

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE INGENIERIA ADMINISTRATIVA E INGENIERIA INDUSTRIAL
CARRERA PROFESIONAL DE INGENIERIA INDUSTRIAL



TESIS

**“GESTIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS
SERVICIOS PREFERENTES DE LA EMPRESA
ENTEL PERÚ. LIMA, 2020”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
INGENIERO INDUSTRIAL**

AUTORA: BACHILLER

HERNÁNDEZ SIFUENTES, Ana Elizabeth del Rosario

Asesor: Mg. CONCHA DEL CASTILLO, CELSO

**LIMA - PERÚ
2022**

RESUMEN

La presente investigación tiene como principal objetivo determinar la influencia de la gestión en la Productividad para mejorar los Servicios Preferentes de la empresa Entel Perú. Lima, 2020. Supuesto que se ha planteado en caso que la hipótesis nula sea rechazada y la hipótesis alternativa aceptada, este supuesto ha quedado confirmado; es decir, que gestión influye en la productividad de los Servicios Preferentes de Entel.

Entel Perú tiene una competencia relativa pequeña, brinda diversos tipos de servicios de telecomunicaciones; como arriendo de redes a mayoristas, centro de atención telefónica, otros; telefonía móvil, telefonía fija con tecnología móvil; banda ancha fija inalámbrica con tecnología fija; mensajes de texto, otros. Problemas identificados críticos está el servicio de post-venta de clientes carterizados; los servicios no cumplen con estándares establecidos, lo cual genera reclamos, tiempos de atenciones, clientes insatisfechos, deserción y aumento de impacto negativo para Entel.

En cuanto al marco teórico, cabe recalcar que existe mucho interés en la discusión del tema, no solo a nivel nacional sino también a nivel internacional, con nuevas teorías y metodologías de servicio, debido al avance tecnológico en todos los aspectos de las telecomunicaciones a fin de brindar un servicio más competitivo para cubrir las expectativas de los clientes y usuarios, siempre que cumpla con un servicio de calidad. Para lo indicado, se ha determinado una población, de la que se ha obtenido una muestra representativa con un nivel de confianza del 95%; para realizar el análisis de datos y la contrastación de hipótesis, así como la discusión de resultados.

Palabras Claves: Gestión, gestión en servicio en telecomunicaciones, gestión de calidad, productividad en servicios, eficiencia en calidad de servicios.

ABSTRACT

The main objective of this research is to determine the influence of management on Productivity to improve the Preferential Services of the company Entel Peru. Lima, 2020. Assumption that has been raised in case the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, this assumption has been confirmed; that is, what management influences the productivity of Entel's Preferred Services.

Entel Peru has relatively little competition, provides various types of telecommunications services; such as network rental to wholesalers, call center, others; mobile telephony, fixed telephony with mobile technology; fixed wireless broadband with fixed technology; text messages, others. Critical problems identified are the after- sales service of carterized customers; the services do not meet established standards, which generates complaints, service times, dissatisfied customers, desertion and increased negative impact for Entel.

Regarding the theoretical framework, it should be noted that there is a lot of interest in the discussion of the subject, not only at the national level but also at the international level, with new theories and service methodologies, due to technological advances in all aspects of telecommunications in order to to provide a more competitive service to meet the expectations of customers and users, as long as it meets a quality service. For what is indicated, a population was determined, from which a representative sample was obtained with a confidence level of 95%; to perform data analysis and hypothesis testing, as well as the discussion of results.

Keywords: Management, service management in telecommunications, quality management, service productivity, service quality efficiency.