

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

**“LAS NORMAS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y
SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL TRASU - OSIPTEL EN LA
REGIÓN LORETO, 2008 – 2020”**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN DERECHO
ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACION PÚBLICA**

**AUTOR: ABOG. HEIDY FRANCCESSCA DEL AGUILA MEGO.
ABOG. HELEN NILA DEL AGUILA ZARATE.**

ASESOR: Econ. JORGE LUIS ARRÚÉ FLORES Dr.



SAN JUAN BAUTISTA - LORETO – MAYNAS – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a James, mi compañero de vida, quien sigue todos mis pasos profesionales y es mi fortaleza.

Heidy Francesca del Aguila Mego.

Dedico este trabajo a mí madre Nila Zárate que es y será siempre mi fuente de inspiración, y a mí amada abuela Exilda Petit QEPD, quien desde el cielo me cuida y me acompaña en los caminos que en esta vida me toca recorrer.

Helen Nila del Aguila Zarate.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a mis padres, Zoila y Oswaldo; gracias por tanto amor eso me da fuerzas para seguir adelante, cumplir todas mis metas personales y profesionales siempre a mi lado.

Heidy Fracessca del Aguila Mego.

Agradezco en primer lugar a Dios por regalarme salud y vida que me permiten avanzar en mis proyectos profesionales, y en segundo lugar a mis padres Nila Zárate Petit y Carlos Del Águila Dionisio por sus apoyo incondicional en el desarrollo de mi carrera y por inculcar en mi persona principios y valores importantes para ser de mí, un ser humano de bien en esta sociedad, y a mis ex jefes y amigos Robert Rodriguez y José Patiño, quienes me enseñaron la responsabilidad, honestidad y amor al trabajo.

Helen Nila del Aguila Zarate.

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

ESCUELA DE
POSGRADO

ACTA DE SUSTENTACIÓN

Con, RESOLUCIÓN N° 072-2022-EPG-UCP, del 29 de marzo del 2022, se designó al jurado evaluador; y, integrantes: Mgr César Augusto Millones Ángeles, presidente; Mgr. Víctor Daniel Scipión Salazar, miembro; y Mgr. Luis Enrique Panduro Reyes, miembro; y, Mgr. Jorge Luis Arrué Flores, asesor de Tesis; y con RESOLUCIÓN N° 219-2022-UCP-EPG, del 21 de noviembre del 2022, se autorizó la sustentación del informe final de Tesis para el 02 de diciembre del 2022.

Siendo las 17:30 horas del día viernes 02 de diciembre del 2022, se constituyó de modo presencial el jurado para escuchar la presentación y defensa del Informe Final de Tesis: “LAS NORMAS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL TRASU – OSIPTEL EN LA REGIÓN LORETO, 2008 - 2020”

Presentado por:

**DEL ÁGUILA MEGO, HEIDY FRANCESSCA
DEL ÁGUILA ZARATE, HELEN NILA**

Para optar el grado de MAGISTER EN DERECHO, CON MENCIÓN EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

Luego de escuchar la sustentación y formuladas las preguntas, el Jurado pasó a la deliberación en privado, llegando a la siguiente conclusión:

La Sustentación es: Aprobado por mayoría

A las 19:30 horas culminó el acto público.

En fe de lo cual los miembros del Jurado firman el Acta

Mgr. César Augusto Millones Ángeles
Presidente

Mgr. Víctor Daniel Scipión Salazar
Miembro

Mgr. Luis Enrique Panduro Reyes
Miembro

Contáctanos:

Iquitos – Perú
065 - 26 1088 / 065 - 26 2240
Av. Abelardo Quiñones Km. 2.5

Sede Tarapoto – Perú
42 – 58 5638 / 42 – 58 5640
Leoncio Prado 1070 / Martines de Compañon 933

Universidad Científica del Perú
www.ucp.edu.pe

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL PERÚ - UCP

El presidente del Comité de Ética de la Universidad Científica del Perú - UCP

Hace constar que:

La Tesis titulada:

**“LAS NORMAS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU RELACIÓN
CON LA EFICIENCIA DEL TRASU - OSIPTEL EN LA REGIÓN LORETO, 2008 –
2020”**

De los alumnos: **HEIDY FRANCESSCA DEL AGUILA MEGO Y HELEN NILA DEL
AGUILA ZARATE**, de la Escuela de Posgrado, pasó satisfactoriamente la
revisión por el Software Antiplagio, con un porcentaje de **2% de plagio**.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que
estime conveniente.

San Juan, 14 de Setiembre del 2022.







