



# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIATURA**

**“ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA  
QUE BRINDA LA EMPRESA TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A EN LA  
CIUDAD DE PIURA – 2014”**

**AUTOR:**

Bach. BOLAÑOS MARTÍNEZ, ESTEFANÍA BEATRIZ.

**ASESOR:**

Mg. NÉLIDA RODRÍGUEZ DE PEÑA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

MARKETING.

**PIURA – PERÚ**

**2014**

**Sres. Jurados**

.....  
**Dr. Adm. Freddy William Castillo Palacios**

**Presidente**

.....  
**Mg. Nélica Rodríguez de Peña**

**Secretario**

.....  
**Ing. Groover Villanueva Butrón.**

**Vocal**

### ***Dedicatoria***

*A Dios por las infinitas bendiciones y por haberme dado la fortaleza suficiente para superar el reto de convertirme en una profesional.*

*Dedicó la presente investigación, en primer lugar, a mi hijo Roberto Sebastián, quien es la razón de todas las decisiones importantes en mi vida.*

*A mis padres Roberto Bolaños y Beatriz Martínez, por apoyarme incondicionalmente durante toda mi vida universitaria.*

*Y a mi pareja Kewynd Alamo, por acompañarme en este largo camino que es la vida universitaria.*

### **Agradecimiento**

*Agradezco infinitamente a mis padres por todo el apoyo brindado y la oportunidad de estudiar la carrera profesional que amo y así alcanzar una de las metas*

*También agradezco a mi pareja, Kewynd Alamo, por acompañarme en esta larga travesía y ayudarme durante el viaje.*

*De igual manera agradezco a mis profesores Mg. Nélide Rodríguez, el Dr. Freddy Castillo y el Mg. Renée Mejía por sus conocimientos brindados y su ayuda y colaboración en éste triunfo alcanzado.*

*A todos mis amigos de la universidad, que me acompañaron y me ayudaron, en especial a mis grandes amigas Yohan Castillo, Jackelin Montero y Cinthia Nima.*

### **Declaratoria de autenticidad.**

Yo Estefanía Beatriz Bolaños Martínez, con DNI N° 47967751, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional De Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, 28 de diciembre de 2014.

---

Estefanía Beatriz Bolaños Martínez.

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Análisis de la calidad del servicio de telefonía fija que brinda la empresa TELEFÓNICA DEL PERÚ S.A.A en la ciudad de Piura – 2014” la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El autor.

## ÍNDICE

	Página
Página del jurado calificador	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Dedicatoria de autenticidad	iv
Presentación	v
Índice	vi
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN.	1
1.1. Formulación del problema.	27
1.1.1. Pregunta general	27
1.1.2. Preguntas específicas	27
1.2. Objetivos.	28
1.2.1. Objetivo general.	28
1.2.2. Objetivos específicos.	28
II. MARCO METODOLÓGICO.	29
2.1. Variable calidad del servicio.	29
2.2. Operacionalización de variables.	30
2.3. Metodología.	31
2.4. Tipo de estudio.	31
2.5. Diseño de la investigación.	31
2.6. Población, muestra y muestreo	33
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	35
2.8. Métodos de análisis de datos.	35
2.9. Aspectos éticos.	35
III. RESULTADOS.	37
IV. DISEÑO DE ESTRATEGIAS	47
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.	53
VI. CONCLUSIONES.	59
VII. RECOMENDACIONES.	61
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	63
ANEXOS.	66

