



## La telecomunicación como servicio básico y privado en Latinoamérica. Una revisión exploratoria

Bárbara Lucila Mora Carbajal<sup>1\*</sup>, Rodolfo Vela Vásquez<sup>1</sup>, Violeta María De Piérola García<sup>1</sup>,  
Gerardo Francisco Ludeña González<sup>1</sup>, Nilton Isaías Cueva Quezada<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

\* Autor para correspondencia: Bárbara Lucila Mora Carbajal, bmoraca@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 11-03-2024. Publicado: 25-03-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.1620-1625

### Resumen

*La implementación de la telecomunicación en el marco de cierre de brechas en un contexto con diversidad geográfica, etnográfica y social en el contexto latinoamericano ha ido ganando espacio como servicio básico y privado. El objetivo del presente trabajo fue analizar el derecho a la calidad del servicio en las empresas de telecomunicaciones en un contexto de diversidad geográfica y de cierre de brechas. Se realizó una Scoping review exploratoria desde las bases de datos de Scopus, Web of Science y Scielo. Se evidencia una fuerte brecha de desigualdad y fragmentación en el servicio brindado en relación a las telecomunicaciones, esto causado por los obstáculos y/o barreras legislativas, política y geográficas a las que se enfrentan las empresas en Latinoamérica, sumado a la idiosincrasia, pobreza, la falta de educación y corrupción en el sistema administrativo latinoamericano. Se evidencia un avance en la implementación de las telecomunicaciones por parte de las empresas privadas a pesar de los obstáculos. El Estado se esfuerza por apoyar este despliegue consolidándose al servicio de telecomunicaciones como un servicio básico y necesario, en el contexto de apoyo al cierre de brechas, sin embargo, la diversidad geográfica, el cambio en las políticas implementadas por los gobiernos de turno, la pésima comunicación e interacción entre los órganos del Estado, las negociaciones abusivas implementadas por una minoría, la pobreza en las zonas rurales y la idiosincrasia cultural de los habitantes condiciona la implementación eficiente y pertinente de las telecomunicaciones en Latinoamérica.*

**Palabras claves:** Economía global, calidad de servicio, empresas, telecomunicaciones.

### Abstract

*The implementation of telecommunications within the framework of closing gaps in a context with geographical, ethnographic and social diversity in the Latin American context has been gaining space as a basic and private service. The objective of this work was to analyze the right to quality of service in telecommunications companies in a context of geographical diversity and closing gaps. An exploratory Scoping review was carried out from the Scopus, Web of Science and Scielo databases. A strong gap of inequality and fragmentation is evident in the service provided in relation to telecommunications, this caused by the legislative, political and geographical obstacles and/or barriers that companies in Latin America face, added to the idiosyncrasy, poverty, lack of education and corruption in the Latin American administrative system. Progress is evident in the implementation of telecommunications by private companies despite the obstacles. The State strives to support this deployment by consolidating the telecommunications service as a basic and necessary service, in the context of supporting the closing of gaps, however, the geographical diversity, the change in the policies implemented by the governments in power, the Poor communication and interaction between State bodies, abusive negotiations implemented by a minority, poverty in rural areas and the cultural idiosyncrasy of the inhabitants conditions the efficient and relevant implementation of telecommunications in Latin America.*

**Keywords:** Global economy, quality of service, companies, telecommunications.

## 1. Introducción

A las empresas de telecomunicación en un contexto de economía global, para ganar un mercado mayor de clientes, ya no les basta el contar con la mejor tecnología, sino que deben orientarse a brindar un buen servicio de calidad a sus clientes (Garín-Muñoz et al., 2022). Es decir; las empresas de telecomunicación que han logrado el éxito durante los últimos años se han preocupado no solo por entregar un buen producto; sino también un servicio de calidad en bien de sus clientes, buscando satisfacer sus necesidades comunicativas (Ordóñez et al., 2013). Como es entendible, el interés de las empresas del sector de telecomunicaciones no solo está enfocado en expandir su “imperio” de infraestructura, redes y/o equipos, sino que, este va acompañado de la satisfacción de brindar un servicio óptimo, del sentir emocional del consumidor final y de la satisfacción de ser considerado como un peldaño importante para un bienestar social común en la sociedad.

