



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES



**INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU
RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE
CLARO PERÚ 2019 - 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIA DANITZA QUICO QUISPE

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

JULIACA – PERÚ
2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ECONOMÍA Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES

INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU
RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE
CLARO PERÚ 2019 – 2024


TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARIA DANITZA QUICO QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

: 
Dra. BERTHA BEJAR PARRA


PRIMER MIEMBRO

: 
Dr. JESUS MAMANI MAMANI

SEGUNDO MIEMBRO

: 
Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA

ASESOR DE TESIS

: 
Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ECONOMÍA SECTORIAL – P16



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN N° 716-2024-D-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 04 de diciembre del 2024

VISTOS: El Oficio No 081-2024-DUI-FCCF-UANCV de fecha 04 de diciembre del 2024, emitido por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y El Expediente N° CU – 17174 presentado por el (la) Bachiller: **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, quien *solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación*, para rendir el examen de sustentación y defensa de la tesis titulado: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024** conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) el (la) bachiller: **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, sorteo de jurado de la Tesis titulada: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	: Dra. BERTHA BEJAR PARRA
1er Miembro	: Dr. JESUS MAMANI MAMANI
2do Miembro	: Dr. CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Asesor	: Dra. YUDY HUACANI SUCASACA

ARTÍCULO TERCERO.- PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Lugar	: Salón de Grados de la FCCF
Fecha	: VIERNES, 06 de diciembre del 2024
Hora	: 10:00 a.m.

ARTÍCULO CUARTO.- DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Jurados	(3)
- Interesados	(1)
- Archivo	(1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. BERTHA BEJAR PARRA
Directora (a) de la Facultad de Cs.
Contables y Financieras



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 501-2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 30 de setiembre del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-011489 de fecha 13 de setiembre del 2024, del **Bach. QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (Borrador de Tesis) y el Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación" que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Economía y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024**, asimismo fue aprobado para su ejecución de informe final (borrador de tesis) con **RESOLUCIÓN N°342-2024-DUI-FCCF-UANCV-J**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Contabilidad, corrobora la propuesta del (a) **ASESOR (a) Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024**, presentado por el (la) Bachiller. **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RATIFICAR como **ASESOR(a)** al: **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 342 - 2024-DUI-FCCF-UANCV-J

Juliaca, 12 de agosto del 2024

Visto: el Expediente N° 2024-CU-9777 de fecha 01 de agosto del 2024, el cual solicita Revisión de Propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de **Economía y Negocios Internacionales**.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) Bach. **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024**, conducente para optar el Título profesional de **LICENCIADO EN ECONOMÍA Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación.

Que, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras, Escuela Profesional de Economía y Negocios Internacionales, corrobora la propuesta del (a) ASESOR (a) Dra. **YUDY HUACANI SUCASACA**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) y,

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Financieras.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado: **INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024**, presentado por el (la) Bachiller: **QUICO QUISPE MARIA DANITZA**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR(a) al (a): **Dra. YUDY HUACANI SUCASACA**

ARTÍCULO TERCERO: DISPONER que la Facultad, secretarías académicas y administrativas, queden encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Dra. Yudy Huacani Sucasaca
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCCF



INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

8%

FUENTES DE INTERNET

3%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	5%
2	repositorio.upagu.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Southern New Hampshire University - Continuing Education Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	gestion.pe Fuente de Internet	<1%
6	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad del Pacifico Trabajo del estudiante	<1%
8	www.elsiglodedurango.com.mx Fuente de Internet	<1%



Metadatos Complementarios

INGRESOS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA Y SU RELACIÓN CON LA RENTABILIDAD DE CLARO PERÚ 2019 - 2024	
Datos de autor	
Nombres y Apellidos	MARIA DANITZA QUICO QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	75516248
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-1229-0429
Datos de asesor	
Nombres y Apellidos	YUDY HUACANI SUCASACA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40673820
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-3275-5586
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y Apellidos	BERTHA BEJAR PARRA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02387777
Miembro del jurado 1	
Nombres y Apellidos	JESUS MAMANI MAMANI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02425043
Miembro del jurado 2	
Nombres y Apellidos	CARLOS ADOLFO LUJAN URVIOLA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01213364

4

Datos de investigación	
Línea de investigación	ECONOMÍA SECTORIAL - P16
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Ubicación: País: Perú Departamento: Lima Provincia: Lima Distrito: Lima Latitud: 12°03'23.6"S Longitud: 77°02'14.5"W</p> <p>https://maps.app.goo.gl/uQdANYyf8RAJSZqh7</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Agosto 2024 - Diciembre 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00 Economía https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.01

UNIVERSIDAD ANDINA
"NESTOR CERES VELÁSQUEZ"
Andy Huacani Susacaca
CENTRO DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACIÓN FCCF



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo María Danitza Quico Quispe, identificado con DNI

Nro. 75516248 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
- Programa de Segunda Especialidad,
- Programa de Maestría o Doctorado

Economía y Negocios Internacionales

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

Ingresos del Servicio de telefonía con la rentabilidad de Claro Perú 2019 - 2024

Asesorado por: Dra. Yudy Huacani Sucasaca.

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 11 de diciembre del 2024

Yudy Huacani S.

FIRMA (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico esta tesis a toda mi familia, en especial a mi madre María Paula por ser mi ejemplo para seguir por no dejarme sola cuando yo misma no creía en mí. A mis tíos y tías, primos, familia QUICO, por su comprensión incondicional y su constante apoyo. Su fe en mí ha sido un pilar fundamental en mi vida. Me han enseñado a enfrentar las adversidades con dignidad y determinación, y me han brindado los valores, principios, perseverancia y esfuerzo que me definen como persona, todo ello con un amor desinteresado y sin esperar nada a cambio. A mi padre Eusebio y bisabuela Felicitas que desde el cielo cuidan de mi por la promesa que les hice en memoria de ambos sigo logrando seguir adelante. A mi enamorado por siempre motivarme por no dejarme sola en mis momentos más grises de este camino por su apoyo incondicional por motivarme a seguir adelante este logro también es tuyo. Finalmente, me la dedico a mí misma por mi esfuerzo y valentía de seguir adelante.



AGRADECIMIENTOS

Quisiera expresar mi más sincero agradecimiento a mi tutora de tesis, la Dra. Yudy Huacani Sucasaca, por su dedicación y compromiso. Sus amplios conocimientos, orientación experta y persistencia han sido fundamentales para mi desarrollo como investigador. Su enfoque metodológico y su paciencia me han inspirado profundamente, ganándose así mi lealtad y admiración.

Asimismo, deseo manifestar mi profunda gratitud hacia mis jefes de trabajo Wilder y Jennifer. Considero que son los mejores líderes que se pueden tener. El ambiente laboral que han propiciado es excepcional, y su visión, motivación y optimismo han sido un pilar de apoyo en los momentos críticos del proceso de mi tesis. A mi hija Gatuna Winni por ser mi fiel compañera por ser ese motivo de seguir adelante. Estoy completamente agradecida con Dios por mostrarme siempre esa luz de esperanza para seguir adelante y con todos los que me acompañan en este proceso de mi crecimiento personal.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....i

AGRADECIMIENTOS ii

ÍNDICE iii

ÍNDICE DE TABLASv

ÍNDICE DE FIGURASvi

RESUMEN.....vii

ABSTRACTviii

INTRODUCCIÓNix

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema..... 1

1.2 Formulación del problema..... 2

1.2.1 Problema general 2

1.2.2 Problemas específicos 2

1.3 Justificación 3

1.3.1 Justificación teórica 3

1.3.2 Justificación práctica 3

1.3.3 Justificación metodológica 3

1.4 Objetivos de la investigación..... 3

1.4.1 Objetivo general 3

1.4.2 Objetivos específicos 3

1.5 Hipótesis..... 4

1.5.1 Hipótesis general..... 4

1.5.2 Hipótesis específicas..... 4



1.6	Variables.....	4
-----	----------------	---

CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1	Antecedentes.....	6
2.2	Bases teóricas.....	7
2.3	Definición de términos.....	12

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1	Métodos de investigación.....	13
3.2	Diseño de la investigación.....	13
3.3	Población y muestra.....	15
3.4	Procesamiento de datos.....	16
3.5	Estadístico Spearman	17
3.6	Prueba de hipótesis.....	17

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1	Presentación, análisis e interpretación de resultados.....	18
4.2	Prueba de hipótesis.....	27
4.3	Discusión de resultados	33

	CONCLUSIONES.....	35
--	-------------------	----

	RECOMENDACIONES	36
--	-----------------------	----

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variable.....	5
Tabla 2. Ingresos del sector telecomunicaciones en Millones de S/	8
Tabla 3. Ingresos de empresas operadoras en Millones de S/	9
Tabla 4. Muestra de ingresos.....	16
Tabla 5. Muestra de rentabilidad.....	16
Tabla 6. Ingresos.....	19
Tabla 7. Ingresos de celulares	20
Tabla 8. Ingresos de celulares	21
Tabla 9. Ingreso por equipo	23
Tabla 10. Ingreso por línea fija.....	25
Tabla 11. Rentabilidad	26
Tabla 12. Correlación de ingresos por la venta de celulares y rentabilidad	31
Tabla 13. Correlación de ingresos por instalación de líneas fijas y rentabilidad ...	33



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ingresos del sector telecomunicaciones Millones de S/	9
Figura 2. Ingresos de empresas operadoras, 2023.....	10
Figura 3. Participación de ingresos por empresa operadora, 2023.....	10
Figura 4. Estadístico Spearman.....	17
Figura 5. Ingreso de celulares (Millones de S/)	19
Figura 6. Ingreso por la venta de celulares (Millones de S/)	21
Figura 7. Ingreso por servicio de celulares (Millones de S/).....	22
Figura 8. Ingreso por equipo (Millones de S/).....	23
Figura 9. Ingreso por servicio de celulares y por equipo	24
Figura 10. Ingreso por instalación de líneas fijas.....	25
Figura 11. Rentabilidad (Millones de S/).....	26
Figura 12. Rentabilidad (%)	27
Figura 13. Crecimiento de los ingresos y rentabilidad.....	28
Figura 14. Diagrama de dispersión de los ingresos y rentabilidad (Millones de S/)	29
Figura 15. Ingresos por la venta de celulares y rentabilidad	30
Figura 16. Ingresos por instalación de líneas fijas y rentabilidad (Millones de S/)	32
Figura 17. Ingresos y rentabilidad (Millones de S/)	34



RESUMEN

El propósito de la tesis fue explicar de qué manera se relacionan los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024. La metodología ha puesto en práctica un estilo de análisis correlacional aplicándose Estado de Resultados de seis años de los ingresos y rentabilidad con diseño no experimental, método deductivo y analítico con criterio de norte cuantitativo. El resultado del análisis gráfico demostró que el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad es relativamente aceptable, depende de la coyuntura de mercado. Los ingresos totales al 2024 acumulan un total de S/ 1,638 millones equivalente a una rentabilidad de 17.60% donde el 80% deriva de los ingresos de celulares por servicio y equipo y, el 20% por ingresos provenientes de línea fija. El coeficiente de Spearman evidencia que si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad ($\rho = 0.887; p < 0.01$). Los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad ($\rho = 0.822; p < 0.01$). Se concluye que, mientras mejoren los ingresos del servicio de telefonía se captará mayor rentabilidad implícitamente.

Palabras clave: Ingresos, servicio de telefonía, rentabilidad.



ABSTRACT

The purpose of the thesis was to explain how the income from the telephone service and the profitability of Claro Peru 2019-2024 are related. The methodology has put into practice a correlational analysis style applying a six-year Income Statement of income and profitability with a non-experimental design, a deductive and analytical method with a quantitative north criterion. The result of the graphic analysis showed that the growth of income from the telephone service and profitability is relatively acceptable, it depends on the market situation. Total income by 2024 accumulates a total of S/ 1,638 million equivalent to a profitability of 17.60% where 80% comes from cell phone revenues by service and equipment and 20% from income from landlines. The Spearman coefficient shows that the relationship between income from cell phone sales and profitability is significant ($\rho = 0.887$; $p < 0.01$). Fixed line installation revenues are significantly related to profitability ($\rho=0.822$; $p<0.01$). It is concluded that, as revenues from telephone service improve, greater profitability will be captured implicitly.

Keywords: Revenues, telephone service, profitability.



INTRODUCCIÓN

La telefonía móvil desarrolla la comunicación, reduce significativamente la probabilidad de que un hogar se vuelva pobre y eleva el consumo per cápita de alimentos y artículos no alimentarios (Abor et al., 2018; Monnoyer, 2006). La telefonía móvil facilita el trabajo a los empresarios obtiene beneficios de eficiencia, sin embargo, debe estar acompañada de educación (Olaoye et al., 2024; Ling et al., 2017).

América Móvil es una empresa que ofrece servicios de telecomunicación en Latinoamérica, Europa Central y del Este en 22 países (América Móvil, 2024a). Claro Perú es una subsidiaria controlada por América Móvil viene operando desde el 2005 en la cobertura del servicio móvil y fijo en las 24 regiones. En el Perú hasta setiembre se tiene 12,772 Miles de suscriptores de líneas de celulares y 1,948 Miles de accesos a líneas fijas (América Móvil, 2024b).

