



Escuela de Negocios

FACULTAD DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
PROGRAMA DE MAGISTER

**ESTUDIO SOBRE EL POSIBLE GRADO DE FUGA EN LAS EMPRESAS DE
TELECOMUNICACIONES DEBIDO A LA PORTABILIDAD NUMERICA**

Caso: Fuga de los clientes de las compañías de celulares

TESIS DE MAGISTER

**Daniel Sebastián Rodríguez Reveco
Rodrigo Nelson Fierro Jara
Francisco Javier Salaüe Verdugo**

PROFESOR GUÍA: Juan Enrique Negri

**SANTIAGO – CHILE
2011**

Resumen Ejecutivo

La Portabilidad Numérica (PN) se refiere a la posibilidad de que un cliente pueda mantener su número de teléfono, de línea fija o móvil, cuando decide cambiar de una compañía de teléfonos a otra compañía distinta de teléfonos o cuando se cambia de localidad o dirección. Esta transferencia de número en la mayoría de los casos está limitada por restricciones geográficas, área de cobertura o aspectos tecnológicos.

Tradicionalmente, para los usuarios de servicios de telecomunicaciones ha sido necesario cambiar de número de teléfono cuando decide cambiar algunas de las condiciones mencionadas anteriormente, incluso manteniéndose en la misma empresa, ya sea por cambio de su domicilio o por necesidad de la compañía que le ofrece servicio previa notificación. La pérdida del número hace que los usuarios presenten cierta resistencia a analizar los servicios de otros actores del mercado, lo cual redundará en un estancamiento de la competitividad en este rubro.

Es así como SUBTEL ha encargado diversos estudios con anterioridad a este, para analizar la conveniencia de implementar Portabilidad Numérica en Chile y en base a ellos ha hecho un llamado a licitación para una asesoría relativa a la implementación definitiva de esta facilidad en las redes de telecomunicaciones telefónicas locales y móviles en el país.