



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES
EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP, LIMA-2023”**

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Presentado por:

Diana Carolina Ore Portal (0000-0003-3381-3887)

Jhonny Christopher Vásquez Gamarra (0000-0003-2549-
9605)

Asesor:

Ana Cecilia Napan Yactayo (0000-0002-5754-8355)

Lima - Perú

2024

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Lima, 19 de abril de 2024

Los integrantes del Jurado de tesis:

Presidente	OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Miembro 1	MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 2	WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA

Se reúnen para evaluar la tesis titulada:

“CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EMPRESAS DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP, LIMA-2023”

Presentado por el(la) bachiller.

DIANA CAROLINA ORE PORTAL
JHONNY CHRISTOPHER VÁSQUEZ GAMARRA

Para optar al título profesional de
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Asesorado(a) por:

ANA CECILIA NAPAN YACTAYO

Luego de haber evaluado el informe final de tesis y evaluado el desempeño de(l) (los) estudiante de la Carrera de **Administración de Empresas** en la sustentación, concluyen de manera unánime (x) por mayoría simple () calificar a:

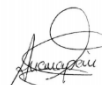
Tesista:	DIANA CAROLINA ORE PORTAL		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Tesista:	JHONNY CHRISTOPHER VÁSQUEZ GAMARRA		
Nota (en letras):	Quince		
Aprobado (x)	Aprobado - Muy buena ()	Aprobado - Sobresaliente ()	Desaprobado ()

Los miembros del jurado firman en señal de conformidad.



OSCAR DAVID LA CRUZ ARANGO
Presidente(a) del Jurado



ANA CECILIA NAPAN YACTAYO
Asesor(a)



MARIA CLAUDIA ESPIRITU MALLAUPOMA
Miembro 1



WILDER OSWALDO JIMENEZ RIVERA
Miembro 2

ANEXO: FORMATO DE DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD DE CONTENIDO DE INFORME FINAL DE TESIS / TRABAJO DE INVESTIGACIÓN¹

Lima, 24 de junio del 2024

Señor

Dr. Carlos Zavalaga Reyes

Director General de Investigación, Desarrollo e Innovación

Universidad Científica del Sur

Presente. –

De nuestra consideración,

Yo: Diana Carolina Ore Portal y Jhonny Christopher Vásquez Gamarra egresado de la carrera de Administración de empresas de la Universidad Científica del Sur, en conjunto con la asesora de tesis Ana Cecilia Napán Yactayo, declaramos que este informe final de tesis: Calidad de servicio y fidelización de clientes en empresas de servicios de telefonía IP, Lima-2023, sustentado para obtener el título de Licenciado de Administración de empresas es original.

Es decir, no contiene plagio parcial ni total, cuando se utilizó información de fuentes externas se reconoció la autoría mediante la adecuada citación y los resultados obtenidos son producto entero de nuestra investigación y no han sido falseados ni fabricados. Todo esto en cumplimiento del Código de ética en la investigación, Reglamento del Comité de Integridad Científica, Reglamento de Propiedad Intelectual, Normas y procedimientos de los trabajos de investigación para la obtención de títulos profesionales y grados académicos ², que afirmamos conocer en su totalidad.

Por ello, en caso de identificarse alguna situación de plagio, falsificación o fabricación de resultados, nos allanamos al proceso de investigación que establezca la Universidad y las posibles sanciones que pudieran surgir.

