



UNIVERSIDAD NACIONAL

PEDRO RUIZ GALLO

ESCUELA DE POSGRADO



MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS

**“Apreciación de la calidad de los servicios en
telecomunicaciones en Perú, para los servicios de
internet (datos), telefonía móvil”**

TESIS

**Presentada para optar el Grado Académico de Maestro
en Ingeniería de Sistemas con mención en Gerencia de
Tecnologías de la Información y Gestión del Software**

AUTOR:

Ing. Perez Londoño, Gustavo Adolfo

ASESOR:

Mg. Fiestas Rodríguez, Segundo Pedro

LAMBAYEQUE - PERÚ

2022

**“Apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en
Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil”**

Ing. Gustavo Adolfo Perez Londoño
Autor

Mg. Fiestas Rodríguez Segundo Pedro
Asesor

Tesis Presentada para optar el Grado Académico de **Maestro en Ingeniería de Sistemas
con mención en Gerencia de Tecnologías de la Información y Gestión del Software.**

Aprobado por:


Mg. Freddy William Campos Flores
Presidente

Mg. Percy Javier Celis Bravo
Secretario

Mg. Alejandro Chayan Coloma
Vocal

Lambayeque, 2022

Acta de sustentación

 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 1 de 3	

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 12:20m. del miércoles 18 de mayo de 2022, se dio inicio a la Sustentación Virtual de Tesis soportado por el sistema Google Meet, preparado y controlado por la Unidad de Tele Educación de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo de Lambayeque, con la participación en la Video Conferencia de los miembros del Jurado, nombrados con Resolución N°275-2021-EPG de fecha 10 de mayo de 2021, conformado por:

Mg. FREDDY WILLIAM CAMPOS FLORES	Presidente
Mg. PERCY JAVIER CELIS BRAVO	Secretario
Mg. ALEJANDRO CHAYAN COLOMA	Vocal
Mg. SEGUNDO PEDRO FIESTAS RODRIGUEZ	Asesor


Para evaluar el informe de tesis del tesista GUSTAVO ADOLFO PEREZ LONDOÑO, candidato a optar el grado de MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL SOFTWARE con la tesis titulada "APRECIACION DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES EN PERU, PARA LOS SERVICIOS DE INTERNET (DATOS), TELEFONIA MOVIL".

El Sr. Presidente, después de transmitir el saludo a todos los participantes en la Video Conferencia de la Sustentación Virtual ordenó la lectura de la Resolución N°533- 2022- EPG de fecha 11 de mayo de 2022, que autoriza la Sustentación Virtual del Informe de tesis correspondiente, luego de lo cual autorizó al candidato a efectuar la Sustentación Virtual, otorgándole 20 minutos de tiempo y autorizando también compartir su pantalla.

Culminada la exposición del candidato, se procedió a la intervención de los miembros del jurado, exponiendo sus opiniones y observaciones correspondientes, posteriormente se realizaron las preguntas al candidato.

Culminadas las preguntas y respuestas, el Sr. Presidente, autorizó el pase de los miembros del Jurado a la sala de video conferencia reservada para el debate sobre la Sustentación Virtual del Informe de tesis realizada por el candidato, evaluando en base a la rúbrica de sustentación y determinando el resultado total de la tesis con 14.7 puntos, equivalente a

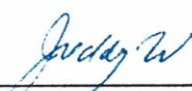
Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------


 UNPRG <small>UNIVERSIDAD NACIONAL DEL PERÚ</small>	ESCUELA DE POSGRADO <i>M.Sc. Francis Villena Rodríguez</i>	Versión:	01
		Fecha de Aprobación	29-8-2020
UNIDAD DE INVESTIGACION	<u>FORMATO DE ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS</u>	Pág. 2 de 3	


REGULAR quedando el candidato apto para optar el Grado de MAESTRO EN INGENIERIA DE SISTEMAS CON MENCIÓN EN GERENCIA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y GESTION DEL SOFTWARE.


Se retornó a la Video Conferencia de Sustentación Virtual, se dio a conocer el resultado, dando lectura del acta y se culminó con los actos finales en la Video Conferencia de Sustentación Virtual.

Siendo las 1:50 p.m. se dio por concluido el acto de Sustentación Virtual.


Mg. FREDDY WILLIAM CAMPOS FLORES
 PRESIDENTE


Mg. PERCY JAVIER CELIS BRAVO
 SECRETARIO


Mg. ALEJANDRO CHAYAN COLOMA
 VOCAL


Mg. SEGUNDO PEDRO FIESTAS RODRIGUEZ
 ASESOR



Formato : Físico/Digital	Ubicación : UI- EPG - UNPRG	Actualización:
--------------------------	-----------------------------	----------------

Declaración jurada de originalidad

Yo, **Ing. Gustavo Adolfo Perez Londoño**, investigador principal y **Mg. Fiestas Rodríguez Segundo Pedro**, asesor del trabajo de investigación “**Apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil**”, declaro bajo juramento que este trabajo no ha sido plagiado, ni contiene datos falsos. En caso se demostrará lo contrario, asumo responsablemente la anulación de este informe y por ende el proceso administrativo a que hubiere lugar. Que puede conducir a la anulación del título o grado emitido como consecuencia de este informe.

Lambayeque, 18 de marzo de 2022.

Ing. Gustavo Adolfo Perez Londoño
Autor

Mg. Fiestas Rodríguez Segundo Pedro
Asesor

Dedicatoria

Al gran impulsor de mis metas, que es nuestro señor Jesucristo; a mis padres “ya ausentes”, a mis hijos, especialmente a una mujer hermosa, compañera con mucho amor (Mi Tesoro de amor).

Mi señora, mi amor de vida y de ser “Yassy González Mesones”; quién con su apoyo y dedicación a nuestro logro de pareja y conseguir que subamos un peldaño más en la vida como pareja.

Guillermo y Norath, mis padres, que con su dedicación a las buenas prácticas y normas convivencia de una buena educación personal.

A mis hijos Daniel y Santiago que por ellos son mi pensamiento para seguir adelante con este proyecto de nuevo conocimientos.

Agradecimientos

Agradezco a mi Dios padre por darme la fuerza para salir adelante con este nuevo proyecto; y a mis padres ya ausentes; que sé que están viendo este logro de más alto de nuestra espiritualidad.

A mis hijos y a mi señora, que ella fue en la verdad de mis alientos para seguir adelante, quien me dio la fortaleza, el empuje, el ánimo para llegar a este logro, me ha dado las fuerzas para terminar este ciclo de mi vida de conocimiento.

Al doctor Segundo Pedro Fiestas Rodríguez, que me ha ayudado con su asesoría de esta tesis

Y finalmente al Mg. Augusto David Seclén Tejeda, amigo que al final de esta investigación me colaboro a terminar la tesis de grado.

Índice

Acta de sustentación	iii
Declaración jurada de originalidad	v
Dedicatoria	vi
Agradecimientos	vii
Índice	viii
Índice de tablas	x
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	14
Capítulo I: Diseño teórico	17
1.1. Antecedentes de la investigación.....	17
1.2. Base teórica	31
1.2.1. Calidad de servicio	31
1.2.2. Telecomunicaciones	39
1.3. Definiciones conceptuales	44
1.4. Operacionalización de variables.....	46
1.5. Hipótesis.....	49
Capítulo II: Métodos y materiales	51
2.1. Tipo de investigación	51
2.2. Método de investigación	51
2.3. Diseño de investigación.....	51
2.4. Población muestra y muestreo.....	52
2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos	52
2.6. Procesamiento y análisis de datos	54
Capítulo III: Resultados.....	55
3.1. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).	55
3.2. Medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)	63
3.3. Determinar la relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de internet (datos), telefonía móvil.....	64

Capítulo IV Discusión	76
Conclusiones.....	78
Recomendaciones.....	79
Referencias Bibliográficas	80
Anexos.....	85

Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización variable independiente.....	47
Tabla 2. Operacionalización variable dependiente.....	48
Tabla 3. Distribución de la población.....	52
Tabla 4. Matriz de procedimientos	53
Tabla 5. Resultados calidad de servicio.....	55
Tabla 6. Consolidado de resultados en Calidad de servicio	57
Tabla 7. Satisfacción del usuario.....	59
Tabla 8. Calidad de cobertura.....	61
Tabla 9. Resumen Calidad cobertura.....	62
Tabla 10. Relación entre calidad de servicios en telecomunicaciones y servicios de internet	64

Índice de figuras

Figura 1. Calidad de servicio.....	58
Figura 2. Cobertura del servicio	62
Figura 3. Satisfacción en el servicio público móvil.....	63
Figura 4. Internet fijo LAN contra el internet móvil	75

Resumen

En este estudio se analizó la problemática sobre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil (lo llamaremos de la siguiente forma: Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), en ese sentido se propone el siguiente objetivo general: Determinar el nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM) el enfoque metodológico es tecnológica cuantitativa correlacional, con un diseño no experimental transversal, teniendo como técnica la encuesta, el análisis documental y como instrumento el cuestionario, con una muestra de 500 personas, entre los resultados encontrados tenemos que un promedio de 40.82% (Muy satisfecho y algo satisfecho) indica estar insatisfecho, lo que representa un porcentaje muy alto y que llama la atención y por lo tanto debe ser atendido por las empresas de telefonía. En resumen, se observa claramente que el usuario Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), no está satisfecho con los servicios adquiridos por las empresas prestadoras de los servicios. Con respecto a las conclusiones se logró identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM). Encontrándose un nivel bajo de calidad al obtenerse resultados negativos de insatisfacción en un promedio de 40.82%, esto demuestra que los servicios prestados por estas empresas no cubren las necesidades reales de los clientes, es por ello que se debe trabajar mucho en todos los aspectos como recurso humano, tecnología, infraestructura, entre otros que permitan mejorar la calidad del servicio. Finalmente, el aporte de este estudio es de tipo teórico y práctico al presentar teorías sobre las variables de estudio y los resultados obtenidos el cual indican que los operadores deben seguir esforzándose para mejorar sus servicios y así elevar la calidad de los mismos mejorando la percepción de sus clientes.

Palabras claves: Calidad de los servicios, Transmisión en la telefonía móvil y de datos

Abstract

This study analyzed the problem of the quality of telecommunications services in Peru, for internet services (data), mobile telephony (we will call it as follows: Mobile Telephony and Mobile Broadband (TM-BAM), in In this sense, the following general objective is proposed: Determine the level of appreciation of the quality of services in telecommunications in Peru, for internet services (data), mobile telephony, the methodological approach is correlational technology, with a non-experimental cross-sectional design, using the survey technique, documentary analysis and the questionnaire as an instrument, with a sample of 500 people, among the results found we have that an average of 40.82% (Very satisfied and somewhat satisfied) indicate being dissatisfied, which represents a very high percentage and that draws attention and therefore must be attended by telephone companies. In summary, it is clearly observed that the user of Mobile Telephony and Mobile Broadband (TM-BAM) is not satisfied with the services acquired by the companies providing the services. With respect to the conclusions, it will be improved to identify the level of quality of service in Mobile Telephony (MT) and Mobile Broadband (BAM). Finding a low level of quality when obtaining negative results of dissatisfaction in an average of 40.82%, this shows that the services provided by these companies do not cover the real needs of the clients, which is why a lot of work must be done in all aspects such as human resources, technology, infrastructure, among others that allow improving the quality of service. Finally, the contribution of this study is of a theoretical and practical nature by presenting theories about the study variables and the results obtained, which indicate that operators must continue to make efforts to improve their services and thus raise the quality of pampering by improving the perception of Your clients.

Keywords: Quality of services Transmission in mobile telephony and data

Introducción

Desde aproximadamente 2012 se ha ampliado la red de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM) tecnología 2G de amplio espectro, llegando hasta este momento con una red 5G; se ha dificultado el acceso a esta tecnología, por problemas actualización las redes de conexión, teniendo los recursos físicos.

La fuente primaria (operadores), y el usuario final; está supeditado por los avances en los servicios en telecomunicaciones, se ha mejorado y ampliando una gran gama en la prestación de los servicios; que hoy es tan esencial, para vivir a un ritmo acelerado con las tecnologías de telecomunicaciones; más hoy con la situación de confinamiento total que hubo, se ha ido reduciendo este aislamiento social por la pandemia. Esto ha llevado a los operadores sufrieron con la prestación de los servicios; ya que se aumentó el consumo de la red por los usuarios. La capacidad de transporte de la línea móvil e internet (datos), colapso en momentos por la demanda de la red de datos. Esto ocasionó igualmente que el usuario tuviese que dirigirse a la entidad prestadora de servicio u otra instancia para solucionar el rendimiento de servicio.

Sabemos que como usuarios de un sistema de comunicación tenemos limitantes en lo que nos presenta el operador como servicio y el usuario saber administrar bien esos recursos obtenidos, también se sabe que los operadores de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), no están prestando bien su servicio y esto ocasiona un “maltrato” al usuario. En ese sentido las manifestaciones del problema que se han podido ver a través de la observación son las siguientes: deficiencias en la calidad del servicio como es cobertura, velocidad, a ello se suma la falta de empatía por parte de los encargados en atender al usuario donde se aprecia falta de amabilidad, disposición a escuchar los problemas o consultas del cliente, otro detalle es el descontento

del precio que no se ajusta a la calidad del servicio, esta situación encontrada se debe posiblemente a las siguientes causas: falta de estrategia para comercial para atender mejor al cliente, mejorar el presupuesto de inversión para mejorar equipos, alcance, cobertura geográfica entre otros. Esto trae como consecuencia una mala percepción del cliente.

Por lo expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil?, para lograr a desarrollar esta pregunta general se plantean las siguientes preguntas específicas: ¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)?; ¿Cuál es el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)? y ¿Qué relación existe entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM)?

El objetivo que persigue la siguiente investigación es: Determinar el nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM)., para lograr este propósito general se plantean las siguientes tareas específicas: Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).; Medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM) y Determinar la relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM).

Con respecto a la justificación e importancia de la investigación: El usuario en los de servicios de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), tenga las garantías reales de los servicios adquiridos por los contratantes, teniendo una posventa adecuada, soluciones a los reclamo o mal servicio en las telecomunicaciones.

En las comunicaciones y ahora que es mas de las telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), los grandes avances constantes, va dejando que los equipos existentes de telecomunicaciones y las redes se vean obsoletos ante las nuevas tecnologías.

