



ESCUELA DE POSTGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estandarización de la Homologación de Equipos de
Telecomunicaciones en los Servicios de Telecomunicaciones
en el Perú, Lima 2014

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Miguel Angel Arce Trujillo

ASESOR:

Alejandro Menacho Rivera

SECCIÓN

Gestión Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Dirección

PERÚ – 2015

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado

Presidente

Secretario

Vocal

Dedicatoria

A mis hijos Sebastian, Regina y Stephanie por la motivación permanente para seguir adelante, por ser fuente de inspiración, por el amor, comprensión y apoyo que me brindan durante esta etapa de mi vida y todo lo que ello significó de alegrías, tristezas, ausencias.

A mi esposa Rocío e hijos a quienes les tengo presente en cada segundo de mi vida.

Miguel Angel

Agradecimiento

De manera especial a todas y cada una de las personas que han cooperado con sus valiosos aportes en la realización de este estudio, con los que hemos compartido inquietudes y experiencias. Agradecemos las sugerencias y consejos que nos han encaminado a la búsqueda del conocimiento y la excelencia.

Declaratoria de autenticidad

Miguel Angel Arce Trujillo con DNI N° 10530519, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada Estandarización de la Homologación de Equipos de Telecomunicaciones en los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú, Lima 2014.

Declaramos bajo juramento que:

La tesis es de nuestra autoría

Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenta 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), autoplagiado (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.

Los Olivos 2015.

Miguel Angel Arce Trujillo

Presentación

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis, sección de Postgrado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la Tesis de Maestría en Gestión Pública, se presenta la tesis titulada: Estandarización de la Homologación de Equipos de Telecomunicaciones en los Servicios de Telecomunicaciones en el Perú, Lima 2014, para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública.

El presente trabajo de investigación está estructurado en cinco capítulos;

El primer capítulo de la introducción contiene: Antecedentes, justificación, problema, hipótesis, objetivo general y objetivos específicos.

El segundo capítulo del Marco Metodológico contiene: variables, Operacionalización de variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población, muestra y muestreo.

El tercer capítulo de los resultados, el cuarto de la discusión, quinto de las conclusiones, el sexto de las recomendaciones y el séptimo de las referencias bibliográficas y por último tenemos los anexos.

Índice

Páginas Preliminares	ii
Página del Jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratoria de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	
Introducción	13
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística y justificación	20
1. 1 Problema	
1.1.1 Realidad problemática	36
1.1.2 Formulación del problema	41
1. 2 Hipótesis	42
1. 3 Objetivos	43
II. MARCO METODOLÓGICO:	
2.1. Variables	45
2.2. Operacionalización de variables	46
2.3. Metodología	46
2.4. Tipos de estudio	47
2.5. Diseño de estudio	47
2.6. Población, muestra y muestreo	48

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	49
2.8. Métodos de análisis de datos	49
2.9. Aspectos éticos	52
III. RESULTADOS	
3.1 Análisis descriptivo	54
3.2 Análisis inferencial	59
IV. DISCUSIÓN	
Discusión	65
V. CONCLUSIONES	
Conclusiones	68
VI. RECOMENDACIONES	
Recomendaciones	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Referencias bibliográficas	73
ANEXOS	75

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la estandarización de la homologación de equipos de telecomunicaciones y los servicios de telecomunicaciones en el Perú, Lima 2014, percibido por los usuarios.

La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 184 personas involucradas en los requerimientos de solicitudes de homologación de equipos de telecomunicaciones ante el Estado Peruano, quienes nos brindaron información sobre las dos variables, y la muestra fue censal. Se utilizó la encuesta como técnica de recopilación de datos de las variables y se empleó como instrumento un cuestionario de 17 ítems para la variable independiente estandarización de la homologación de equipos de telecomunicaciones y 8 ítems para la variable dependiente denominado servicios de telecomunicaciones.

Palabras clave: estandarización, homologación de equipos de telecomunicaciones, servicios de telecomunicaciones.

Abstract

This research aims to determine the relationship between the standardization approval telecommunications equipment and telecommunications services in Peru, Lima 2014, received by users.

The research was quantitative approach, correlational level, with a non-experimental design, cross-section. The population consisted of 184 people involved in the requirements of applications for approval of telecommunications equipment to the Peruvian government, who gave us information about the two variables, and the sample was census.

The survey and data collection technique of variables was used and was used as an instrument a questionnaire of 17 items for the independent variable standardization approval telecommunications equipment and 8 items for the dependent variable called telecommunications services.

Keywords: standardization approval telecommunications equipment, telecommunications services.