Surge el interés de encontrar una explicación sobre la relación entre los ingresos y rentabilidad de la empresa Claro Perú el que ha demostrado por las características de los datos que los ingresos si están relacionados con la rentabilidad. Sin embargo, la rentabilidad depende del buen manejo de los gastos, además de la sostenibilidad de los ingresos.

Existen claras expectativas de continuar con el crecimiento de la cobertura en telefonía fija y tecnología 5G que la empresa tiene comprometida la proyección de inversiones.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1 Descripción del problema

La telefonía y el internet han tenido importantes cambios en el mundo y han jugado un rol importante en el intercambio de información durante la última década (Banco Mundial, 2024). La digitalización está transformando a las comunicaciones, los negocios y la educación entre otros. Sin embargo, existen brecha digital multidimensional en diferentes países, aun existen millones de personas que no están conectados y no se aprovecha el potencial de las tecnologías.

Claro Perú es una empresa que pertenece a la empresa América Móvil que ofrece servicio en telecomunicaciones en Latinoamérica, se considera como la más grande a nivel mundial y tiene presencia en Argentina, Paraguay, Uruguay, Austria, Brasil, Centroamérica, El Caribe, Colombia, Europa del Este, Ecuador, México y Perú. En los últimos años la pandemia, la inflación, la volatilidad de las tasas de interés de EE.UU., el tipo de cambio y shocks externos afectaron los ingresos de la empresa a nivel internacional (América Móvil, 2024).



En el Perú la Empresa América móvil funciona con el nombre de Claro Perú, registra ingresos significativos por la venta de celulares y líneas de telefonía fija (América Móvil, 2024). Una de las dificultades que tienen la empresa es la reducción de ingresos y desconexión de servicios de telefonía pesar de los accesos de banda ancha que afectaron a la rentabilidad.

Actualmente, la empresa Claro Perú tuvo un incremento de 81,000 clientes móviles que representan en términos de porcentaje el 2.8% respecto al 2023 (América Móvil, 2024). En línea fija se tiene 1.9 millones de suscriptores. Por efectos de la pandemia los ingresos de América Móvil se redujeron durante el primer trimestre del 2024 (Gestión, 2024). La cobertura es limitada a un en lugares inaccesibles con inadecuada infraestructura en telecomunicaciones.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿De qué manera se relacionan los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024?

1.2.2 Problemas específicos

- a) ¿Cómo es el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad?
- b) ¿Es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad?
- c) ¿Cómo se relaciona los ingresos por instalación de líneas fijas y la rentabilidad?



1.3 Justificación

1.3.1 Justificación teórica

Hoy en día el servicio de conectividad es imprescindible para toda persona y/o empresa en el mundo. La relevancia de explorar esta investigación aporta en ampliar el conocimiento en materia de tecnología de información y mercado de telecomunicaciones.

1.3.2 Justificación práctica

La telefonía celular y fija se han convertido en una herramienta de comunicación resultando favorable para el crecimiento de la Empresa América Móvil incrementado los ingresos lo que ha motivado profundizar desde el conocimiento científico a nivel de nuestro país.

1.3.3 Justificación metodológica

La interpretación de resultados es relevante para futuras investigaciones y toma de decisiones de mejora para la empresa Claro Perú.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Explicar de qué manera se relacionan los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Describir cómo es el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad.



- b) Evaluar si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad.
- c) Comprender cómo se relaciona los ingresos por instalación de líneas fijas y la rentabilidad.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis general

Los ingresos del servicio de telefonía se relacionan significativamente con la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024.

1.5.2 Hipótesis específicas

- a) El crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad es relativamente aceptable.
- b) Si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad.
- c) Los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad.

1.6 Variables

1.6.1 Variable 1:

- ✓ Ingresos del servicio de telefonía

1.6.2 Variable 2:

- ✓ Rentabilidad



1.6.3 Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variable

Variable	Concepto	Dimensión	Indicador	Información
V.1 Ingresos del servicio de telefonía	Es el uso de la tecnología para la comunicación en telefonía móvil y fija (Claro Perú, 2024)	Ingresos de celulares	a.Por servicio de telefonía móvil (Millones de S/) b.Por equipo (Millones de S/)	Estado de Resultados. América Móvil (2024)
Rentabilidad	Es la capacidad de obtención de retorno de las inversiones descontando los costos de inversión (BCRP, 2024).	Rentabilidad	Utilidad Neta - Millones de S/ - %	Estado de Resultados. América Móvil (2024)

Nota: Desarrollo propio.



CAPÍTULO II

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacional

Workneh (2018) desarrolló en Etiopía un estudio sobre el sector de telecomunicaciones que es controlado por el Estado, con complicaciones en la desregulación lo que crea debates. Siendo monopolio este sector genera ingresos significativos lo que demanda un servicio universal lo que conduce a recomendar un modelo sostenible entre la asociación público como privada para el funcionamiento de las telecomunicaciones.

Li et al. (2024) en su estudio reconoce que China tiene uno de los mercados de telecomunicaciones más grandes del mundo donde las políticas y prácticas legales protegen las patentes e influyen en el entorno competitivo del mercado de telecomunicaciones e innovación tecnológica.

Niola (2024) explora los desafíos y oportunidades del código europeo de comunicaciones electrónicas cuyos hallazgos responde a la evolución de plataformas digitales enfatizando la importancia como intermediarios de la información en la era moderna. Sugiere la protección de datos en un mundo donde se esta cada vez mas conectado.



Gabdhi et al. (2024) investiga que la industria de las telecomunicaciones ha sido parte de las disrupciones tecnológicas, los cambios han transformado los patrones de consumo de servicios, negocios y flujos de ingresos. En la India se evidencia que los servicios de telecomunicaciones han desarrollado rápidamente con nuevas estrategias comerciales para capitalizar ofertas de tecnología de red para mejorar la cobertura de cliente e ingresos. También, hubo quienes fracasaron y desaparecieron por la competencia. Entonces, las fusiones de empresa fueron las estrategias más eficaces.

2.1.2 Nacional

Según la Asociación Peruana de Telecomunicaciones (2024), en Perú el mercado de telecomunicaciones fue experimentando un crecimiento con nuevas inversiones y también con regulaciones con el propósito de mejorar las brechas de infraestructura. El crecimiento es favorable con tecnología de fibra óptica y redes 5G. La demanda exige servicios de mayor velocidad y sobre todo en el ámbito urbano como rural. Se demanda también desarrollo de infraestructura y reducción de costos de implementación, ello representa digitalización de servicios y es una oportunidad para el crecimiento del sector.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Ingresos del servicio de telefonía

En el 2023, los ingresos generados por el sector de telecomunicación en el país llegaron alcanzar S/ 20,663 millones compuesta por la venta y alquiler de equipos, servicios móviles, televisión e internet fijo cuyas conexiones del servicio son de fibra óptica por la mejor experiencia en el acceso rápido y estable (OSIPTEL,



2023). En el caso de servicios de telefonía de larga distancia redujeron por la menor demanda y porque representa un servicio tradicional de interconexión.

En condiciones de emergencia sanitaria por COVID-19 redujeron los ingresos en el sector telecomunicaciones explicada por el menor crecimiento de la economía. Entre el 2009 al 2023 el crecimiento de los ingresos del sector de telecomunicaciones fue del 55% en 14 años (tabla 2), recuperándose en el 2021 al 2023 por las medidas implementadas para reactivar la economía (figura 1).

Tabla 2

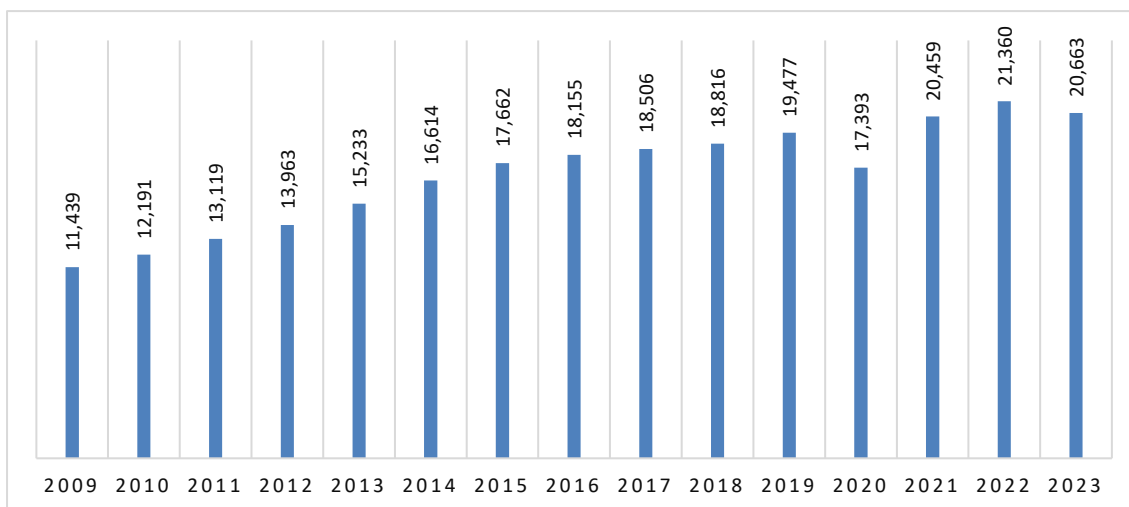
Ingresos del sector telecomunicaciones en Millones de S/

Año	Ingresos en Millones de S/
2009	11,439
2010	12,191
2011	13,119
2012	13,963
2013	15,233
2014	16,614
2015	17,662
2016	18,155
2017	18,506
2018	18,816
2019	19,477
2020	17,393
2021	20,459
2022	21,360
2023	20,663

Nota: OSIPTEL (2024).

Figura 1

Ingresos del sector telecomunicaciones Millones de S/



Fuente: OSIPTEL (2024).

Telefónica domina el mercado junto con Claro con la participación significativa cada una de ellas. Telefónica obtuvo ingresos de S/ 6,476 Millones y Claro de S/ 6,422 Millones que representaron el 62% del mercado peruano durante el 2023 (tabla 3).

Tabla 3

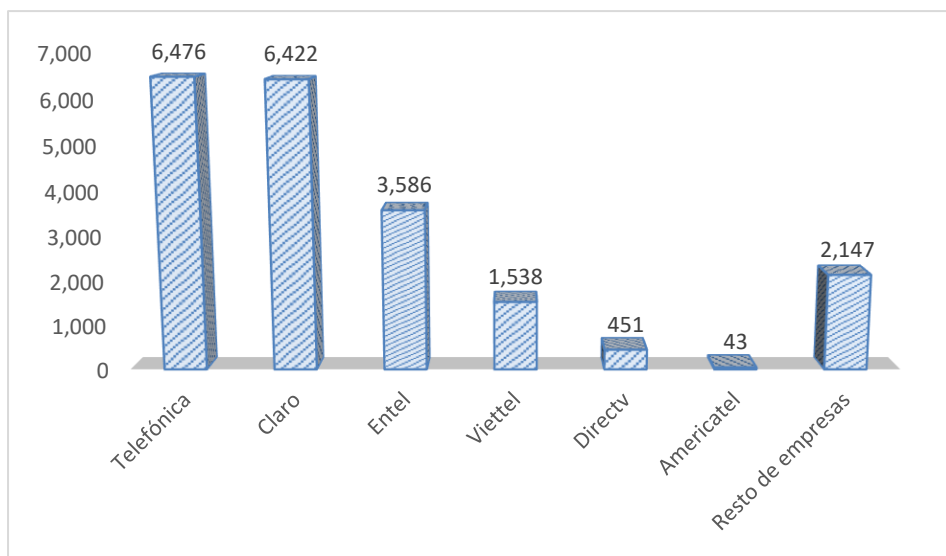
Ingresos de empresas operadoras en Millones de S/

Empresa operadora	Año 2023	
	Ingresos S/	Participación
Telefónica	6,476	31.30%
Claro	6,422	31.10%
Entel	3,586	17.40%
Viettel	1,538	7.40%
Directv	451	2.20%
Americatel	43	0.20%
Resto de empresas	2,147	10.40%
Total, Ingresos Millones de S/	20,663	

Nota: OSIPTEL (2024).