Se colectan datos sobre la apreciación de la calidad del servicio del usuario en las telecomunicaciones de la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM) con la recolección de los datos los usuarios, mostraron la satisfacción y la calidad de la empresa operadora de servicio de telecomunicaciones (EOST). Las normas y leyes dictadas por el estado que es el administrador de la radio frecuencias y del espectro electromagnético que los operadores tienen el deber de acatar y desarrollar con las transmisiones electromagnéticas a favor de los usuarios, los usuarios perciben la calidad y la satisfacción de los servicios telecomunicaciones de la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

Capítulo I: Diseño teórico

1.1. Antecedentes de la investigación

En este estudio se analizó la problemática sobre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil (lo llamaremos de la siguiente forma: Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), en ese sentido se propone el siguiente objetivo general, en ese sentido se describe a continuación antecedentes en el ámbito internacional, donde se tiene el aporte de Henao (2021), en Colombia. En su artículo *“Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia”*. A pesar de las diferentes críticas, recibió el modelo de vida propuesto por Zeithaml, Parasuraman y Bayas, aún es válido y mostró la calidad del servicio como una historia satisfactoria de los clientes. Para el campo de las telecomunicaciones en Colombia, donde poco, pero con una alta imitación, conocimiento si sus clientes están satisfechos, cómo son conscientes de los servicios y lo que aprecian de ellos, han regresado a elementos competitivos. ES Asia Como El Presente Estudio, Premice un modelo Explando Divispo Surf Las Expectativas (EXP), Calidad de Servicio (QS), Y El Valor Percibido (VP) En Satisfacción (SAT) de los clientes de Las SDK en Colombia. Los datos se tomaron de a pesar de las diferentes evaluaciones propuestas por el modelo de ventas propuesto por Zeithaml, parasuraman y bayas, aún es válido y permitido mostrar la calidad del servicio es una satisfacción del cliente de la historia. Para el campo de las telecomunicaciones en Colombia, donde poco, pero con una alta imitación, conocimiento si sus clientes están satisfechos, cómo son conscientes de los servicios y lo que aprecian de ellos, han regresado a elementos competitivos. En Colombia. Datos de 324 usuarios fueron tomados en las principales

ciudades del país, con una pregunta virtual. Los supuestos propuestos se han probado utilizando los modelos de ecuación estructural de PLS-SEM. Los resultados muestran que la relevancia de crear calidad de servicio y esa satisfacción se ve directamente afectada por la construcción mencionada y el valor percibido. Este estudio es una contribución de pequeños materiales de investigación en estos trabajos en esta área y este proceso virtual. Los supuestos propuestos se han probado utilizando los modelos de ecuación estructural de PLS-SEM. Los resultados muestran que la relevancia de crear calidad de servicio y esa satisfacción se ve directamente afectada por la construcción mencionada y el valor percibido. Este estudio es una contribución de pequeños materiales de investigación sobre estos trabajos en esta área y ese país.

Gómez et al. (2018), en Colombia. En su artículo *“Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los Servicios Tecnológicos en las Entidades Públicas del Triángulo del Café en Colombia”*. Se realiza la presentación y análisis del estado actual y alcance de la gestión de las tecnologías de la información (TI) y los servicios tecnológicos en las entidades públicas de las capitales del eje cafetero colombiano. Se realizó un trabajo de campo que permitió la evaluación de 39 entidades públicas en este campo. Los resultados indicaron que no hubo una progresión significativa en ambas categorías. Además, el trabajo y los resultados muestran que la estrategia de servicios de TI y tecnología debe estar bien alineada y coordinada para potenciar su desarrollo. Con los resultados del estudio se recomienda apoyar a las universidades a mejorar el proceso de postulación para utilizar de manera más efectiva y eficiente las tecnologías de la información en la gestión del sector público.

El aporte de este antecedente es el marco teórico referencial que se desarrolla con respecto a las variables de estudio como es el caso de los términos de tecnología, comunicaciones y servicios, recordemos cuan importante es el fundamento teórico en toda investigación para darle soporte o peso al estudio que se esta realizando, en ese sentido se considera importante este antecedente para la presente investigación.

Torres et al. (2019), en Ecuador. En su artículo “*Gestión de la calidad en el sector de telecomunicaciones. Orientaciones hacia la mejora continua en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Azogues – Ecuador*”. La encuesta surge para analizar la gestión de la calidad del servicio en el campo de la comunicación, especialmente en el caso de unidades comerciales de la National Telecom Corporation (CNT EP), ubicada en Azogs City, en Ecuador. La idea proviene de los resultados obtenidos para manejar las acciones de mejora continua de la unidad de investigación. La investigación es un tipo descriptivo con un enfoque cualitativo claro; No se prueba y en esta área, la encuesta y la entrevista de los empleados y los funcionarios de la compañía se utilizan como una técnica para recopilar información experimental. Los resultados muestran que las fallas para la obsesión y las tormentas de la red, causan bajas velocidades en los servicios y barreras a la sociedad; Los incidentes no son apoyados de manera adecuada por unidades técnicas, responsables de la atención de daños, lo que reduce la calidad del servicio proporcionada y dio lugar a proponer un modelo mejorado continuo para el servicio de Internet de la Sociedad Nacional de Telecomunicaciones de CNT EP; Esto para mover el servicio de Internet fijado por la red de cobre a fibra óptica. Se supone que esto reduce el número de quejas y los niveles de satisfacción del usuario aumentan. Esto se encuentra frente a la mano a un proceso de reclutamiento de empleados efectivo y un programa de capacitación para brindar apoyo técnico a los usuarios.

El conocimiento sobre la calidad de servicio en el ambiente de las telecomunicaciones es de vital importancia para el aporte teórico del presente estudio, permite tener un panorama más claro de cuan importante es la calidad en los servicios tecnológicos para la satisfacción completa de los usuarios, ese sentido se puede concluir que el aporte de este trabajo previo es de vital importancia.

Peñuela (2018) en Bogotá. En su tesis “*Propuesta metodológica para la mejora en la calidad de servicio y de experiencia en la prestación de servicio de comunicación móvil en Colombia*”. Este estudio cubre los requisitos y aspectos de la conectividad de extremo a extremo para teléfonos móviles, en particular la calidad del servicio proporcionado por los operadores de redes móviles y la aceptabilidad del servicio proporcionado por los operadores móviles. Los usuarios lo sienten. Para la realización de este estudio se tomaron como base los marcos y estándares internacionales que afectan la prestación de servicios, así como los estándares, normativas, legislación, desempeño, alcance, métricas, etc. Por otro lado, los principales problemas que surgen de la prestación de servicios se identificaron a partir de la experiencia de los expertos que trabajan en este campo, así como las opiniones de los usuarios del servicio en diferentes regiones, diferentes regiones del país. Además, se incluyen, analizan y categorizan las características más importantes en un marco de referencia para sugerir una metodología basada en un conjunto de prácticas para mejorar la prestación de servicios en teléfonos móviles.

Toda empresa esta constantemente mejorando sus procesos para alcanzar una calidad estándar que permita mejorar el servicio o producto que ofrece, en ese sentido el aporte metodológico es muy importante porque permite dar ideas para el presente

estudio, afianzar las recomendaciones sobre como mejorar la calidad de los servicios en telecomunicaciones.

Riccio et al. (2019), en Ecuador. En su artículo “*Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones*”. Ecuador ha sufrido un paso significativo en el campo de las telecomunicaciones, el campo continúa creciendo a través de la explosión de las nuevas tecnologías. Por esta razón, este estudio tiene como objetivo analizar la conciencia de la calidad del servicio al cliente en la Agencia de Telecomunicaciones, que también ha estado mostrando indicadores de producción en julio de 2019. Para esto, una cosa que se ha aplicado a una muestra de 386 clientes de la ciudad. Guayaquil, a través de plataformas digitales y llamadas telefónicas. Esta encuesta consta de 22 preguntas distribuidas en 5 de calidad según el modelo del servidor: tangible, fideicomiso, responsabilidad, seguridad y empatía. Los resultados muestran que se recibe la conciencia altamente visual de la calidad del servicio.

Es muy importante que las empresas conozcan las percepciones de los usuarios o clientes, para poder entender sus necesidades y así establecer mecanismos o estrategias que permitan mejorar los procesos, los servicios o productos para contar con un cliente satisfecho, por lo expuesto el aporte del presente estudio es importante para la indagación que se viene realizando.

Continuando con el desarrollo de los antecedentes o trabajos previos se describe a continuación en el contexto nacional, Espinoza (2018) en Lima. En su tesis “*Calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente de telefonía móvil del Centro de Atención al Cliente de Mega plaza de la empresa de telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C.*”. El objetivo principal del estudio es; Para saber, la calidad del

servicio está relacionada con la satisfacción del servicio al cliente del Servicio al Cliente de Mega plaza del Grupo de Telecomunicaciones de Telecomunicaciones Peruanas. Del mismo modo, se especifica que; La calidad del servicio está significativamente vinculada a la satisfacción del cliente. Use métodos científicos, táctiles, deducibles, analizados y sintéticos, además de investigar técnicas y actitudes de datos para recopilar datos, gracias a las estadísticas y análisis de la descripción de la correlación de Spearman, la investigación proporciona los siguientes resultados: He notado que el 88% Los clientes también reciben la calidad del servicio y ningún cliente siente excelencia. Del mismo modo, el resultado de los sobrevalorados muestra; Desde un máximo de 5 puntos (excelente), obtendrá buenas calificaciones en los modelos laterales de tangible, fácil de usar y comprensivos. En la capacidad de confiabilidad y respuesta, se obtienen notas convencionales, representando sus mayores debilidades. Del mismo modo, en términos de satisfacción del cliente, resultados sorprendentes porque solo el 6% de los clientes están satisfechos, el 82% está satisfecho con muchas habilidades. De la misma manera, con el significado del 5% y el valor p 0.000, las personas han descubierto que la calidad del servicio tiene un significado significativo considerable para la satisfacción del cliente, las personas también tienen en cuenta que tiene un positivo que indica la relación de $R = 0.823$ entre Las dos variables, lo que significa una mayor calidad de servicio, la satisfacción de los clientes más grandes. En el análisis anterior, debe ser el Jefe de Mensajes de la Agencia, el Texto y Multimedia que se enviarán rápidamente, separar el tiempo de espera para brindar servicios, ya que no está completamente existente ahora. Estas dos mejoras mejorarán la satisfacción del servicio al cliente.

Los aportes de este trabajo sobre la percepción del cliente con respecto al servicio que recibe representan un aporte importante para la cavilación científica,

donde se encuentran aportes teóricos prácticos al respecto, en ese sentido se considera el trabajo previo anteriormente descrito como importante para el presente estudio.

Barriga (2019) en Arequipa. En su tesis “*Influencia de la calidad del servicio en el posicionamiento de una Empresa de Telecomunicaciones de la provincia de Arequipa, 2019*”. El objetivo general es determinar el impacto de la calidad del servicio en el posicionamiento, los objetivos específicos son: identificar las características de la calidad del servicio y el posicionamiento, determinar el impacto de la confiabilidad, responsabilidad o capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles del posicionamiento. Los métodos se aplican en campo de documento y tipo de campo, nivel exploratorio, descriptivo, relacional y explicativo, la técnica es encuesta y se utilizan cuestionarios para la recolección de datos; La herramienta se usa para la variante QoS y depende en parte de Likert creado para la variante de ubicación. El estudio se realizó en la provincia de Arequipa en octubre de 2019. Las unidades de investigación incluyeron a operadores de telecomunicaciones de ambos sexos. El mundo consta de 645.285 clientes con una muestra de 376 clientes con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, con muestreo aleatorio simple. Para el procesamiento de la información se utilizó estadística de chi-cuadrado, Microsoft Excel y el paquete estadístico IBM SPSS para ciencias sociales. Las herramientas fueron validadas por evaluación de expertos. La premisa general es: Es posible que la calidad del servicio afecte al posicionamiento. La principal conclusión fue que se validaron los supuestos generales y específicos, ya que la calidad del servicio afectó significativamente el sitio web del transportista.

El presente trabajo previo, enseña como afecta la calidad del servicio en el posicionamiento de una empresa, mientras más capacidad tiene la organización, mejor

producto y servicio, eso hará que la empresa alcance una posición importante ante un mercado que cada día se hace más competitivo, en ese sentido se considera importante este antecedente para el presente estudio.

Moscoso y Valdivia (2017) en Lima. En su tesis “*Gestión de la calidad del servicio para una empresa de telecomunicaciones mediante la aplicación de la metodología 5s*”. Este proyecto incluye el establecimiento de un sistema de gestión de calidad de servicio proporcionado por la empresa de telecomunicaciones Bitel, aplicando la metodología 5S a nivel nacional. Esta metodología busca mejorar las condiciones laborales, la seguridad, el clima laboral, la motivación y eficiencia de los empleados, y por ende la calidad, productividad y competitividad de la organización. La necesidad del proyecto surgió por los problemas encontrados en su aplicación, a saber: reprocesamiento excesiva de la información, falta de fiabilidad de los datos obtenidos y su impacto en la toma de decisiones en el ámbito de las finanzas y la atención al cliente. El objetivo del proyecto es desarrollar una solución sistemática a estos problemas.

El aporte práctico de este estudio es acerca de la metodología de las 5s, el cual es muy importante porque permite mejorar los procesos el cual terminan por mejorar el producto, la calidad y al final satisfacer la carencia del usuario, permitiendo que éste se fidelice más con la empresa. Por consiguiente, el trabajo previo descrito anteriormente es considerado importante para el presente estudio.

Meza (2021) en Cerro de Pasco. En su tesis “*Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha - 2018*”. Las regulaciones de los supervisores de inversión en las telecomunicaciones

están representadas por acrónimos de Osiptel; Contiene la solicitud metodológica propuesta por las iniciativas de aprendizaje sobre las reformas de la economía de la red asiática, que es una organización creada para evaluar el entorno de telecomunicaciones de acuerdo con las regulaciones (ERT) y las relaciones con inversión en el sector privado. Las organizaciones legales se sistematizan para una evaluación de seis vías: teléfonos fijos y móviles: ingreso al mercado, acceso a recursos raros, conexiones, regulaciones arancelarias, regulaciones sobre la práctica contra la competencia y los servicios universales. Se muestran los resultados que la calidad de ERT en Perú para un teléfono fijo y móvil restante en títulos muy cerca con el umbral entre razones efectivas e ineficientes. Los resultados más alentadores se presentan en conciencia de las regulaciones de la entrada en el mercado. Se necesitan mejoras en la regulación de las prácticas contra la competencia porque esta dimensión se ha clasificado como ineficaz. Los resultados se neutrales se basarán en la conciencia de los expertos en la industria, no parece existir entre los riesgos e inversiones reglamentarias.

