



**ESCUELA DE POSTGRADO**

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Implementación de servicios integrados en telecomunicaciones y satisfacción de usuarios en poblaciones de Buenos Aires -Canchaque, Región Piura - 2013.”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTOR:**

**IRZIO BRUNO DONGO QUISPERIMA**

**ASESOR:**

**Dr. JOSÉ MUÑOZ SALAZAR**

**SECCIÓN**

**CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Problemática de la Administración Pública Peruana**

**PERÚ -2014**

---

**Dra. Gladys Elisa Sánchez Huapaya**

**PRESIDENTE**

---

**Mgr. Hugo Ricardo Prado López**

**SECRETARIO**

---

**Dr. José Muñoz Salazar**

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

A Dios por la creación, a mi esposa y a mis hijos por ser la motivación constante para alcanzar mis objetivos

**El Autor**

## **AGRADECIMIENTO**

A los docentes de la Unidad de Postgrado en Gestión Pública de la prestigiosa Universidad César Vallejo, que nos inculcaron sus conocimientos para el logro de nuestras metas y aspiraciones, brindándonos su inmenso apoyo y su decidida labor en la transmisión de conocimientos de gestión pública en las Instituciones Públicas del Estado del Perú.

## DECLARACIÓN JURADA

Yo, **IRZIO BRUNO DONGO QUISPERIMA**, estudiante del Programa. **GESTIÓN PÚBLICA** de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado(a) con DNI N°25644489, con la tesis titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE SERVICIOS INTEGRADOS EN TELECOMUNICACIONES Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN POBLACIONES DE BUENOS AIRES –CANCHAQUE, REGIÓN PIURA - 2013”**

declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría .
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Marzo de 2014

.....  
**IRZIO BRUNO DONGO QUISPERIMA**

**DNI N° 25644489**

## **PRESENTACIÓN**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento para la elaboración y la sustentación de la tesis para obtener el grado académico de Magister con mención en Gestión Pública de la Universidad "César Vallejo", ponemos a su disposición la presente tesis titulada la Implementación de los Servicios Integrados de Telecomunicaciones y la Satisfacción de los Usuarios en las poblaciones de Buenos aires-Canchaque, Región Piura al 2013.

Esta Investigación es de tipo descriptivo correlacional, cuyas variables de estudio son; Implementación de los Servicios Integrados de Telecomunicaciones y la Satisfacción de los Usuarios en las poblaciones de Buenos aires-Canchaque, Región Piura, tiene como objetivo general determinar de qué manera la implementación de los servicios integrados de telecomunicaciones se relaciona con la satisfacción de los usuarios en las poblaciones de Buenos Aires-Canchaque, Región Piura al 2013

El documento consta de cuatro Capítulos:

En el capítulo I, problema de investigación que comprende planteamiento de la investigación, formulación del problema, justificación el por qué y para qué se realiza la investigación, limitaciones que se han presentado, objetivos. En el capítulo II, marco teórico, que comprende las bases teóricas relacionadas a las variables de estudio. En el capítulo III, marco metodológico, comprende: hipótesis, variables, metodología, población, muestra, método de investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y método de análisis de la información. En el capítulo IV, resultados, que comprende la descripción y la discusión de los resultados. Finalmente, conclusiones, sugerencias, referencias bibliográficas y anexos.

Esperamos señores miembros del Jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por vuestra universidad y merezca su aprobación.

El autor

# ÍNDICE

	Página
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración Jurada	v
Presentación	vi
Índice	v ii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xii
Resumen	x
Abstract	xiii
Introducción	xiv

## **CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Formulación del problema	19
1.3 Justificación	19
1.4 Limitaciones	23
1.5 Antecedentes	24
1.6 Objetivos	30
1.6.1 General	30
1.6.1 Específico	30

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1 Implementación de Servicios Integrados	33
2.1.1 Definición	33
2.1.2 Fundamentación teórica	35
2.1.3 Dimensiones	42
2.1.4 Tipos de servicio o modos de acceso	44

2.2 Satisfacción de los usuarios	45
2.2.1 Definiciones	46
2.2.2 Fundamentación teórica	48
2.2.3 Dimensiones	49
2.3 Definición de términos básicos	54
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO</b>	
3.1 Hipótesis	58
3.1.1 Hipótesis general	58
3.1.2 Hipótesis específica	58
3.2 Variables	
3.2.1 Definición conceptual	58
3.2.2 Definición operacional	59
3.2.3 Operacionalización	61
3.3 Metodología	62
3.3.1 Tipo de estudio	62
3.3.2 Diseño	62
3.4 Población y muestra	64
3.5 Método de Investigación	65
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	66
3.7 Métodos de análisis de datos	69
<b>CAPÍTULO IV: RESULTADOS</b>	
4.1 Descripción de los resultados	71
4.2 Contrastación de las hipótesis	77
4.3 Discusión de los resultados	82
<b>CONCLUSIONES Y SUGERENCIAS</b>	86
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	89