A nivel de Latinoamérica en los últimos años se ha podido evidenciar que existe diversos problemas en relación a la calidad de los servicios brindados por las empresas de telecomunicación (Gutiérrez, 2003). La diversidad geográfica de los países, las diferencias socioculturales y los problemas sociales han generado problemas en la conectividad (Ahmed et al., 2021). Asimismo, se ha reportado por las organizaciones de defensa del consumidor en diferentes países, los problemas de cobro, facturaciones, saldo en las líneas, fallas de conectividad, sobrecarga en la red, acceso limitado a los diversos servicios, entre otros (Abbasi et al., 2021). Se ha podido evidenciar también en los países como Argentina, Brasil y Colombia de parte del estado sanciones a las empresas de telecomunicaciones por no cumplir con los mínimos niveles de calidad en los servicios (Garay Garrido, 2016). Sanciones que en muchos casos han resultado desproporcionadas, poco empáticas y que no coadyuvan a la verdadera meta en común en relación a mejorar el servicio de la telecomunicación. Por el contrario; el estado debería como potencial socio estratégico de las entidades privadas ayudar a optimizar servicios públicos en bien de la sociedad. Buscando soluciones frente a las barreras sociales, geográficas y etno-culturales a las que se enfrentan las empresas del sector de telecomunicaciones.

A nivel del Perú, se puede señalar que los clientes de hoy en día están más empoderados en sus derechos al momento de reclamar sobre el servicio brindado por las empresas de telecomunicaciones (Yamakawa et al., 2013). Sin embargo; a inicios del siglo XXI existía una percepción distinta del servicio brindado por las empresas de telecomunicación (Espinoza Segovia, 2017). Debido a que en ese momento se estaba implementando la normativa específica y sectorizada en el territorio peruano (Fernández-Maldonado, 2008). Y que las empresas lideradas por telefónica y telmex tuvieron que hacer frente a las diversas limitaciones que presentaban (Mariscal & Rivera, 2005). Condiciones que con el transcurso de los años y en medida que se ha avanzado con la implementación de la telecomunicación ha sufrido un cambio existiendo a la fecha normas que regular su funcionamiento. Siguiendo con la línea de lo mencionado, entre las principales empresas de telecomunicación se busca la calidad del servicio (Castelnuovo et al., 2019) porque se busca acelerar el desarrollo del ecosistema digital e implementar el servicio de banda ancha (Katz & Callorda, 2018) porque se pretende implementar la digitalización como herramienta de adaptación frente al cambio climático y el desarrollo sostenible en las ciudades (Balogun et al., 2020) pretendiendo brindar un servicio integrado ecosistémico (Rincón-Ruiz et al., 2019) y que se busque implementar los sistemas ciber físicos emergentes en las telecomunicaciones (Chen et al., 2022).

