

**UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ FAUSTINO SÁNCHEZ CARRIÓN**



TESIS

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONIA Y SUS EFECTOS
INDEMNIZTRIOS JURISDICCIONALES EN LA PROVINCIA DE HUARAL
AÑO 2014**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE DERECHO**

**Tesis para optar el Título Profesional
De Abogado en Derecho**

Presentado por:

Bach. Espinoza Rivera, Jorge Alfredo

Huacho – Perú

2018

TESIS

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE TELEFONÍA Y
SUS EFECTOS INDEMNIZATORIOS
JURISDICCIONALES EN LA PROVINCIA DE
HUARAL-2014

ASESOR

DR. EDUARDO BARTOLOME MILAN MATTA

PRESIDENTE

DR. NICANOR DARIO ARANDA BAZALAR

SECRETARIO

DR. OSCAR ALBERTO BAILON OSORIO

VOCAL

DR. WILMER MAGNO JIMENEZ FERNANDEZ

DEDICATORIA

Ante todo, dedico este trabajo de investigación a Dios por darme vida hasta el momento segundo por darme una unos padres que siempre me apoyaron con la culminación de mi carrera profesional a mis maestros de esta prestigiosa casa de estudio en la cual me ayudaron para conocer mas esta grandiosa carrera como es el Derecho y Ciencia Políticas y por último también agradezco a todas las personas que me apoyaron moralmente.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a todos mis maestros ya que ellos me enseñaron valorar los estudios y a superarme cada día, también agradezco a mis padres porque ellos estuvieron en los días más difíciles de mi vida como estudiante.

Y agradezco a Dios por darme la salud que tengo, por tener una cabeza con la que puedo pensar muy bien y además un cuerpo sano y una mente de bien

Estoy seguro que mis metas planteadas darán fruto en el futuro y por ende me debo esforzar cada día para ser mejor y en todo lugar sin olvidar el respeto que engrandece a la persona

INDICE

PORTADA	i
TITULO	ii
ASESOR	ii
JURADO	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
INDICE	vii - viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	xi
CAPITULO I	
<u>I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</u>	1
Descripción de la realidad problemática	1-2
Formulación del problema	3
Problema general	3
Problemas específicos	3
Objetivos de la investigación	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
<u>Justificación de la investigación</u>	4
Delimitación de Estudio	5
Delimitación Espacial	5
Alcance Temporal	5
CAPITULO II	
<u>II MARCO TEÓRICO</u>	6
ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	6
BASES TEÓRICAS	10
Bases Legales de los Servicios de Telefonía	12
Variable Dependiente	13
Indemnizatorios	13
Inderminazacion en el Código Civil Peruano	15
Responsabilidad Extracontractual	15
Responsabilidad Contractual	15
Definiciones Conceptuales	16
Calidad	16
Servicios	17
Servicios de Telefonía	17
Formulación de la Hipótesis	21
Hipótesis General	21
Hipótesis Específica	21
Objetivos Específicos	21
CAPITULO III	
<u>Metodología</u>	22
Diseño Metodológico	22
Población y Muestra	22

Estrategia de Contratación de Hipótesis	22
Operalización de Variables e Indicadores	24
Operalización de la variable independiente	24
Operalización de la variable dependiente	25
Técnica de Recopilación de datos	26
Técnica a emplear	26
Entrevista	26
Cuestionario	26
Descripción de los Instrumentos	26
Técnica para el procesamiento de información	26
CAPITULO IV	
RESULTADOS	27
Cuadros y Resultados de Encuestas	28 - 38
CAPITULO V	
DISCUSIÓN, CONCLUSION Y RECOMENDACIONES	39 - 44
CAPITULO VI	
FUENTES BIBLIOGRAFICAS	45 - 46
FUENTES ELECTRONICAS	47
CAPITULO VII	
MATRIZ DE CONSISTENCIA	48 - 49
MODELO DE ENCUESTA	50 - 51

RESUMEN

Objetivo: Explicar cómo es la calidad de los servicios de telefonía y cuales han sido sus efectos indemnizatorios jurisdiccionales en la provincia de Huaral-2014. **Método:** La población de estudio es de 30 ciudadanos que viene a ser el 100%, de los cuales 18 son del sexo femenino y 12 del sexo masculino; además estos padres de familia pertenecen a la Provincia Huaral, El tipo de investigación es descriptivo - correlacional de corte transversal, porque nos permitirá conocer las relaciones existentes entre las variables Calidad de los Servicios de Telefonía y sus Efectos Indemnizatorios Jurisdiccionales , así mismo medir la manera cómo interactúan las dos variables entre sí. **Resultados:** Habiendo realizado un estudio minucioso de las causales de ineficiencias de la calidad de los Servicios de Telefonía y sus Efectos Indemnizatorio Jurisdiccionales el cual se encuentra establecido en el Código del Derecho al Consumidor entre otros libros Jurídicos, y su tratativa en el Derecho del Consumidor; así como también en las Instituciones que tiene finalidad proteger el Derecho al Consumidor. **Conclusión:** Es por ello que la finalidad que tiene este proyecto es orientar y regular al legislador, a las instituciones del estado que tiene la finalidad de fiscalizar, garantizar y proteger los derechos del consumidor al momento de acceder a un servicio el cual paga un precio.

Palabras Claves: Libros Jurídicos, Telefonía, Acceder, Variables

ABSTRACT

Objective: Explain how is the quality of telephone services and what have been their jurisdictional compensatory effects in the province of Huaral-2014. **Method:** The study population is 30 citizens, which is 100%, of which 18 are female and 12 male; In addition, these parents belong to the Huaral Province. The type of research is descriptive - cross-sectional correlation, because it will allow us to know the existing relationships between the variables Quality of Telephony Services and their Jurisdictional Compensation Effects, likewise measure the way how the two variables interact with each other. **Results:** Having made a thorough study of the causes of inefficiencies in the quality of Telephone Services and their Jurisdictional Compensation Effects, which is established in the Consumer Law Code among other legal books, and its treatment in Consumer Law ; as well as in the Institutions that have the purpose of protecting the Right to Consumers. **Conclusion:** That is why the purpose of this project is to guide and regulate the legislator, the state institutions that have the purpose of monitoring, guarantee and protect the rights of the consumer when accessing a service which pays a price .

Key Words: Legal Books, Telephony, Access, Variables

INTRODUCCION

El presente trabajo de investigación titulado: Calidad de los servicios de telefonía y sus efectos indemnizatorios jurisdiccionales en la provincia de Huaral-2014, constituye un conjunto sistemático de pasos y operaciones estratégicas para desarrollar el trabajo de investigación que se propone.

El trabajo investigativo consiste en analizar las variables de estudio denominada la función Fiscalización de la calidad de los servicios de telefonía, con la finalidad de conocer y brindar una explicación de nivel científico respecto a la eficacia de las demandas de indemnización a favor del usuario que ha sido vulnerado el derecho en este caso más que todo esto sucede en el ámbito social por partes de estas empresas que brinda estos servicios de telefonías que son unas de las más importantes para la vida social en nuestro país.

Con este estudio además se pretende debelar una utopía sostenida por mucho tiempo, respecto a que la pena o que pueden recibir estas empresas abusivas contra la sociedad.

Este trabajo de investigación lo desarrollo con el propósito de obtener mi grado de licenciado en Derecho y Ciencias Políticas, En su elaboración se ha seguido los pasos del método científico, en tal sentido, espero haber cumplido con todos los requisitos metodológicos y procedimentales para desarrollar el presente Plan de Tesis para alcanzar el grado de título en la esta casa de estudio.

El autor.