## **ANEXOS**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2. Instrumentos de las variables

Anexo 3. Base de datos

Anexo 4. Validación de los instrumentos por juicios de expertos

Anexo 5. Base de datos de ambas variables procesamientos estadísticos

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables	61
Tabla 2. Juicio de expertos de la variable	68
Tabla 3. Valores de alpha de los instrumentos 1 y 2	68
Tabla 4. Descripción de la dimensión telefonía fija	71
Tabla 5. Descripción de la dimensión telefonía pública	72
Tabla 6. Descripción de la dimensión internet	73
Tabla 7. Descripción de la variable Implementación de los Servicios Integrados	74
Tabla 8. Descripción de la variable satisfacción de los usuarios	75
Tabla 9. Prueba de normalidad	76
Tabla 10. Relación variable Implementación de los Servicios integrados de telecomunicaciones y la Satisfacción de los Usuarios	77
Tabla 11. Relación de la telefonía fija y la satisfacción de usuarios	78
Tabla 12. Relación entre Telefonía pública y satisfacción de usuarios	80
Tabla 13. Relación entre Internet y la satisfacción de usuarios	81

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Descripción de la dimensión telefonía fija	71
Figura 2.	Descripción de la dimensión telefonía pública	72
Figura 3.	Descripción de la dimensión internet	73
Figura 4.	Implementación de los Servicios Integrados Telecomunicaciones	75
Figura 5.	Satisfacción de los usuarios en las poblaciones de Buenos Aires- Canchaque, Región Piura	75
Figura 6.	Relación entre la variable Implementación de los Servicios integrados de telecomunicaciones y la Satisfacción de los usuarios	77
Figura 7.	Relación entre la variable Telefonía fija y la Satisfacción de los Usuarios	79
Figura 8.	Relación entre la variable Telefonía pública y la Satisfacción de los Usuarios	80
Figura 9.	Relación entre la variable Internet y la Satisfacción de los Usuarios	71

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como problema general ¿Qué relación existe entre la Implementación de los Servicios integrados de telecomunicaciones y la Satisfacción de los Usuarios en las Poblaciones de Buenos Aires-Canchaque, Región Piura al 2013 y como objetivo general determinar la relación que existe entre la implementación de los servicios integrados de telecomunicaciones y la satisfacción de los usuarios en las poblaciones de Buenos Aires-Canchaque, región Piura al 2013

La investigación es de tipo básica, de naturaleza descriptivo – correlacional, el diseño fue no experimental y de corte transversal. La muestra es no probabilística; estuvo formado por una muestra de 60 centros poblados. Para la recolección de datos se utilizó los siguientes instrumentos de escala, Escala tipo Likert de implementación de servicios integrados y Escala tipo Likert de satisfacción del usuario, construída por el mismo investigador.

Se utilizó el coeficiente estadístico Rho de Spearman, dentro de los hallazgos se encontró que existe relación entre la Implementación de los Servicios integrados de telecomunicaciones y la Satisfacción de los Usuarios en las Poblaciones de Buenos Aires-Canchaque, Región Piura. Se obtuvo un coeficiente de correlación moderada y directa de  $r=0.579$ , con una  $p=0.000$  ( $p < .05$ ), con el cual se rechaza la hipótesis nula y se debe aceptar la hipótesis alterna.

**Palabras Clave:** Implementación de los Servicios integrados de telecomunicaciones, Satisfacción de los Usuarios

## ABSTRACT

The present study had the general problem What is the relationship between the implementation of integrated telecommunications services and User Satisfaction in Buenos Aires Stocks-Canchaque, Piura Region to 2013 and as a general objective to determine the relationship between implementation of integrated telecommunications services and user satisfaction in populations of Buenos Aires-Canchaque Piura region by 2013

Research is basic type, nature descriptive - correlational design was non-experimental, cross sectional study. The sample is not random; consisted of a sample of 60 towns. For data collection the following scale was used instruments, Likert scale deployment of integrated services and Likert scale satisfaction, built by the same investigator was used.

Statistical Spearman Rho coefficient within the findings found that there exists relationship between relationship between implementation of integrated telecommunications services and User Satisfaction in Buenos Aires Stocks-Canchaque, Piura region was used. Coefficient and moderate direct correlation of  $r = 0.479$  with  $p = 0.000$  ( $p < .01$ ), with which the null hypothesis is rejected and must accept the alternative hypothesis was obtained.

*Keywords:* Implementation of integrated telecommunications services, User Satisfaction