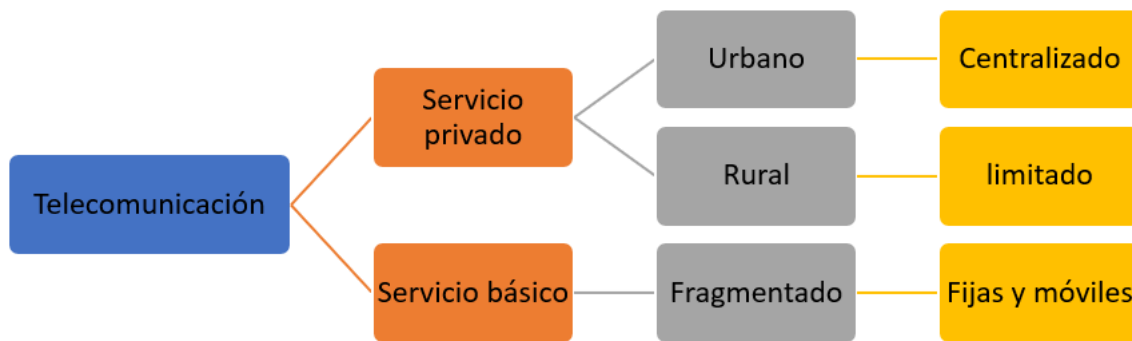
## 2. Metodología

Como método de estudio se utilizó una primer aproximación a la Scoping review definiendo y situando el contexto, así como presentando las principales fuentes y frameworks de aplicación (Vilanova, 2012) bajo el enfoque cualitativo (Mira et al., 2004). En tal sentido, se presentó un estado de la cuestión vía exploratoria en el campo de las telecomunicaciones como producción académica de un ámbito de la ciencia (Codina, 2020). La ventaja metodológica fue el equilibrio de adaptación frente a los que en ocasiones obligan las revisiones sistemáticas convencionales (Arksey y O'Malley, 2005).

## 3. Resultados

La privatización de la telecomunicación de finales del siglo XX; en el Perú; como servicio básico privado ha mejorado las condiciones; pero no han solucionado de modo sostenible el servicio de la telecomunicación; porque han generado en el tiempo una fragmentación del servicio entre el sector urbano, rural y remota (Ramírez & Richardson, 2005).

En la figura 1 se aprecia el escenario de la telecomunicación como servicio.



**Figura 1:** Escenario de la telecomunicación como servicio.

En estas dos décadas se evidencia que existe expansión en el servicio de la telecomunicación en las zonas urbanas y rurales. Sin embargo; se ha generado una fragmentación entre el sector urbano y rural en estas dos décadas del siglo XXI (Fernández-Maldonado, 2008).

El acceso a los servicios de la telecomunicación móvil; por los múltiples beneficios que ofrece; siempre ha tenido aceptación en los hogares urbanos y rurales a inicios de siglo (Torero et al., 2003). Sin embargo, en un análisis comparativo de las telecomunicaciones móviles en cinco países latinoamericanos se evidencia que en la preferencia de los consumidores cuenta la cobertura, las tarifas, la red, conectividad, acceso a las redes sociales, cámara, memoria, datos y el operador local (Aguilar et al., 2020). En la figura 2 se aprecia el interés del cliente en la telecomunicación.



**Figura 2:** Interés del cliente en la telecomunicación.

La imposición de reformas regulatorias en la telecomunicación móvil pueden tener efectos positivos en la población de bajos recursos como sucedió en México (Cave & Mariscal, 2020). Puede beneficiar a los jóvenes porque poseen habilidades adaptativas, generándoles beneficios económicos a pesar de encontrarse en áreas rurales como ha sucedido en Ecuador (Galperin et al., 2022). Asimismo, la telecomunicación en un contexto de medidas restrictivas para contener la propagación de las Covid 19, ha sido un medio de apoyo económico y laboral para algunos países en América Latina (Benítez et al., 2020). Y sobre todo porque la principal motivación en la telecomunicación móvil debe ser garantizar el principio leal, la innovación y garantizar la libertad de elección de los consumidores (Garrett et al., 2022).

En la figura 3 se puede observar la distribución de la conectividad e interactividad en la telecomunicación.



**Figura 3:** Distribución de la conectividad e interactividad en la telecomunicación.

## 4. Discusión

En cuanto al servicio de la telecomunicación queda evidenciada una fuerte brecha digital, debido a que los niveles de adopción por parte de los ciudadanos son bajos (Ortega Ruiz, 2014). La misma que ha generado una fragmentación en el acceso a la telecomunicación (Fernández-Maldonado, 2008). La misma que muchas de las veces ha quedado limitada por las decisiones política, el mercado, percepción de la necesidad, las reformas implementada, las negociaciones por una élite a puerta cerrada, la disminución de concentración del mercado y los bajos niveles de inversión (Avilés, 2020). Hecho que a pesar de haber transcurrido varios años, en el contexto de la pandemia Covid 19 la desigualdad al acceso de la telecomunicación se agudizó en las regiones pobres (Bargain & Aminjonov, 2021).