Astorayme et al. (2021) en Lima. En sus tesis “*Mejoramiento de la Red Nacional de la Línea Telecom ENTEL - 2020*”. Para lograr los objetivos de la misión, se ha desarrollado un plan de gestión utilizando las pautas del PMBOK y el conocimiento de los miembros basado en la experiencia adquirida en la gestión de proyectos. También se utiliza tecnología de juicio de expertos debido a que Entel Perú desarrolló este tipo de proyectos en años anteriores, lluvia de ideas con todo el equipo, estimación de parámetros, S-curve, proyecto Microsoft, matriz de probabilidad de movimiento de efectos, entre otros. A continuación, una breve descripción de los capítulos desarrollados en la tesis. En el primer capítulo, se da la introducción, y el segundo capítulo proporciona una descripción general, incluidos los objetivos, los argumentos, el alcance y las limitaciones de la construcción de la tesis. xxiii En el

capítulo tres se describe la metodología utilizada en la elaboración de la tesis, en el capítulo cuatro se describe el marco teórico, en el capítulo cinco se presenta el desarrollo del entorno del proyecto, aquí se realiza un análisis PESTEL, donde se describe la descripción de la empresa, los objetivos estratégicos organizacionales y de negocio. Caso. En el Capítulo VI, el proyecto comienza con la preparación de estatutos e identificación de todos los interesados, en el Capítulo VII los planes de gestión del proyecto se presentan como: enfoque, alcance del proyecto (WBS), producto, tiempo, costo, calidad, instalaciones, comunicación, riesgo y adquisiciones. En el capítulo ocho hacemos una crítica del trabajo realizado por el equipo, así como las lecciones aprendidas en la gestión de proyectos y finalmente en el capítulo nueve decimos que el capítulo describirá las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, gracias a los conocimientos adquiridos en la Universidad ESAN y BES La Salle, el proyecto a nivel de planificación cumple con los requisitos necesarios.

Ahora se describen los trabajos previos en el aspecto local, Barrueto (2020) en Chiclayo. En su tesis “*Calidad de servicio de una empresa distribuidora de telecomunicaciones de Chiclayo, durante setiembre – diciembre, 2019*”. Los factores de telecomunicaciones son ahora una de las empresas más apreciadas, porque gracias a los servicios prestados por la conexión del mundo, a través de un dispositivo móvil, un servicio de cable, Internet, entre otros servicios; La razón es que es importante estudiar la calidad de los servicios prestados a los clientes en empresas dedicadas a este punto, lo que lleva a la entrada y el nivel de servicio global, de acuerdo con el tamaño y el peso en su función del sexo, la edad y las ventas. Puntos, ¿están distribuidos con el cliente por una empresa de distribución de telecomunicaciones en Chiclayo, de septiembre a diciembre de 2019?. La investigación buscó determinar el nivel de calidad de calidad de la calidad de acuerdo con el tamaño, de acuerdo con el punto de

venta, según el género y la edad y la determinación del tamaño con una mayor importancia de 170 clientes de una empresa de distribución de telecomunicaciones de Chiclayo, diciembre de 2019. La investigación es Una descripción que no está exenta, la herramienta arterial se ha utilizado para evaluar la satisfacción de la empresa de distribución. Los niveles de calidad de los servicios de puntos de venta se han enfatizado por la insatisfacción en una tienda real y en la tienda Balta; Y en la satisfacción de la tienda Mini Balta dominada. El sexo no afecta la satisfacción o la insatisfacción de la calidad del servicio; Respecto a la edad, está claro que la satisfacción de la calidad del servicio proporcionada por las compañías de distribución de telecomunicaciones.

Otiniano y Saavedra (2018) en Lambayeque. En su tesis *“La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque”*. El tema de obedecer esta tesis, es la ley actual responsable de garantizar la calidad de la calidad de servicio satisfactoria adecuada en los contratos de los consumidores del sector de las telecomunicaciones, nos referimos a las regulaciones generales sobre sustancias Servicio Público de Servicios de Telecomunicaciones de Calidad: RES. De la Junta Directiva del Director No. 123-2014-CD / OSIPTEL y el pago de las necesidades de los Servicios de Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones - Consultoría Respuestas N ° 047-2015-CD-OSIPTEL, Target es analizar la plenitud de la calidad de servicio en los contratos de consumo y telecomunicaciones en el área de Lambayeque, relacionados con el marco de referencia en combinación con la aplicación de incumplimiento y experimentos relacionados con el seguro y, en los requisitos de aplicación y el incumplimiento de las regulaciones sobre las leyes comparativas de Osiptel y Brasil: la resolución no . 632, regulaciones generales sobre los derechos al consumidor del servicio de las igniciones

de Tele., Chile: Decreto No. 18, regulaciones sobre telecomunicaciones y servicios españoles: Orden IET / 1090/2014, 16 de junio, de acuerdo con esta condición relacionada con la calidad del servicio en la prestación de servicios. De la muerte de las comunicaciones eléctricas. Plenitud de la calidad del servicio en los contratos de consumo de telecomunicaciones en el área de Lambayeque 2014, afectados por las habilidades y la aplicación de las comunidades responsables y la comunidad jurídica, relacionadas con la causa y el hecho de que las regulaciones actuales para garantizar la calidad de servicio no son suficientes, lo hace No se aplica exactamente.

Mercado y Leonardo (2015) en Lambayeque–Cañarís. En su tesis “*Red de banda ancha para mejorar la calidad y cobertura a los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Cañarís*”. Este proyecto incluye el diseño de una red de banda ancha para mejorar la calidad y la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en el condado de Cañarís y, con esto, promover la tecnología, el desarrollo social y económico. población. Para esto, en la primera parte del primer capítulo, se ha implementado una descripción del crecimiento económico y la estabilidad económica de Perú para implementar inversiones de infraestructura, indicadores comerciales, PIB, inflación, riesgos de países, entre otros indicadores, así como la importancia del público. Inversión de infraestructura para beneficios públicos en aspectos socioeconómicos. En la segunda parte de este capítulo, por qué la inversión debe implementarse en el sector de las telecomunicaciones para promover el desarrollo tecnológico; Y cómo estas inversiones afectan el desarrollo económico, reduciendo el nivel de pobreza y la sociedad de un país. En el segundo capítulo, se ha realizado un diagnóstico de la aparición política, social, económica y económica actual de los servicios de telecomunicaciones en el distrito. Estos resultados se recopilan, marcando el horizonte de nuestro proyecto. En el tercer capítulo, el diseño de una red

de telecomunicaciones de banda ancha propuesta, que incluye la implementación de redes de distribución y transporte de microondas, se conectará entre sí en una cabeza en el nodo óptico del proyecto de Cañarís. La "conexión integrada" en banda ancha para el desarrollo social de la región norte del país: el área de Lambayeque "de la iniciativa del estado y el otro extremo, se conectará con una red, la cuadrícula de clausura del último kilometraje proporcionará una banda ancha. Área de portada Para 29 beneficiarios rurales, esta cáscara se llevará a cabo a través de las estaciones de acceso de radio con enlaces de radio de punto de radio: multipunto, a estas ubicaciones pueden acceder a los servicios. Telecomunicaciones. De manera similar, el marco regulatorio actual debe ser respetado en el caso, Deseo de implementar el proyecto de diseño de la red de banda ancha. En el cuarto capítulo, se presenta un análisis económico (CAPEX y OPEX) y un método de financiamiento público o privado propuesto, si se implementa la implementación del proyecto, así como en virtud del plan de implementación.

Reque (2019) en Lambayeque. En su tesis “*Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque*”. El objetivo de este estudio para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de la Unidad de Medios de la Corte Suprema de Lambayeque, este estudio no se prueba con un diseño de tejido la descripción de la correlación, con una población de 350 usuarios a la Unidad de medios de la corte judicial de la corte de la corte de Lambayeque. Considere 35 usuarios que vienen a la unidad de comunicación no notable. Gracias a la recopilación de datos, se han realizado técnicas de encuesta y de acuerdo con sus herramientas a través del cuestionario utilizado para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; Gracias a los resultados, mostraron la calidad de las variables de servicio de usuario y

la satisfacción, con una relación moderadamente activa de $R = 0.710$; Conclusión a un buen nivel de servicio, será un buen nivel de satisfacción del usuario, un nivel de calidad del mal servicio es el nivel de satisfacción de los usuarios triviales.

Anteriormente, se concluyó que hubo una relación moderadamente activa entre la calidad del servicio y la satisfacción de la unidad de medios de la Corte Suprema de Lambayeque.

La aplicación de la estadística inferencial para conocer la relación entre la variable calidad y satisfacción es importante, enseñando que hay una estrecha influencia y por consiguiente las empresas deben tomar en serio las estrategias destinadas a mejorar la calidad porque influye significativamente en la satisfacción del usuario, asimismo su aporte teórico y práctico es considerado importante para el presente estudio.

Mera (2021) en Pimentel. En su tesis “*Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021*”. En este estudio se analiza la gestión del talento y la calidad del servicio para la Empresa de Teléfonos de la Ciudad de Chiclayo. Los objetivos fueron: Determinar la relación entre la gestión del talento y la calidad del servicio en una empresa telefónica peruana del distrito de Chiclayo – 2021. El tipo de estudio fue descriptivo, con un diseño descriptivo correlativo, y la población se realizó a 1357 clientes de empresas telefónicas. Con una muestra de clientes ($n = 40$). Se utiliza como herramienta la encuesta para la variable gestión del talento y el cuestionario para la variable calidad del servicio. Los resultados mostraron que: el 72,5% de los empleados tiene calificaciones regulares en gestión del talento y el 22,5% tiene calificaciones altas en gestión del talento. Por otro lado, el 90% de los trabajadores tiene un nivel de calidad

de servicio regular y solo el 10% tiene un nivel de calidad de servicio alto.

Conclusión: Hemos determinado que al 95% de nivel de confianza existe una relación positiva entre la gestión del talento humano y la calidad de servicio para una empresa telefónica peruana en el Distrito de Chiclayo 2021.

En toda organización es importante el capital humano, en ese sentido las organizaciones tienen que apostar por este valioso recurso, eso significa que tiene que invertir en capacitaciones, mejores condiciones laborales, tecnología, ambientes, infraestructura entre otros, esto permite que el desempeño laboral mejore considerablemente. Por lo expuesto el presente trabajo previo es considerado importante.

1.2. Base teórica

1.2.1. Calidad de servicio

Luego de describir los antecedentes de estudio se describe la problemática de estudio. En ese sentido tenemos que, en el Perú, desde el año 1994 se comienza con asignar líneas de telefonía móvil por 52.000, en el año de 2019 estuvieron las líneas móviles activas en 40'885.766; con una población de 32'510.453; y para el año 2020 con una población de 32'625.948, hubo líneas móviles activas en más 41'220.000. Las empresas prestadoras de servicios en telefonía móvil han lanzado una guerra de oferta que a los usuarios les conviene con mejor cobertura y mejores planes, disminuyendo los costos de pago por servicio.

Con el avance de nuevas competencias en nuevos operadores o compañías de servicio de telefonía móvil, se ve con mayor fuerza la

competencia entre los nuevos operadores de servicio móvil, con nueva reglamentación y regulación de las comunicaciones. Estos proveedores de servicio de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), han diversificado los planes de servicio móvil, con más variedad en equipos nuevos de Smartphone, iPhone; mayor calidad de servicios abiertos a todos los operadores con el uso de datos Banda Ancha Móvil (BAM), con ampliación a más banda de transporte, velocidad y almacenamiento en los equipos.

El comportamiento de los usuarios para la toma de decisiones tiene que ver con los aspectos psicológicos, cognitivos, emocionales o sociales; y todos estos factores influyen en las decisiones de los consumidores. La racionalidad del usuario en la toma de decisiones en un plan de consumo en de comunicación telefónica, motivados para maximizar todos los servicios adquiridos por la operadora de servicio de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

La necesidad de tener mayor comunicación con su entorno, hemos creado un mundo de necesidades inmediatas; si no estás en la red, eres un analfabeto digital en cuestiones de telecomunicación; debemos pensar que el mundo es uno solo y sobre todo estamos en el espacio de las telecomunicaciones.

Calidad de los servicios en telecomunicaciones: La calidad del servicio está determinada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) es el efecto general del desempeño de un servicio que determina la satisfacción de este usuario de servicio. Conexión de diferentes funciones de un

servicio electrónico de comunicación, como: contratación, mantenimiento, conexión, pago, etc., con diferentes criterios que los usuarios pueden usar para evaluar la dinámica de calidad activa de estas funciones (velocidad, precisión, confiabilidad, etc.) un conjunto de los parámetros pueden observar y potencialmente pueden determinarse a medir, pueden proporcionar una representación objetiva y equivalente a la calidad del servicio asignada a los usuarios. Actualmente, la calidad de la expresión de servicio (QoS, la calidad del servicio) se usa ampliamente, no solo en el campo de las telecomunicaciones, de la cual, sino también en servicios de banda ancha, inalámbrica y multilateral, usando el protocolo de Internet (IP, protocolo de Internet). En redes y sistemas diseñados, a menudo tienen en cuenta la calidad de operación final de las aplicaciones de usuario requeridas; Pero la calidad del servicio del término casi nunca se ha definido, no se usa con una precisión pequeña, peor y falsa (Moreano, 2010).

Calidad de servicio: Todos los productos y servicios se fabrican por profesionales preparados y con procesos técnicos precisos, satisfaciendo las necesidades de los clientes, con un costo total, brindando éxito con la compañía, con valores y principios morales y la satisfacción de los trabajadores. Servicio al cliente es el establecimiento y la gestión de una relación de mutua satisfacción de expectativas entre el cliente y la organización. Para ello se vale de la interacción y retroalimentación entre personas, en todas las etapas del proceso del servicio. El objetivo básico es mejorar las experiencias que el cliente tiene con el servicio de la organización. Es necesario anotar la importancia de lo planteado por Lovelock, en la citada definición, pero se debe aclarar que esto hace parte de la gestión de la calidad

del servicio y, por ende, de la implementación de sistemas integrados de gestión de la calidad (un enfoque más estratégico que operacional). Estas definiciones permiten entrever los elementos de análisis en el establecimiento de un estudio del concepto de calidad percibida del servicio al cliente, a través unos elementos básicos de estudio del constructo (Duque, 2005).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente.
2. Calidad y cobertura de telefonía e internet.
3. Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe.
4. Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil.

Calidad de servicio

Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este soporte es construir relaciones ambientales buenas, positivas, útiles y amistosas para garantizar que los clientes salgan con buenas impresiones. De esta manera, los consumidores estarán satisfechos con el apoyo y regresarán más a menudo porque tiene una calidad en su transacción. Además, el servicio de calidad le permite solucionar errores porque puede determinar los momentos en que los consumidores necesitan más ayuda. Estar cuidadosamente con la calidad del servicio al cliente es una actividad que cada gerente se dedicará a todos usted mismo, porque la reputación de la sociedad siempre está

amenazada. Para obtener una idea, el 77% de los líderes están de acuerdo en que los consumidores cambian la marca cuando no están satisfechos con el servicio. Los datos, descritos por el servicio de Insights 2019, verifique la necesidad de crear módulos estratégicos para mejorar la experiencia del cliente. Que porque el servicio de calidad puede afectar los resultados de una empresa, incluso en el índice de ventas. La calidad del servicio no es solo una diferencia competitiva, sino también una importancia extremadamente importante para las relaciones comerciales. Eso, debido a que una mala experiencia puede afectar negativamente los procesos de compra y venta, además de dañar la honestidad (Cardozo, 2021).

Los indicadores de esta dimensión son:

- Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente.
- Rapidez en la atención y solución de consultas
- Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades.
- Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio.
- Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo.
- Calidad y cobertura de telefonía e internet.
- Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil
- Con respecto al trato y servicio del personal de su operador, usted está...

- Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo, usted se siente...
- Con respecto a la información sobre los servicios ofrecido por el operador, usted se siente...
- Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio.
- sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica
- Está usted conforme con velocidad real obtenida en comparación a la contratada de la conexión.
- Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe, se encuentra...
- Servicio sin interferencias ni cortes.

Cobertura o Alcance: Una cobertura es una inversión o transacción diseñada para reducir la exposición al riesgo actual. El proceso de reducir el riesgo a través de las inversiones también se conoce como cobertura o alcance. La mayoría de las operaciones de cobertura implican tomar posiciones para compensar otras posiciones abiertas. Por ejemplo, una cobertura podría ser un contrato futuro sobre algunas acciones para compensar los riesgos asociados con la compra de esas mismas acciones. Sin embargo, la cobertura puede aparecer de varias maneras. También puede comprar un activo que tiende a moverse en la dirección opuesta al activo que posee. Una cobertura que elimina todo el riesgo de una posición, excepto el costo de la cobertura en sí, se

denomina cobertura perfecta, pero, por regla general, los inversores solo intentan cubrir una parte de la posición (Cobertura, 2021).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Servicio sin interferencias ni cortes.
2. Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio.
3. Está usted conforme con velocidad real obtenida en comparación a la contratada de la conexión.
4. Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio.
5. Con respecto al trato y servicio del personal de su operador.
6. Rapidez en la atención y solución de consultas
7. Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios.

Velocidad de Internet: Internet, que usamos hoy en día en nuestra vida diaria, ha tenido un período maravilloso de formación como lo es ahora, como una herramienta para descargar, buscar, intercambiar información y más. Para las nuevas generaciones, esto es lo más natural, dado que nacieron con tales tecnologías y velocidades. El término velocidad de Internet se refiere a la capacidad de funcionamiento de una conexión a Internet para poder intercambiar datos entre Internet y el dispositivo de una persona y está determinada por el ancho de banda o la cantidad de datos transmitidos en un momento determinado. En términos modernos, la velocidad de Internet se mide

en megabits por segundo (Mbps) y kilobits por segundo (Kbps). Recuerda que un megabit equivale a 1024 kilobytes, lo que significa que una conexión de 1,0 megabits por segundo es 1000 veces más rápida que una conexión de 1,0 kilobits por segundo. Para comprender mejor este concepto, a continuación explicaremos qué es el ancho de banda y por qué es un factor crítico en la velocidad de Internet (Hernández, 2021).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Rapidez

Precio del Servicio: El servicio es una experiencia. Se pueden evaluar mejor después de comprar y entre sus rasgos, es difícil evaluar incluso después de su consumo. Un producto invisible, también conocido como servicio, no reabra necesariamente alrededor de un objeto físico. Los clientes que compran un servicio no aceptan algo de lo que todos sus sentidos pueden ser conscientes, pero pagar por un proceso de transición. Muchas compañías enfrentan dificultades para determinar los precios de los productos invisibles del suministro de mercado. Las estrategias de precios de las organizaciones de servicios son más complicadas que las empresas del mercado de mercado, ya que se producirán más difíciles de cuantificar los factores. Pago en compañías de servicio más relacionadas a términos tales como proporción, tarifas, ingreso, rosas, etc., aunque se pueden cuantificar, involucrando más variaciones que las de un producto específico (Conexionesan, 2019).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Encuentra variedad en precio y calidad.

2. Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades.

Atención al Usuario: Mejorar la calidad en pacientes y cuidar a los usuarios es uno de los principales objetivos de esta instalación. Ese paciente y usuario son ejes centrales en desarrollo y mejora en la prestación de servicios. Este protocolo contiene todos los pasos que debe seguir cada funcionario, en el momento de la participación de pacientes y usuarios (internos y externos), así como los aspectos más importantes que se deben tener en cuenta al contactar al principio es el producto y, por lo tanto, la potencia De un principio, lo que proporciona más atención de calidad, humanización y personalización, los pacientes lo requieren. En desarrollo, los ciudadanos requieren la producción durante el año, con el objetivo de cumplir con los buenos compromisos de tratamiento. Este protocolo de procesamiento de usuarios interno y externo está destinado a proporcionar directrices para los gerentes que proporcionan más, cómodos, amigables y consistentes y consistentes con la calidad proporcionada a pacientes, usuarios, personalizados, basados, basados en el respeto mutuo (Cesfam, 2017).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo.
2. Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo.

1.2.2. Telecomunicaciones

Las telecomunicaciones son la transmisión remota de datos de información por medios electrónicos y/o tecnología. Los datos de información se envían a los circuitos de telecomunicaciones mediante señales eléctricas.

Las cosas que usamos en nuestra vida diaria, como nuestros televisores, computadoras y dispositivos móviles, son algunos de los ejemplos más comunes utilizados como receptores de información en el sector de las telecomunicaciones (Euroinnova, 2022).

Entonces, para responder a la pregunta de qué son las telecomunicaciones, necesitamos saber que es la interacción de información entre distancias e involucran todas las formas de transmisión de voz, datos o video. De hecho, el concepto de telecomunicaciones incluye una serie de tecnologías de transmisión como la tecnología de transmisión mencionada anteriormente, aunque existen muchas otras tecnologías como el satélite, el cable de fibra óptica, etc. (Euroinnova, 2022).

En este artículo aprenderemos más sobre las telecomunicaciones. Las telecomunicaciones, al transmitir información por ondas electromagnéticas, operan con una frecuencia emitida por un potente generador electromagnético, generando ondas de la misma naturaleza en diferentes frecuencias, todo depende de la función que realice. ; Puede ser de alta frecuencia, microondas, baja frecuencia, microondas... Es la ciencia y aplicación del diseño de sistemas de ingeniería que asegura la comunicación a larga distancia a través de la transmisión y recepción de señales (Euroinnova, 2022).

Satisfacción del Usuario

Satisfacción del Usuario: La satisfacción del usuario es crucial para una empresa, ya que la empresa continúa consumiendo los productos y servicios de esta marca y puede recomendarlos a otros tipos de usuarios. El resultado de esta satisfacción puede ser una de las claves para aumentar los

ingresos de la empresa. Hoy en día, un consumidor tiene una gran cantidad de marcas que venden el mismo producto o servicio, y le cuesta decidir qué marca le conviene más. Ahora, si obtiene una experiencia de compra positiva, la satisfacción resultante puede impulsar todo el negocio en el mercado. Mejore la experiencia del usuario continuamente al facilitar su compra en línea, comuníquese con el servicio al cliente, envíe comentarios inmediatos a los posibles problemas. El valor percibido por los productos que nunca identifican a la sociedad, sino a los consumidores y siempre mantienen el tratamiento íntimo de los empleados para los clientes. Nunca se debe practicar la discusión con los consumidores de una empresa por el contrario, deben hacer las opciones cuando hay un problema claro. No prometa las cosas que no se pueden llenar y una posterior es un fiasco para el público (Peiró, 2018).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. En relación a la línea Telefónica e internet móvil.
2. Sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica móvil e internet (datos).

Satisfacción del Usuario: La satisfacción del usuario con el desempeño y las características del sistema de información está directamente relacionada con el uso del sistema. Algunos autores sugieren que existe un nivel de satisfacción inferior al nivel en el que los usuarios dejan de utilizar el sistema de información y buscan fuentes alternativas. Por el contrario, también se puede decir que el nivel de uso de un sistema de información es un indicador de la satisfacción del usuario con el sistema, especialmente cuando su uso es mayoritariamente opcional, y opcional, como es el caso de una biblioteca. En

el contexto de los sistemas de información, la satisfacción del usuario se entiende como el grado en que cree que un sistema de información satisface sus necesidades de información. La satisfacción es el resultado que el sistema quiere conseguir y busca hacer depender tanto del servicio prestado como de los valores y expectativas de los usuarios, así como de tener en cuenta otros factores, como el tiempo invertido, el dinero, en su caso el esfuerzo. o sacrificio. En los últimos años, este concepto ha cobrado una gran importancia tanto en el ámbito de la unidad de servicio e información, como en el de la satisfacción del usuario (Rey, 2000).

Los indicadores de esta dimensión son:

- En relación a la línea Telefónica e internet móvil,
- Comparando las ofertas de las empresas de telefonía móvil e internet móvil.
- Encuentra variedad en precio y calidad.
- Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios.
- Dentro de la cobertura de su telefonía móvil, ha experimentado alguno de los problemas
- Ha escuchado otras comunicaciones (cruce de llamadas)
- Ruido en las conversaciones.
- Pérdida de llamadas (“caídas” de llamadas).
- Eco en las comunicaciones.

- Varios intentos para establecer una llamada.
- Desfase de tiempo entre envío y recepción de los mensajes en las redes.
- Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted

Cobertura móvil

Conectado por las tecnologías de la información y la comunicación (IT) es un factor importante para garantizar el desarrollo de nuestro país, ya que elimina la distancia, causando la competitividad, lo que facilita el acceso a la información y difunde, creando nuevas formas comerciales y, por lo tanto, para acortar significativamente la economía. y deficiencias sociales. En este sentido, según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), para 100 hogares en nuestro país, hay al menos uno. Además, los teléfonos móviles se presentan como un servicio para presentar el progreso más importante. En el tercer trimestre de 2016, fue el seguro promedio más alto en los hogares [1] (89.3%, con un aumento de dos puntos porcentuales en comparación con el mismo período en 2015), bueno. -Dessus de la cobertura de la televisión por cable (37.5%), computadoras (33.4%), Internet (28.3%) y teléfonos fijos (24.1%). La expansión móvil en nuestra economía se debe a algunos factores. Según el Plan Nacional de Infraestructura, publicado por la Asociación Nacional de Promoción de Infraestructura (en orden), la mayor penetración en el resto del país se debe principalmente a la motivación de contacto con el mercado, gracias a la tecnología y el desarrollo competitivos, contribuyendo a la innovación y la baja. Tasa de competencia para este servicio. Por otro lado, según el informe de dividendos digitales, preparado por el Banco Mundial

(BM), solo alrededor del 15% de la población mundial puede permitir el acceso a Internet de banda ancha. Por lo tanto, los teléfonos móviles, de los cuales casi cuatro partes de la población mundial tienen acceso, son instalaciones de acceso a Internet en los países en desarrollo. Por lo tanto, no es sorprendente en Perú, el 20.2% de la población patentada de acceso a Internet a través de teléfonos móviles (Comex, 2017).

Los indicadores de esta dimensión son:

1. Ha escuchado otras comunicaciones (cruce de llamadas)
2. Ruido en las conversaciones.
3. Pérdida de llamadas (“caídas” de llamadas).
4. Eco en las comunicaciones.
5. Varios intentos para establecer una llamada.
- 6 Desfase de tiempo entre envió y recepción de los mensajes en las redes.
7. Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted.

1.3. Definiciones conceptuales

Calidad de servicio: Es un conjunto de estrategias y actividades encaminadas a mejorar el servicio al cliente y la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este apoyo es construir buenas relaciones y un entorno positivo, útil y amistoso que dé una buena impresión a sus clientes. De esta forma, los consumidores estarán satisfechos con el soporte y volverán más a menudo, porque han recibido

calidad en su oferta. Además, brindar un servicio de alta calidad ayuda a corregir errores al identificar cuándo los consumidores necesitan más ayuda (Zenvia, 2021)

Servicio: El servicio en el ámbito económico es una actividad o un conjunto de actividades encaminadas a satisfacer una necesidad específica del cliente, brindando un producto intangible y personalizado (Revista Economipedia, 2021)

velocidad de Internet: La velocidad de Internet es básicamente el ancho de banda de su conexión a Internet en bytes/segundo cuando se transfieren datos entre Internet y su dispositivo. En términos modernos, las velocidades de datos se miden en megabits por segundo (Mbps) y kilobits por segundo (Kbps). Un megabit son 1024 kilobits, por lo que una conexión de 1,0 Mbps es 1000 veces más rápida que una conexión de 1,0 Kbps. Su conexión a Internet en realidad tiene dos velocidades diferentes. Las velocidades de carga y descarga se miden por separado. En la mayoría de los casos, la velocidad de descarga de la conexión es mayor que la velocidad de carga. Para la mayoría de los usuarios, esta compensación de velocidades proporciona el ancho de banda para la transmisión y las descargas que constituyen la mayor parte de nuestra actividad en línea (NetSpot, 2022).

La telefonía móvil: es conocida también como Servicio Móvil o Telefonía Celular: La telefonía móvil es un servicio de conexión a la red telefónica pública mediante una red inalámbrica, en la cual los usuarios tienen la posibilidad de originar y recibir llamadas telefónicas. Además de originar y recibir llamadas telefónicas, con el servicio móvil también pueden enviar o recibir mensajes de texto (SMS) y tener acceso a Internet (transferencia de datos) (Instituto Federal de Telecomunicaciones, 2021).

Atención al cliente: El servicio de atención al cliente es todo el soporte ofrecido a tus clientes, sea antes, durante o en la postventa, y que los ayuda a tener una excelente experiencia con tu empresa. La definición de atención al cliente va más allá de apenas proporcionar respuestas: la atención al cliente es una parte importantísima de lo que tu empresa significa para los clientes y es un factor crucial para el éxito de tu negocio (Salesforce, 2021). El concepto de atención al cliente hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización con fines de lucro para establecer contacto e interactuar con sus clientes (Revista Economía, 2016).

1.4. Operacionalización de variables

Variable independiente: Calidad del servicio: Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como la relación entre los consumidores y las marcas. La clave de este soporte es construir relaciones ambientales buenas, positivas, útiles y amistosas para garantizar que los clientes salgan con buenas impresiones (Cardozo, 2021).

Variable independiente: Telecomunicaciones:

Las telecomunicaciones son la transmisión remota de datos de información por medios electrónicos y/o tecnología. Los datos de información se envían a los circuitos de telecomunicaciones mediante señales eléctricas. Las cosas que usamos en nuestra vida diaria, como nuestros televisores, computadoras y dispositivos móviles, son algunos de los ejemplos más comunes utilizados como receptores de información en el sector de las telecomunicaciones (Euroinnova, 2022).

Tabla 1.

Operacionalización variable independiente

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
V.I. Calidad De los servicios en Telecomunica ciones	Calidad del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente. 2. Calidad y cobertura de telefonía e internet. 3. Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe. 4. Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil. 	Técnica: Encuesta, análisis documental Instrumento: Cuestionario
	Cobertura o Alcance	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicio sin interferencias ni cortes. 2. Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio. 3. Está usted conforme con velocidad real obtenida en comparación a la contratada de la conexión. 4. Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio. 5. Con respecto al trato y servicio del personal de su operador. <p>Rapidez en la atención y solución de consultas</p>	
	Velocidad de Internet	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapidez 	
	Precio del Servicio	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encuentra variedad en precio y calidad. 2. Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades 	
	Trato al Usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo. 2. Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo. 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2.

