de internet</b>	<b>Velocidad del internet</b>	<b>Cobertura del internet</b>	<b>Servicio al cliente</b>	<b>Precio</b>	<b>Total</b>
<b>% de Importancia</b>	25,73%	22,87%	24,78%	26,62%	100,00%

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a las respuestas de los 384 encuestados, ordenados de la dimensión quien posee más importancia a la dimensión que no tiene mucha importancia, se muestra lo siguiente:

**Gráfico 3: Grado de importancia de los usuarios sobre el servicio de internet**

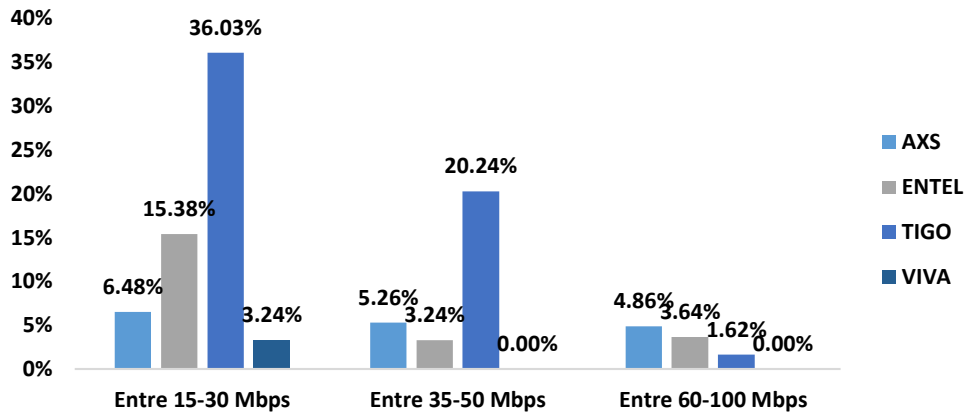


*Fuente: Elaboración propia*

## 2.1 VELOCIDAD DEL INTERNET (USUARIOS CON CONEXIÓN A INTERNET POR WI FI)

- Velocidad del internet y la empresa

**Gráfico 4: Velocidad de internet y empresa**



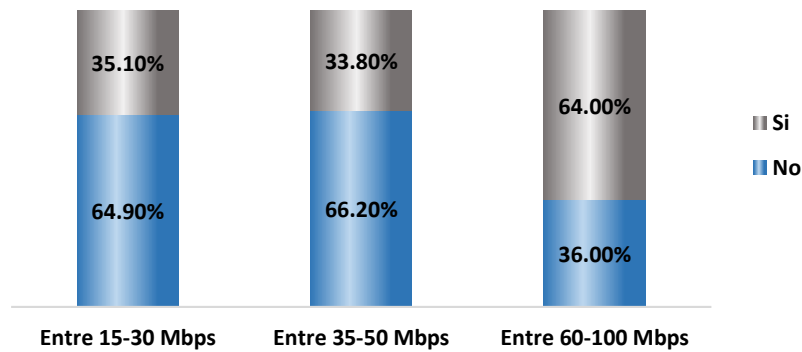
*Fuente: Elaboración propia*

Teniendo en cuenta que los usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de la conexión WI FI, representan el 64,32% de los encuestados, un 61,13% cuenta con la velocidad de entre 15-30 Mbps, posteriormente con una proporción significativa con un 28,74% entre 35-50 Mbps y por último con una proporción pequeña un 10,12% de los encuestados cuenta con la velocidad entre 60-100 Mbps.

Es importante mencionar que un 36,03% usuarios de la empresa Tigo, poseen una velocidad de entre 15-30 Mbps, que representa una proporción mayor respecto del resto y con una proporción alejada se encuentran los usuarios de la empresa Entel con un 15,38%, con la misma velocidad anteriormente descrita. En cuanto a los usuarios quienes poseen una velocidad de entre 35-50 Mbps, un 20,24% son usuarios de la empresa Tigo, de igual manera a la anterior proporción, y por último los usuarios quienes poseen una velocidad de entre 60-100 Mbps, con un 4,86% adquieren el servicio de internet de la empresa AXS, cabe mencionar que dichas proporciones son muchos menores a los anteriormente descritos.

- **Continuidad de la velocidad del internet**

*Gráfico 5: velocidad del internet y continuidad de la velocidad*



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la gráfica un 64,90% de los usuarios quienes cuentan con una velocidad de internet de entre 15-30 Mbps, considera que la velocidad del internet ha disminuido con el paso del tiempo, posteriormente un 66,20% de los usuarios quienes cuentan con una velocidad de entre 35-50 Mbps, considerando así que aquellos usuarios quienes cuenta con una velocidad inferior a los 50 Mbps son quienes han sufrido la disminución de la velocidad del internet. Por ultimo aquellos que cuentan con una velocidad de entre 60-100 Mbps, el 64,00% considera que la velocidad del internet no ha llegado a disminuir considerablemente, a diferencia de los otros usuarios quien cuentan con una velocidad inferior.

## 2.2 COBERTURA DEL INTERNET

- **Cortes imprevistos del servicio de internet y la empresa**

*Tabla 5: Cortes imprevistos del servicio de internet según la empresa*

EMPRESA	CORTES IMPREVISTOS DEL SERVICIO DE INTERNET		
	No	Sí	Total
<b>AXS</b>	7,29%	9,31%	16,60%
<b>ENTEL</b>	9,31%	12,96%	22,27%
<b>TIGO</b>	9,31%	48,58%	57,89%
<b>VIVA</b>	2,02%	1,21%	3,24%
Total	<b>27,94%</b>	<b>72,06%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De forma general, se observa que el 72,06% de los usuarios ha sufrido cortes del servicios de internet de manera imprevista, independientemente de la empresa quien le provee el servicio, y tan solo un 27,945 de los usuarios no han sufrido cortes imprevistos del servicio de internet. En cuanto a los usuarios quienes han sufrido cortes imprevistos del servicio de internet, se tiene la siguiente información; un 48,58% de los usuarios de la empresa Tigo han sufrido cortes imprevistos del servicio de internet, es importante mencionar que este porcentaje representa una proporción considerablemente grande respecto del resto.

- **Tiempo de duración del corte del servicio de internet y la empresa**

*Tabla 6: Tiempo del corte del servicio de internet según la empresa*

EMPRESA	TIEMPO DE DURACIÓN DEL CORTE DEL SERVICIO DE INTERNET			
	10-30 minutos	31-45 minutos	Más de una hora	Total general
<b>AXS</b>	4,49%	4,49%	3,93%	12,92%



<b>ENTEL</b>	7,30%	6,74%	3,93%	17,98%
<b>TIGO</b>	24,16%	16,85%	26,40%	67,42%
<b>VIVA</b>	1,12%	0,00%	0,56%	1,69%
<b>Total general</b>	<b>37,08%</b>	<b>28,09%</b>	<b>34,83%</b>	<b>100,00%</b>

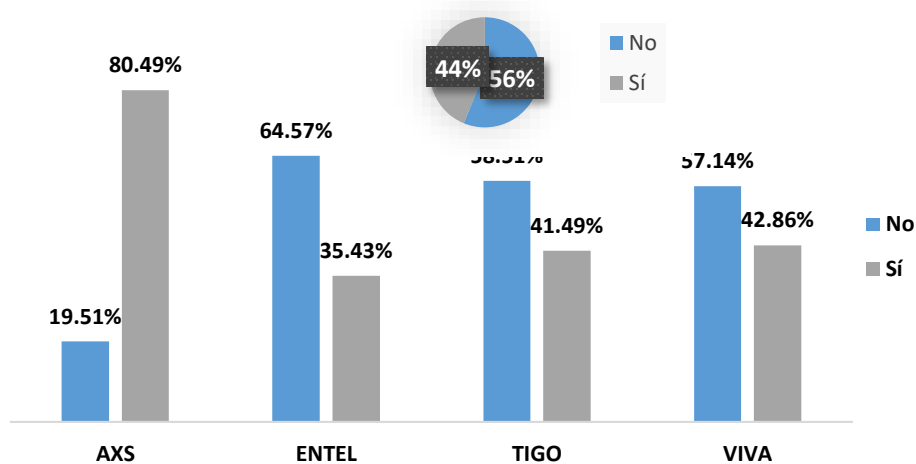
*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a aquellos usuarios quienes afirmaron que han sufrido cortes del servicio de internet, podemos observar que de manera general un 37,08% de los usuarios han sufrido dicho corte de entre 10-30 minutos, y con una proporción no tan lejana de 34,83% ha esperado por el retorno del servicio más de una hora y por último con una proporción cercana a la anterior de 28,09%, ha tenido que esperar entre 31-45 minutos para el retorno del servicio. Aquellos que son usuarios de la empresa Tigo, quien representa una proporción mayor de 24,16%, en cuanto al tiempo de duración del corte del servicio de internet, que llega a representar el tiempo de espera para el retorno del servicio. De igual manera se repite esta misma situación en cuanto a los tiempos de duración del corte del servicio.