Figura 2

Ingresos de empresas operadoras, 2023

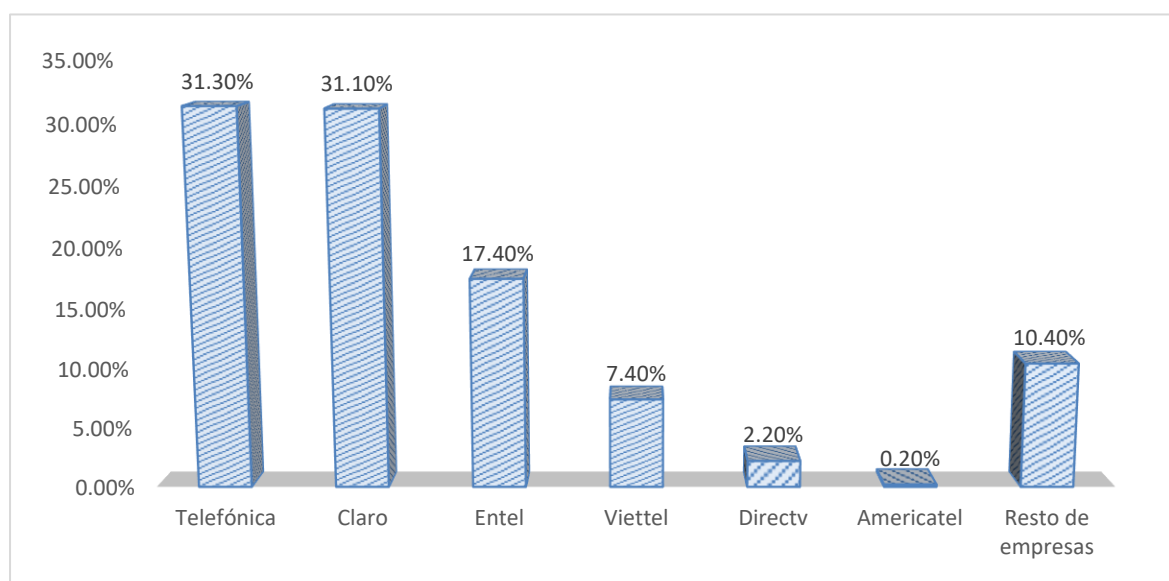


Fuente: OSIPTEL (2024).

El 31.30% tiene participación Telefónica (figura 2), El 31.1% Claro, 18.3% Entel, 7.4% Viettel, 2.2% Directv, 0.2% Ameritel y otros en 10.4% (OSIPTEL, 2024).

Figura 3

Participación de ingresos por empresa operadora, 2023





Fuente: OSIPTEL (2024).

Los ingresos del servicio de telefonía de la empresa Claro Perú se clasifican en (América Móvil, 2024):

Ingresos de Claro Perú

Ingresos por servicios

1. Ingresos celulares

a. Ingresos por servicio

b. Ingresos por equipo

2. Ingresos de líneas fijas

Otros ingresos

2.1.1 Rentabilidad

2.1.1.1 Utilidad Neta Anualizada / Patrimonio Promedio (ROAE) (%)

Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al patrimonio contable promedio de los últimos 12 meses. Este indicador refleja la rentabilidad que los accionistas han obtenido por su patrimonio en el último año, variable que usualmente es tomada en cuenta para futuras decisiones de inversión, y que además muestra la capacidad que tendría la empresa para autofinanciar su crecimiento vía capitalización de utilidades (SBS, 2024).



2.1.1.2 Utilidad Neta Anualizada / Activo Promedio (ROAA) (%)

Este indicador mide la utilidad neta generada en los últimos 12 meses con relación al activo total promedio de los últimos 12 meses. Indica cuán bien la institución financiera ha utilizado sus activos para generar ganancias (SBS, 2024).

2.3 Definición de términos

a. Rentabilidad

Es la capacidad de inversión que tiene una empresa para crear utilidades medida como rentabilidad sobre la inversión, activos y patrimonio útil para la toma de decisiones (Claro Perú, 2024).

b. Ingresos por servicio de telefonía

Son ingresos adquiridos por las empresas de telecomunicaciones por el servicio de telefonía puede ser móvil o fija (Claro Perú, 2024).

c. Telefonía móvil

Es la forma de comunicación utilizando la tecnología inalámbrica por vía dispositivos móviles como los teléfonos inteligentes (Claro Perú, 2024).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 Métodos de investigación

3.2.1 Método analítico

La fase de análisis es acompañada de la descomposición de elementos para simplificar la solución al problema (Hueso y Cascant, 2012). Desde la lógica se precisa en entendimiento que los ingresos del servicio de telefonía se asocian con la rentabilidad.

3.1.2 Método hipotético deductivo

La premisa es comprendida desde la aplicación de principios a una conclusión en particular (Hueso y Cascant, 2012). Al explicar de qué manera se asocian los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad se interpreta por razonamiento lógico.

3.2 Diseño de la investigación

3.2.1 Enfoque cuantitativo

Replica el conocimiento generalizando los resultados objetivos cuyo soporte es la teoría (Hueso y Cascant, 2012). Bajo la existencia de información de Estado de



Resultados fue posible crear el conocimiento y explicar la asociación entre los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad.

3.2.2 Diseño no experimental

La ausencia de intervención en la variable es un atributo esencial para evaluar el fenómeno (Hueso y Cascant, 2012). Indudablemente no es posible alterar los Estados de Resultados se utilizó el reporte para los análisis estadísticos sin cambios en la información por ello corresponde a este diseño.

3.2.3 Alcance correlacional

Es la técnica para la interpretación estadística sobre la asociación de unidades (Hueso y Cascant, 2012). A medida que los ingresos por el servicio de telefonía mejora se espera explicar que, la rentabilidad tendrá un comportamiento favorable en ganancias.

3.2.4 Diseño longitudinal

La razón de ser es contar unidades en varios momentos (Hueso y Cascant, 2012). Para profundizar la tendencia de los datos y explicar la asociación de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad se tuvo que recolectar la estructura de Estado de Resultados de varios periodos.

3.2.5 Investigación aplicada

Es el proceso de mejora del conocimiento aplicado en un contexto específico fundamental para solución de problemas (CONCYTEC, 2024). Para encontrar la asociación del conocimiento entre los ingresos por la venta de celulares y la

rentabilidad, como los ingresos por instalación de líneas fijas y rentabilidad fue útil este aporte de estructura investigativa.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Es aquel evento que posee características cuyo criterio de selección es homogéneo (Hueso y Cascant, 2012). Se extrajo el Estado de Resultados de la Empresa Claro Perú que pertenece a la empresa mexicana de telecomunicaciones América Móvil. El espacio de tiempo pertenece al 2019 hasta 2024 (América Móvil, 2024). Los datos que se utilizan son:

1. Ingresos
 - a. Ingresos de celulares
 - Ingreso por servicio
 - Ingreso por equipo
 - b. Ingresos de líneas fijas
2. Rentabilidad

3.3.2 Muestra

Es la elección de un tamaño óptimo de análisis que garantiza confiabilidad (Hueso y Cascant, 2012). Para demostrar dicha confiabilidad se obtuvieron datos de los Estados Financieros de la web de la Empresa Claro Perú por cada año desde 2019 hasta 2024 tal como se presenta en la tabla 4 y 5 (América Móvil, 2024).

Los datos tienen una particularidad de series de tiempo que cronológicamente se registran en la Memoria Anual de la Empresa.

Tabla 4

Muestra de ingresos

Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales	1,35	1,44	1,64	1,76	1,50	1,63
	7	4	9	6	5	8
Ingresos por Servicios Totales	949	1,02	1,15	1,21	1,14	1,27
		8	3	1	9	9
Ingresos de celulares	1,13	1,18	1,35	1,30	1,26	1,30
	8	3	7	6	9	7
1. Ingreso por servicio	730	767	861	911	935	957
2. Ingreso por equipo	408	416	496	395	334	350
Ingresos líneas fijas	219	261	292	300	214	322
Otros ingresos				160	22	9

Nota: América Móvil (2024).

Tabla 5

Muestra de rentabilidad

Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rentabilidad	134	249	216	329	277	288
%	9.80%	16.90%	12.90%	18.60%	17.30%	17.60%

Nota: América Móvil (2024).

3.4 Procesamiento de datos

Se ha recurrido a la herramienta estadística para la obtención de figuras en programas como el E-views y SPSS, así como la hoja de cálculo Excel. Previa búsqueda de reportes del estado de resultados de la web de América Móvil se sistematizaron los alcances para cada supuesto.

3.5 Estadístico Spearman

Los valores fluctúan desde negativo a positivo respecto la unidad (-1 a +1). Para mejor ilustración la figura 4 presenta valores de correlación positiva que explican valores cercanos a cero tienen baja correlación, entre 0.5 es moderada y próximo a la unidad se alcanza correlación fuerte.

Figura 4

Estadístico Spearman



Fuente: Hueso y Cascant (2012).

3.6 Prueba de hipótesis

La definición utilizada para la el rechazo o validez del supuesto se asumen dos criterios: supuesto falso (H_0) equivalente a “cero” y el verdadero H_1 distinto de “cero” (Martínez et al., 2009).

$$H_0 : p > 0.01$$

$$H_0: \text{El criterio de correlación} = 0$$

$$H_1 : p < 0.01$$

$$H_1: \text{El criterio de correlación} \neq 0$$



CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Presentación, análisis e interpretación de resultados

4.1.1 Ingresos por servicio de telefonía

Los ingresos por telefonía en celulares han mostrado estabilidad durante el 2019 a 2024 con cifras que han fluctuado en el 2019 con ingresos de S/ 1,138 Millones alcanzaron S/ 1,307 Millones en el 2024 (tabla 6). En cuanto a ingresos por líneas fijas muestran menor grado de ingresos en el 2019 se percibieron S/ 219 Mil y al 2024 de S/ 322 Mil. En total los ingresos que se han recaudado por la empresa al 2019 fueron de S/ 1,357 manteniendo estabilidad en el tiempo a la fecha se obtuvieron ingresos de S/ 1,638 Millones. Por otros ingresos solo se registran desde el 2022 y en mínima cantidad.

Tabla 6

Ingresos

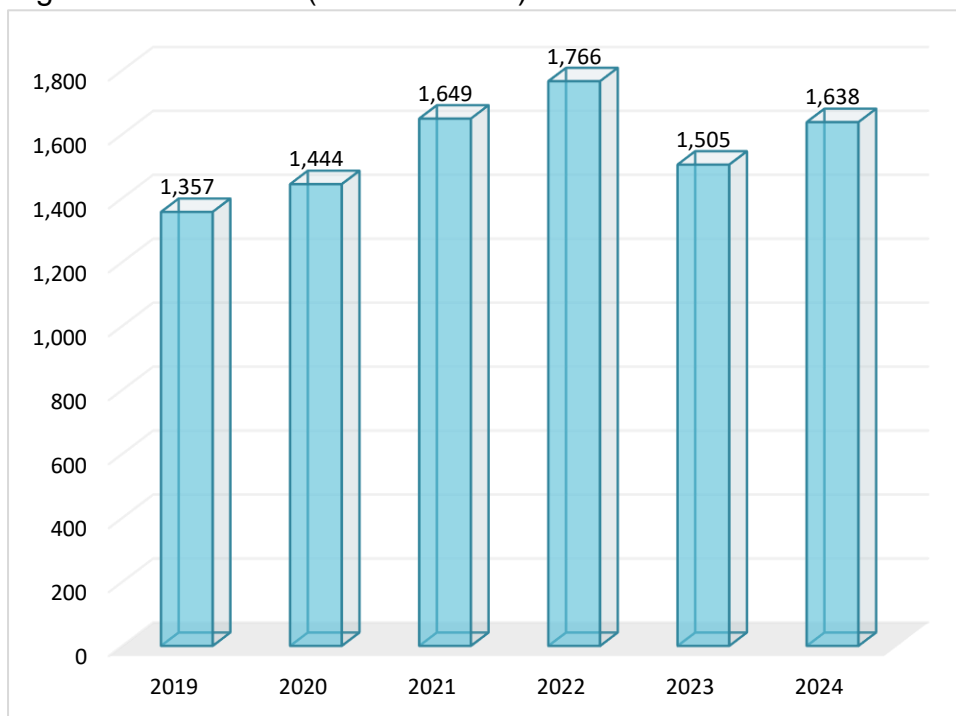
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales (S/)	1,357	1,444	1,649	1,766	1,505	1,638
Ingresos de celulares	1,138	1,183	1,357	1,306	1,269	1,307
Ingresos líneas fijas	219	261	292	300	214	322
Otros ingresos	-	-	-	160	22	9

Nota: América Móvil (2024).

Por la crisis económica mundial e interna por la inestabilidad política y climatológica del Fenómeno del El Niño se afectó la económico en su menor crecimiento lo que reflejó en menores ingreso en la empresa (figura 5).

Figura 5

Ingreso de celulares (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

4.1.1.1 Ingreso por venta de celulares

“Claro Perú”, fue el mayor operador en el sector de telecomunicaciones entre los años 2021 al 2024 después de la pandemia. La mayor demanda de los servicios en telefonía también lo sustentan los reportes del INEI. Esta coyuntura se explica por ofertas variadas en distintos planes tarifarios que ofertan llamadas desde ilimitadas hasta líneas prepago y pospago.

Los ingresos que generaron los celulares representan del total de ingresos 81% en promedio. Cada año ha venido fluctuando desde 84% en el 2019 a 80% en el 2024 (tabla 7).