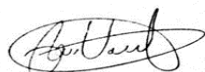
Firmamos en conformidad con lo declarado,



Firma tesista
DNI: 47468028



Firma del asesor de tesis
DNI: 10066547



Firma tesista
DNI: 71854785

¹ En conformidad con la Resolución del Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD

² Los documentos están en: <https://investigacion.cientifica.edu.pe/reglamentos/>

INFORME DE REVISIÓN DE ORIGINALIDAD

Título del documento evaluado. Calidad de servicio y fidelización de clientes en empresas de servicios de telefonía IP, Lima-2023

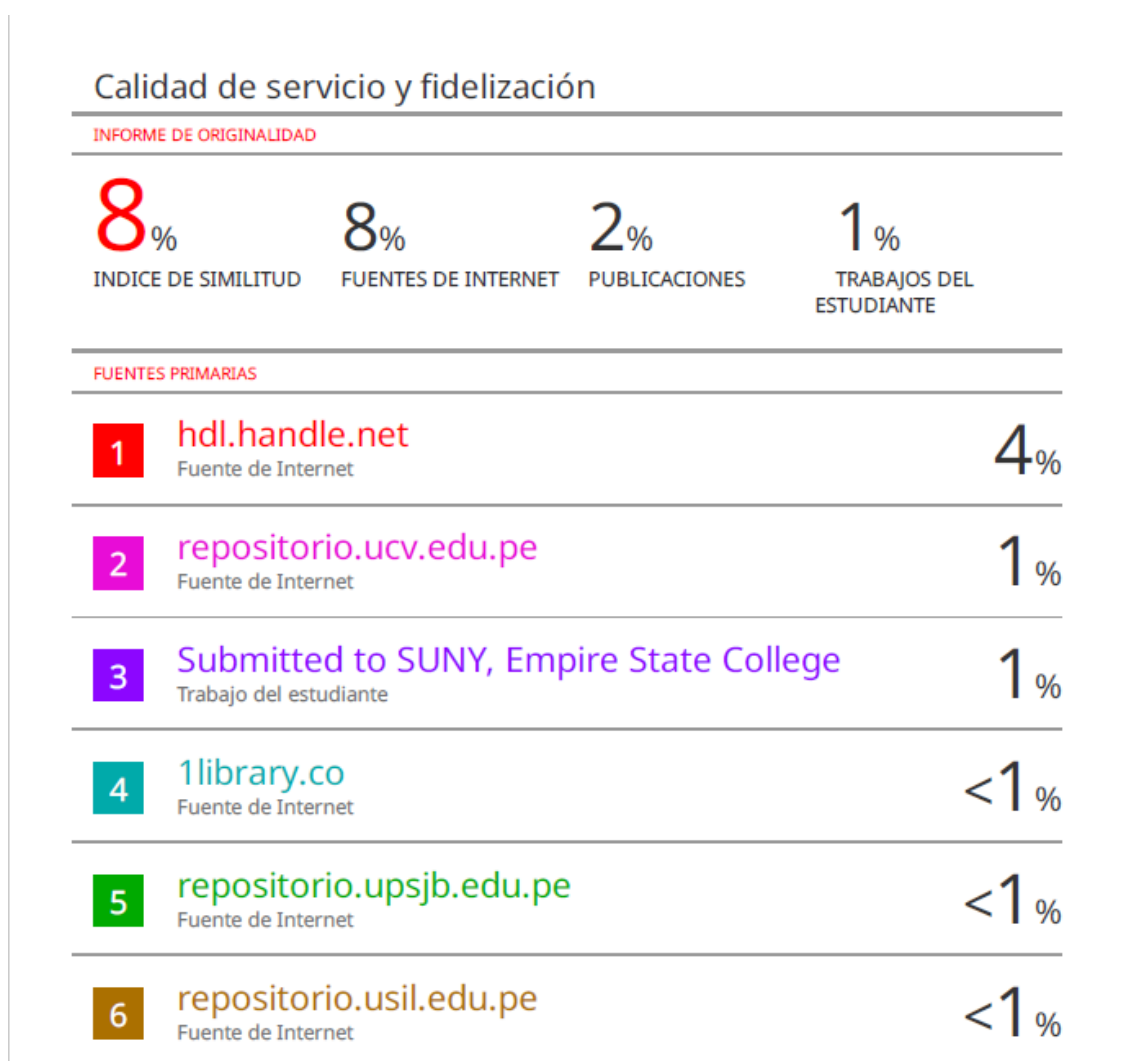
Autores. Diana Carolina Ore Portal; Jhonny Christopher Vasquez Gamarra

Mecanismo de revisión de originalidad. Evaluación con Turnitin (ID 2414125001).