### 2.3 SERVICIO AL CLIENTE

- Servicio al cliente y empresa

*Gráfico 6: servicio al cliente según empresa*



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo al grafico un 56% de los usuarios no han recibido atención inmediata en cuanto ha presentado problemas con el servicio de internet. AXS con un 80,49% brinda el servicio de servicio al cliente para soporte técnico en un tiempo adecuado. TIGO con 58,51%, VIVA con 57,14% y ENTEL con 64,57%, no han brindado servicio de servicio al cliente en el tiempo adecuado.

- **Cambio de empresa por parte de los usuarios para recibir un mejor servicio de internet y la empresa quien actualmente les provee el servicio**

*Tabla 7: Cambio de empresa según tipo de conexión y empresa*

TIPO DE CONEXIÓN/EMPRESA	¿Ha cambiado de empresa, para recibir un mejor servicio de internet?			
	No		Sí	
<b>Móvil</b>	<b>87</b>	<b>22,66%</b>	<b>50</b>	<b>13,02%</b>
ENTEL	52	13,08%	20	5,21%
TIGO	27	7,03%	18	4,69%
VIVA	8	13,54%	12	3,13%
<b>WI FI</b>	<b>141</b>	<b>36,72%</b>	<b>106</b>	<b>27,60%</b>
AXS	79	20,57%	16	4,17%
ENTEL	29	7,55%	26	6,77%
TIGO	25	6,52%	64	16,67%
VIVA	8	2,08%		0,00%
<b>Total general</b>	<b>228</b>	<b>59,38%</b>	<b>156</b>	<b>40,63%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla, se observa que un 59,38% de los usuarios no ha tenido que cambiar de empresa para recibir un mejor servicio de internet, pero cabe mencionar y resaltar que existe un 40,63% de los usuarios quienes, si han cambiado de empresa, ya que estos necesitaban un mejor servicio para desarrollar sus actividades, dato que no se

encuentra muy alejado de aquellos quienes permanecen aún con la empresa proveedora del servicio de internet.

- **Recomendación de los usuarios sobre las empresas quienes les proveen el servicio de internet**

*Tabla 8: Recomendación de los usuarios según tipo de conexión y empresa*

TIPO DE CONEXIÓN/EMPRESA	¿Cuál es la posibilidad de que usted recomiende a la empresa quien le otorga el servicio?					
	Muy probable		No lo recomendaría		Un poco probable	
<b>Móvil</b>	<b>52</b>	<b>13,54%</b>	<b>12</b>	<b>3,13%</b>	<b>73</b>	<b>19,01%</b>
<b>ENTEL</b>	36	9,38%	0	0,00%	28	7,29%
<b>TIGO</b>	12	3,13%	8	2,08%	33	8,59%
<b>VIVA</b>	4	1,04%	4	1,04%	12	3,13%
<b>WI FI</b>	<b>41</b>	<b>10,68%</b>	<b>28</b>	<b>7,29%</b>	<b>178</b>	<b>46,35%</b>
<b>AXS</b>	16	4,17%	4	1,04%	21	5,47%
<b>ENTEL</b>	13	3,39%	4	1,04%	38	9,90%
<b>TIGO</b>	12	3,13%	20	5,21%	111	28,91%
<b>VIVA</b>		0,00%		0,00%	8	2,08%
<b>Total general</b>	<b>93</b>	<b>24,22%</b>	<b>40</b>	<b>10,42%</b>	<b>251</b>	<b>65,36%</b>

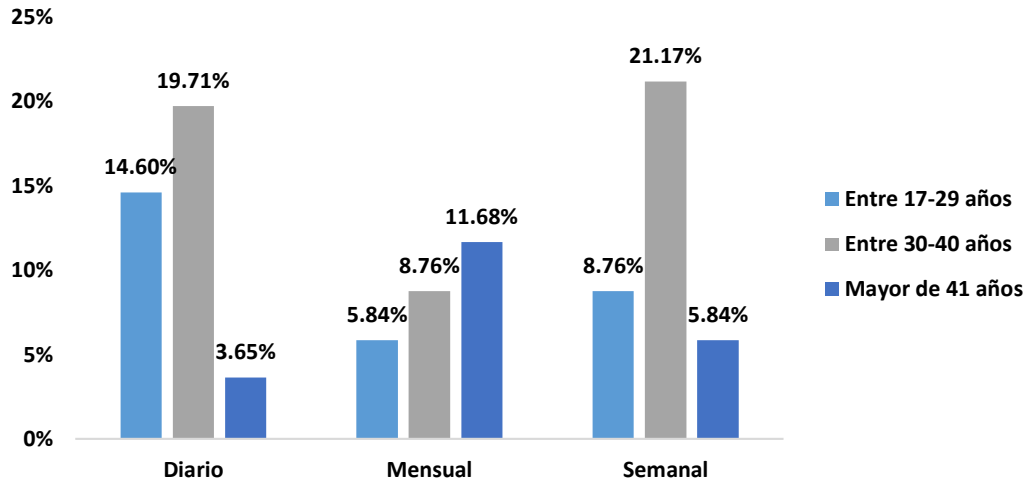
*Fuente: Elaboración propia*

De manera se observa que un 65,36% de los usuarios, considera que es “Un poco probable”, que recomienden a la empresa, con una proporción relativamente lejana de 24,22% de usuarios, quienes consideran que es “Muy probable que recomienden a la empresa, y por último con una proporción mucho más pequeña de 10,42%, quienes aseveran que “No recomendarían”, el servicio de internet que le brinda actualmente la empresa.

## 2.4 PRECIO (USUARIOS CON CONEXIÓN MÓVIL Y WI FI)

- **Compra de megas y edad**

*Gráfico 7: Plan de compra de megas y edad*



*Fuente: Elaboración propia*

Respecto al paquete que eligen los usuarios para acceder a internet, quienes tiene una conexión móvil, se puede observar que un 21,17% pertenecientes al rango de edad entre 30-40 años realizan compra de paquetes semanales de internet, quien además representa una proporción mayor, posteriormente se encuentra un 19,71% del rango de edad de 30-40 años de edad, quienes realizan compras diarias para acceder a internet. En cuanto a las edades de 17-29 años, un 14,60% de los usuarios realizan compras diarias, y un 8,76% realiza compras mensuales. En cambio, las personas mayores a los 41 años de edad con un 11,68% prefieren realizar compras mensuales para acceder al servicio de internet.

- **Planes de paquetes de internet móvil y la empresa**

**Tabla 9: Planes de paquetes de internet móvil y empresa**

	<b>ENTEL</b>	<b>TIGO</b>	<b>VIVA</b>	<b>Total general</b>
<b>Diario</b>	<b>27,01%</b>	<b>8,03%</b>	<b>2,92%</b>	<b>37,96%</b>
Entre 1,2 GB o mas	4,38%	1,46%	0,00%	5,84%
Entre 55 MB - 500 MB	10,95%	2,92%	0,73%	14,60%
Entre 600 MB - 1 GB	11,68%	3,65%	2,19%	17,52%
<b>Mensual</b>	<b>8,03%</b>	<b>12,41%</b>	<b>5,84%</b>	<b>26,28%</b>
Entre 1 GB - 10 GB	5,11%	8,03%	5,84%	18,98%
Entre 15 GB - 40 GB	2,92%	4,38%	0,00%	7,30%
<b>Semanal</b>	<b>17,52%</b>	<b>12,41%</b>	<b>5,84%</b>	<b>35,77%</b>
Entre 2 GB - 4,8 GB	8,76%	8,76%	4,38%	21,90%
Entre 800 MB - 2,5 GB	8,76%	3,65%	1,46%	13,87%
<b>Total general</b>	<b>52,55%</b>	<b>32,85%</b>	<b>14,60%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

Los usuarios quienes acceden a internet por conexión móvil, un 37,96% realizan compras diarias, siendo este el porcentaje mayor, el cual además está conformada por un 17,52% de usuarios, quienes realizan compras de paquetes de internet de entre 600 MB-1GB. Posteriormente con una proporción no tan lejana de 35,77% de los usuarios, quienes realizan compras semanales.