Tabla 7

Ingresos de celulares

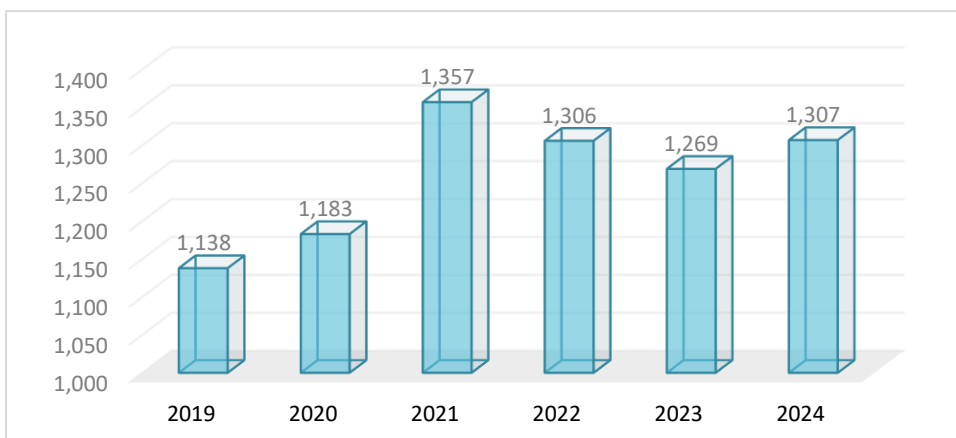
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales (S/)	1,357	1,444	1,649	1,766	1,505	1,638
Ingresos de celulares	1,138	1,183	1,357	1,306	1,269	1,307
Proporción (%); Media=81%	84%	82%	82%	74%	84%	80%

Nota: América Móvil (2024).

El mayor ingreso obtenido por la empresa fue en el 2021 alcanzando a su máximo crecimiento entre el 2019 al 2024 (figura 6).

Figura 6

Ingreso por la venta de celulares (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

Los ingresos de celulares se clasifican en servicio y equipo.

a. Ingresos por servicio

En servicio se refiere al prepago, post pago, internet Claro, Servicios activados (GPRS, Multimedia Messaging Service, Clarodata) todo vinculado a la línea de telefonía celular que ha registrado ingresos por S/ 730 Mil en el 2019 y al 2024 generó ingresos de S/ 957 Mil (tabla 8). La proporción que representa los ingresos por servicios es del 55% en promedio respecto a los ingresos totales.

Tabla 8

Ingresos de celulares

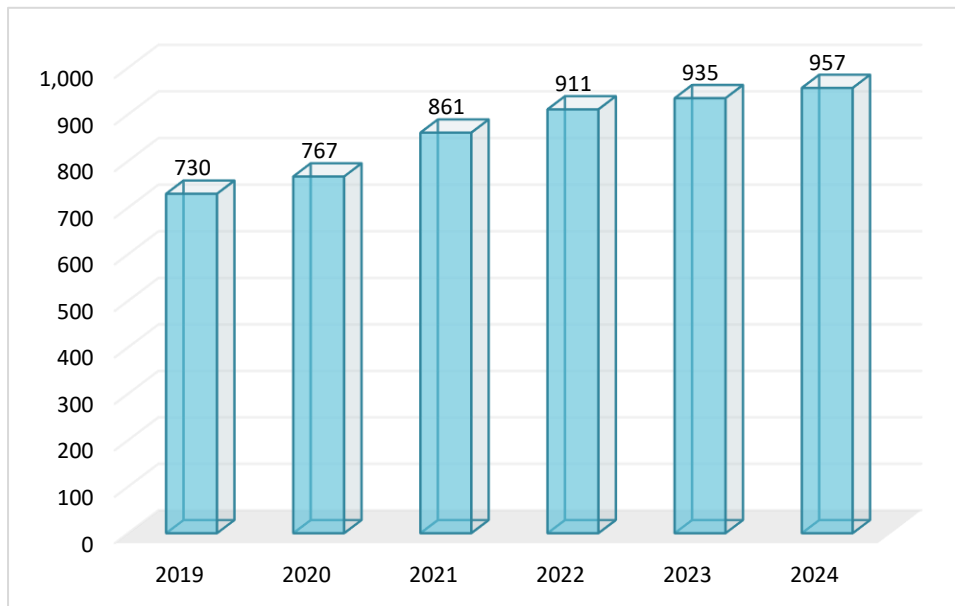
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales	1,357	1,444	1,649	1,766	1,505	1,638
Ingresos de celulares	1,138	1,183	1,357	1,306	1,269	1,307
1. Ingreso por servicio	730	767	861	911	935	957
Proporción respecto al total de ingresos (%)	54%	53%	52%	52%	62%	58%

Nota: América Móvil (2024).

El rango de fluctuaciones ha mostrado incremento de los ingresos en los últimos años (figura 7). Entre el 2019 al 2024 el incremento de ingresos fue de 31%.

Figura 7

Ingreso por servicio de celulares (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

b. Ingresos por equipo

En cuanto a ingresos por venta de equipos es menor que por ingresos por servicios. En el 2019 se obtuvieron ingresos de S/ 408 Mil y al 2024 los ingresos fueron de S/ 350 Mil (tabla 4). El ingreso por equipo representa del total de ingresos el 26% en promedio inferior a los servicios (tabla 9). Respecto a los años anteriores en el actual año se ha generado ingresos por venta de equipo del 21%.

Tabla 9

Ingreso por equipo

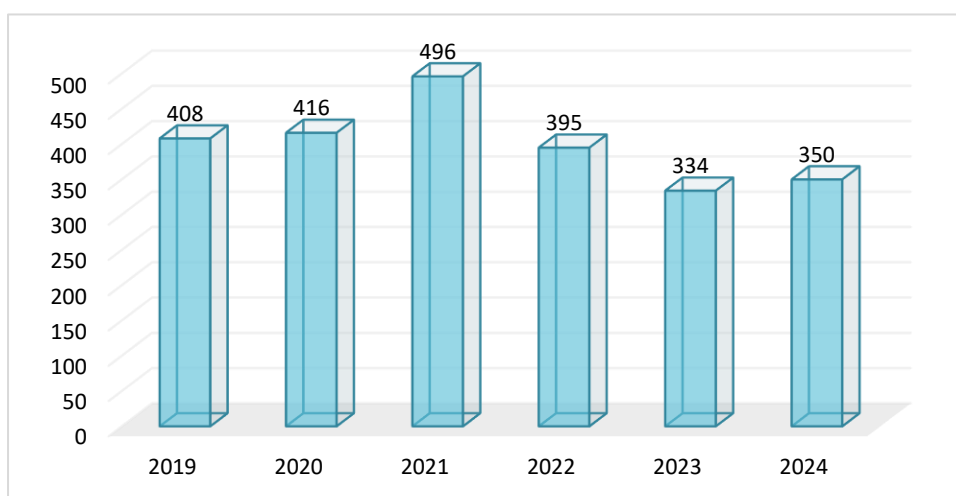
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales	1,35	1,44	1,64	1,76	1,50	1,63
	7	4	9	6	5	8
Ingresos de celulares	1,13	1,18	1,35	1,30	1,26	1,30
	8	3	7	6	9	7
2. Ingreso por equipo	408	416	496	395	334	350
Proporción respecto al total de ingresos (%); Media = 26%	30%	29%	30%	22%	22%	21%

Nota: América Móvil (2024).

El crecimiento de los ingresos solo fue alcista hasta el 2021 tuvo su declive entre el 2022 al 2024 (figura 8). Esta coyuntura de reducción de ingresos se presenta por el bajo crecimiento de la economía y los efectos externos que tuvo que afrontar el país.

Figura 8

Ingreso por equipo (Millones de S/)

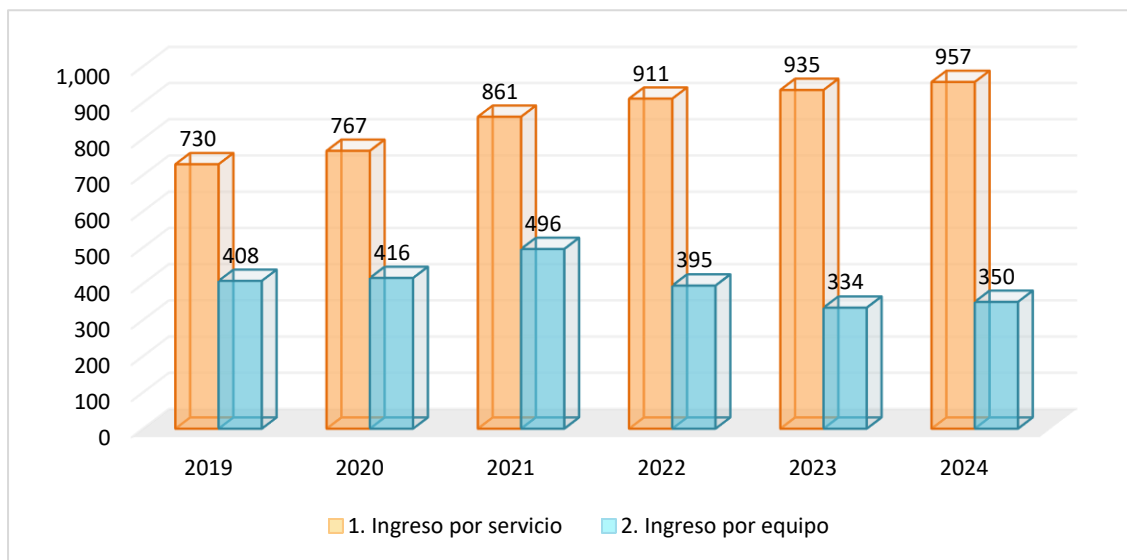


Fuente: América Móvil (2024).

Hubo mayor crecimiento de ingresos por servicio de celulares que equipo (Figura 9). En cuanto al servicio el crecimiento explica la sostenibilidad y preferencia que depende de la eficiencia de la línea de telefonía.

Figura 9

Ingreso por servicio de celulares y por equipo (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

4.1.1.2 Ingreso por instalación de líneas fijas

En cuanto a líneas fijas los ingresos suman S/ 219 Millones en el 2019, S/ 261 Millones en el 2020, S/ 292 Millones en el 2021, S/ 214 Millones en el 2022, S/ 214 Millones y en S/ 322 Millones en el 2024 (tabla 10).

Los ingresos por línea fija representan el 17% en promedio. La intervención en campañas y promociones ha elevado los ingresos del 16% n el 2019 al 20% al 2024.

Tabla 10

Ingreso por línea fija

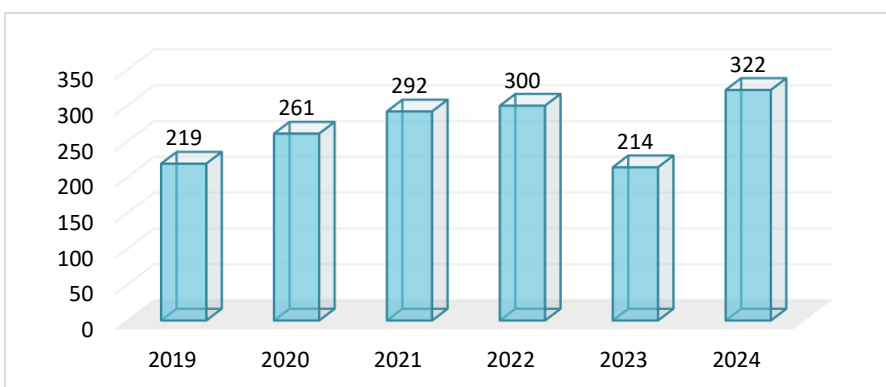
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales	1,35	1,44	1,64	1,76	1,50	1,63
	7	4	9	6	5	8
Ingresos líneas fijas	219	261	292	300	214	322
Proporción respecto al total de ingresos (%)	16%	18%	18%	17%	14%	20%
Media = 17%						

Nota: América Móvil (2024).

A la fecha se vienen generando ingresos superiores a los años anteriores por la mayor campañas y promociones que elevaron la demanda en instalaciones de líneas fijas (figura 10).

Figura 10

Ingreso por instalación de líneas fijas



Fuente: América Móvil (2024).

4.1.2 Rentabilidad

La estructura de ganancias reporta una rentabilidad al 2019 de 9.80% que se elevó considerablemente por el COVID-19 jugando un papel importante en las telecomunicaciones del país para la conectividad del sector educación en coyuntura de aislamiento (tabla 11).

La rentabilidad estuvo en 12.90% posterior a la pandemia mostrando una reducción en el 2021. La mejor rentabilidad del periodo 2019 al 2024 fue en el 2022 con el 18.60%. Al 2024 se muestra un 17.60% de rentabilidad.

