

UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI

FACULTAD DE INGENIERÍA DE SISTEMAS Y DE INGENIERÍA CIVIL

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS



TESIS:

**TELEFONÍA IP Y EL SERVICIO TELEFÓNICO EN LA
UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO DE SISTEMAS**

PRESENTADO POR :

Bach. JAIME ELMER CRUZ MENDOZA

**PUCALLPA - PERÚ
2015**

RESUMEN

En la presente tesis titulada "Telefonía IP y el servicio telefónico en la Universidad Nacional de Ucayali", trata de un estudio realizado a la red de telefonía interna de la Universidad Nacional de Ucayali y el diseño de una nueva red de telefonía IP que se pasara a ser parte de la red de datos actualmente existente.

Para el desarrollo se analizó el servicio actual en cuanto a la calidad del servicio, las características del consumo y los nuevos requerimientos, bajo estas premisas se desarrolló una propuesta de red de telefonía basada en el protocolo IP adecuada para la Universidad Nacional de Ucayali.

Al concluir la tesis se ha logrado cumplir con todos los objetivos propuestos y diseñar una nueva red de telefonía basada en IP en función a los requerimientos de la Universidad Nacional de Ucayali.

Palabras claves: Calidad de servicio, VoIP y SERVQUAL

ABSTRACT

In this thesis entitled "IP Telephony and telephone service in the National University of Ucayali" is a study of internal telephone network of the National University of Ucayali and design of a new IP telephony network that happen to be part of the network of currently existing data network.

For the current service development was analyzed in terms of service quality, consumption patterns and new requirements under these premises a proposal telephony network based on IP protocol suitable for the National University of Ucayali was developed.

At the conclusion of the thesis has achieved all the objectives and design a new network-based IP telephony according to the requirements of the National University of Ucayali.

Keywords: QoS, VoIP and SERVQUAL