Operacionalización variable dependiente

VARIABLES	INDICADORES	SUB INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO
Telecomunicaciones	Satisfacción del Usuario	<ol style="list-style-type: none"> 1. En relación a la línea Telefónica e internet móvil. 2. Sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica móvil e internet (datos) 	Técnica: Encuesta, análisis documental Instrumento: Cuestionario
	Dentro de la cobertura móvil	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ha escuchado otras comunicaciones (cruce de llamadas) 2. Ruido en las conversaciones. 3. Pérdida de llamadas (“caídas” de llamadas). 4. Eco en las comunicaciones. 5. Varios intentos para establecer una llamada. 6. Desfase de tiempo entre envío y recepción de los mensajes en las redes. 7. Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted 	

Fuente: elaboración propia

La investigación es descriptiva donde se evaluó la variable dependiente de la investigación a nivel de cobertura y eficiencia de las redes de transmisión en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

1.5. Hipótesis

Con respecto al campo de acción se hace referencia a los servicios de internet como son los datos y la telefonía móvil.

La Hipótesis que maneja el presente estudio se define en hipótesis general la cual se describe a continuación:

H₀. El nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM) es alto.

H₁. El nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM) es bajo.

Las hipótesis específicas son:

H₀. El nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es bajo

H₁. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es alto.

H₀. El nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es bajo.

H₁. El nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es alto.

H0. La relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM), es poco significativa.

H1. La relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM), es significativa.

Capítulo II: Métodos y materiales

2.1. Tipo de investigación

Investigación aplicada en la tecnológica, identifica y estudia un problema, para luego plantear una hipótesis, en esta oportunidad se desea determinar el nivel de apreciación y/o satisfacción de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

Alcance: Investigación cuantitativa correlacional, Estudia la asociación o relación entre variables cuantificadas y se enfoca servicios de telecomunicaciones en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

2.2. Método de investigación

En esta oportunidad se aplicó el método deductivo, se parte de lo general al detalle, estudiando para ello las inconstantes de estudio, utilizando un análisis de los trabajos previos, estudio de las encuestas para entender de cerca el problema planteado.

2.3. Diseño de investigación

No experimental transversal, la información se recoge en un solo momento o periodo, no existe grupos de control o casos, no se manipulan las inconstantes o variables de estudio, solo se procede a describir, analizar y estudiar en la situación en la que se encuentran, se enfoca a las telecomunicaciones y los beneficios prestados a los usuarios en el servicio en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM).

2.4. Población muestra y muestreo

Hernández, Fernández & Baptista (2010) define población: Como el unido de todas las instancias que están de acuerdo con un conjunto dado de especificaciones. La población debe posicionarse claramente en torno a las características de contenido, lugar y tiempo (p. 174). La población y muestra en esta oportunidad está conformada por 500 personas, el tipo de muestreo elegido es por conveniencia para lo cual se distribuye de la siguiente manera:

Tabla 3.

Distribución de la población

Categorías	Cantidad
Docentes	100
Estudiantes universitarios	200
Trabajadores sector educación	200
Total	500

Fuente: elaboración propia

Criterio de inclusión

Personas calificadas (estudios) de ambos sexos

Criterio de exclusión

Personas no calificadas (sin estudios)

2.5. Técnicas, instrumentos, equipos y materiales de recolección de datos

Técnica: “Para la recolección de datos se utilizan técnicas de encuesta porque es posible realizar preguntas a la muestra de estudio para obtener información sobre las dos variables estudiadas, como es la calidad de los servicios en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).”.

Instrumento: conjunto de preguntas con el propósito de recabar datos sobre las encuestas de estudio a medir. Vara (2012). A continuación se presenta la matriz de procedimientos mediante la tabla 2.

Tabla 4.

Matriz de procedimientos

Instrumentos	Objetivos 1	Objetivo 2	Objetivo 3
Instrumentos de recolección de información	Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).	Medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)	Determinar la relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de internet (datos), telefonía móvil.
Guía de análisis documental (Osiptel)	X	X	
Guía de encuesta	X	X	
Estadística inferencial (contrastación de hipótesis)			X

Fuente: elaboración propia

Validación del instrumento

Hernández, et al, (2014), aseveran que la validez, es el valor que tiene una herramienta determinada para medir a una inconstante o grupo de variables (p 200). En esta oportunidad sera validado por juicio de expertos.

Procedimiento: Se contactará via redes sociales, correo electrónico, equipos donde se les extendera el instrumento para que puedan contestar a las preguntas planteadas por el investigador, previo aviso de consentimiento informado, la duración

de la encuesta es de 10-15 minutos. Para luego ser procesos en el programa estadísticos SPSS.

Equipos y Materiales

- Equipos informáticos
- Equipo/útiles de oficina
- Internet
- Impresora
- Copias

2.6. Procesamiento y análisis de datos

En esta oportunidad se aplicó el análisis documental para el estudio de trabajo previos, análisis descriptivo para la aplicación de encuestas, la cual aplicó tablas de frecuencia y gráficas. De esta manera se podrá identificar el nivel del servicio que ofrecen los operadores que ofrecen servicios en telecomunicaciones en Perú, para los servicios de internet (datos), telefonía móvil.

Capítulo III: Resultados

3.1. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).

Tabla 5.

Resultados calidad de servicio

Calidad de servicio	Muy insatisfecho		Algo insatisfecho		Ni insatisfecho, ni satisfecho		Algo satisfecho		Muy satisfecho		TOMA DE MUESTRA
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente.	74	14.8	132	26.4	120	24.0	125	21.6	49	9.8	500
Rapidez en la atención y solución de consultas	81	16.2	129	25.8	89	17.8	163	21.6	38	9.8	500
Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades.	51	10.2	140	28.0	99	19.8	159	21.6	51	9.8	500
Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio.	54	10.8	126	25.2	100	20.0	165	21.6	55	9.8	500
Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo.	69	13.8	137	27.4	111	22.2	138	21.6	45	9.8	500
Calidad y cobertura de telefonía e internet.	55	11.0	125	25.0	78	15.6	176	21.6	66	9.8	500
Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil	64	12.8	101	20.2	117	23.4	173	21.6	45	9.8	500
Con respecto al trato y servicio del personal de su operador, usted está...	62	12.4	123	24.6	136	27.2	133	21.6	46	9.8	500

Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo, usted se siente...	93	18.6	144	28.8	103	20.6	130	21.6	30	9.8	500
Con respecto a la información sobre los servicios ofrecido por el operador, usted se siente...	65	13.0	142	28.4	136	27.2	124	21.6	33	9.8	500
Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio.	55	11.0	126	25.2	132	26.4	150	21.6	37	9.8	500
sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica móvil e internet (datos), usted se siente...	85	17.0	117	23.4	103	20.6	121	21.6	74	9.8	500
Está usted conforme con Velocidad REAL obtenida en comparación a la CONTRATADA de la conexión.	84	16.8	176	35.2	92	18.4	119	21.6	29	9.8	500
Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe, se encuentra.											
Servicio sin interferencias ni cortes.	89	17.8	159	31.8	91	18.2	128	21.6	33	9.8	500
En relación a la línea Telefónica e internet móvil,	89	17.8	149	29.8	98	19.60	124	24.80	40	8.0	500
Promedio		14.27		27.01		21.40		21.81		9.68	500

Análisis:

1. En los encuestados presentaron sus respuestas con la satisfacción de la atención prestado por los operadores de Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM) nos muestra una media entre las respuestas algo satisfecho 21.81% y algo insatisfecho 27.01.
2. La satisfacción del usuario Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), esta sobre el promedio de 44.4%
3. Los usuarios que no saben si están satisfechos o no Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), está en 21.4%.
4. En la insatisfacción del usuario en Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), está en 47.6%

Todo nos indica que el usuario no está satisfecho en su totalidad con la atención de su operador móvil

Tabla 6.

Consolidado de resultados en Calidad de servicio

Calidad de Servicio	%
Muy insatisfecho	14.27
Algo insatisfecho	27.01
Ni insatisfecho, ni satisfecho	21.40
Algo satisfecho	21.81
Muy satisfecho	9.68

Fuente: Datos de la encuesta

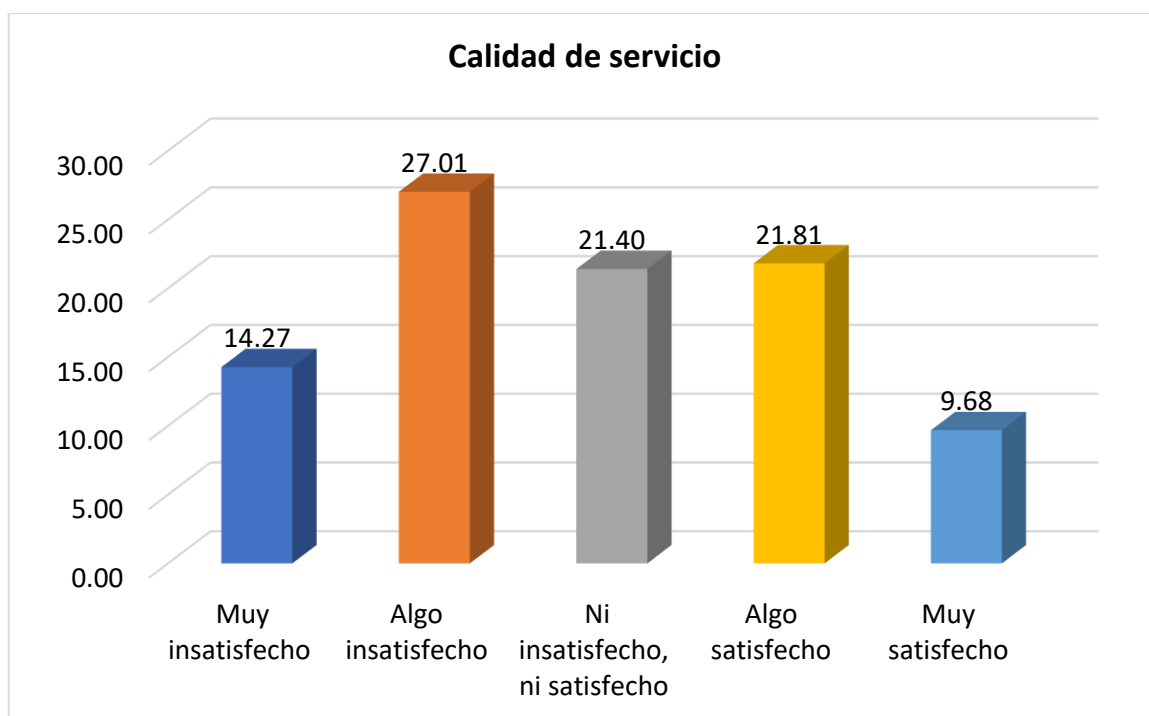


Figura 1. *Calidad de servicio*

Análisis:

Según la tabla 4, indica que un promedio de 32.8% (Muy satisfecho y algo satisfecho) indica estar insatisfecho, lo que representa un porcentaje muy alto y que llama la atención y por lo tanto debe ser atendido por las empresas de telefonía. En resumen, se observa claramente que el usuario Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), no está satisfecho con los servicios adquiridos por las empresas prestadoras de los servicios con 47.6%.

Tabla 7.

Satisfacción del usuario

Comparando las ofertas de las empresas de telefonía móvil e internet móvil.	Muy de acuerdo	%	De acuerdo	%	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo,	%	En desacuerdo	%	Muy en desacuerdo	%	TOMA DE MUESTRA
Encuentra variedad en precio y calidad.	41	8.2	221	44.2	183	36.6	47	9.4	8	1.6	500
Las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer sólo ciertos productos y precios.	73	14.6	234	46.8	168	33.6	23	4.6	2	0.4	500
Promedio		11.4		45.5		35.1		7.0		1.0	

Análisis

1. El usuario está de acuerdo Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), con los precios y la calidad del servicio con 52.4%.
2. El usuario está en desacuerdo Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), con los precios y la calidad del servicio con 11%
3. El usuario está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), con los precios y la calidad del servicio con 35.1%

4. El usuario está de acuerdo Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer servicio con 61.4 %.
5. El usuario está en desacuerdo Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), las empresas se ponen de acuerdo para ofrecer servicio con 5 %
6. El usuario está ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM), con los precios y la calidad del servicio con 33.61%

Tabla 8.

Calidad de cobertura

Dentro de la cobertura de su telefonía móvil, ha experimentado alguno de los problemas	Casi siempre		A menudo		Rara vez		Nunca.		TOMA DE MUESTRA
	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	Cant.	%	
Ha escuchado otras comunicaciones (cruce de llamadas)	13	2.6	42	14.8	200	40	245	49	500
Ruido en las conversaciones.	27	5.4	74	17.2	261	52.2	138	27.6	500
Pérdida de llamadas (“caídas” de llamadas).	44	8.8	86	12.2	294	58.8	76	15.2	500
Eco en las comunicaciones.	23	4.6	61	22.8	263	52.6	153	30.6	500
Varios intentos para establecer una llamada.	31	6.2	114	18.2	286	57.2	69	13.8	500
Desfase de tiempo entre envió y recepción de los mensajes en las redes.	33	6.6	91	15.4	301	60.2	75	15.0	500
Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted	25	5.0	77	15.4	289	57.8	109	21.8	500
Promedio		5.60		16.57		54.11		24.71	

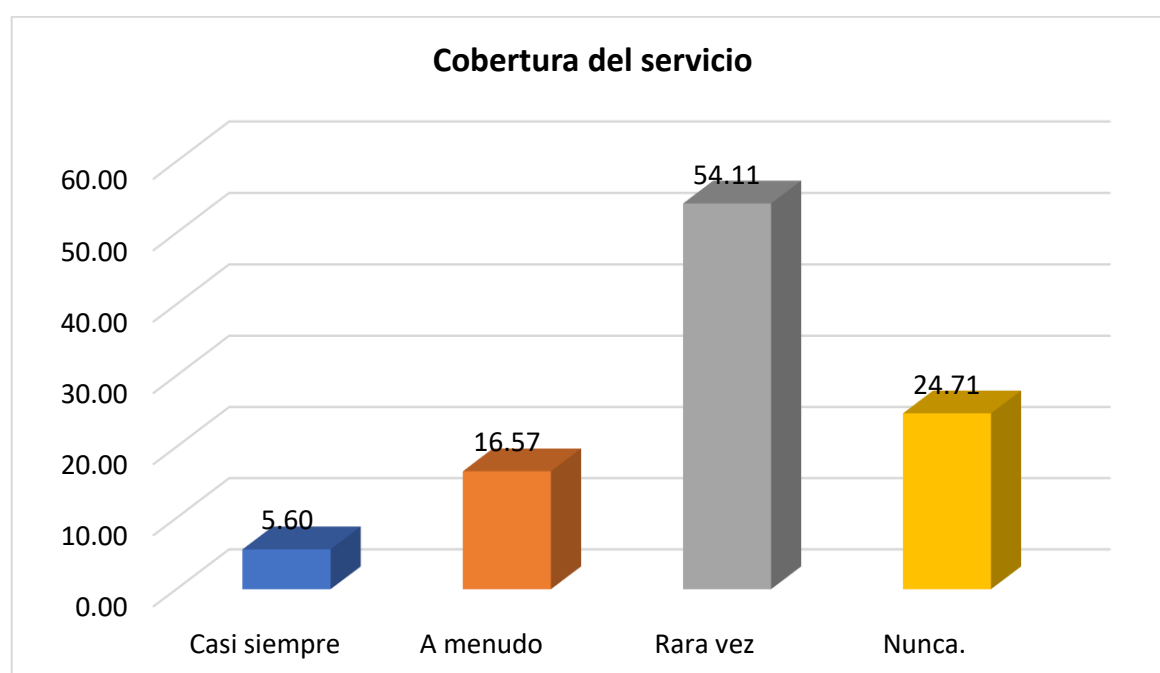
Fuente: Datos de la encuesta

El usuario Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM) en la cobertura tiene una apreciación en la calidad de la señal con promedio de casi siempre bajo con respecto a rara vez ha tenido problemas de conexión

Tabla 9.*Resumen Calidad cobertura*

Categoría	%
Casi siempre	5.60
A menudo	16.57
Rara vez	54.11
Nunca	24.71

Fuente: datos de la encuesta

**Figura 2. Cobertura del servicio**

Cobertura del servicio

Análisis

Los usuarios de Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM) están de acuerdo que rara vez tiene problemas con la señal de su móvil en un 54.11% y en un 5.60% expresa que tiene problema con la señal en su móvil.