- **Planes de paquetes de internet móvil y precio**

**Tabla 10: planes de paquetes de internet móvil y precio**

	<b>ENTEL</b>	<b>TIGO</b>	<b>VIVA</b>	<b>Total general</b>
<b>Diario</b>	<b>27,01%</b>	<b>8,03%</b>	<b>2,92%</b>	<b>37,96%</b>
Entre 12 Bs. - 20 Bs.	4,38%	1,46%	0,00%	5,84%

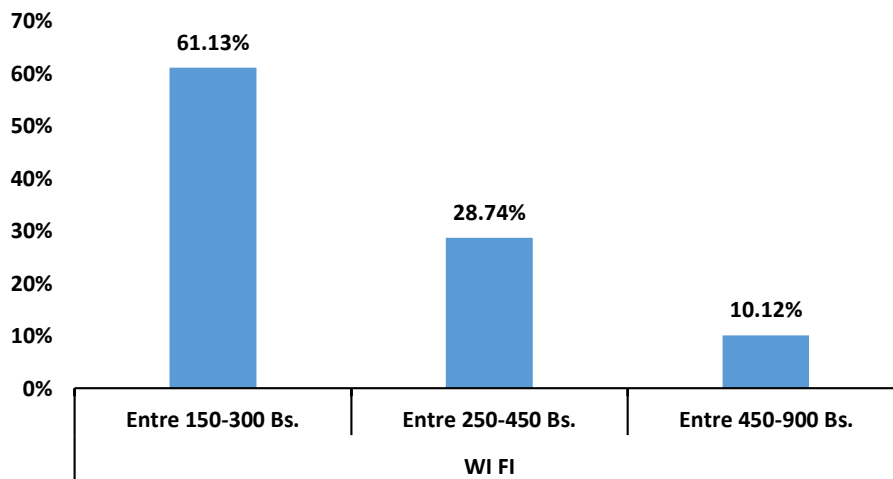
Entre 2 Bs. - 6 Bs.	10,95%	2,92%	0,73%	14,60%
Entre 6 Bs. - 10 Bs.	11,68%	3,65%	2,19%	17,52%
<b>Mensual</b>	<b>8,03%</b>	<b>12,41%</b>	<b>5,84%</b>	<b>26,28%</b>
Entre 140 Bs. 350 Bs	2,92%	4,38%	0,00%	7,30%
Entre 15 Bs. - 250 Bs.	5,11%	0,00%	5,84%	10,95%
<b>Semanal</b>	<b>17,52%</b>	<b>12,41%</b>	<b>5,84%</b>	<b>35,77%</b>
Entre 15 Bs. - 40 Bs.	8,76%	8,76%	4,38%	21,90%
Entre 7 Bs. - 20 Bs.	8,76%	3,65%	1,46%	13,87%
<b>Total general</b>	<b>52,55%</b>	<b>32,85%</b>	<b>14,60%</b>	<b>100,00%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 13, quienes realizan compras diarias, un 17,52% de los usuarios realizan pagos de entre 6 Bs.-10 Bs., representando además un porcentaje mayor. Aquellos quienes realizan compras semanales un 21,905 de los usuarios realizan pagos de entre 15 Bs.-40 Bs. En cuanto a los usuarios quienes realizan compras mensuales, un 10,95% realizan pagos de entre 15 Bs.-250 Bs.

- **Precio de los usuarios quienes acceden a internet a WI FI**

*Gráfico 8: Monto pagado por los usuarios con conexión WI FI*



*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo al gráfico 6, un 61,13% de los usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de WI FI, realizan pagos de entre 150-300 Bs., representando este un porcentaje mucho mayor a los demás, cabe resaltar que dichos usuarios adquieren una velocidad de entre 15 Mbps-30 Mbps.

### 3. DETERMINACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Tomando en cuenta los resultados obtenidos en la presente investigación, a continuación, procederemos a determinar en nivel de satisfacción de los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto, de acuerdo a las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio.

- **Satisfacción del usuario respecto a la velocidad del internet**

*Tabla 11: satisfacción del usuario sobre la velocidad del internet*

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
Entre 15-30 Mbps	4,69%	13,28%	11,98%	8,85%	0,52%
Entre 35-50 Mbps	1,82%	4,69%	5,47%	4,95%	1,56%
Entre 60-100 Mbps	0,78%	0,52%	1,82%	2,34%	1,04%
<b>Total general</b>	<b>10,42%</b>	<b>29,69%</b>	<b>31,77%</b>	<b>23,96%</b>	<b>4,17%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a los usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de WI FI, aquellos que poseen una velocidad entre 15-30 Mbps, el 13,28% de los usuarios se sienten insatisfechos con la velocidad del internet con la que estos cuentan, y un 11,98% se encuentran en una posición neutral. Para aquellos quienes poseen una velocidad de entre 35-50 Mbps, un 5,47% de los usuarios está dentro de una posición neutral, y posteriormente un dato interesante es el hecho de que un 4,95% de los usuarios se encuentra satisfecho con la velocidad del internet. Por último, quienes

cuentan una velocidad de entre 60-100 Mbps, un 2,34% de los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio, siendo este una proporción mayor al resto.

- **Satisfacción del usuario respecto a la cobertura del internet**

*Tabla 12: Satisfacción del usuario sobre la cobertura del internet*

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>Móvil</b>	<b>2,34%</b>	<b>9,38%</b>	<b>13,02%</b>	<b>9,38%</b>	<b>1,56%</b>
Diario	1,30%	5,21%	2,86%	3,39%	0,78%
Mensual	0,00%	0,78%	4,95%	3,39%	0,26%
Semanal	1,04%	3,39%	5,21%	2,60%	0,52%
<b>WI FI</b>	<b>7,29%</b>	<b>19,01%</b>	<b>21,09%</b>	<b>13,02%</b>	<b>3,91%</b>
Entre 15-30 Mbps	5,47%	13,80%	12,50%	6,51%	1,04%
Entre 35-50 Mbps	1,04%	4,17%	7,03%	4,69%	1,56%
Entre 60-100 Mbps	0,78%	1,04%	1,56%	1,82%	1,30%
<b>Total general</b>	<b>9,64%</b>	<b>28,39%</b>	<b>34,11%</b>	<b>22,40%</b>	<b>5,47%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a la tabla 15 sobre la satisfacción de los usuarios en cuanto a la cobertura del internet, se obtuvo los siguientes resultados; aquellos usuarios quienes tienen conexión móvil, y realizan compras diarias de los paquetes un 5,21% consideran que la cobertura del internet es ineficiente, por ello se sienten insatisfechos. Los usuarios quienes adquieren paquetes semanales, un 5,21% de los usuarios, se encuentran en una posición neutral y un 3,39% de los usuarios están insatisfechos con la cobertura. En cuanto a los usuarios quienes realizan compras de paquetes mensuales, un 4,95% está dentro de una posición neutral y un 3,39% se encuentra satisfecho en cuanto a la cobertura del internet.

Los usuarios que acceden al servicio de internet por medio de WI FI, y poseen una velocidad entre 15-30 Mbps, con una proporción mayor de 13,80% se encuentran insatisfechos, un 12,50% se encuentra en una posición neutral. Los usuarios, quienes



poseen una velocidad entre 35-50 Mbps, un 7,03% se encuentra en una posición neutral respecto a la cobertura del internet, y un 4,17% esta insatisfecha con la cobertura de internet que le brindan las empresas. Por último, los usuarios quienes acceden a internet con una velocidad de entre 60-100 Mbps, un 1,82% se encuentran satisfechos con la cobertura del internet. Dando a conocer que, aquellos quienes poseen una velocidad mayor a los 35 Mbps se encuentran más satisfechos con la cobertura del servicio de internet.

- **Satisfacción del usuario respecto de servicio al cliente**

*Tabla 13: Satisfacción del usuario sobre el servicio al cliente, según empresa*

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>Móvil</b>	<b>3,39%</b>	<b>8,59%</b>	<b>11,98%</b>	<b>9,11%</b>	<b>2,60%</b>
ENTEEL	1,82%	3,65%	7,29%	5,21%	0,78%
TIGO	1,56%	3,91%	3,13%	2,86%	0,26%
VIVA	0,00%	1,04%	1,56%	1,04%	1,56%
<b>WI FI</b>	<b>5,99%</b>	<b>18,49%</b>	<b>21,88%</b>	<b>15,10%</b>	<b>2,86%</b>
AXS	0,52%	2,34%	2,86%	3,91%	1,04%
ENTEEL	1,56%	3,65%	5,99%	2,60%	0,52%
TIGO	3,91%	12,24%	11,98%	7,81%	1,30%
VIVA	0,00%	0,26%	1,04%	0,78%	0,00%
<b>Total general</b>	<b>9,38%</b>	<b>27,08%</b>	<b>33,85%</b>	<b>24,22%</b>	<b>5,47%</b>

*Fuente: Elaboración propia*

De acuerdo a la tabla 16, quienes cuentan con conexión móvil, como medio principal para acceder al servicio de internet y además son usuarios de la empresa ENTEL, un 7,29% se encuentra en una posición neutral y con un 5,21% se encuentran satisfechos, sobre el servicio al cliente que la empresa brinda a sus clientes. Quienes son usuarios de la empresa TIGO, un 3,91% esta insatisfechos con la atención que les brinda la empresa. En cuanto a los usuarios de VIVA, con un 1,56% están muy satisfechos y en una posición neutral, lo que da a conocer que la empresa está logrando atender las necesidades y quejas de sus clientes.