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>TABLA N° 01:</b> “Operacionalización de variables” .....	30
<b>TABLA N° 02:</b> “Nivel de la calidad del servicio de telefonía fija con respecto a los elementos tangibles” .....	38
<b>TABLA N° 03:</b> “Nivel de la calidad del servicio de telefonía fija con respecto a la dimensión de fiabilidad” .....	39
<b>TABLA N° 04:</b> “Nivel de la calidad del servicio de telefonía fija con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta” .....	40
<b>TABLA N° 05:</b> “Nivel de la calidad del servicio de telefonía fija con respecto a la dimensión de seguridad” .....	41
<b>TABLA N° 06:</b> “Nivel de la calidad del servicio de telefonía fija con respecto a la dimensión de empatía” .....	42
<b>TABLA N° 07:</b> “Nivel de calidad del servicio por dimensiones” .....	43
<b>TABLA N° 08:</b> “Promedio del nivel de calidad del servicio por dimensión” .....	44
<b>TABLA N° 09:</b> Cronograma de actividades: Estrategia N° 01.....	48
<b>TABLA N° 10:</b> Presupuesto: personal. Estrategia N° 01.....	49
<b>TABLA N° 11:</b> Presupuesto: tecnología. Estrategia N° 01.....	49
<b>TABLA N° 12:</b> Presupuesto: muebles y enseres. Estrategia N° 01.....	50
<b>TABLA N° 13:</b> Presupuesto: otros. Estrategia N° 01.....	50
<b>TABLA N° 14:</b> Cronograma de actividades: Estrategia N° 02.....	51
<b>TABLA N° 15:</b> Presupuesto: personal. Estrategia N° 02.....	52
<b>TABLA N° 16:</b> Presupuesto: tecnología. Estrategia N° 02.....	52
<b>TABLA N° 17:</b> Presupuesto: otros. Estrategia N° 02.....	52
<b>TABLA N° 18:</b> Matriz de consistencia.....	68



## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>FIGURA N° 01:</b> Organigrama de Telefónica. Octubre 2014.....	69
<b>FIGURA N° 02:</b> organigrama Telefónica del Perú S.A.A.....	70

## RESUMEN

El objetivo principal de la presente investigación fue determinar el nivel de calidad del servicio de Telefonía fija que brinda Telefónica del Perú S.A.A en la ciudad de Piura durante el año 2014, para lo cual se utilizó la escala SERVPERF, se utilizaron 22 ítems, donde se buscó medir las percepciones de los usuarios con respecto a cinco dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía). La población de la investigación estuvo constituida por los clientes del servicio de telefonía fija en la ciudad de Piura, la muestra se determinó a través de la fórmula para poblaciones finitas, por lo que el tamaño fue de 381 encuestados. Se consideró un muestreo probabilístico, realizado de manera aleatoria y estratificada. Los resultados de la investigación fueron consistentes, el nivel de calidad de la empresa se encuentra en una situación que tiende a lo regular, con un promedio de 3.6 puntos, siendo las dimensiones mejor evaluadas elementos tangibles y seguridad y las peores evaluadas fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía. Con estos resultados se concluyó que la empresa debe poner énfasis y la recomendación general es mejorar en todas las dimensiones, ya que ninguna de ellas fue bien evaluada en todo su sentido. Para mejorar las dimensiones, sobre todo las dimensiones peores evaluadas, se diseñaron dos estrategias, capacitar a los colaboradores de atención al cliente y monitorear el tiempo de atención al cliente, con esto se busca aminorar el tiempo de atención y mejorar el trato y la atención.

**Palabras claves:** Calidad del servicio, elementos tangibles, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

## **ABSTRACT**

The main objective of this research was to determine the level of quality of service that provides fixed telephony Telefonica del Peru SAA in the city of Piura in 2014, for which the SERVPERF scale was used, 22 items were used, where sought to measure user perceptions regarding five dimensions (tangibles, reliability, security, responsiveness and empathy). The research population consisted of customers of fixed telephone service in the city of Piura, the sample was determined using the formula for finite populations, so the size was 381 respondents. A probabilistic sampling conducted random, stratified considered. The research results were consistent, the quality of the company is in a situation that tends to usually, averaging 3.6 points, being the best evaluated tangibles and security dimensions and the worst evaluated reliability, responsiveness and empathy. With these results it was concluded that the company should emphasize and general recommendation is to improve in all dimensions, since none of them was well evaluated in all its meaning. To improve the dimensions, especially the worst dimensions evaluated, two strategies were designed to empower partners and monitor customer time customer, it seeks to reduce service time and improve treatment and care.

Keywords: Quality of service, tangible elements, security, reliability, responsiveness and empathy.