3.2. Medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)

Al comparar los resultados de la encuesta, se puede concluir que los usuarios de telefonía móvil (TM) y banda ancha móvil (BAM) están satisfechos con el área de cobertura, pero existen algunas dificultades en la posterior implementación y venta del servicio. Esta es una situación en la que los usuarios están descontentos e insatisfechos con estos inconvenientes de los servicios móviles (TM) y de banda ancha móvil (BAM).

Satisfacción en el servicio público móvil

El estudio anterior muestra que a nivel nacional, la satisfacción con los servicios públicos móviles es alta. Más de la mitad (54%) de los usuarios están completamente satisfechos con el servicio. En Lima, el porcentaje es más alto (61%) en comparación con el oriente (56%), el norte (54%), el sur (47%) y el centro (43%). Por otro lado, la insatisfacción (10%) en la región Centro es mayor que en otras regiones. Por su parte, Entel es la empresa con mayor nivel de satisfacción de los usuarios (65%).

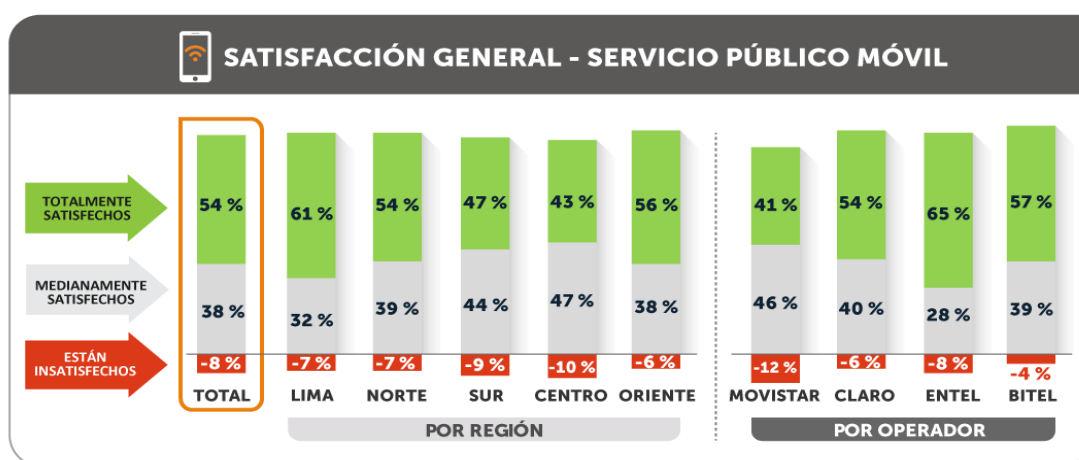


Figura 3. Satisfacción en el servicio público móvil

Fuente: (Ospitel, 2020)

La velocidad de conexión es el mayor impulsor individual de la experiencia del consumidor para los servicios móviles públicos. El 59 % de los usuarios encuestados dijo que la velocidad (en aplicaciones como Netflix, YouTube u otras plataformas de video) al mirar videos en vivo era más lenta de lo esperado. Una insatisfacción similar también se reflejó en las calificaciones de intensidad de la señal en ubicaciones cerradas, donde el 21 % de los usuarios dijo que el servicio no era óptimo. (Osiptel, 2020).

Por otro lado, el 56 % de los usuarios reportaron problemas, sobre todo navegación lenta (62 %) y problemas de señal (57 %) debido a estática o recorte. Al contactar a los transportistas por estos inconvenientes, solo el 28% consideró que recibió una buena atención, siendo Entel (31%), Claro (30%) y Bitel (30%) las empresas mejor calificadas, en Movistar (24%). (Osiptel, 2020).

3.3. Determinar la relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los servicios de internet (datos), telefonía móvil

Tabla 10.

Relación entre calidad de servicios en telecomunicaciones y servicios de internet

			Calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú	servicios de internet (datos), telefonía móvil.
Rho de Spearman	Calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú	Coeficiente de relación	1,000	0,745
		Sig. (bilateral)	.	,0.01
		N	100	100
	Servicios de internet (datos), telefonía móvil.	Coeficiente de relación	0,745	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	500	500

Nota. Conforme a la tabla 8, el análisis Rho de Spearman demostró un nivel significativo bilateral de 0.01; objetando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la correspondencia entre la variable Calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú y Servicios de internet (datos), telefonía móvil.es significativa con un nivel de 0.745 positivo, determinando que consta correlación positiva media entre las dimensiones. Manifestó una curva de directriz positiva; por ello, se deduce una correspondencia directamente proporcional, es decir, que a mayor desarrollo del empleado será mayor la Productividad laboral.

El estudio se realizó con las telecomunicaciones y en este caso en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM); entre la investigación se vio la edad promedio; la operadora con mejor velocidad; mejor transmisión; la mayor crecimiento con respecto a los años anteriores; cual es la percepción de los usuarios el mejor proveedor de servicios en la telefonía móvil; que valor toma al contratar los servicios; satisfacción en el cobro y en el servicio; que problemas ha encontrado con la señal y la atención al usuario; la comparación entre operadores de servicio con el cobro y calidad de servicio; si cambio de operador, que nivel de satisfacción contra el anterior operador de servicio; que reclamos tuvo con el servicio de telefonía móvil, con quién o con qué entidad hizo el reclamo sobre el servicio y la razón del reclamo; compasión del internet fijo (LAN) a internet móvil (Datos); la satisfacción como cliente actual con su operador.

El trabajo en esta investigación se hizo en dos fases; en la primera fase del trabajo de investigación se inició la encuesta con el inicio del aislamiento social por pandemia del año 2020 y la segunda fase se hizo con el primer trimestre del año 2021.

En esta investigación se ha encontrado datos actuales que se cruzaran con la muestra recogida en las encuestas realizadas

Presentando varios interrogantes que son directamente relacionados con el servicio con el servicio de en la Telefonía Móvil y Banda Ancha Móvil (TM-BAM); como son:

¿Cuál es el operador móvil más rápido de este 2021 en el Perú?

Miramos el estado actual, que es la necesidad de conectarse desde un móvil y más por este tiempo de aislamiento social; las redes se han convertido en una herramienta vital para el desarrollo personal, social y grupal, tanto en las capacitaciones intelectuales (estudio), como de trabajo virtual, se ejecuta desde la en la Banda Ancha Móvil (TM-BAM) y las LAN (Ranking Marco Empresas y Lideres 2020).

El operador con mejor velocidad en Perú, según muestras obtenidas por Speedtest Intelligence (herramienta que analiza la velocidad en la redes de datos, de OOKLA), en el transporte de datos; el más rápido es Claro con 36.91, seguido por Entel 26.30, Movistar con un 22.61 y siendo el más bajo Bitel con un 9.82(Ranking Marco Empresas y Lideres 2020).

¿Qué operador tiene mejor participación de mercado en Perú 2021?

El operador con mayor participación en el mercado es Movistar con 33.4, en segundo lugar está Claro 29.5; seguido por Entel 20.2 y por último Bitel 16.8(Ranking Marco Empresas y Lideres 2020).

¿Qué operador tiene mejor velocidad de transmisión en Perú 2021?

Con la mejor respuesta en la transmisión de datos se encuentra Entel que tiene una respuesta en 30 ms, seguido por Movistar con 31 ms y el que esta con un 35 ms es Claro, por último Bitel con un 41 ms (Ranking Marco Empresas y Lideres 2020).

¿Qué operador tuvo la mejor señal en Perú 2020?

En Perú existen 4 grandes compañías operadoras de telecomunicaciones como son: Bitel, Entel, Movistar y Claro; y entre estas la de mejor rendimiento en señal en 4G es Entel, con cinco años consecutivos siendo la primera (Ranking Marco Empresas y Lideres 2020)

¿Qué edad es la promedio de los usuarios?

En el estudio sobre la edad promedio que utiliza la telefonía móvil e internet móvil esta principalmente entre las edades 33 y 41 años con 47.4%, después la edad promedio de 42 a 59 con un 22.3%, y siguiendo entre la edad 18 a 25 años con un 15.8%, seguida de la edad que están en 26 a 32 con 12.5%, por último con los usuarios que de más de 59 años en 1.8%. (datos de la encuesta)

¿La línea esta prepago o pospago?

La telefonía tiene dos formas de conectarse a la red de telefonía móvil, una es el pospago, que equivale a la línea paga por servicio mensual y la otra es prepago, cuando pagas por tiempo específico; el servicio más utilizada es Pospago con un 78.1%, y en Prepago 21.9% (datos de la encuesta)

¿Localización de la encuesta?

El estudio que se realizó en Perú con las telecomunicaciones y en este caso en la telefonía móvil, señal telefónica y datos móviles; y, más específicamente en la

región de Lambayeque con el 78% de los encuestados, Lima ocupa el segundo puesto con 8.1% de los encuestados; también se encuestaron las regiones como son Amazonas, Arequipa, Cajamarca, La Libertad, Moquegua, Piura y Tumbes (datos de la encuesta)

¿De su servicio que valora más al contratar a su operador?

El usuario ve que el servicio sea asequible, más en el aspecto de su comunicación en el móvil; observando que la prioridad es la Calidad del servicio 59.2%; seguido de la cobertura 56%; costo de servicio 32.6%; Facilidad de uso 16.4%; Asistencia técnica 11.8%; Los servicios asociados en las apps 8.8%; El estatus 2%; y, otros 1.6% (datos de la encuesta)

En los aspectos relacionados con el servicio y la atención que ha recibido; cómo se siente el usuario con la empresa operadora; usando una escala que: (1) Muy insatisfecho, (2) Algo insatisfecho (3), Ni satisfecho ni insatisfecho (4), Algo satisfecho, (5) Muy satisfecho (datos de la encuesta)

1. Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente.

11.3%, (2) 21.5%, (3) 21.7%, (4) 37.6%, (5) 10.2%.

2. Rapidez en la atención y solución de consultas

12.8%, (2) 26.2%, (3) 18.7%, (4) 34.2%, (5) 8%

3. Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades.

10.3%, (2) 26.3%, (3) 20.1%, (4) 32.2%, (5) 10.3%

4. Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio.

10.7%, (2) 25.7%, (3) 19.9%, (4) 32.9%, (5) 10.9%

5. Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo.

13.8%, (2) 27.2%, (3) 22.2%, (4) 27.6%, (5) 9%

6. Calidad y cobertura de telefonía e internet.

11.2%, (2) 23.6%, (3) 15.8%, (4) 35.8%, (5) 13.4%

7. Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil.

12.8%, (2) 20%, (3) 23.4%, (4) 34.6%, (5) 9% (datos de la encuesta)

¿Qué tan satisfecho está Usted con los siguientes aspectos del servicio?

1. Con el plan que le ofrecen usted está...

9%, (2) 23%, (3) 24.2%, (4) 32.4%, (5) 11.2%

2. ¿Con pago que usted hace, recibe correctamente ofrece el servicio ofrecido?

12.6%, (2) 19.4%, (3) 31.5%, (5) 15.8% (datos de la encuesta)

Fuente: (Centro Micro Datos, 2019)

El plan ofrecido en su telefonía móvil, ha experimentado alguno de los problemas; usando la escala: (1) Casi siempre, (2) A menudo, (3) Rara vez, (4) Nunca.

1. Ha escuchado otras comunicaciones dentro de su llamada telefónica (cruce de llamadas).

(1) 2.6%, (2) 8.4%, (3) 40%, (4) 49%

2. Ruido en la señal en su conversación.

(1) 4.8%, (2) 14.8%, (3) 52.5%, (4) 27.7%

3. En su comunicación se la ha pérdida de llamada (“caídas” de llamadas).

(1) 9%, (2) 17.1%, (3) 58.6%, (4) 15.1%

4. En la comunicación ha experimentado eco en la llamada.

(1) 4.8%, (2) 12.1%, (3) 52.5%, (4) 30.9%

5. La llamada tiene varios intentos para establecer una comunicación.

(1) 5.6%, (2) 22.9%, (3) 57.5%, (4) 13.9%

6. En el envío y recepción de los mensajes en las redes sociales el tiempo es largo en la comunicación.

(1) 4.6%, (2) 18.9%, (3) 61.4%, (4) 15%

7. Dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted, siendo que su teléfono esta encendido.

(1) 5%, (2) 15.5%, (3) 57.6%, (4) 21.7% (datos de la encuesta)

Fuente: (Centro Micro Datos, 2019)

El usuario tiene como percepción que la empresa prestadora de servicio de telefonía móvil, en sus costos de comunicación, se puede decir que están de acuerdo 44.9%, son altos los costos 40.2%, muy altos costo o excesivos 12.8%, con bajos costos en un 1.8% y de muy bajo costo el usuario da con un 0.4% (datos de la encuesta)

Al comparar las ofertas entre las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones en telefonía móvil e internet móvil con otras, el usuario está de acuerdo con la variedad y precio entre las operadoras de servicio, también que se ponen de acuerdo prestar ciertos servicios y los precios acomodarse a los planes establecidos entre ellas, en un 56.55%, están conformes con su plan de servicios que han elaborado las empresas operadoras al usuario en un 35.25%; 8% están desacuerdo que las ofertas no son diferentes de unas de las otras; que entre ellas manejan las ofertas de servicios de telecomunicaciones en telefonía móvil e internet móvil (datos de la encuesta)

En el plan que actualmente tiene el usuario de telefonía e internet móvil, con un 45.6% está insatisfecho en la prestación de su servicio en la comunicación; está conforme en un 20.86%; e satisfecho con 33.53% (datos de la encuesta)

Si al cambiar de operador en la línea de telefónico móvil el usuario estaría dispuesto a pagar para la mantener su número de móvil; con el 41.2% no estaría dispuesto a pagar, con el 23.2% menos del cargo a pagar, con el 34.6% una tarifa media y finalmente con el 0.8% pagar una tarifa alta. (datos de la encuesta)