En cuanto a los usuarios, quienes acceden al servicio de internet por medio del WI FI, y son clientes de la empresa AXS, con una proporción mayor de 3,91% se encuentran satisfechos con el servicio de servicio al cliente que les brindan. Los usuarios de la empresa ENTEL, con un 5,99% se encuentran en una posición neutral, y con una proporción no muy lejana de 3,65% los usuarios se encuentran insatisfechos. Los usuarios de la empresa TIGO, con un porcentaje realmente mayor al resto de 12,24% los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio que les brindan, lo que da a conocer que la empresa no está atendiendo de manera de manera adecuada los inconvenientes de sus clientes.

- **Satisfacción del usuario sobre el precio**

*Tabla 14: Satisfacción de los usuarios sobre el precio*

	<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Neutro</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
<b>Móvil</b>	2,86%	9,64%	12,24%	10,42%	0,52%
<b>Diario</b>	1,30%	3,91%	3,65%	4,69%	0,00%
<b>Mensual</b>	0,00%	4,17%	3,39%	1,82%	0,00%
<b>Semanal</b>	1,56%	1,56%	5,21%	3,91%	0,52%
<b>WI FI</b>	10,68%	21,09%	18,75%	12,24%	1,56%
<b>Entre 15-30 Mbps</b>	8,33%	13,54%	10,16%	7,03%	0,26%
<b>Entre 35-50 Mbps</b>	1,56%	6,25%	7,03%	3,39%	0,26%
<b>Entre 60-100 Mbps</b>	0,78%	1,30%	1,56%	1,82%	1,04%
<b>Total general</b>	13,54%	30,73%	30,99%	22,66%	2,08%

*Fuente: Elaboración propia*

En cuanto a la satisfacción de los usuarios sobre el precio, respecto de los usuarios quienes acceden al servicio de internet por medio de una conexión móvil, un 12,24% se encuentra en una posición neutral, posteriormente con una proporción no tan lejana de 10,42% se sienten satisfechos con el precio que las distintas empresas ofrecen, de los cuales aquellos que realizan compras diarias en un 4,69% se siente satisfecho con el precio de los paquetes diarios.

En cuanto a los usuarios con conexión WI FI, un 18,75% se encuentra en una posición neutral, y un 21,09% se encuentra insatisfecho con el precio que los usuarios pagan por el servicio de internet, cabe resaltar que aquellos quienes adquieren una velocidad de entre 15-30 Mbps, con un 13,54% son quienes se siente satisfechos con el precio que estos cancelan, ya que la velocidad es ineficiente para realizar sus actividades.

### **3.1 Hallazgos importantes respecto de los resultados**

En cuanto a los resultados pudimos observar que lo siguiente son hechos muy importantes y que es necesario resumirlo.

- Para los usuarios el precio del servicio de internet es quien determina su satisfacción, lo que no ocurre en cuanto a la cobertura del internet, quien se encuentra en el último lugar de acuerdo al nivel de importancia (Ver gráfico 2).
- Quienes han optado por una velocidad entre 15.30 Mbps, son quienes han sufrido la disminución de la velocidad del internet de manera frecuente, en cambio quienes cuentan con una velocidad mayor no han sufrido por este hecho (Ver gráfico 5), estos mismos usuarios realizan pagos entre 150-300 Bs, por el servicio de internet (Ver gráfico 8).
- Los usuarios de la empresa TIGO con un 48,58% son quienes han sufrido de cortes imprevistos del servicio de internet (Ver tabla 5), que usualmente duran entre 10 a 30 minutos (Ver tabla 6), lo que comprueba las quejas que los usuarios han emitido hacia ATT sobre la empresa de telecomunicaciones TIGO.
- Una proporción relativamente considerable de 40,63% de usuarios, han tenido que cambiar de empresa para obtener un mejor servicio de internet (Ver tabla 7).

- El 63,36% de los usuarios considera que es “Un poco probable” que estos recomienden a la empresa quien les provee el servicio de internet, lo que es una proporción importante (Ver tabla 8).
- Los usuarios quienes acceden al servicio de internet por una conexión móvil, realizan compras de megas diariamente, compran megas de entre 600MB-1GB (Ver tabla 10), a un costo de entre 6-10 Bs y existe una proporción menor de usuarios que realizan compras de megas mensuales a un costo de 15-250 Bs (Ver gráfico 8).

En cuanto a la satisfacción sobre el precio, los usuarios están insatisfechos (Ver tabla 14), y respecto a la velocidad del internet, cobertura del internet y servicio al cliente los usuarios están en una posición neutral, pero con una diferencia significativamente mínima existe usuarios

### 3. VALIDACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Respecto al cuestionario de satisfacción, acerca de las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio, si bien dentro de las preguntas se menciona si el cliente está muy insatisfecho, insatisfecho, neutro, satisfecho y muy satisfecho, para calcular el Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach, se realizó una numeración en donde Muy insatisfecho es 1, insatisfecho es 2, neutro es 3, satisfecho es 4 y muy insatisfecho es 5. Lo anterior mencionado nos permite obtener el Índice.

#### **Resultados de la validación de satisfacción del usuario respecto a las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio:**

Luego de realizar los cálculos, en cuanto a la encuesta (Ver anexo 4), esto respecto a las preguntas de satisfacción de las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio, se determinó que el Índice de Consistencia Interna Alfa de Cronbach asciende a 0,9684; por lo cual podemos decir que los resultados del cuestionario de satisfacción tienen un grado de 0,9898 de confiabilidad.

**Tabla 15: Validación del cuestionario de expectativas**

Coeficiente de Alfa de Cronbach

<b>0,9684</b>	
<b>Confiabilidad</b>	
<b>0,81 a 1,00</b>	Muy Confiable
<b>0,61 a 0,80</b>	Confiable
<b>0,41 a 0,60</b>	Moderado
<b>0,21 a 0,40</b>	Poco Confiable
<b>0,01 a 0,20</b>	No Confiable

*Fuente: Elaboración propia*

## DISCUSIÓN

El tema que se investigo es la satisfacción del usuario sobre el servicio de internet, en el distrito uno de la ciudad de El Alto, ello acerca de los usuarios quienes acceden al servicio por medio de conexión móvil y WI FI, bajo las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio. (Ver anexo 1 y 2)

El internet es un servicio que se ha vuelto de primera necesidad, que se utiliza para actividades cotidianas como la comunicación, el trabajo, el estudio y entre otros, razón por la cual el perfil del cliente de servicio de internet considera que la frecuencia de uso es diaria, hecho que se ha vuelto más visible y relevante por la pandemia.

El servicio de internet es utilizado por personas de todas las clases sociales, sin importar el estado civil en el que se encuentren, la actividad a la que se dediquen y ni mucho menos el género. Bajo los resultados de la investigación se pudo recabar que, en cuanto a características sociodemográficas, existen un 51,82% mayor del género femenino y un 48,18% del género masculino, la edad con mayor proporción es entre 30-40 años de edad (Ver tabla 3), lo que da a conocer que tanto hombres como mujeres hacen uso del servicio de internet, sin ninguna exclusión, tal como lo menciona “El Instituto para el desarrollo Rural de Sudamérica (IPDRS)”, quienes en un estudio publicado en mayo de 2018, determinaron que el 67% de las personas en Bolivia utilizan un servicio de internet y dentro de ese grupo de personas, la distribución entre hombres y mujeres era de 51% y 49% respectivamente, es decir; llegaron a la conclusión de que el total de consumidores de internet en Bolivia estaba compuesto por hombres y mujeres de manera equitativa. (IPDRS, 2018).

En cuanto a la frecuencia de uso del internet, según los resultados los usuarios indican que hacen uso diario del servicio de internet, ya sea para comunicarse, entrenarse, educarse y entre otros. El perfil del cliente del servicio de internet además considera que el nivel de ingresos mínimo para un consumidor de internet es de 2500 Bs, lo que permite que estos usuarios si puedan acceder al servicio por medio de conexión WI FI y móvil. Por lo que se pudo observar que los usuarios conectados a través de WI FI, representan un 64,32% (Ver tabla 2), este es mayor a los usuarios con conexión móvil que representa un 35,68%. Es preciso señalar que en el distrito uno de la ciudad de El Alto existe cuatro empresas, quienes ofrecen el servicio de internet por conexión WI FI y tres a través de conexión móvil. Si bien es cierto que dentro del