Tabla 11

Rentabilidad

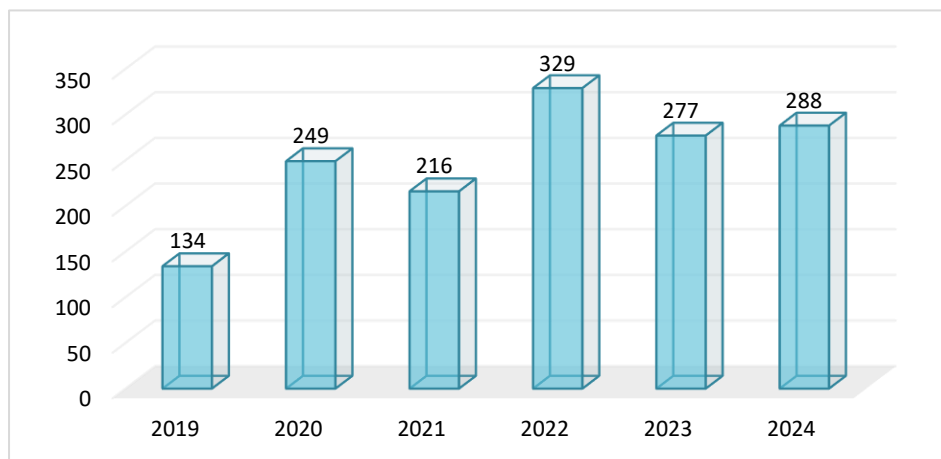
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Utilidad	134	249	216	329	277	288
Rentabilidad (%)	9.80%	16.90%	12.90%	18.60%	17.30%	17.60%

Nota: América Móvil (2024).

Sobre la utilidad en Millones de Soles se ha registrado S/ 329 Millones en el mejor año entre el 2019 al 2024 (figura 11). Favorablemente las utilidades de S/ 139 Millones del 2019 fueron incrementando hasta S/ 288 Millones a la fecha.

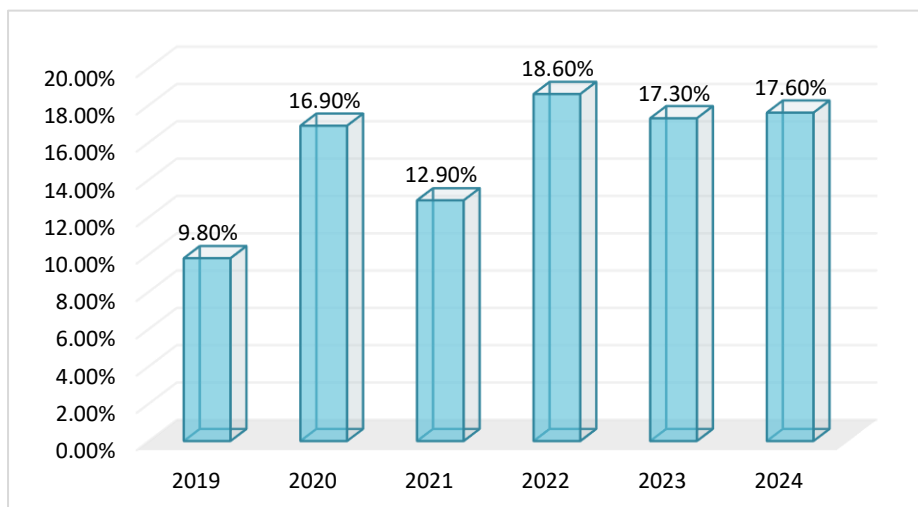
Figura 11

Rentabilidad (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

La rentabilidad más baja se presentó en el 2019 y en el 2021 por las limitaciones de promoción de productos y menor crecimiento de la economía. En el 2020, 2022, 2023 y 2024 se presentaron rentabilidad desde 16.90% a 17.60% (figura 12).

Figura 12*Rentabilidad (%)*

Fuente: América Móvil (2024).

4.2 Prueba de hipótesis

4.2.1 Hipótesis específica 1

Planteamiento:

H₀: El crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad no es relativamente aceptable.

H₁: El crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad no es relativamente aceptable.

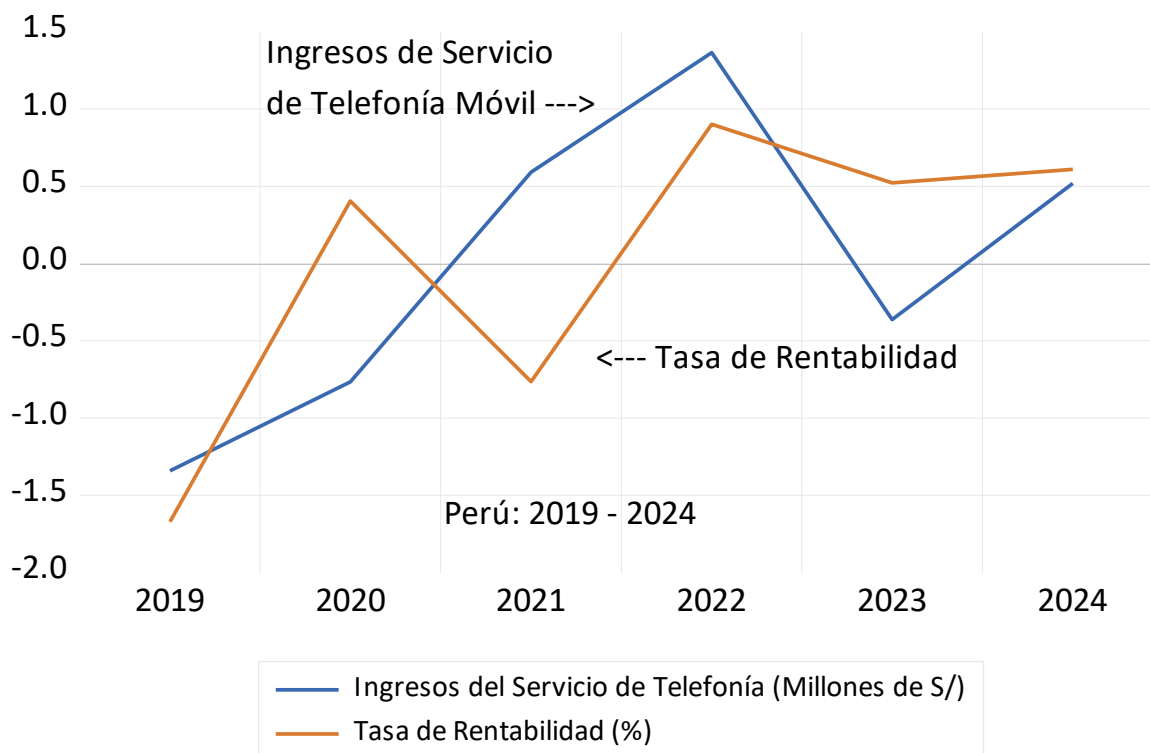
Por la información existente en los estados financiero revisados de la empresa se pudo comprobar que el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad es relativamente aceptable en el periodo 2019 al 2024 con elevaciones y caídas por supuesto.

No obstante, se tuvo crecimiento antes del COVID-19 y ocurrido el suceso afecto a la rentabilidad de la empresa mejorando Enel 2021 a la fecha. La

caída drástica que tuvo el servicio de telefonía fue en el 2023 por el menor crecimiento económico que tuvo el país.

Figura 13

Crecimiento de los ingresos y rentabilidad

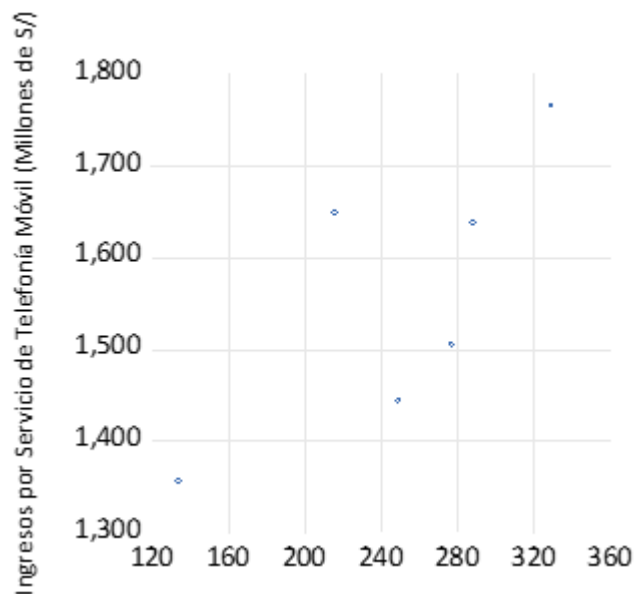


Fuente: América Móvil (2024).

Para acotar sobre el comportamiento se realizó la prueba de dispersión de los ingresos y la rentabilidad que mantiene una misma dirección con un mismo grado (figura 14).

Figura 14

Diagrama de dispersión de los ingresos y rentabilidad (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

4.2.2 Hipótesis específica 2

Planteamiento:

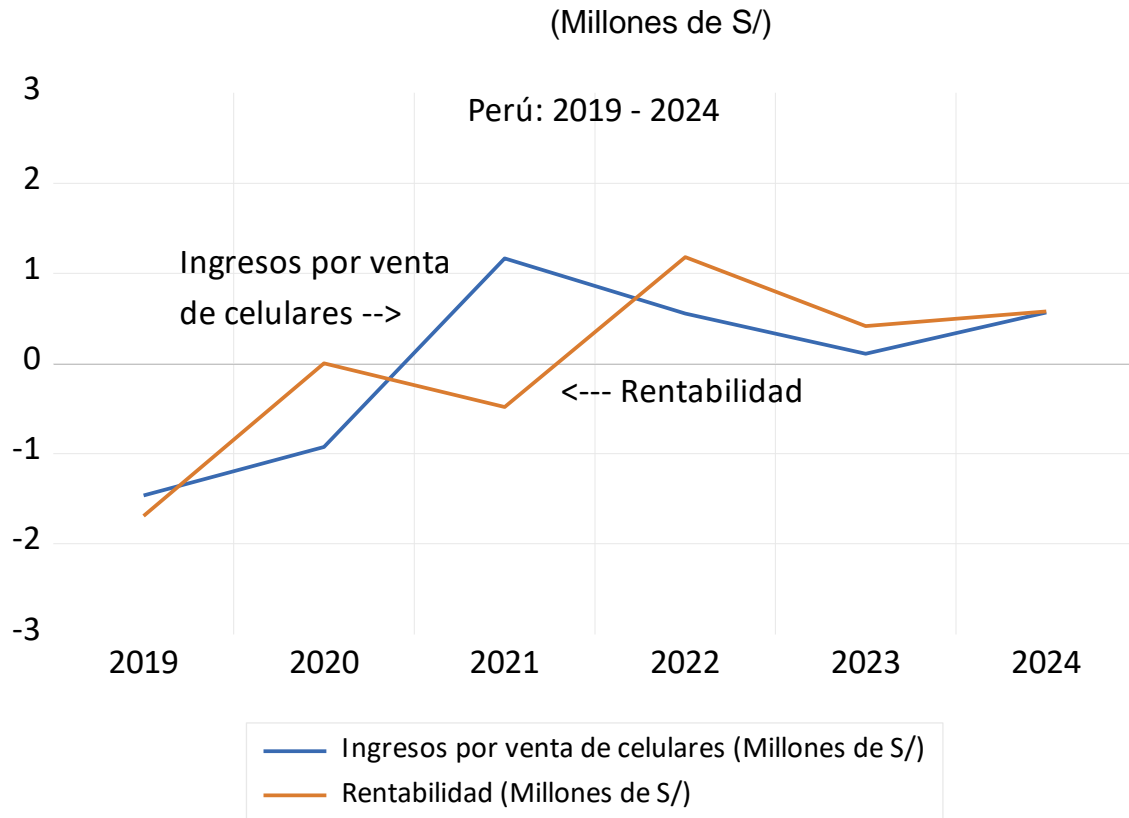
Ho: No es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad

H1: Si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad

Para probar la conjetura si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad gráficamente se visualiza una relación inversa de la venta de celulares y la rentabilidad en el periodo 2019 y 2020 mientras los ingresos por venta de celulares se incrementaban se redujo la rentabilidad por la pandemia. Sin embargo, en el último periodo 2023 y 2024 ambos se han recuperado satisfactoriamente a medida que se incrementaron los ingresos también se incrementó la rentabilidad (figura 15).

Figura 15

Ingresos por la venta de celulares y rentabilidad



Fuente: América Móvil (2024).

Para evidencia la veracidad de la correlación de los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad se obtuvo buen ajuste en la correlación de Spearman de 0.887 mostrando un grado fuerte de significancia. Es decir, a mayores ingresos existirá mayor probabilidad de obtener una mayor rentabilidad.

Tabla 12

Correlación de ingresos por la venta de celulares y rentabilidad

			Ingresos por la venta de celulares	Rentabilidad
Rho de Spearman	Ingresos por la venta de celulares	Coeficiente de correlación Sig.	1,000 .	,887** ,000
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación Sig.		1,000

****.** Es significativa el nivel de correlación en un grado de 0,01.

Nota: Contraste estadístico de correlación.

4.2.3 Hipótesis específica 3

Planteamiento

Ho: Los ingresos por instalación de líneas fijas no se relacionan significativamente con la rentabilidad.

Ho: Los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad.

