



**DESCRIPCIÓN DEL NIVEL DE EXPERIENCIA DEL
CLIENTE EN EL PROCESO DE LA COMUNICACIÓN EN UNA
EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, EN LA CIUDAD DE
LUQUE, AÑO 2024**

Dahiana Jazmín Chávez Méndez

Mg. Liza Mabel Villalba

Proyecto de Tesis presentada en la Facultad de Gestión de la Universidad Integración de las Américas como requisito parcial para obtención del título de Licenciada en Administración de Empresa

Asunción, 2024



RESUMEN

Este estudio de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de experiencia del cliente en el proceso de comunicación en una empresa del sector de telecomunicaciones, con el propósito de identificar y abordar los factores que influyen en la satisfacción del cliente, además determinar la eficiencia de la integración de un CRM en la compañía de telefonía como es mejor conocida, empresa especializada en servicios de telecomunicaciones, pues la misma enfrenta dificultades en el aspecto comunicativo con los usuarios del servicio, lo que genera insatisfacción por parte de los mismos por la falta de información precisa sobre su compra, el retraso en las respuestas de los reclamos hechos o falta de seguimiento y que afecta negativamente la calidad de gestión al cliente. Para mantenerse en la vanguardia, la compañía de estudio debe de innovar con tecnologías eficientes. Debido a ello, se plantea que a través de la integración de un CRM denominado Pilot Seller, es posible lograr de esa forma la interacción con el cliente.

La investigación utiliza una metodología con análisis cuantitativo para evaluar y determinar el nivel de experiencia del usuario como también el nivel de aceptación y eficiencia de la herramienta CRM. Se espera obtener beneficios como la optimización de recursos, una mejora en la interacción con los clientes gracias a la mayor accesibilidad a la información, atención personalizada y la recopilación de datos valiosos sobre las preferencias y comportamientos de la clientela.

Palabras clave: Comunicación, Experiencia, Satisfacción