último informe emitido por la ATT a diciembre de la gestión 2020, sobre la “Situación del internet en Bolivia”, las conexiones fijas no superan a las conexiones móviles, más sin embargo se vio un incremento de 2,29% a diferencia de los años anteriores en cuanto a las conexiones fijas en donde se contempla la conexión WI FI (ATT,2020). También se debe mencionar que VIVA y la Cámara de Telecomunicaciones de Bolivia afirmaron que la gestión 2020, se ha presentado un crecimiento del 53%, en el tráfico de datos en cuanto a los conectados por WI FI (VIVA,2020). Lo anterior nos señala que existe un crecimiento en cuanto a las conexiones fijas, y además es necesario agregar que, debido a la pandemia, muchas familias optamos por una conexión fija de internet, ya que la compra de paquetes de internet para una conexión móvil no es suficiente para acceder a clases virtuales, trabajar, atender negocios y demás actividades, puesto que dichos paquetes se consumen rápidamente a diferencia de una conexión por WI FI, por ende, se incurre en mayores gastos. Un estudio realizado acerca de “Municipios digitales” en la gestión 2021, señala también que en los últimos años se viene experimentando un crecimiento sostenido del acceso a internet a través de conexión fija en áreas urbanas del departamento de La Paz (Wilfredo Jordán, 2021). En una encuesta realizada para validar la información del estudio acerca de la conexión de internet en el distrito uno de la ciudad de El Alto, en el mes de septiembre de la gestión 2022, se obtuvo resultados similares puesto que el 55,9% de los usuarios cuenta con conexión WI FI y un 44,1% posee conexión móvil, dentro de las respuestas que más se repitieron sobre el motivo por el cual los usuarios usan WI FI, son por el estudio 35%, trabajo 32% y negocio/emprendimiento 33%. En cambio, quienes tienen conexión móvil atribuyeron sus razones a que necesitan estar conectados fuera de casa 39% y también a que estos no hacen mucho uso del internet 33% (Ver anexo 5).

Ahora bien, iniciando con el grado de importancia que atribuyeron los clientes en cuanto a las dimensiones del servicio, el precio juega un papel importante para los clientes, puesto que este determina de manera crucial la satisfacción de las personas, ya que, si el precio es demasiado elevado, los clientes preferirán adquirir el servicio de otra empresa, lo que genera clientes insatisfechos. Por último, se tiene a la cobertura del internet (Ver tabla 4), los clientes no toman como un punto relevante a esta dimensión, y se acerca a la realidad puesto que muchas empresas tienen cobertura de internet móvil y WI FI en el distrito uno de la ciudad de El Alto. Así como se observa en los resultados (Ver gráfico 2), los clientes acceden al servicio de

internet a través de las empresas de TIGO, VIVA y ENTEL, cabe mencionar que quienes poseen conexión WI FI, también acceden al servicio por medio de AXS.

Realizando una comparación con un estudio de “Percepción de la calidad de la telefonía e internet en Sucre”, se tiene algunas diferencias y similitudes (CORREO DEL SUR, 2021). Es muy importante mencionar que dicho estudio tomo en cuenta como dimensiones a los proporcionados por la herramienta SERVQUAL, y que, si bien existe diferencias respecto a las dimensiones del presente estudio, ya que se tomó en cuenta dimensiones específicas al servicio que estamos midiendo, pues se constató que existe similitud respecto a una y que vale la pena detallarlo. En cuanto a la importancia dicho estudio, determino que la fiabilidad con un 25% es quien tiene mayor importancia, donde existe diferencia en cuanto a nuestro estudio ya que se considera al precio con un 26,62%. Posteriormente el estudio realizado en Sucre, determina que la Empatía con un 21% es quien está en el segundo lugar bajo el grado de importancia, pero se diferencia de nuestro estudio donde se encuentra la velocidad del internet. Sobre la capacidad de respuesta y la seguridad, según el estudio en Sucre; estas dos dimensiones con un 11% y 15% de importancia, dato que se asemeja a nuestro estudio, puesto que servicio al cliente con un 24,78% se encuentra en tercer lugar bajo el grado de importancia. Lo que da a conocer que tanto en nuestro estudio y en el estudio de Sucre la capacidad de respuesta y servicio al cliente, son dimensiones que los usuarios consideran que no tienen demasiada importancia para que estos estén satisfechos, hecho que nos parece importante, puesto que son otras dimensiones las cuales pesan más para la satisfacción de los clientes, esto en cuanto a los usuarios del servicio de internet. La anterior aseveración se asemeja con el artículo científico “Satisfacción del usuario en el consumo del paquete de teleeducación y teletrabajo ENTEL en la ciudad de La Paz”, donde determina que el servicio al cliente se encuentra en el último lugar de acuerdo al nivel de importancia de los usuarios, ya que existen otras variables como la señal del internet, variedad de paquetes e instrucciones de uso quienes son más importantes para los clientes (Álvarez Andrea, 2020).

Respecto a las dimensiones, a continuación, entraremos de manera más específica a analizarlos, ya que el objetivo principal de este estudio es determinar el grado de satisfacción del usuario en los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto.

En cuanto a la hipótesis inicial que se tenía a un inicio de “Insatisfacción de los usuarios sobre el servicio de internet” se acepta relativamente, puesto que, si bien existe una posición neutra



respecto a las dimensiones de velocidad del internet, cobertura del internet y servicio al cliente, con una proporción demasiado cercana los clientes están insatisfechos, sobre todo en el precio donde los usuarios están insatisfechos (Ver tabla 11,12,13 y 14)

Ahora bien, respecto a la velocidad del internet, los clientes se encuentran insatisfechos, dependiendo de la velocidad que estos adquieren de las diferentes empresas, ya que, si bien adquieren una velocidad mayor a los 30 Mbps, estos no han sufrido disminución de la velocidad del servicio de internet, pero en cambio sí adquieren velocidades inferiores a 30 Mbps, son quienes más tienen inconvenientes respecto a dicha dimensión (Ver gráfico 5 y 8). Y es comprensible que para un 29,69% de los usuarios exista insatisfacción (Ver tabla 11), puesto que existe una proporción mayor de usuarios quienes acceden al servicio de internet con una velocidad entre 15-30 Mbps y es una proporción inferior quienes tienen una velocidad mayor a 60 Mbps (Ver gráfico 9). Es necesario acotar también que dichos usuarios adquieren velocidades inferiores a 30 Mbps, puesto que estos son más accesibles para estos, ya que no olvidemos que para estos usuarios es muy importante el precio para su satisfacción. En cuanto a la insatisfacción de los clientes en cuanto a la velocidad del internet se compara con la tesis de “Percepción del usuario respecto a la calidad de servicios ofertados por parte de las operadoras telefónicas ENTEL-TIGO-VIVA”, ya que en mencionan que este depende de la empresa quien les provee el servicio y la velocidad que estos adquieren, un 80% de los usuarios de la empresa ENTEL, se encuentran regularmente satisfechos con la baja velocidad del internet. Y sobre los usuarios de VIVA en un 40% no están nada satisfechos con la velocidad del internet, y la misma variable se repite en los usuarios de la empresa TIGO (Laura Cancari & Mamani Tito, 2018).

En cuanto a la cobertura del internet, de manera general un 28,39% se encuentra insatisfecho con dicha dimensión, los resultados se comparan con la tesis realizada acerca de la calidad de las empresas TIGO-VIVA-ENTEL, ya que los usuarios señalan que están insatisfechas con la baja cobertura que existe en zonas alejadas de la ciudad de La Paz. Además de que los usuarios han sufrido cortes en cuanto al servicio de internet, un 37,08% (Ver tabla 5) de entre 10-30 minutos, y algo que resaltar es el hecho de que una gran proporción son usuarios de la empresa TIGO, lo que nos da a entender que este es un motivo por el cual dichos usuarios han emitido constantes reclamos hacia la ATT (NOTA DE PRENSA ATT, 2020).

Respecto al servicio al cliente de manera general existe una posición neutra y con una proporción muy cerca los usuarios están insatisfechos (Ver tabla 13), además de estos usuarios insatisfechos, ya sea que estos tengan conexión móvil o WI FI, una proporción mayor en ambas son pertenecientes de la empresa TIGO. Nuevamente vemos que dicha empresa no atiende de manera adecuada y oportuna a sus clientes, por lo que muestran su insatisfacción a través de quejas y reclamos, o en todo caso deciden cambiar de empresa, puesto que un 40,63% (Ver tabla 9) prefirió irse con otra empresa para recibir un mejor servicio de internet. Lo anterior también explica que el 65,36% (Ver tabla 8) decida que es “Un poco probable” que recomiende a la empresa quien le otorga el servicio.