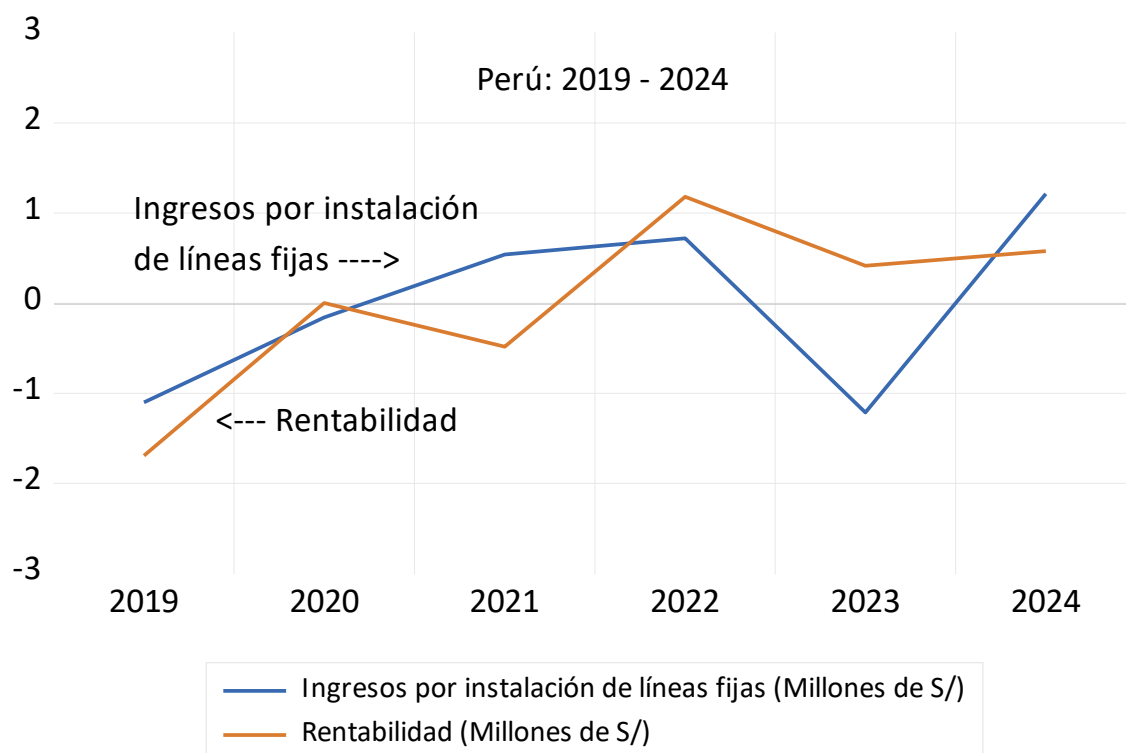
La verificación del supuesto por correlación confirma que los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad.

Por un lado, se tiene el comportamiento de las variables que definen una misma tendencia en el tiempo desde 2019 a 2024 (figura 16).

A medida que los ingresos por instalación de líneas fijas se eleva la rentabilidad también incrementa a excepción de periodos de vulnerabilidad como el COVID-19.

Figura 16

Ingresos por instalación de líneas fijas y rentabilidad (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

La correlación de Spearman denota un grado de correlación fuerte mostrando una relación positiva de los ingresos por instalación de líneas fijas y la rentabilidad de coeficiente de 0.822, altamente significativa. Con este resultado se comprueba que incrementos en los ingresos por instalación de líneas fijas conlleva a la mejora de la rentabilidad directamente.

Tabla 13

Correlación de ingresos por instalación de líneas fijas y rentabilidad

			Ingresos por instalación de líneas fijas	Rentabilidad
Rho de Spearman	Ingresos por instalación de líneas fijas	Coeficiente de correlación Sig.	1,000 .	,822** ,000
	Rentabilidad	Coeficiente de correlación Sig.		1,000 .

****.** Es significativa el nivel de correlación en un grado de 0,01.*Nota:* Contraste estadístico de correlación.

4.3 Discusión de resultados

Olaove et al. (2024) manifiesta que a pesar de la penetración de telefonía móvil en Sudáfrica aún se carece de la inclusión financiera. La digitalización de la economía permite profundizar el acceso al crédito, el efecto de la telefonía móvil requiere inversión en educación para una mejor preparación de las personas en el uso de tecnologías innovadoras. Abebe (2023) manifiesta que el crecimiento de los teléfonos móviles ha tenido un rápido crecimiento y promete transformar la extensión tradicional en un servicio digital.

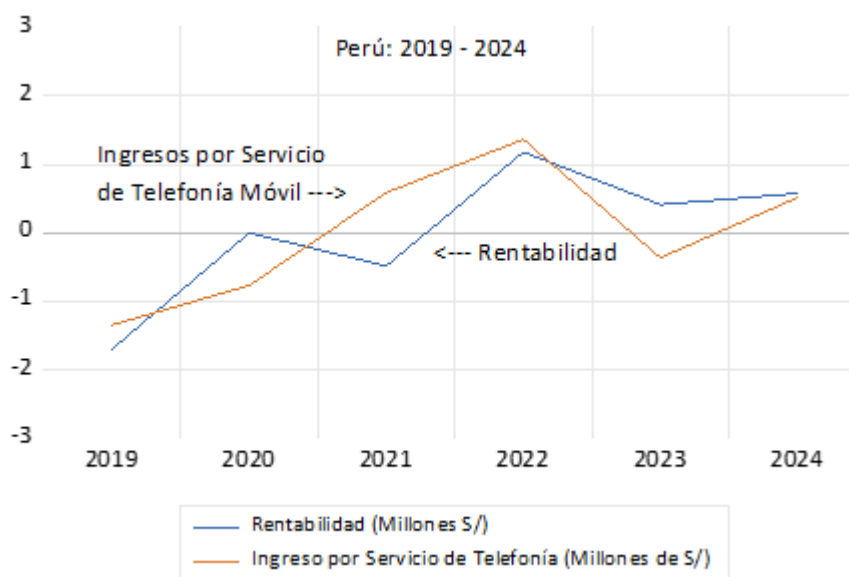
En el Diario Gestión (2024) se publicó que los ingresos de Claro Perú redujeron al primer trimestre de 2024, con dificultades en la capacidad de operación, cobertura de servicios fijos, tecnología 5G y transporte de datos. La empresa tiene como reto orientar sus inversiones en función a la demanda sobre

todo en infraestructura. La empresa redujo sus utilidades por la reducción de ventas de equipos y al aumento de los costos de prestación de servicios.

Diario Gestión (2024) publica que las inversiones de Telefónica, Claro, Entel, Viettel, Directv y Americatel pasaron de S/ 1,512 millones a S/1,674 millones. al cierre de 2023 la empresa Claro mantiene participación de mercado del 46.3% en el sector. Las empresas operadoras tienen inversiones en fibra óptica mejorando la tecnología 4G y 5G. Los ingresos provienen en mayor cantidad por las líneas móviles. La empresa Claro tiene ingresos y la rentabilidad con una misma tendencia positiva.

Figura 17

Ingresos y rentabilidad (Millones de S/)



Fuente: América Móvil (2024).

CONCLUSIONES

- PRIMERA.** – Claro Perú es una empresa que opera en el área de telecomunicaciones desde el 2005. Se demostró que los ingresos del servicio de telefonía se relacionan significativamente con la rentabilidad. Los resultados evidencian que los ingresos totales al 2024 vienen acumulando S/ 1,638 millones equivalente a una rentabilidad de 17.60% donde el 80% deriva de los ingresos de celulares por servicio y equipo y, el 20% por ingresos provenientes de línea fija.
- SEGUNDA.** - El crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad es relativamente aceptable. Los ingresos han registrado variaciones significativas por COVID-19 afectando a la rentabilidad recuperándose entre los años 2021 al 2024.
- TERCERA.** – Spearman contrasta una correlación fuerte, significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad donde $\rho = 0.887; p < 0.01$. A medida que se incrementan los ingresos por venta de celulares también se incrementa la rentabilidad. La rentabilidad ha registrado rangos de variación de 9.80% a 18.60%. Mostrando rentabilidad del 17.60% en el 2024. Es mucho mayor los ingresos que se han obtenido por venta de celulares que por líneas fijas.
- CUARTA.** – El coeficiente Spearman presenta una correlación fuerte igual a $\rho = 0.822; p < 0.01$ el que demuestra que los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad. Los ingresos por esta modalidad representan menor proporción a la rentabilidad comparado a los ingresos por venta de celulares.



RECOMENDACIONES

PRIMERA. – A la Empresa Internacional América Móvil gestionar los riesgos que amenazan la seguridad cibernética para proteger a los ingresos del servicio de telefonía de Claro Perú. Contar con un plan estratégico de seguridad de la información.

SEGUNDA. – Al gobierno nacional impulsar el desarrollo de la telefonía móvil para mejorar los medios de vida puesto que permite la inclusión financiera y el crecimiento económico.

TERCERA. - A la Empresa Claro Perú implementar políticas de sustentabilidad para mejorar los procesos con sentido de responsabilidad social y protección ambiental, fortaleciendo el liderazgo de mercado.

.CUARTA. - A la Empresa Claro Perú comprometer a la empresa mejorar el control interno sobre la preparación de la información financiera, fiabilidad de la información financiera, preparación de estados financieros, evaluación de riesgo y eficiencia operativa. Desarrollar e implementar políticas de procedimiento para salvaguardar la información y garantizar la disponibilidad de datos.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

América Móvil (2024). *Reporte financiero operativo del tercer trimestre de 2024*.

https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2024/q3/10/3T24.pdf

Asociación Peruana de Telecomunicaciones (2024). Análisis del Mercado de Telecomunicaciones en Perú. <https://aptcp Peru.org/2024>

Abebe, A. (2023). Farmers' willingness to pay for mobile phone-based agricultural extension service in northern Ethiopia. *Cogent Food & Agriculture*, 9(1). <https://doi.org/10.1080/23311932.2023.2260605>

Abor, J. Y., Amidu, M., & Issahaku, H. (2018). Mobile Telephony, Financial Inclusion and Inclusive Growth. *Journal of African Business*, 19(3), 430–453. <https://doi.org/10.1080/15228916.2017.1419332>

América Móvil (2024a). Empoderamiento a través de la conectividad. Reporte Anual 2023. https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2023/ar/infoanua.pdf

América Móvil (2024b). América Móvil reporte financiero y operativo del segundo trimestre de 2024. https://s22.q4cdn.com/604986553/files/doc_financials/2024/q2/2T24.pdf

América Móvil (2024). Información. <https://www.americamovil.com/Spanish/acerca-de-nosotros/nuestra-empresa/default.aspx>

Banco Mundial (2024). La digitalización mundial en 10 gráficos.



- Claro Perú (2024). Visión y Misión. <https://www.claro.com.pe/institucional/sobrenosotros/>
- Diario Gestión (2024). Crece inversión en Perú de compañías de telecomunicaciones. <https://gestion.pe/economia/osiptel-crece-inversion-en-peru-de-companias-de-telecomunicaciones-claro-movistar-noticia/>
- Gandhi, R., Hasti, C., & Sharma, A. (2024). Case evidenced total interpretive structural modelling of service – network disintegration in Indian telecommunication sector. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 26(2), 144–178. <https://doi.org/10.1080/15228053.2023.2300212>
- Gestión (2024). América Móvil pondrá mayor enfoque corporativo a operaciones en Perú en 2024. <https://gestion.pe/economia/empresas/america-movil-pondra-mayor-enfoque-corporativo-a-sus-operaciones-en-peru-el-2024-claro-empresas-telecomunicaciones-5g-noticia/?ref=gesr>
- Ling, R., Parekh, P., Zainudeen, A., & Galpaya, H. (2017). Rationalization of mobile telephony by small-scale entrepreneurs in Myanmar. *Information, Communication & Society*, 22(3), 420–436. <https://doi.org/10.1080/1369118X.2017.1391310>
- Li, X., Cheng, Z., & Du, M. (2024). Standard-essential patent legal protection in China's telecommunication industry: an international trade and economy perspective. *Asia Pacific Law Review*, 32(2), 504–523. <https://doi.org/10.1080/10192557.2024.2349374>



Martínez et al. (2009). *Revista Habanera de Ciencias Médicas*, 8(2).

<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180414044017.pdf>

Monnoyer - Longé, M. C. (1999). Servuction and Mobile Telephony. *The Service*

Industries

Journal, 19(1),

117–132.

<https://doi.org/10.1080/026420699000000007>

Olaoye, O., Zerihun, M., & Tabash, M. I. (2024). Does Mobile Technology Help to

Deepen Financial Inclusion? Evidence from South Africa. *Journal of African*

Business, 1–15. <https://doi.org/10.1080/15228916.2024.2387391>

OSIPTEL (2023). Análisis del desempeño financiero del sector telecomunicaciones

en

el

año

2023.

[https://sociedadtelecom.pe/wp-](https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2024/05/analisis-desempeno-finaciero-telecom-2023.pdf)

[content/uploads/2024/05/analisis-desempeno-finaciero-telecom-2023.pdf](https://sociedadtelecom.pe/wp-content/uploads/2024/05/analisis-desempeno-finaciero-telecom-2023.pdf)

Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (2024). Glosario de términos e

indicadores

financieros.