El acceso a la telecomunicación móvil, a pesar de la ubicación geográfica, facilitó a los ciudadanos (Torero et al., 2003). Sin embargo, ha quedado evidenciado en otras experiencias que la provisión del servicio de la telecomunicación ha resultado ser exitoso en la medida que responde a las necesidades de las partes interesadas (Xia & Lu, 2008). Es decir, debe existir un reinvolucramiento y descentralización de la empresa privada, estado y cliente (Gómez-Barroso & Feijóo, 2010). Sin embargo, las brechas revelan evolución en la telecomunicación, en la digitalización, en la implementación de las políticas, en el desarrollo de las habilidades digitales de los ciudadanos (Pérez-Amaral et al., 2021).

La brecha digital y de telecomunicación en América latina está presente (Benítez et al., 2020); sobre todo porque la pobreza condiciona las soluciones tecnológicas implementadas; debido a que no resulta barato cerrar la brecha digital en una realidad geográfica diversa (Hilbert, 2010). Aunque la innovación en la telecomunicación juega un rol protagónico (Garrett et al., 2022). La ubicación geográfica de las ciudades obligan a las empresas de telecomunicación considerar datos de naturaleza multivariante (Doong & Ho, 2012). Sin embargo, dichas limitaciones en las telecomunicaciones no se ven como un obstáculo; sino como una posibilidad de búsqueda de solución con innovación, creatividad, emprendimiento. En un intento de reducir las brechas de reducir las brechas digitales en países de ingresos bajos o pobres (Kumm et al., 2022).

## 5. Conclusiones

El desarrollo, implementación y despliegue del servicio de telecomunicaciones – al día de hoy- se ha consolidado como servicio básico, necesario y de vital importancia para el desarrollo de una sociedad. Sin embargo, este no puede desarrollar su máximo esplendor y/o ser considerado un servicio de calidad óptima para los consumidores finales por las limitaciones que se vienen presentando en la realidad social peruana, las cuales responden a carencias creadas por el mismo Estado, es decir, causadas por la falta de educación y/o información pertinente, veraz y confiable a los ciudadanos, la pésima infraestructura en carreteras en zonas rurales que no permite el despliegue óptimo de la instalación de Estaciones Base Celular y/o infraestructura pasiva de telecomunicaciones, así como la carente integración de los sistemas de los organismos públicos, ya que no es sorpresa para muchos, ver el poco grado de sistematización y/o retroalimentación que tienen los gobiernos locales, regionales y central sobre el tema. Así también, en un contexto de aislamiento social por la presencia de pandemia Covid 19 se ha evidenciado que el servicio de telecomunicación resulta ser poco inclusivo, limitado, deficiente y excluyente en los sectores con mayor pobreza no por responsabilidad entera del sector privado, sino por la poca sinergia que existe entre los organismos públicos y los entes privados. Volviéndose una necesidad la creación de puentes de comunicación no solo con la población sino también, con los organismos públicos para así, brindar condiciones de telecomunicación sostenibles y amigables en bien de la sociedad en general, especialmente en las zonas rurales, urbanas y marginales. Si bien

se avanzado con el servicio de las telecomunicaciones en los países latinoamericanos en cuanto a cobertura, tarifas, red, acceso, conectividad, etc. La realidad geográfica diversa, las políticas de gobierno, la regulación normativa establecida por los países, las diferencias socioculturales de los ciudadanos no permiten a las empresas avanzar eficientemente en la implementación de una tele comunicación eficiente, pertinente y mayor alcance al servicio en las zonas rurales, urbano marginales, etc. Sobre todo, porque el costo de inversión inicial en las telecomunicaciones supone grandes sumas de dinero para las empresas. Surgiendo la necesidad de buscar promover normativas que posibiliten la subvención en el contexto de la reducción de brechas digitales (Fernández-Sánchez, 2020).