Por ultimo respecto al precio, un 30,99% de los usuarios se encuentran insatisfechos (Ver tabla 14), superando así con una diferencia mínima a usuarios en una posición neutra. Lo anterior se complementa con el hecho de que para los usuarios el precio sea la variable más importante para su satisfacción. No dejemos de lado el hecho de que los usuarios con conexión móvil compran megas de entre 600MB-1GB (Ver tabla 8), a un costo de entre 6-10 Bs y quienes tienen conexión WI FI adquieren una velocidad de entre 15-30 Mbps en un rango de precio de 150-300 Bs (Ver tabla 9), dichos costos representan un precio accesible para estos usuarios, ya que los existe una proporción menor de usuarios que adquieren el servicio a precios más altos. Esto nos explica que para estos usuarios el hecho de acceder a un servicio de internet ya sea por conexión móvil o WI FI, representa un costo alto, por lo que optan por elegir precios accesibles, que en muchas ocasiones les generan inconvenientes como cortes del servicio, baja velocidad del internet y demás, ahora tenemos en claro el porqué de su insatisfacción. Este hecho se asemeja a lo que menciona la revista El País, quien menciona que Bolivia cuenta con el internet más caro de la región, el dato que se extrae del análisis de Cable.co.uk, una pequeña firma consultora británica que se ha dado a la tarea de comparar una gran cantidad de servicios de internet alrededor del mundo. Según sus bases de datos, en Bolivia el costo mensual promedio del servicio de internet de banda ancha era de \$US 45,96 en 2020. A Bolivia le sigue Perú, con un costo promedio de este servicio de \$US 39,87 y después viene Uruguay, con un costo medio de \$US 38,59. Mientras que el país con el precio promedio mensual más bajo de banda ancha es Argentina, el cual asciende a \$US 19,49. Haciendo un cálculo sencillo, se puede observar que el precio promedio del internet de banda ancha en Bolivia es un 135%

más elevado que el que existe en Argentina, un 86% más elevado que el de Colombia y un 29% más elevado que el de Paraguay. Pero no solo es caro el servicio de banda ancha, también lo es el servicio de datos móviles que se utilizan a través de los celulares y que en Bolivia se ha convertido en la principal forma de acceso a internet (El País, 2021). Lo mismo ocurre con la tesis anteriormente señalada ya que, mencionan que las variables de insatisfacción son las tarifas elevadas, en cuanto a los paquetes y planes de internet, de la empresa VIVA y TIGO.

La presente investigación reafirma lo propuesto por Montes (2017), ya que concuerda en la importancia del costo del servicio. Esto se ve reflejado en los tiempos de restablecimiento del servicio de internet por parte del proveedor. Ya que un 37,08% ha tenido que esperar entre 10-30 minutos para que el servicio de internet retorne. Lo que genera insatisfacción en los usuarios.

Sin embargo, la presente investigación demuestra lo expuesto por Sumathisri, Muthumeenakshi y Anand (2014), pues concuerda al expresar que existe una correlación entre la satisfacción del cliente y los factores del servicio de internet, como la continuidad de este servicio y el servicio al cliente. Asimismo, para lograr una satisfacción óptima del cliente, es imprescindible reducir los tiempos de afectación en el servicio de internet preferentemente sin interrupciones al mes, las cuales engloba una gestión que se aplica al enlace de internet. Puesto que se identificó dentro de la variable de cobertura de internet, que un 72,06% de los usuarios ha sufrido cortes imprevistos del servicio de internet. Y como se ha visto anteriormente un 8,59% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio a clientes que las distintas empresas brindan,

## **CONCLUSIÓN**

La presente investigación se realizó entre agosto a noviembre de la gestión 2021, se buscó responder ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios sobre el servicio de internet móvil y WI FI, en el distrito uno de la ciudad de El Alto?, la satisfacción respecto a la velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio, el resultado obtenido se logró recabar lo siguiente:

- Respecto a la velocidad del internet, si bien existe una posición neutral de 31,77%, con una diferencia mínima un 29,69% de los usuarios que están insatisfechos, se puede concluir que la insatisfacción se debe a la velocidad de internet que el cliente contrate de las diferentes empresas, ya que si este adquiere una velocidad menor a los 30 Mbps, estos usuarios serán quienes sufran disminución de la velocidad del internet, por lo que es muy importante que el usuario tenga en cuenta la velocidad en Mbps que adquirirá en cuanto al servicio de internet, y otra variable a tomar en cuenta es la empresa de quien adquirirán el servicio.
- En cuanto a la cobertura del internet, un 28,39% se encuentra insatisfecho, y una proporción significativa de usuarios ha sufrido de cortes imprevistos del servicio, que han durado entre 10 a 30 minutos, lo que se ha convertido en la razón de su insatisfacción, y se concluye en el hecho de que las diferentes empresas no incurran en estos inconvenientes, puesto que tendrán clientes insatisfechos que decidirán cambiar de empresa y por ende no recomendarán a dicha empresa a otros clientes potenciales.
- En cuanto al servicio al cliente existe una proporción mayor de usuarios en una posición neutra, pero muy cerca están aquellos que están insatisfechos, y lo que se observó es que al igual que en la velocidad del internet una mayoría son usuarios pertenecientes de la empresa TIGO, lo cual explica los reclamos constantes de los clientes. Si bien para estos usuarios esta dimensión se encuentra entre las últimas variables, de acuerdo al grado de importancia, es muy importante que las diferentes empresas pongan atención a aquello, puesto que hoy en día la forma en como dan soporte y ayuda a los clientes, no solo empresas de telecomunicaciones sino también las demás, se ha vuelto muy importante para la sociedad, ya que si estos reciben una buena atención y soporte, en un futuro fácilmente podrán recomendar a una determinada empresa.
- Por último respecto al precio, es importante señalar que un 30,99% de los usuarios se encuentran insatisfechos con esta variable, además estos prefieren adquirir el servicio a precios accesibles. No olvidemos que este es la principal variable para determinar su satisfacción, y que en este estudio vemos que no se cumplió. Es importante entonces que en un futuro el servicio de internet sea accesible para todos, porque se observó que quienes tienen conexión por medio de WI FI, adquieren velocidades inferiores a los 30 Mbps ya

que este presenta precios accesibles, de igual manera aquellos con conexión móvil prefieren comprar paquetes diarios justamente por el precio, pero esto genera que la velocidad del internet disminuya, que existan cortes del servicio, y demás inconvenientes, que limitan a que los usuarios puedan realizar sus actividades con normalidad, lo que es una preocupación.

## BIBLIOGRAFÍA

OMS, O. M. (2019). Organización Mundial de la Salud OMS. Obtenido de <https://www.who.int/es/emergencias/diseases/novel-coronavirus-2019>

Roberto Hernández Sampieri, C. F. (2014). Metodología de la Investigación. México: INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.

Stachyra, K. (20 de marzo de 2020). Cebem. Obtenido de <https://cebem.org/?p=6955>

Vargas, N. (3 de abril de 2020). Opinión. Obtenido de <https://www.opinion.com.bo/articulo/pais/coronavirus-marca-inicio-otra-era-usointernet-bolivia/20200403190610760122.html>

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, ATT (2020).

Situación del internet en Bolivia. Obtenido de <https://www.att.gob.bo/content/situaci%C3%B3n-del-internet-en-bolivia>

CORREO DEL SUR. (19 de Octubre de 2021). *CORREO DEL SUR*. Obtenido de [https://correodelsur.com/capitales/20211019\\_encuesta-percepcion-de-la-calidad-de-la-telefonía-e-internet-movil-en-sucre.htm](https://correodelsur.com/capitales/20211019_encuesta-percepcion-de-la-calidad-de-la-telefonía-e-internet-movil-en-sucre.htm)

Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, ATT (2020). Nota de prensa; ATT - Ante los constantes reclamos realizados por los usuarios

respecto a la deficiente prestación de los servicios que brinda TELECEL S.A. (TIGO), ha iniciado diferentes procesos de investigación al operador conforme a lo establecido en la Ley N° 2341. Obtenido de <https://www.att.gob.bo/content/att-ante-los-constant-reclamos-realizados-por-los-usuarios-respecto-la-deficiente>

BBC News Mundo. (29 de Noviembre de 2019). *BBC News Mundo*. Obtenido de <https://www.bbc.com/mundo/noticias-50604735>

IPDRS, I. p. (25 de Mayo de 2018). <https://www.sudamericarural.org/index.php/nuestra-produccion/5784-interaprendizaje>. Obtenido de <https://www.sudamericarural.org/index.php/nuestra-produccion/5784-interaprendizaje>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de Marketing*. México: PEARSON EDUCACIÓN.

Laura Cancari, E. G., & Mamani Tito, D. (2018). *Percepción del usuario respecto a la calidad de servicios ofertados por parte de las operadoras telefónicas ENTEL-TIGO-VIVA*. La Paz - Bolivia: Universidad Mayor de San Andrés

Wilfredo Jordán (julio de 2021). *Municipios digitales*. La Paz-Bolivia: Asociación Aguayo y la Fundación InternetBolivia.org, con el apoyo de la Iniciativa Latinoamericana por los Derechos Digitales en Latinoamérica (Indela)

## AGRADECIMIENTOS

*Al finalizar esta etapa de mi carrera, deseo honrar y agradecer a todas aquellas personas que fueron parte de este logro y estuvieron a lo largo de mi formación académica. Doy gracias a Dios por permitirme lograr todas mis metas, sobretodo agradecer infinitamente a mis queridos padres Ismael Quiquisani Fernández y Teodosia Mamani Ramos y a mis hermanos Erwin y Luan por el apoyo incondicional a lo largo de mi formación, por llenarme de amor, comprensión y darme la seguridad y la confianza para seguir mi camino durante todo este tiempo. A todos los docentes que fueron mis guías en la carrera y por haberme dado la formación y valor extraordinario que me llevare a la vida profesional. A mis amigos/as por recorrer este camino juntos y hoy ser parte de mi vida.*

**ANEXOS**



## ANEXO 1: ENCUESTA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LAS DIMENSIONES A INVESTIGAR

Para identificar de mejor manera estas quejas se realizó una encuesta piloto. Con las siguientes preguntas.