En tiempo atrás entre 24 y 12 meses, usuarios han cambiado de operador en un 33.7% y no han cambiado 66.3%; en este mismo contexto, el usuario tuvo problemas con operador anterior en su línea de comunicación, reportando con un 55.9%; el 24% por cobertura, 26.2% por la señal, en la atención al usuario con 26.8% y otros problemas 23%; y no tuvo problemas con el operador anterior en un 44.1% (datos de la encuesta)

En la opinión del usuario, el servicio por telefonía móvil hace un año atrás era mejor que la actual 16.1%, igual que la actual 61.4%, peor que la actual 22.3%; y, en

un año más adelante se creará que será mejor que la actual 42.6%, igual que la actual 50.8%; y, peor que la actual 6.5% (datos de la encuesta)

Al haber tenido problema en la telefonía móvil e internet, el 70.8% realizó el reclamó ante la operadora de servicio pidiendo una pronta solución y el otro 29.2% no lo hizo ante la empresa prestadora del servicio de comunicaciones (datos de la encuesta)

Cuando el usuario tuvo problemas se dirigió a la entidad para que sea solucionado su inconveniente en primera instancia con la empresa prestadora de telefonía móvil con 82.2%, siguiendo con la entidad reguladora de telecomunicaciones OPSITEL con 7%, y posteriormente con INDECOPI 2.1%; otros en 8.6% (datos de la encuesta)

Cuando el usuario o titular hizo el reclamo ante la empresa prestadora de servicio de telefonía móvil, le solucionaron en parte con 41.4%, fue totalmente solucionado en 22.5%, intentaron solucionarlo pero no se pudo solucionar 21%, o no intentaron solucionar la falla 15% (datos de la encuesta)

La razón por la cual no efectuó el reclamo ante la empresa operadora de la línea telefónica móvil; usuario no hace el trámite por engorroso y requiere tiempo con 61.2%, mala información en al contratar el servicio 20.8%; al no tener pruebas del fallo 11.1%, y al no leer los derechos del contrato 7% (datos de la encuesta)

Dado que el reclamo no fue solucionado satisfactoriamente por el operador de telefonía móvil; el usuario recurrió a otra instancia para lograr una solución; no hizo recurrió a ninguna instancia 87.5%, se recurrió a OPSITEL con un 8.4%, también se

recurrió a INDECOPI en un 5.4%, y a tribunales de justicia 0.5% (datos de la encuesta)

Los usuarios desconocen muchos parámetros sobre los servicios que se presentan para un contrato; cuando en algún horario específico de la comunicación se puede producir congestión en la transmisión 36.2%; desconocen que la velocidad de red 27.5%; la cobertura de la señal en el territorio nacional e internacional con un 26%; no se especifica muy bien la tarifa de cobro 14.8%; y por supuesto los contratos en desventaja para el usuario 11.8% (datos de la encuesta)

El usuario de la empresa de comunicaciones en telefonía móvil que contrata, que tan satisfecho se encuentra en los siguientes aspectos; usando la escala: (1) Muy insatisfecho, (2) Algo insatisfecho, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) Algo satisfecho, (5) Muy satisfecho (datos de la encuesta)

1. Con respecto al trato y servicio del personal de su operador.

(1) 8.8%, (2) 24.5%; (3) 28.7%, (4) 28.1%, (5) 9.7%

2. Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo.

(1) 17.3%, (2) 27.9%, (3) 21.4%, (4) 27%, (5) 6.2%

3. Con respecto a la información sobre los servicios ofrecido por el operador.

(1) 11.4%, (2) 25.3%, (3) 29.2%, (4) 26.8%, (5) 7.1%

4. Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio.

(1) 9.7%, (2) 22.9%, (3) 27%, (4) 32.2%, (5) 8%

5. Sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica móvil e internet (datos).

(1) 14%, (2) 23%, (3) 21%, (4) 26%, (5) 15.9%

6. Está usted conforme con Velocidad REAL obtenida en comparación a la CONTRATADA de la conexión. Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe.

(1) 13.9%, (2) 33.7%, (3) 20.7%, (4) 25.4%, (5) 6.2%

7. Servicio sin interferencias ni cortes.

(1) 12.6%, (2) 32.6%, (3) 20.1%, (4) 27.4%, (5) 7.1% (datos de la encuesta)

Fuente: (Centro Micro Datos, 2019)

Los usuarios de la telefonía móvil comparan el internet fijo LAN contra el internet móvil (datos); que en la movilidad es una gran ventaja en 40 %, la facilidad de conexión 32.9% y con mejor velocidad de conexión 27% (datos de la encuesta)

(Fuente propia)

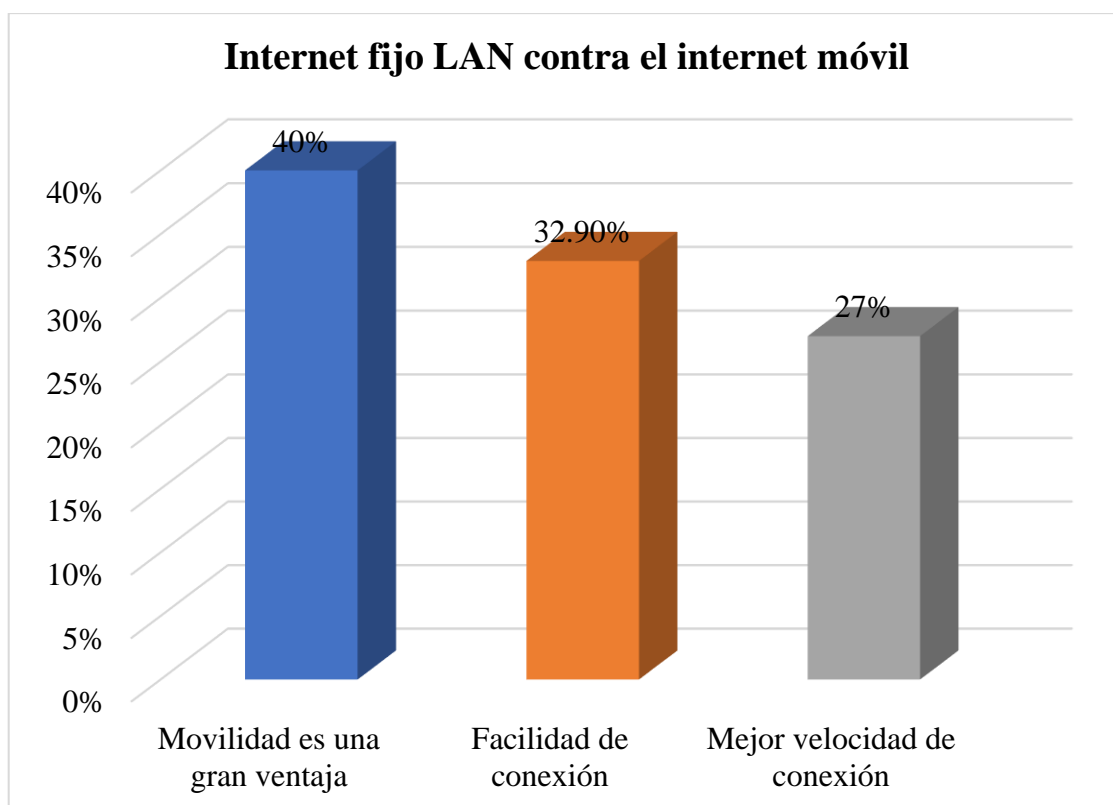


Figura 4. *Internet fijo LAN contra el internet móvil*

Fuente: Datos de la encuesta

Capítulo IV Discusión

Gómez et al. (2018), Se realizó un trabajo de campo que permitió la evaluación de 39 entidades públicas en este campo. Los resultados indicaron que no hubo una progresión significativa en ambas categorías. Además, el trabajo y los resultados muestran que la estrategia de servicios de TI y tecnología debe estar bien alineada y coordinada para potenciar su desarrollo. Con los resultados del estudio se recomienda apoyar a las universidades a mejorar el proceso de postulación para utilizar de manera más efectiva y eficiente las tecnologías de la información en la gestión del sector público. Esto se contrasta con los resultados de la tabla 4. En los encuestados presentaron sus respuestas con la satisfacción de la atención prestado por los operadores de Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM) nos muestra una media entre las respuestas algo satisfecho 21.81% y algo insatisfecho 27.01.

Torres et al. (2019), Los resultados muestran que las fallas para la obsesión y las tormentas de la red, causan bajas velocidades en los servicios y barreras a la sociedad; Los incidentes no son apoyados de manera adecuada por unidades técnicas, responsables de la atención de daños, lo que reduce la calidad del servicio proporcionada y dio lugar a proponer un modelo mejorado continuo para el servicio de Internet de la Sociedad Nacional de Telecomunicaciones de CNT EP; Esto para mover el servicio de Internet fijado por la red de cobre a fibra óptica. Se supone que esto reduce el número de quejas y los niveles de satisfacción del usuario aumentan. Esto se encuentra frente a la mano a un proceso de reclutamiento de empleados efectivo y un programa de capacitación para brindar apoyo técnico a los usuarios.

Peñuela (2018), Los usuarios lo sienten. Para la realización de este estudio se tomaron como base los marcos y estándares internacionales que afectan la prestación de

servicios, así como los estándares, normativas, legislación, desempeño, alcance, métricas, etc. Por otro lado, los principales problemas que surgen de la prestación de servicios se identificaron a partir de la experiencia de los expertos que trabajan en este campo, así como las opiniones de los usuarios del servicio en diferentes regiones, diferentes regiones del país. Además, se incluyen, analizan y categorizan las características más importantes en un marco de referencia para sugerir una metodología basada en un conjunto de prácticas para mejorar la prestación de servicios en teléfonos móviles. Esto se contrasta con los resultados de la tabla 4. La satisfacción del usuario Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), esta sobre el promedio de 44.4% .

Barriga (2019), El mundo consta de 645.285 clientes con una muestra de 376 clientes con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, con muestreo aleatorio simple. Para el procesamiento de la información se utilizó estadística de chi-cuadrado, Microsoft Excel y el paquete estadístico IBM SPSS para ciencias sociales. Las herramientas fueron validadas por evaluación de expertos. La premisa general es: Es posible que la calidad del servicio afecte al posicionamiento. La principal conclusión fue que se validaron los supuestos generales y específicos, ya que la calidad del servicio afectó significativamente el sitio web del transportista. Esto se contrasta con los resultados de la tabla 3. Los usuarios que no saben si están satisfechos o no Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), está en 21.4%.

Conclusiones

Se logró identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM). Encontrándose un nivel bajo de calidad al obtenerse resultados negativos de insatisfacción en un promedio de 40.82%, esto demuestra que los servicios prestados por estas empresas no cubren las necesidades reales de los clientes, es por ello que se debe trabajar mucho en todos los aspectos como recurso humano, tecnología, infraestructura, entre otros que permitan mejorar la calidad del servicio.

Se logro medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), esto gracias a Osiptel, quien indica que el nivel de satisfacción y apreciación es del 54%, una cifra que apenas pasa el 50% del total de usuarios encuestados, eso significa que existe un 46% de usuarios insatisfechos, en resumen, se puede concluir que la satisfacción no es la mejor entre los usuarios que reciben el servicio de telefonía.

Se logró determinar la relación entre la calidad de los servicios en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), para ello se aplicó el estadístico de Rho de Spearman. Conforme a la tabla 8, el análisis Rho de Spearman demostró un nivel significativo bilateral de 0.01; objetando la hipótesis nula y admitiendo la hipótesis alterna. Adicionalmente, se halló que la correspondencia entre la variable Calidad de los servicios en Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es significativa con un nivel de 0.745 positivo, determinando que consta correlación positiva media entre las dimensiones. Manifestó una curva de directriz positiva; por ello, se deduce una correspondencia directamente proporcional, es decir, que a mayor desarrollo del empleado será mayor la Productividad laboral.

Recomendaciones

A los directivos de la empresa de la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), debe mejorar procesos, infraestructura, cobertura, equipos, entre otros que permitan mejorar la calidad de servicio a los usuarios y de esta manera puedan poder satisfacer las necesidades que exigen los clientes.

A los directivos mejorar la señal de telefonía, cobertura, salvando distancias geográficas, mejorando el servicio de la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), en otras palabras, realizar mayor inversión de recursos materiales y económicos, así como humanos para satisfacer a esa otra parte que demanda sus necesidades el cual deben ser atendidas, esto permitirá que el usuario se fidelice con la empresa.

A los operadores de la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), invertir en mayores recursos para mejorar la cobertura de Banda Ancha Móvil (BAM), cada vez que este mercado tecnológico se vuelve más exigente, en ese sentido existe mucho trabajo por hacer en las empresas de telefonía para recuperar el nivel de calidad y satisfacción del usuario.