## 6. Referencias bibliográficas

Abbasi, M., Shahraki, A., & Taherkordi, A. (2021). Deep Learning for Network Traffic Monitoring and Analysis (NTMA): A Survey. *Computer Communications*, 170, 19-41.

Aguilar, D., Agüero, A., & Barrantes, R. (2020). Network effects in mobile telecommunications markets: A comparative analysis of consumers' preferences in five Latin American countries. *Telecommunications Policy*, 44(5), 101972.

Ahmed, Z., Nathaniel, S. P., & Shahbaz, M. (2021). The criticality of information and communication technology and human capital in environmental sustainability: Evidence from Latin American and Caribbean countries. *Journal of Cleaner Production*, 286, 125529.

Avilés, J. M. (2020). A tale of two reforms: Telecommunications reforms in Mexico. *Telecommunications Policy*, 44(7), 101942.

Arksey, H.; O'Malley, L. (2005). «Scoping Studies: Towards a Methodological Framework». *Int. J. Social Research Methodology* 8:1, 19-32.

Balogun, A.-L., Marks, D., Sharma, R., Shekhar, H., Balmes, C., Maheng, D., Arshad, A., & Salehi, P. (2020). Assessing the Potentials of Digitalization as a Tool for Climate Change Adaptation and Sustainable Development in Urban Centres. *Sustainable Cities and Society*, 53, 101888.

Bargain, O., & Aminjonov, U. (2021). Poverty and COVID-19 in Africa and Latin America. *World Development*, 142, 105422.

Benítez, M. A., Velasco, C., Sequeira, A. R., Henríquez, J., Menezes, F. M., & Paolucci, F. (2020). Responses to COVID-19 in five Latin American countries. *Health Policy and Technology*, 9(4), 525-559.

Castelnuovo, P., Del Bo, C. F., & Florio, M. (2019). Quality of institutions and productivity of State-Invested Enterprises: International evidence from major telecom companies. *European Journal of Political Economy*, 58, 102-117.

Cave, M. E., & Mariscal, E. V. (2020). The impact of telecommunications regulation on less well-off Mexican households. *Telecommunications Policy*, 44(4), 101907.

Chen, L., Tang, S., Balasubramanian, V., Xia, J., Zhou, F., & Fan, L. (2022). Physical-layer security based mobile edge computing for emerging cyber physical systems. *Computer Communications*, 194, 180-188.

Codina, L (2020). "Revisión bibliográfica sistematizada en Ciencias Humanas y Sociales. 1: Fundamentos". En: Lopezosa C, Díaz-Noci J, Codina L, editores *Methodos Anuario de Métodos de Investigación en Comunicación Social*, 1. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra; 2020. p. 50-60.

Doong, S. H., & Ho, S.-C. (2012). The impact of ICT development on the global digital divide. *Electronic Commerce Research and Applications*, 11(5), 518-533.

Fernández-Maldonado, A. M. (2008). Expanding networks for the urban poor: Water and telecommunications services in Lima, Peru. *Geoforum*, 39(6), 1884-1896.

Fernández-Sánchez, H. (2020). Revisión Sistemática Exploratoria como metodología para la síntesis del conocimiento científico. Vol.17 · Núm 1.

Galperin, H., Katz, R., & Valencia, R. (2022). The impact of broadband on poverty reduction in rural Ecuador. *Telematics and Informatics*, 75, 101905.

Garín-Muñoz, T., Pérez-Amaral, T., & Valarezo, Á. (2022). Evolution of the internet gender gaps in Spain and effects of the Covid-19 pandemic. *Telecommunications Policy*, 46(8), 102371.