Sexo: *F*            *M*

1. *¿Usted tiene acceso al servicio de internet?*

*Sí*

*No*

2. *¿Qué tipo de conexión a internet usted posee?*

*WI FI*

*Internet móvil*

3. *¿Qué empresa le brinda el servicio?*

*AXS*

*ENTEL*

*TIGO*

*VIVA*

8. *¿Ha tenido alguna queja sobre el servicio de internet?*

*Sí*

*No*

9. *¿Cuáles son los inconvenientes que ha sufrido usted?*

- Cobertura del internet
- Velocidad del internet
- Servicio al cliente
- Variedad de planes y paquetes de internet

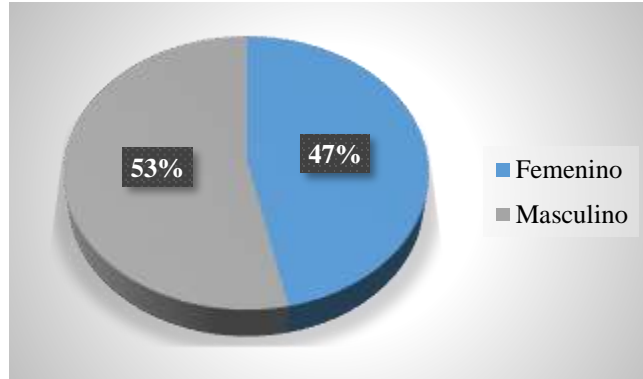
## ANEXO 2: RESULTADOS DE LA ENCUESTA PILOTO

La encuesta piloto fue realizada en el distrito uno de la ciudad de El Alto, a 45 usuarios, elegidas de manera aleatoria.

### a) Género

Un 53% de los encuestados son del sexo masculino, y un 47% del sexo femenino.

**Gráfico 9: Género**



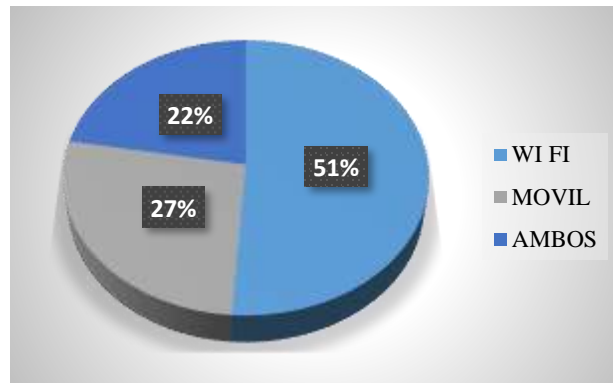
*Fuente: Elaboración propia*

### b) Conexión

Todos los usuarios cuentan con acceso al servicio de internet, un 51% cuenta con WI FI, un 27% con la conexión móvil y 22% cuenta con ambas conexiones.

**Gráfico 10: Tipo de conexión de los usuarios**

*de conexión de los*

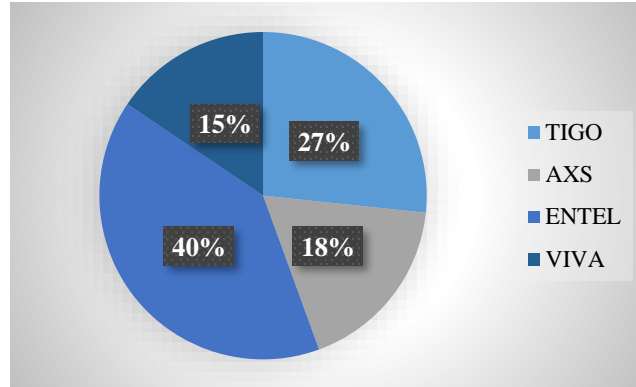


*Fuente: Elaboración propia*

### c) Empresa proveedora del servicio de internet

El 40% de los encuestados cuenta con el servicio de internet por parte de la empresa ENTEL y solo un 15% de los usuarios cuentan con el servicio de la empresa VIVA, quien representa la menor proporción.

**Gráfico 11: Empresa proveedora del servicio de internet**

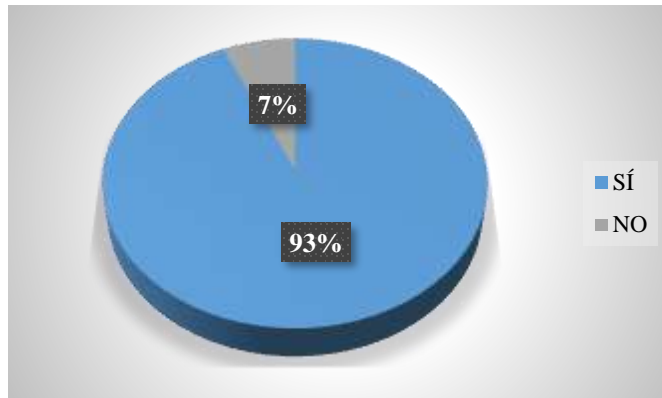


*Fuente: Elaboración propia*

**d) Satisfacción de los usuarios sobre el servicio de internet**

El dato interesante es que el 93% de los encuestado muestra insatisfacción acerca del servicio de internet, y tan solo un 7% se siente satisfecho con el servicio.

**Gráfico 12: ¿Ha tenido alguna queja sobre el servicio de internet?**

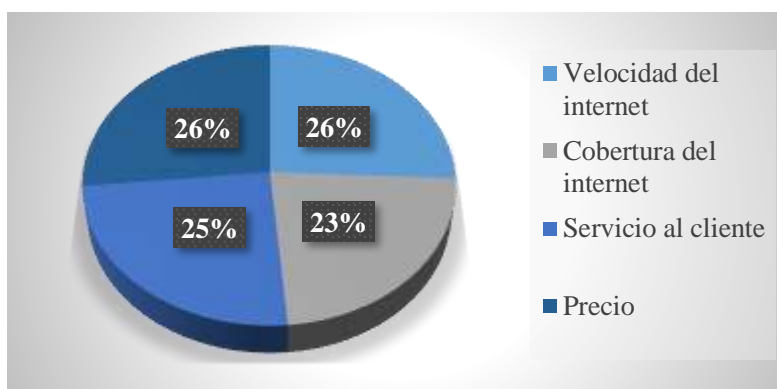


*Fuente: Elaboración propia*

**e) Inconvenientes de los usuarios**

Los usuarios han tenido inconvenientes en cuanto a la velocidad del internet y representa una proporción mayor de 32%, posteriormente con un 27% se encuentran el servicio al cliente y el precio, por último y no menos importante la cobertura del internet con una proporción menor de 14%.

**Gráfico 13: ¿Cuáles son los inconvenientes que ha sufrido usted?**



*Fuente: Elaboración propia*

Lo anterior nos muestra que los usuarios han tenido inconvenientes con el servicio de internet, esto en cuanto a la velocidad del internet, cobertura del internet, servicio al cliente y precio.

### ANEXO 3: DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Población infinita/desconocida

$$n = \frac{k^2 * p * q}{e^2}$$

p=q=0,5 (éxito=fracaso)

k=1,96 (95% de confianza)

e=5% (error promedio aceptable)

Valores de confianza "Z"	
90%	1,65
91%	1,70
92%	1,76
93%	1,81
94%	1,89
95%	1,96

#### INGRESO DE DATOS

$$n = \frac{1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2}$$

#### TAMAÑO DE LA MUESTRA

n= 384 encuestas

**ANEXO 4: ENCUESTA**



**“SERVICIO DE INTERNET EN EL DISTRITO UNO DE LA CIUDAD DE EL ALTO”**

La presente encuesta tiene como objetivo, el estudio de satisfacción de los usuarios en el uso del servicio de internet, en el distrito uno de la ciudad de El Alto-Bolivia. Para lo cual se solicita su colaboración en el marcado de la respuesta de su elección con una (x). De antemano, agradezco su colaboración, muchas gracias.

<b>Edad</b>	Entre 17 – 29 años	<input type="checkbox"/>	<b>Género</b>	F	<input type="checkbox"/>
	Entre 30 – 40 años	<input type="checkbox"/>		M	<input type="checkbox"/>
	Mayor de 41 años	<input type="checkbox"/>			

Ocupación: ....