Referencias Bibliográficas

- Duque, E. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Obtenido de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512005000100004
- Gómez, c., Valencia, F., & Marulanda, C. (2018). *Las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los Servicios Tecnológicos en las Entidades Públicas del Triángulo del Café en Colombia*. Obtenido de https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000400119&lng=es&nrm=iso
- Ucha, F. (2012). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/negocios/satisfaccion-del-cliente.php>
- Astorayme, J., Cacha, M., & Japay, E. (2021). *Mejoramiento de la Red Nacional de la Línea Telecom ENTEL - 2020*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2369/2021_MAPM_19-1_06_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barriga , C. (2019). *Influencia de la calidad del servicio en el posicionamiento de una Empresa de Telecomunicaciones de la provincia de Arequipa, 2019*”. Obtenido de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9711>
- Barrueto, C. (2020). *Calidad de servicio de una empresa distribuidora de telecomunicaciones de Chiclayo, durante setiembre – diciembre, 2019*. Obtenido de <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/3063>

- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. Obtenido de <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Centro Micro Datos. (2019). *Encuesta calidad de servicio en servicios de telecomunicaciones*. Obtenido de <https://docplayer.es/23437390-Encuesta-calidad-de-servicio-en-servicios-de-telecomunicaciones.html>
- Cesfam, C. (2017). *Protocolo de trato al usuario interno y externo*. Obtenido de <https://www.sscoquimbo.cl/gob-cl/mais/files/06-12-2017/participacion/PROTOCOLO%20DE%20TRATO%20AL%20USUARIO%20MP%20CAREN%20Y%20POSTAS.pdf>
- Cobertura. (2021). Obtenido de <https://www.ig.com/es/glosario-trading/definicion-de-cobertura>
- Comex. (2017). *Conectividad y cobertura móvil*. Obtenido de <https://www.comexperu.org.pe/articulo/conectividad-y-cobertura-movil>
- Conexionesan. (2019). *¿Cómo definir los precios de tus servicios?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2019/12/como-definir-los-precios-de-tus-servicios/>
- Espinoza, H. (2018). *Calidad de servicio percibida y satisfacción del cliente de telefonía móvil del Centro de Atención al Cliente de Megaplaza de la empresa de telecomunicaciones América Móvil Perú S.A.C.* Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2571/Tesis%20Espinoza%20Segovia%20Henry.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

- Gavilano, M. (2014). *Análisis del Servicio de Internet Móvil: Aplicación de Técnicas de Análisis*. Obtenido de https://www.osiptel.gob.pe/media/iiea4rae/dt23_analisis_servicio_internet_movil_multivariado.pdf
- Henao , L. (2021). *Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext&tlng=es
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Obtenido de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hernández, K. (2021). *Velocidad de internet: todo lo que debes saber*. Obtenido de <https://www.servnet.mx/blog/velocidad-de-internet-todo-lo-que-debes-saber>
- Mera, G. (2021). *Gestión del talento humano y la calidad de servicio de la compañía telefónica del Perú en el distrito de Chiclayo 2021*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8698/Mera%20Chamberg%20Gerson%20Willman.pdf?sequence=1>
- Mercado, & Leonardo. (2015). *Red de banda ancha para mejorar la calidad y cobertura a los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Cañarís*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/903/BC-TES-4186.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Meza, M. (2021). *Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha - 2018*. Obtenido de http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2319/1/T026_73489589_T.pdf
- Moreano, R. (2010). *Metodología para evaluar la Calidad de Servicio de las Telecomunicaciones*. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/3730/1/2010AJIEE-50.pdf>
- Moscoso, J., & Valdivia, D. (2017). *Gestión de la calidad del servicio para una empresa de telecomunicaciones mediante la aplicación de la metodología 5s*. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/622543>
- Osipitel. (2020). *Estudio de Satisfacción 2020: ¿Qué servicio consiguió responder mejor a las expectativas de los usuarios?* Obtenido de <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/estudio-de-satisfacci%C3%B3n-2020-qu%C3%A9-servicio-consigui%C3%B3-responder-mejor-a-las-expectativas-de-los-usuarios/>
- Otiniano, E., & Saavedra, M. (2018). *La idoneidad en la calidad de servicios en los contratos de consumo sector telecomunicaciones en la región Lambayeque*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3170/OTINIANO%20CASTILLO%20ENZO%20GIOVANNI.pdf?sequence=1>
- Peiró, R. (2018). *Satisfacción del cliente*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/satisfaccion-del-cliente.html>
- Peñuela, P. (2018). *Propuesta metodológica para la mejora en la calidad de servicio y de experiencia en la prestación de servicio de comunicación móvil en Colombia*.

Obtenido de

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19540/2019pedropenuela.pdf?sequence=1>

Reque, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de comunicaciones de la Corte Superior de Justicia Lambayeque*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47596>

Rey, C. (2000). *Satisfaccion del cliente*. Obtenido de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/download/2451/2441/11741>

Riccio, M., Astudillo, B., & Vega, M. (2019). *Análisis de percepción de la calidad del servicio al cliente en una agencia de telecomunicaciones*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7520676.pdf>

Torres, A., Luna, K., Ormaza, J., & Cantos, M. (2019). *Gestión de la calidad en el sector de telecomunicaciones. Orientaciones hacia la mejora continua en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, Azogues – Ecuador*. Obtenido de <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/407>

Anexos

Anexo 1: Datos Básicos del Problema

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>General</p> <p>¿Cuál es la apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM)?</p>	<p>General</p> <p>Determinar el nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM).</p>	<p>General</p> <p>H₀. El nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM) es alto.</p> <p>H₁. El nivel de apreciación de la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, para Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM) es bajo.</p>	<p>V.I.</p> <p>Calidad de los servicios en telecomunicaciones</p> <p>Dimensiones</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Cobertura o alcance</p> <p>Velocidad</p> <p>Precio</p> <p>Trato</p>
<p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)?</p> <p>¿Cuál es el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM)?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de los</p>	<p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).</p> <p>Medir el nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM).</p> <p>Determinar la relación entre la calidad de los</p>	<p>Específicas</p> <p>H₀. El nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es bajo</p> <p>H₁. Identificar el nivel de la calidad del servicio en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es alto</p> <p>H₀. El nivel de apreciación y/o de</p>	<p>V.D.</p> <p>Servicios de internet (datos), telefonía móvil</p> <p>Dimensiones</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Cobertura</p>

servicios en telecomunicaciones en Perú, y los Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM)?	servicios en telecomunicaciones en Perú, y los Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM).	<p>satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es bajo.</p> <p>H1. El nivel de apreciación y/o de satisfacción del usuario en la Telefonía Móvil (TM) y Banda Ancha Móvil (BAM), es alto.</p> <p>H0. La relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM), es poco significativa.</p> <p>H1. La relación entre la calidad de los servicios en telecomunicaciones en Perú, y los Servicios de telefonía móvil y banda ancha móvil (TM-BAM), es significativa.</p>	
---	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de Datos

Guía de encuesta Calidad de Servicio

Encuesta dirigida a los usuarios para conocer el nivel de calidad de los servicios de los operadores de telefonía móvil

Marque con un aspa la respuesta que considera conveniente

	1 Muy insatisfecho	2 Algo insatisfecho	3 Ni insatisfecho, ni satisfecho	4 Algo satisfecho	5 Muy satisfecho
ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión Calidad del Servicio					
1. Amabilidad, disposición a escuchar, entender y resolver problemas del servicio de atención al cliente.					
2. Calidad y cobertura de telefonía e internet.					
3. Comparando la velocidad contratada con la velocidad que recibe.					
4. Cómo calificaría el servicio en oficinas de su operador móvil.					
Dimensión Cobertura o Alcance					
5. Servicio sin interferencias ni cortes.					
6. Claridad en las condiciones acordadas al contratar el servicio.					
7. Está usted conforme con velocidad real obtenida en comparación a la contratada de la conexión.					
8. Cumplimiento de las condiciones acordadas al contratar el servicio.					
9. Con respecto al trato y servicio del personal de su operador.					
10. Rapidez en la atención y solución de consultas					

Dimensión Velocidad de Internet					
11. Es Aceptable la Rapidez del servicio					
Dimensión Precio del Servicio					
12. Encuentra variedad en precio y calidad. 13. Ofertas y planes, ajustados a distintas necesidades					
Dimensión Trato al Usuario					
14. Cumplimiento de los plazos acordados de su reclamo. 15. Con respecto al tiempo que le toma hacer la consulta y/o reclamo.					

Guía de encuesta Telecomunicaciones

Guía de encuesta dirigida a los usuarios para conocer el nivel de servicio de las

Telecomunicaciones de diferentes operadoras

Marque con un aspa la respuesta que considera conveniente teniendo en cuenta la siguiente categoría

1 Muy insatisfecho	2 Algo insatisfecho	3 Ni insatisfecho, ni satisfecho	4 Algo satisfecho	5 Muy satisfecho		
ITEMS		1	2	3	4	5
Dimensión Satisfacción del Usuario						
1. En relación a la línea Telefónica e internet móvil.						
2. Sobre el cumplimiento por parte del operador de las condiciones acordadas al contratar el servicio de línea telefónica móvil e internet (datos)						
Dimensión Dentro de la cobertura móvil						
1. Ha escuchado otras comunicaciones (cruce de llamadas)						
2. Ruido en las conversaciones.						
3. Pérdida de llamadas (“caídas” de llamadas).						
4. Eco en las comunicaciones.						
5. Varios intentos para establecer una llamada.						
6. Desfase de tiempo entre envío y recepción de los mensajes en las redes.						
7. Estando su teléfono encendido y dentro del área de cobertura no es posible comunicarse con usted						

Anexo 3: Formato de Tabulación de Datos

Libro1 - Excel

Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 9 ACROBAT ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	
2	1	2	1	1	4	5	1	2	5	4	4	1	4	2	1	
3	1	3	1	1	3	2	2	5	5	4	5	4	2	3	5	
4	1	4	4	5	4	5	5	3	3	3	5	4	1	5	2	
5	1	3	2	5	5	3	2	5	2	4	3	1	2	1	3	
6	1	3	4	5	2	3	4	3	3	4	3	3	4	2	1	
7	1	3	2	5	5	3	2	2	5	2	4	2	5	4	1	
8	1	5	1	1	1	2	2	2	1	3	2	4	2	4	3	
9	1	5	1	4	4	5	2	5	4	3	3	3	4	5	4	
10	1	5	5	2	1	2	1	5	1	1	5	5	2	5	2	
11	1	1	4	3	4	1	5	1	1	5	4	5	4	3	2	
12	1	3	4	3	3	2	5	2	5	3	1	3	5	1	1	
13	1	3	5	3	1	5	5	4	5	4	2	3	4	2	2	
14	1	1	3	5	4	3	2	4	2	1	2	1	4	5	3	
15	1	4	3	1	1	4	4	5	2	1	1	1	4	2	5	
16	1	5	4	5	4	4	4	5	5	2	4	5	4	1	3	
17	1	5	2	1	3	5	5	1	3	3	3	2	2	5	5	
18	1	2	2	5	4	4	2	5	2	5	3	4	1	3	3	
19	1	5	2	3	5	3	3	1	1	5	4	3	1	5	3	
20	1	5	4	4	5	2	2	5	3	5	4	4	2	3	1	
21	1	1	3	1	3	4	4	1	2	2	5	5	3	3	5	

Hoja1

Listo Accesibilidad: todo correcto

21°C Soleado 05:54 19/05/2022

Anexo 4: Rúbricas de Expertos de Instrumentos de Recolección de Datos

Rúbrica de Experto de Instrumentos de Recolección de Datos 1

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos: Augusto David Seclén Tejeda

Centro laboral: Docente Asesor de Tesis Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Título profesional: Computación e Informática, Abogado

Grado: Mención: Maestro en Ciencias de la Educación

Institución donde lo obtuvo: Universidad Señor de Sipán

Otros estudios Computación e Informática, inglés

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado),

El instrumento es apto para ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Augusto David Seclén Tejeda identificado con DNI. N° 16791063 certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el tesista Ingeniero Electrónico Gustavo Adolfo Perez Londoño en la investigación denominada: APRECIACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES EN PERÚ, PARA LOS SERVICIOS DE INTERNET (DATOS), TELEFONÍA MÓVIL.



Firma del experto
Mg. Augusto David Seclén Tejeda
DNI: 16791063
Docente Asesor de Tesis UNPRG.

Rúbrica de Experto de Instrumentos de Recolección de Datos 2

1. Identificación del Experto

Nombre y Apellidos - Carlos Leonardo Oblitas Vera-

Centro laboral: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Título profesional: Ingeniera Electrónica

Grado: MBA Mención: Docencia y Gestión Educativa

2. Instrucciones

Estimado(a) especialista, a continuación, se muestra un conjunto de indicadores, el cual tienes que evaluar con criterio ético y estrictez científica, la validez del instrumento propuesto (véase anexo N° 1).

Para evaluar dicho instrumento, marca con un aspa(x) una de las categorías contempladas en el cuadro:

1: Inferior al básico 2: Básico 3: Intermedio 4: Sobresaliente 5: Muy sobresaliente

3. Juicio de experto

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					x
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					x
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					x
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					x
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					x
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					x
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					x
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					x
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					x
10. Los ítems del instrumento, son coherentes en términos de cantidad(extensión)					x
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					x
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					x
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					x
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					x
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					x
Puntaje parcial					
Puntaje total					

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = [puntaje obtenido / 75] x 100=.....

4. Escala de validación

Muy baja	Baja	Regular	Alta	Muy Alta
00-20 %	21-40 %	41-60 %	61-80%	81-100%
El instrumento de investigación está observado			El instrumento de investigación requiere reajustes para su aplicación	El instrumento de investigación está apto para su aplicación
Interpretación: Cuanto más se acerque el coeficiente a cero (0), mayor error habrá en la validez				

5. Conclusión general de la validación y sugerencias (en coherencia con el nivel de validación alcanzado),

El instrumento es apto para ser aplicado.

6. Constancia de Juicio de experto

El que suscribe, Mg. Carlos Leonardo Oblitas Vera, identificado con DNI 03701836, certifico que realicé el juicio del experto al instrumento diseñado por el testista

Ingeniero Electrónico GUSTAVO ADOLFO PEREZ LONDOÑO, en la investigación denominada: **APRECIACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES EN PERÚ, PARA LOS SERVICIOS DE INTERNET (DATOS), TELEFONÍA MÓVIL.**

Mg. Carlos Leonardo Oblitas Vera
DNI 03701836
Docente Escuela profesional de
Ingeniería Electrónica
FACFYM

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **SEGUNDO PEDRO FIESTAS RODRÍGUEZ**, Docente/Asesor de tesis/Revisor del trabajo de investigación, del estudiante, **GUSTAVO ADOLFO PÉREZ LONDOÑO**.

Titulada:

“APRECIACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN TELECOMUNICACIONES EN PERÚ, PARA LOS SERVICIOS DE INTERNET (DATOS), TELEFONÍA MÓVIL”.

Luego de la revisión exhaustiva del documento constato que la misma tiene un índice de similitud del 17% verificable en el reporte de similitud del programa Turnitin.

El suscrito analizo dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para uso citas y referencias establecidas por la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.

Lambayeque, 17 de febrero del 2022.



**SEGUNDO PEDRO FIESTAS
RODRÍGUEZ**
DNI 16633754
ASESOR

Se adjunta

Resumen del reporte (con porcentaje y parámetros de configuración)
Recibo digital

TESIS FINAL DE MAESTRIA

INFORME DE ORIGINALIDAD

14%

INDICE DE SIMILITUD

14%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

4%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

docplayer.es

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

cet.la

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

1library.co

Fuente de Internet

1%

6

www.zenvia.com

Fuente de Internet

1%

7

tesis.ucsm.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

repository.usta.edu.co

Fuente de Internet

1%

9

www.netspotapp.com

Fuente de Internet

1%



**SEGUNDO PEDRO FIESTAS
RODRÍGUEZ**
DNI 16633754
ASESOR



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Gustavo Adolfo Perez Londoño
Título del ejercicio: REVISIÓN FINAL
Título de la entrega: TESIS FINAL DE MAESTRIA
Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_MAYO_20_-_FIRMAS_EXPERTOS.pdf
Tamaño del archivo: 879.97K
Total páginas: 74
Total de palabras: 19,879
Total de caracteres: 109,100
Fecha de entrega: 23-may.-2022 11:58a. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega... 1842636804

UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
ESCUELA DE POSTGRADO
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN INGENIERÍA DE SISTEMAS CON
MENCION EN GERENCIA DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y
GESTIÓN DEL SOFTWARE



TESIS

APRECIACIÓN DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS EN
TELECOMUNICACIONES EN PERÚ, PARA LOS SERVICIOS DE
INTERNET (DATOS), TELEFONÍA MÓVIL.

Presentada para optar el Grado Académico de Maestro en Ingeniería de
Sistemas con mención en Gerencia de Tecnologías de la Información y Gestión
del Software.

Investigador:

Ing. Gustavo Adolfo Pérez Londoño

Asesor:

Mg. Fiestas Rodríguez Segundo Pedro

Lambayeque - 2022
Perú

Segundo Pedro Fiestas Rodríguez
Asesor