[https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-](https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF)

[se2015.PDF](https://intranet2.sbs.gob.pe/estadistica/financiera/2015/Setiembre/SF-0002-se2015.PDF)

Workneh, T. W. (2018). State monopoly of telecommunications in Ethiopia: origins,

debates, and the way forward. *Review of African Political Economy*, 45(158),

592–608. <https://doi.org/10.1080/03056244.2018.1531390>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Tesis: Ingresos del servicio de telefonía y su relación con la rentabilidad de Claro Perú 2019 - 2024

Interrogantes	Objetivos	Hipótesis	Variable	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	<i>Variable 1</i> ✓ Servicio de telefonía	Diseño - No experimental - Cuantitativo
¿De qué manera se relacionan los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024?	Explicar de qué manera se relacionan los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024	Los ingresos del servicio de telefonía se relacionan significativamente con la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024	<i>Variable independiente</i> ✓ Rentabilidad	Tipo - Aplicada
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica		Nivel - Correlacional
¿Cómo es el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024?	Describir cómo es el crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024	El crecimiento de los ingresos del servicio de telefonía y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024 es relativamente aceptable.		Métodos - Analítico - Hipotético deductivo
¿Es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024?	Evaluar si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024	Si es significativa la relación entre los ingresos por la venta de celulares y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024		Población Estado de resultados de la empresa Claro Perú 2019-2024
¿Cómo se relaciona los ingresos por instalación de líneas fijas y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024?	Comprender cómo se relaciona los ingresos por instalación de líneas fijas y la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024	Los ingresos por instalación de líneas fijas se relacionan significativamente con la rentabilidad de Claro Perú 2019-2024		Muestra Estado de Resultados de la Empresa Claro Perú 2019-2024
				Test de correlación Spearman

Anexo 2. Estado de resultados

Estado de resultados, Año 2024

Perú

81m adiciones netas de postpago

Registramos adiciones netas de 81 mil clientes móviles de postpago y desconexiones de 64 mil suscriptores de prepago para finalizar el trimestre con 12.7 millones de suscriptores móviles, 2.8% más que un año atrás. Las UGIs de línea fija se situaron en 1.9 millones al final de junio tras añadir 18 mil nuevas UGIs, la mayoría fueron accesos de banda ancha.

Ingresos por servicios +5.7% anual

Los ingresos aumentaron 3.4% a 1.6 miles de millones de soles peruanos. Los ingresos por servicios continuaron acelerándose y crecieron 5.7% en el segundo trimestre. En la plataforma móvil, los ingresos por servicios se expandieron 5.0% de forma anual, con un crecimiento de postpago del 4.2% y de prepago del 7.8%. Los ingresos por servicios de línea fija aumentaron 7.8%, impulsados por los ingresos corporativos que dieron un brinco de 33.4%, los ingresos de banda ancha subieron 7.1% y los ingresos de TV de paga aumentaron 5.1%. Hemos logrado importantes avances en el segmento corporativo y hemos visto mejoras significativas con los clientes residenciales; por consecuencia hemos observado una importante mejora en la tasa de desconexión.

EBITDA +9.1% anual

El EBITDA se vio favorecido por el crecimiento de los ingresos tanto en los segmentos de línea fija como móvil y por los controles de costos que nos permitieron registrar un aumento de 9.1% año a año. El margen EBITDA, 37.5%, subió dos puntos porcentuales en doce meses.

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	2T24	2T23	Var.%	Ene-Jun 24	Ene-Jun 23	Var.%
Ingresos Totales⁽¹⁾	1,638	1,584	3.4%	3,245	3,999	-18.9%
Ingresos por Servicios Totales	1,279	1,210	5.7%	2,546	2,410	5.7%
Ingresos celulares	1,306	1,280	2.1%	2,585	2,572	0.5%
Ingresos por servicio	957	911	5.0%	1,905	1,815	4.9%
Ingresos por equipo	350	369	-5.2%	680	757	-10.1%
Ingresos líneas fijas ⁽²⁾	322	299	7.8%	642	595	7.9%
Otros Ingresos	9	6	59.3%	18	833	-97.8%
EBITDA	615	564	9.1%	1,223	1,750	-30.1%
%	37.5%	35.6%		37.7%	43.8%	

Contenido

[Puntos sobresalientes](#)

[Eventos Relevantes](#)

[Suscriptores](#)

[América Móvil Consolidado](#)

[México](#)

[Brasil](#)

[Colombia](#)

[Otros Sudamérica](#)

[Centroamérica y Caribe](#)

[Austria](#)

[Europa del Este](#)

[Tipos de cambio monedas locales](#)

[Apéndice](#)

[Glosario](#)



EBITDA +9.1% anual

El EBITDA se vio favorecido por el crecimiento de los ingresos tanto en los segmentos de línea fija como móvil y por los controles de costos que nos permitieron registrar un aumento de 9.1% año a año. El margen EBITDA, 37.5%, subió dos puntos porcentuales en doce meses.

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	2T24	2T23	Var.%	Ene-Jun 24	Ene-Jun 23	Var.%
Ingresos Totales⁽¹⁾	1,638	1,584	3.4%	3,245	3,999	-18.9%
Ingresos por Servicios Totales	1,279	1,210	5.7%	2,546	2,410	5.7%
Ingresos celulares	1,306	1,280	2.1%	2,585	2,572	0.5%
Ingresos por servicio	957	911	5.0%	1,905	1,815	4.9%
Ingresos por equipo	350	369	-5.2%	680	757	-10.1%
Ingresos líneas fijas ⁽²⁾	322	299	7.8%	642	595	7.9%
Otros Ingresos	9	6	59.3%	18	833	-97.8%
EBITDA	615	564	9.1%	1,223	1,750	-30.1%
%	37.5%	35.6%		37.7%	43.8%	
EBITDA Ajustado⁽³⁾	615	564	9.1%	1,223	1,142	7.1%
%	37.5%	35.6%		37.7%	35.9%	
Utilidad de Operación	288	246	16.8%	568	1,094	-48.1%
%	17.6%	15.5%		17.5%	27.4%	

⁽¹⁾ Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías.

⁽²⁾ Incluye ingresos por equipo.

⁽³⁾ Ajustado por la venta de torres en 2023.

[Centroamérica y Caribe](#)

[Austria](#)

[Europa del Este](#)

[Tipos de cambio monedas locales](#)

[Apéndice](#)

[Glosario](#)



Estado de resultados, Año 2023

EBITDA ajustado +6.7% anual

El EBITDA del período, 599 millones de soles peruanos, fue 6.7% más alto—ajustando por el efecto de la venta de torres—que el del mismo trimestre del año anterior. El margen de EBITDA aumentó 2.8 puntos porcentuales a 37.4%.

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	4T23	4T22	Var.%	Ene-Dic 23	Ene-Dic 22	Var.%
Ingresos Totales⁽¹⁾	1,604	1,766	-9.2%	7,226	6,546	10.4%
Ingresos por Servicios Totales	1,248	1,211	3.0%	4,892	4,693	4.2%
Ingresos celulares	1,268	1,306	-2.9%	5,090	5,185	-1.8%
Ingresos por servicio	935	911	2.6%	3,679	3,515	4.6%
Ingresos por equipo	334	395	-15.5%	1,412	1,670	-15.5%
Ingresos líneas fijas	314	300	4.4%	1,214	1,178	3.1%
Otros Ingresos	22	160	-86.5%	922	183	n.s.
EBITDA	599	638	-6.1%	2,948	2,240	31.6%
%	37.4%	36.1%		40.8%	34.2%	
EBITDA Ajustado⁽²⁾	599	562	6.7%	2,299	2,163	6.3%
%	37.4%	34.6%		36.2%	33.8%	
Utilidad de Operación	277	329	-15.7%	1,651	1,040	58.8%
%	17.3%	18.6%		22.8%	15.9%	

⁽¹⁾ Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías.

⁽²⁾ Ajustado por la venta de torres en 2022.



Estado de resultados, Año 2022

EBITDA Ajustado +5.3% anual

El EBITDA del cuarto trimestre fue de 638 millones de soles, 19.6% más año contra año, con un margen EBITDA de 36.1%. Ajustado por la venta de torres, el EBITDA aumentó 5.3% de forma orgánica y el margen aumentó 2.6 puntos porcentuales respecto al año anterior en 34.6%.

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	4T22	4T21	Var.%	Ene-Dic 22	Ene-Dic 21	Var.%
Ingresos Totales⁽¹⁾	1,766	1,669	5.8%	6,546	6,172	6.1%
Ingresos por Servicios Totales	1,211	1,154	5.0%	4,693	4,425	6.1%
Ingresos celulares	1,306	1,358	-3.8%	5,185	4,993	3.8%
Ingresos por servicio	911	861	5.8%	3,515	3,284	7.0%
Ingresos por equipo	395	496	-20.5%	1,670	1,709	-2.3%
Ingresos líneas fijas	300	292	2.8%	1,178	1,141	3.2%
EBITDA	638	534	19.6%	2,240	2,235	0.2%
%	36.1%	32.0%		34.2%	36.2%	
EBITDA Ajustado	562	534	5.3%	2,163	2,235	-3.2%
%	34.6%	32.0%		33.8%	36.2%	
Utilidad de Operación	329	216	52.5%	1,040	1,044	-0.4%
%	18.6%	12.9%		15.9%	16.9%	

⁽¹⁾Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías. Los ingresos totales incluyen otros ingresos.



Estado de resultados, Año 2021

EBITDA cayó 2.5% anual debido a la intensa actividad comercial

El EBITDA fue de 534 millones de soles en el trimestre. Estuvo 2.5% por debajo del año anterior debido a la intensa actividad comercial. El margen de EBITDA fue equivalente a 32.0% de los ingresos.

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	4T21	4T20	Var.%	Ene-Dic 21	Ene-Dic 20	Var.%
Ingresos Totales⁽¹⁾	1,669	1,476	13.1%	6,172	5,069	21.8%
Ingresos por Servicios Totales	1,154	1,028	12.2%	4,425	3,932	12.5%
Ingresos celulares	1,358	1,183	14.8%	4,993	4,059	23.0%
Ingresos por servicio	861	767	12.4%	3,284	2,967	10.7%
Ingresos por equipo	496	416	19.3%	1,709	1,092	56.6%
Ingresos líneas fijas	292	261	11.8%	1,141	965	18.2%
EBITDA	534	547	-2.5%	2,235	1,773	26.1%
%	32.0%	37.1%		36.2%	35.0%	
Utilidad de Operación	216	249	-13.3%	1,044	684	52.6%
%	12.9%	16.9%		16.9%	13.5%	

⁽¹⁾Los ingresos reflejan las eliminaciones entre las operaciones fijas y móviles, así como las transacciones intercompañías. Los ingresos totales incluyen otros ingresos.



Estado de resultados, Año 2020

Perú

Terminamos diciembre con 10.9 millones de suscriptores móviles después de agregar 396 mil suscriptores móviles en el trimestre, la cifra más alta en casi ocho años, incluyendo 223 mil suscriptores de postpago.

396m adiciones netas móviles

Los ingresos del cuarto trimestre ascendieron a 1.5 miles de millones de soles, 8.0% más que el año anterior con los ingresos por servicios aumentando 8.3%, expandiéndose tanto en la plataforma fija como en la móvil.

Ingresos por servicios +8.3% anual

El crecimiento de los ingresos por servicios móviles aumentó 4.9% año contra año de -0.1% del trimestre anterior, con un aumento en los ingresos de prepago del 14.2%. Registramos ingresos extraordinarios de la ayuda gubernamental dirigida a lograr una mayor conectividad con fines educativos. Los ingresos por servicios de línea fija aumentaron 19.5% gracias a una expansión de 45.0% en los ingresos de banda ancha.

Ingresos de prepago +14% anual

La sólida expansión de los ingresos por servicios, junto con la disciplina financiera y comercial y la reducción de las provisiones para incobrables, dieron como resultado que el EBITDA aumentara 33.6% a 547 millones de soles. El margen EBITDA fue de 37.1%, 7.1 puntos porcentuales superior al mismo trimestre del año anterior.

EBITDA +34% anual

Estado de Resultados - Perú Millones de soles

	4T20	4T19	Var. %	Ene-Dic 20	Ene-Dic 19	Var. %
Ingresos Totales*	1,476	1,367	8.0%	5,069	5,200	-2.5%
Ingresos por Servicios Totales	1,028	949	8.3%	3,932	3,737	5.2%
Ingresos celulares	1,183	1,139	3.8%	4,059	4,316	-6.0%
Ingresos por servicio	767	730	4.9%	2,967	2,891	2.6%
Ingresos por equipo	416	408	1.9%	1,092	1,425	-23.4%
Ingresos líneas fijas	261	219	19.5%	965	846	14.1%
EBITDA	547	409	33.6%	1,773	1,510	17.4%
%	37.1%	29.9%		35.0%	29.0%	
Utilidad de Operación	249	134	85.8%	684	488	40.1%
%	16.9%	9.8%		13.5%	9.4%	

* Los ingresos netos de las operaciones de telecomunicaciones, menos las provisiones para incobrables, neto de los ingresos de las operaciones de telecomunicaciones. Los ingresos totales incluyen otros ingresos.