Garrett, T., Setenareski, L. E., Peres, L. M., Bona, L. C. E., & Duarte Jr, E. P. (2022). A survey of Network Neutrality regulations worldwide. *Computer Law & Security Review*, 44, 105654.

- Gómez-Barroso, J. L., & Feijóo, C. (2010). A conceptual framework for public-private interplay in the telecommunications sector. *Telecommunications Policy*, 34(9), 487-495.
- Gutiérrez, L. H. (2003). Regulatory governance in the Latin American telecommunications sector. *Utilities Policy*, 11(4), 225-240.
- Hilbert, M. (2010). When is Cheap, Cheap Enough to Bridge the Digital Divide? Modeling Income Related Structural Challenges of Technology Diffusion in Latin America. *World Development*, 38(5), 756-770.
- Katz, R., & Callorda, F. (2018). Accelerating the development of Latin American digital ecosystem and implications for broadband policy. *Telecommunications Policy*, 42(9), 661-681.
- Kumm, A. J., Viljoen, M., & de Vries, P. J. (2022). The Digital Divide in Technologies for Autism: Feasibility Considerations for Low- and Middle-Income Countries. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 52(5), 2300-2313.
- Mariscal, J., & Rivera, E. (2005). New trends in the Latin American telecommunications market: Telefonica & Telmex. *Telecommunications Policy*, 29(9), 757-777.
- Mira, J. J., Pérez-Jover, V., Lorenzo, S., Aranaz, J., & Vitaller, J. (2004). La investigación cualitativa: Una alternativa también válida. *Atención Primaria*, 34(4), 161-166.
- Ordóñez, S., Bouchaín, R., & Schinca, G. (2013). México en el mundo de las telecomunicaciones: Más allá de Slim y la ocde. *Economía UNAM*, 10(29), 74-91.
- Ortega Ruiz, C. A. (2014). Inclusión de las TIC en la empresa colombiana. *Suma de Negocios*, 5(10), 29-33.
- Pérez-Amaral, T., Valarezo, A., López, R., & Garín-Muñoz, T. (2021). Digital divides across consumers of internet services in Spain using panel data 2007–2019. Narrowing or not? *Telecommunications Policy*, 45(2), 102093.
- Ramírez, R., & Richardson, D. (2005). Measuring the impact of telecommunication services on rural and remote communities. *Telecommunications Policy*, 29(4), 297-319.
- Rincón-Ruiz, A., Arias-Arévalo, P., Núñez Hernández, J. M., Cotler, H., Aguado Caso, M., Meli, P., Tauro, A., Ávila Akerberg, V. D., Avila-Foucat, V. S., Cardenas, J. P., Castillo Hernández, L. A., Castro, L. G., Cerón Hernández, V. A., Contreras Araque, A., Deschamps-Lomeli, J., Galeana-Pizaña, J. M., Guillén Oñate, K., Hernández Aguilar, J. A., Jimenez, A. D., . . . Waldron, T. (2019). Applying integrated valuation of ecosystem services in Latin America: Insights from 21 case studies. *Ecosystem Services*, 36, 100901.
- Torero, M., Chowdhury, S. K., & Galdo, V. (2003). Willingness to pay for the rural telephone service in Bangladesh and Peru. *Information Economics and Policy*, 15(3), 327-361.
- Vilanova, J. C. (2012). Revisión bibliográfica del tema de estudio de un proyecto de investigación. *Radiología*, 54(2), 108-114.
- Xia, J., & Lu, T.-J. (2008). Bridging the digital divide for rural communities: The case of China. *Telecommunications Policy*, 32(9), 686-696.
- Yamakawa, P., Rees, G. H., Manuel Salas, J., & Alva, N. (2013). The diffusion of mobile telephones: An empirical analysis for Peru. *Telecommunications Policy*, 37(6), 594-606.