1. **¿Cuál es la conexión a internet por la que usted accede principalmente, para desarrollar sus actividades?**

Móvil  WI FI

2. **¿Qué empresa le brinda el servicio de internet?**

	<b>ENTEL</b>	<b>VIVA</b>	<b>TIGO</b>	<b>AXS</b>
Móvil				
WI FI				

3. **En caso de contar con internet móvil ¿Con que frecuencia compra megas, para el acceso a internet?**

Diario  Semanal  Mensual

4. **De acuerdo a la frecuencia de compra de megas ¿Cuál es el paquete que usted adquiere?**

<b>Diario</b>		
Entre 1,2 GB o mas	Entre 12 Bs. - 20 Bs.	
Entre 55 MB - 500 MB	Entre 2 Bs. - 6 Bs.	
Entre 600 MB - 1 GB	Entre 6 Bs. - 10 Bs.	
<b>Mensual</b>		
Entre 1 GB - 10 GB	Entre 15 Bs. - 250 Bs.	
Entre 15 GB - 40 GB	Entre 140 Bs. - 350 Bs.	
<b>Semanal</b>		
Entre 2 GB - 4,8 GB	Entre 15 Bs. - 40 Bs.	
Entre 800 MB - 2,5 GB	Entre 7 Bs. - 20 Bs.	

5. **En caso de contar con el servicio de WI FI, ¿Cuál es la velocidad con la que usted cuenta?**

Entre 15-30 Mbps	Entre 150-300 Bs.	
Entre 35-50 Mbps	Entre 200-450 Bs.	
Entre 60-100 Mbps	Entre 300-900 Bs.	

6. **En caso de contar con WI FI, ¿La velocidad del internet con la que cuenta ha sido continuo?**

- Sí  No

7. **¿Usted ha sufrido cortes imprevistos del servicio de internet?**

- Sí  No

8. **¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para que retorne el servicio de internet?**

- 10 a 30 minutos  
 31 a 45 minutos  
 Más de 1 hora

9. **¿Cómo calificaría usted el servicio de internet móvil o WI FI, dependiendo su caso?**

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutro	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Velocidad del internet (WI FI)					
Cobertura del internet					
Precio					
Servicio al cliente					

10. **En cuánto ha tenido problemas con el servicio de internet, ¿sus quejas han sido atendidas inmediatamente, por la empresa que le provee el servicio?**

- Sí  No

11. **¿Usted ha cambiado de empresa, para recibir un mejor servicio de internet?**

- Sí  No

12. **¿Cuáles son las probabilidades de que recomiende a la empresa por el servicio de internet que este ofrece?**

- Muy probable  Un poco probable  No lo recomendaría

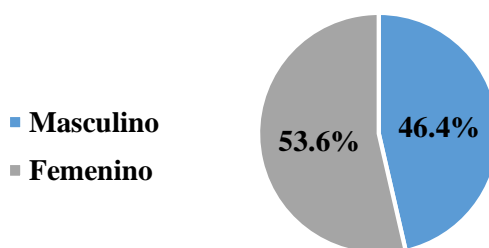
## ANEXO 5

**ENCUESTA:** Encuesta para identificar el tipo de conexión por el cual los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto accede al servicio de internet. Dicha encuesta pretende corroborar los estudios que se realizaron el segundo semestre de la gestión 2021.

### a) Género

Como se ve en el gráfico, el 53,6% de los usuarios son del género femenino y el 46,4% pertenecen al género masculino, resultados similares al estudio que se realizó en el presente trabajo.

**Gráfico 24: Género de la encuesta de validación**

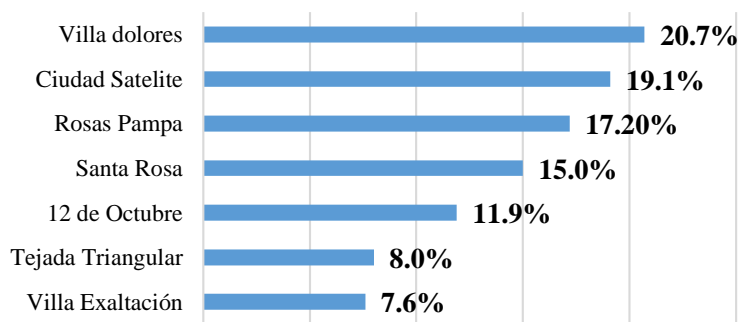


Fuente: Elaboración propia

### b) Zona

El distrito uno de la ciudad de El Alto está conformada por las zonas de; Villa Dolores, 12 de Octubre, Santa Rosa, Rosas Pampa, Tejada Rectangular, Tejada Alpacoma, Ciudad Satelite, Villa Exaltación, Villa Santiago I y Villa Bolivar (EDUCA, 2020). De acuerdo al gráfico se puede observar que un 20,7% son de la zona Villa Dolores y en menor proporción un 7,6% de la zona Villa Exaltación.

**Gráfico 25: ¿En qué zona del distrito uno de la ciudad de El Alto vives?**



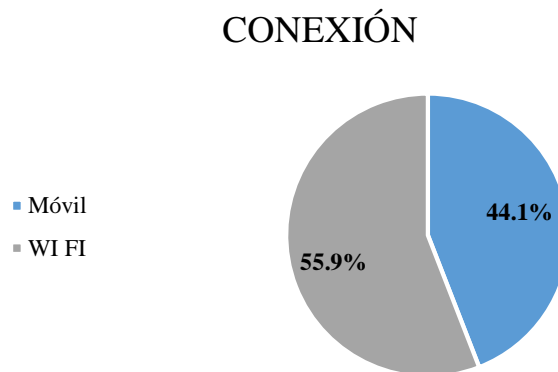
Fuente: Elaboración propia



**c) Conexión de acceso a internet**

Para corroborar el tipo de conexión por el cual los usuarios del distrito uno de la ciudad de El Alto están conectados al servicio de internet, se volvió a realizar la pregunta; **“¿Cuál es el tipo de conexión principal que utilizas para acceder al servicio de internet?”**. Según la gráfica se puede observar que un 55,9% acceden al servicio por WI FI y un 44,1% acceden mediante una conexión móvil, si bien hay diferencias respecto al estudio de satisfacción, aun se muestra que los usuarios acceden al servicio de internet mediante WI FI.

**Gráfico 26: ¿Cuál es el tipo de conexión principal que utilizas para acceder al servicio de internet?**



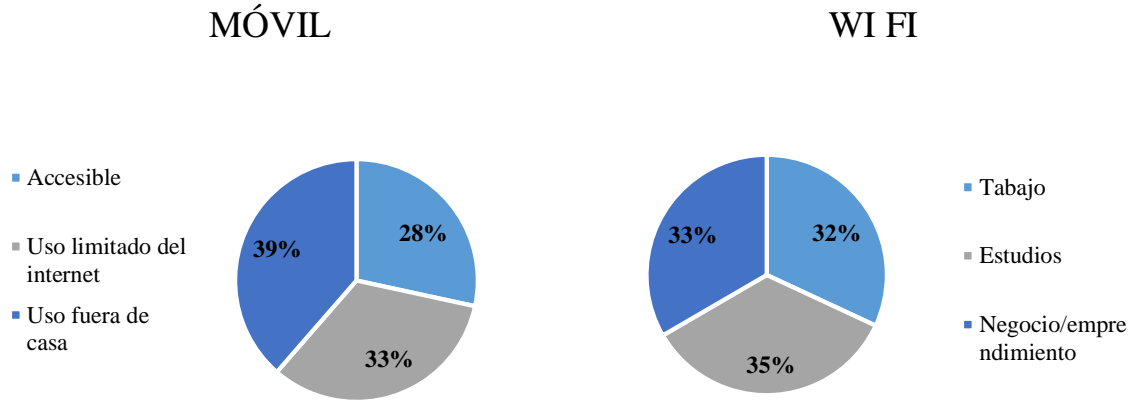
*Fuente: Elaboración propia*

**d) Razones de uso de conexión del servicio de internet**

En el caso de los usuarios con conexión móvil, estos atribuyen que utilizan la conexión móvil porque poder hacer uso del internet fuera de casa con un 39%, y un 33% atribuyen que estos no hacen uso cotidiano del internet por ello acceden a la compra de megas.

Quienes usan conexión WI FI, requieren de esta conexión por trabajo en un 32%, Estudios 35% y negocio/emprendimiento 33%.

**Gráfico 27: ¿Por qué motivo utiliza la conexión que menciono?**



*Fuente: Elaboración propia*

La encuesta fue realizada en el mes de septiembre de la gestión 2022, a 261 usuarios del servicio de internet en el distrito uno de la ciudad de El Alto de manera presencial, posteriormente los resultados se vaciaron a un formulario de Google y dejo como constancia el link del formulario.

<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSexlbFaH0aOaRuRBn-ZvmMG5j7T55Bi7kY14LSgmDBFyQ29Qw/viewform?usp=sharing>