Resultado de la evaluación. 7%

Revisado por. Magaly Kelly Guerrero Huaracallo.

Comentarios sobre la revisión. Filtros usados: excluir fuentes de menos de 12 palabras.



**CALIDAD DE SERVICIO Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES EN EMPRESAS
DE SERVICIOS DE TELEFONÍA IP, LIMA-2023**
**QUALITY OF SERVICE AND CUSTOMER LOYALTY IN IP
TELEPHONY SERVICE COMPANIES, LIMA-2023**

Diana Carolina Ore Portal

<https://orcid.org/0000-0003-3381-3887>

Jhonny Christopher Vásquez Gamarra

<https://orcid.org/0000-0003-2549-9605>

Ana Cecilia, Napán Yactayo

<https://orcid.org/0000-0002-5754-8355>

Universidad Científica del Sur, Grupo de Investigación “Interdisciplinary
Research in Business Sciences”. Lima, Perú

RESUMEN

El campo de las telecomunicaciones es uno de los mercados más competitivos tanto en Perú como en el mundo entero. En el país existen compañías que le brindan a las pequeñas empresas el servicio de telefonía IP que consiste en tener una red de comunicación interna moderna a bajo costo a través del internet. Para obtener una ventaja competitiva estas compañías buscan fidelizar clientes, el problema es que la mayoría no logra hacerlo de forma correcta o eficiente, o por otro lado no entienden dónde deben centrar sus recursos económicos y estratégicos. Se buscó determinar la relación entre la calidad de servicio (CS) y fidelización de clientes (FC) en una empresa de servicios de telefonía IP. Enfoque cuantitativo, tipo aplicado, nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental. Muestra censal 100 clientes de la empresa Comunícate fácil S.A.C - Lima, evaluados mediante dos cuestionarios y con un nivel de fiabilidad determinado por el Alfa de Cronbach de (0.973) para la CS y (0,977) para la variable FC. Según los resultados existe una relación significativa y positiva entre las variables, obteniendo una Rho de Spearman 0.768 con un p-valor de 0.000 ($p < 0.05$). Finalmente, los intentos fallidos de la empresa

de telefonía IP por fidelizar clientes, responden directamente al paupérrimo desarrollo en las respectivas áreas de calidad de servicio, siendo importante fortalecer los equipos con una mejor capacitación, realizar ajustes en sus procesos logísticos e invertir más en el servicio ofrecido a los clientes.

Palabras clave: calidad de servicio, fidelización del cliente, satisfacción de clientes, Telefonía IP.

ABSTRACT

The Telecommunications field is one of the most competitive markets both in Peru and in the whole world. In the country there are companies who provide to small enterprises the IP Telephony service which consists of having a modern internal communication network at a low cost through Internet. To get a competitive advantage these companies looking build customer loyalty, the drawback is that the majority don't do it in an efficient or right way, on the other hand they don't understand where they should focus their economic and strategic resources. This article had as objective to define the relationship between Quality of service and Customer Loyalty in an IP Telephony service company. Their focusing is quantitative, applied type, descriptive-correlational level, and not-experimental design. The sample was census made up of 100 clients from the company Comunicate fácil S.A.C – Lima, evaluated by two questionnaires with a reliability level determined for Cronbach's alpha of (0.973) for QS and (0,977) for la variable CL. According to the results there is a significant and positive relationship between variables, it was obtained a Spearman's Rho of 0.768 with an p-value of 0.000 ($p < 0.05$). Finally it's concluded that the failed tries from the IP Telephony company in built customer loyalty responds directly to the poor development to the respective fields of quality of service, it is very important to strengthen the teams with a better capacitation, perform adjusts in logistic process and to invest more in the product offered to customers.

Keywords: quality of service, customer loyalty, customer satisfaction, IP telephony.