Anexo 3. Datos

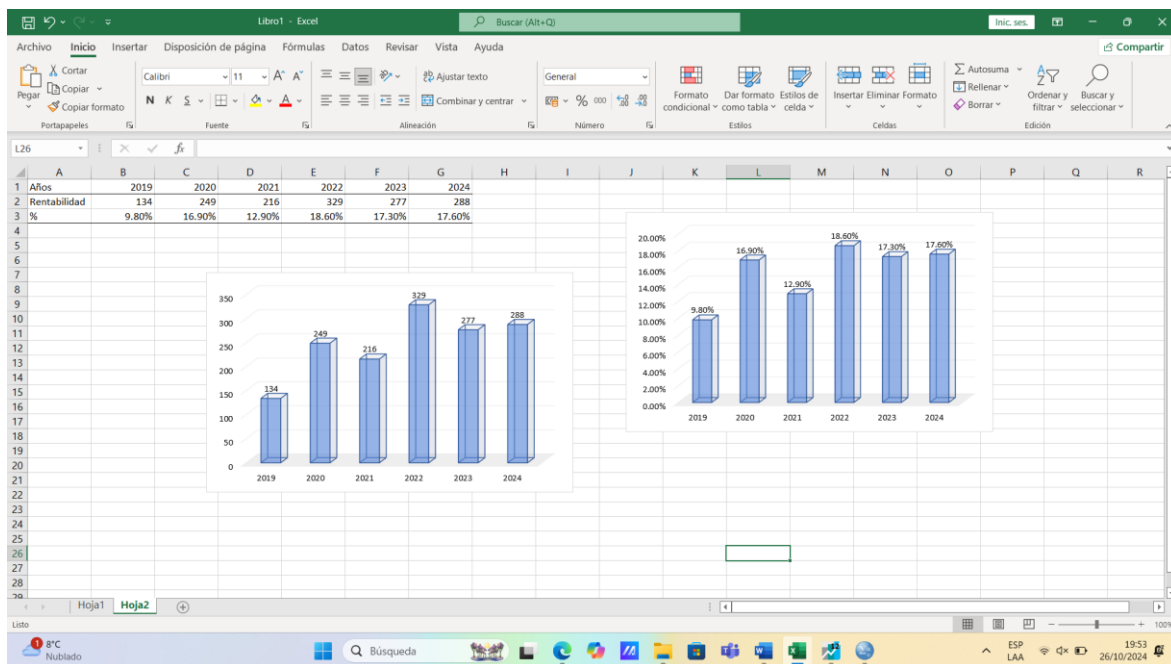
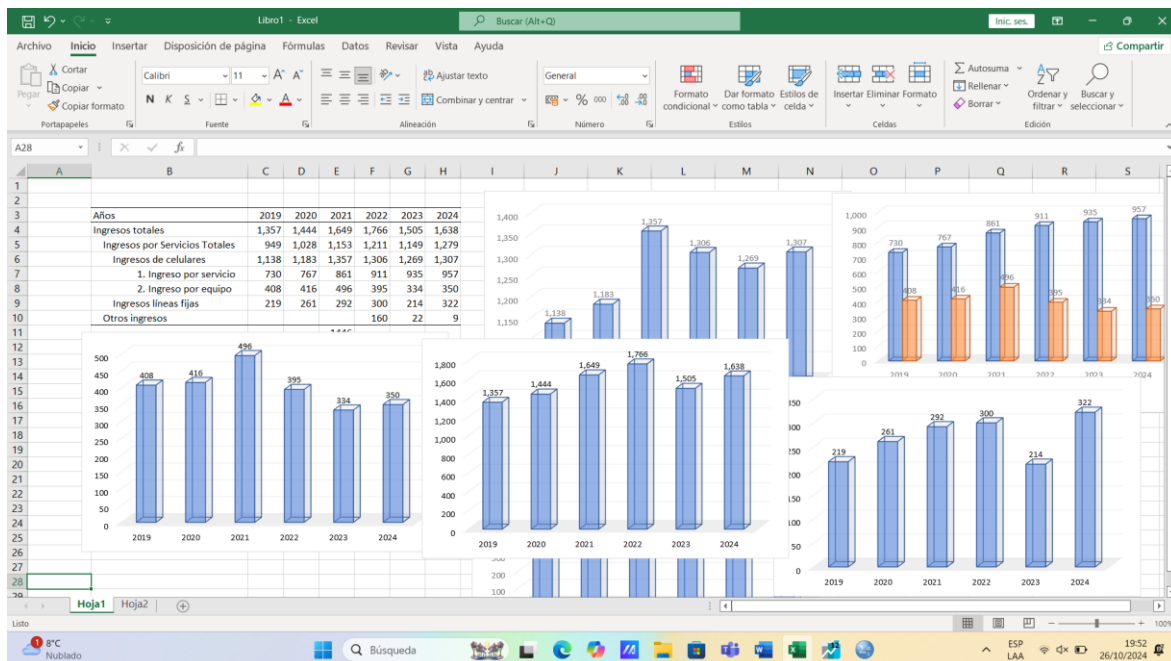
Ingresos

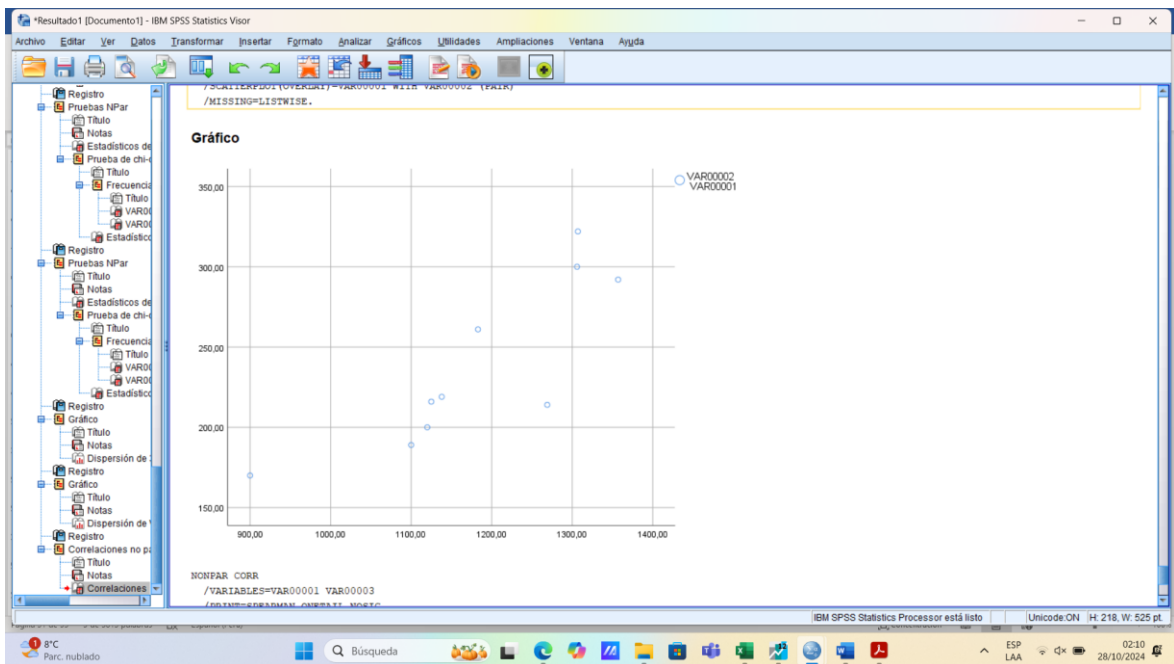
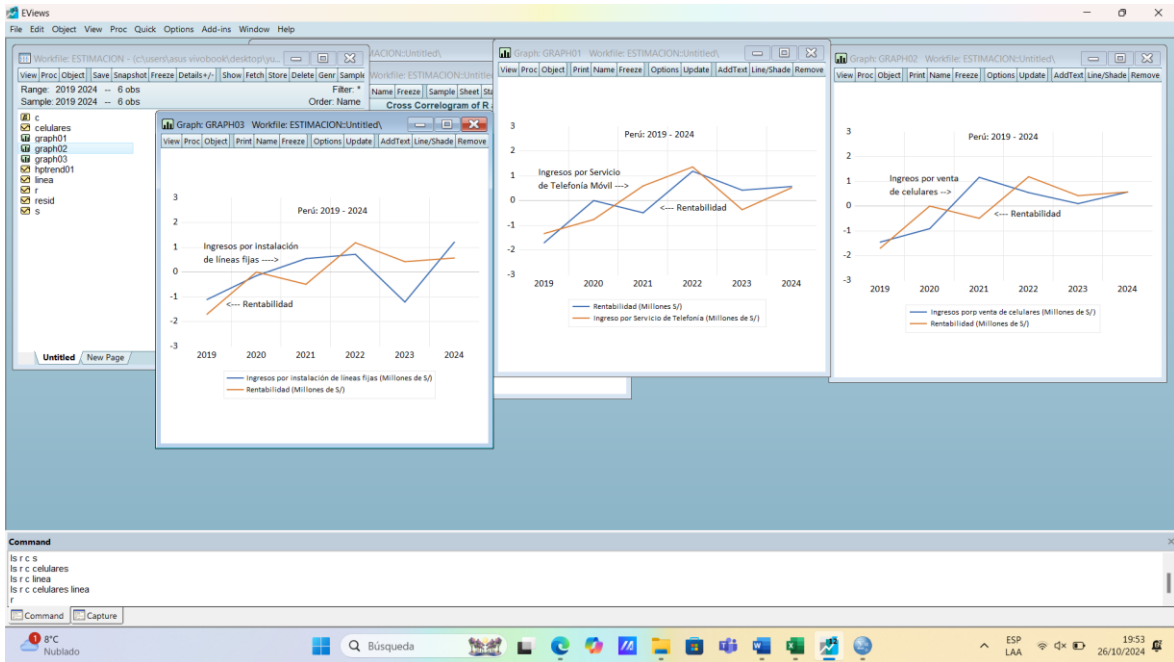
Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Ingresos totales	1,357	1,444	1,649	1,766	1,505	1,638
Ingresos por Servicios Totales	949	1,028	1,153	1,211	1,149	1,279
Ingresos de celulares	1,138	1,183	1,357	1,306	1,269	1,307
1. Ingreso por servicio	730	767	861	911	935	957
2. Ingreso por equipo	408	416	496	395	334	350
Ingresos líneas fijas	219	261	292	300	214	322
Otros ingresos				160	22	9

Rentabilidad

Años	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Rentabilidad	134	249	216	329	277	288
%	9.80%	16.90%	12.90%	18.60%	17.30%	17.60%

Anexo 4. Tabulaciones





Anexo 5. Vista de fotos



Curso de capacitaciones al personal de Claro Perú







Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: Torres Pari Octavio
2. Cargo e institución donde labora: TORRES I. INGENIEROS
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Matriz de Consistencia - Base de datos
4. Autor del instrumento: Quico Quispe Maria Danitza
5. Título de la tesis: Ingresos del Servicio de telefonía y su Relación con la Rentabilidad de Claro Perú 2019-2024

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					98 %
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					98 %
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					99 %
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					99 %
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					99 %
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					98 %
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					99 %
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					99 %
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					99 %

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99 %

Lugar y fecha: Juliaca, 15 - octubre - 2024

Firma del experto

DNI N°: 023 80733 Cel.: 996 993322



Validación de instrumento

Opinión de experto

I. DATOS DEL EXPERTO

1. Apellidos y Nombres: *Mamani Mamani Jesus*
2. Cargo e institución donde labora: *Docente*
3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: *Matriz de Consistencia - Base de datos*
4. Autor del instrumento: *Quico Quispe Maria Danitza*

II. PUNTOS DE VALIDACIÓN

DIMENSIONES	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		0 - 20%	21 - 40%	41 - 60%	61 - 80%	81 - 100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					99%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en base a la realidad local					99%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					98%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					99%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					98%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para la mejora de las unidades de estudio					99%
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos-científicos					99%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					99%
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					99%

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: FAVORABLE

es aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

99%

Lugar y fecha: Juliaca, 15/10/2024

[Firma manuscrita]

.....

Firma del experto

DNI N°: 02425043 Cel.: 985858536



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 11-12-2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Maria Danitza Quico Quispe

Dirección: Sr. Lambayegue 123

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 75516248

Teléfono: 948760485 email: danitzaguico@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Ciencias Contables y financieras

Escuela Profesional o Mención: Economía y Negocios Internacionales

Título o Grado Académico a optar: Licenciado en Economía y Negocios Internacionales

Asesor: Dra. Vudy Huacari Sucasaca

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: Ingresos del servicio de telefonía y su Relación con la Rentabilidad de Claro Perú 2019 - 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Ingresos, Servicio de telefonía, Rentabilidad

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1,2?}

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
 Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
 No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

Sí autorizo
 No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Economía Sectorial - P16



11-12-2024

Firma de Autor

huella digital

Fecha