Dr. César J. Ramal Asayag
Presidente del Comité de Ética – UCP

Document Information

Analyzed document	UCP_Maestria_Derecho_2022_t_heidydelagula_helendelaguila_V1.pdf (D143489815)
Submitted	2022-09-01 17:24:00
Submitted by	Comisión Antiplagio
Submitter email	revision.antiplagio@ucp.edu.pe
Similarity	2%
Analysis address	revision.antiplagio.ucp@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	UNU_DERECHO_INFORMEFINAL_2021_MORIJAMES_V02.docx Document UNU_DERECHO_INFORMEFINAL_2021_MORIJAMES_V02.docx (D112285354)		1
SA	TESIS APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE OSIPTEL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE CALIDAD (TINE Y TLLI) PARA UN OPERADOR MÓVIL EN EL PERÚ".pdf Document TESIS APLICACIÓN DE LA NORMATIVA DE OSIPTEL DE ACUERDO A LOS INDICADORES DE CALIDAD (TINE Y TLLI) PARA UN OPERADOR MÓVIL EN EL PERÚ".pdf (D115406466)		1
W	URL: https://www.osiptel.gob.pe/media/qr4bbo3n/resol170-cd-2020.pdf Fetched: 2022-07-26 07:06:49		1
SA	Tesis Quispe Rios Erika y Soto Licas Luzmila.docx Document Tesis Quispe Rios Erika y Soto Licas Luzmila.docx (D118433678)		2

Entire Document

i ESCUELA DE POSGRADO TESIS "LAS NORMAS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL TRASU - OSIPTEL EN LA REGIÓN LORETO, 2008 – 2020" PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGISTER EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACION PÚBLICA AUTOR: ABOG. HEIDY FRANCCESSCA DEL AGUILA MEGO. ABOG. HELEN NILA DEL AGUILA ZARATE. ASESOR: Econ. JORGE LUIS ARRUÉ FLORES Dr. SAN JUAN BAUTISTA - LORETO – MAYNAS – PERÚ 2022 ESCUELA DE POST GRADO PROGRAMA DE MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO Y ADMINISTRACION PÚBLICA

ii DEDICATORIA Dedico este trabajo de investigación a James, mi compañero de vida, quien sigue todos mis pasos profesionales y es mi fortaleza. Heidy Francnessca del Aguila Mego. Dedico este trabajo a mí madre Nila Zárate que es y será siempre mi fuente de inspiración, y a mí amada abuela Exilda Petit QEPD, quien desde el cielo me cuida y me acompaña en los caminos que en esta vida me toca recorrer. Helen Nila del Aguila Zarate.

iii AGRADECIMIENTO Agradezco a mis padres, Zoila y Oswaldo; gracias por tanto amor eso me da fuerzas para seguir adelante, cumplir todas mis metas personales y profesionales siempre a mi lado. Heidy Francnessca del Aguila Mego. Agradezco en primer lugar a Dios por regalarme salud y vida que me permiten avanzar en mis proyectos profesionales, y en segundo lugar a mis padres Nila Zárate Petit y Carlos Del Águila Dionisio por sus apoyo incondicional en el desarrollo de mi carrera y por inculcar en mi persona principios y valores importantes para ser de mí, un ser humano de bien en esta sociedad, y a mis ex jefes y amigos Robert Rodriguez y José Patiño, quienes me enseñaron la responsabilidad, honestidad y amor al trabajo. Helen Nila del Aguila Zarate.

iv APROBACION

INDICE

PORTADA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
APROBACION	iv
INDICE DE CONTENIDO	v
INDICE DE TABLAS	viii
INDICE DE GRAFICOS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de estudio	01
1.2 Bases teóricas	04
1.2.1 Los Servicios de Telecomunicaciones	
1.2.2 Servicios de Telecomunicaciones y Regulación en el Perú	
1.2.3 Ámbito Constitucional	
1.2.4 Ley TRASU	
1.3 Definición de Términos Básicos	09

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del problema	13
2.2 Formulación del problema	14
2.2.1 Problema General	
2.2.2 Problemas específicos	
2.3 Objetivos	15

2.3.1 Objetivo General	
2.3.2 Objetivo Especifico	
2.4 Justificación e importancia de la investigación	15
2.5 Hipótesis	16
2.5.1 Hipótesis General	
2.5.2 Hipótesis específicas	
2.6 Variables	16
2.6.1 Identificación de variables	
2.6.2 Definición de variables	
2.6.2.1 Definición conceptual	
2.6.2.2 Definición operacional	
2.6.3 Operacionalización de las variables	
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.1.1 Tipo de investigación	
3.1.2 Diseño de investigación	
3.2 Población y muestra	20
3.2.1 Población	
3.2.2 Muestra	
3.3 Técnica, Instrumentos y procedimientos de recolección de datos	21
3.3.1 Técnica de recolección de datos	
3.3.2 Instrumentos de recolección de datos	
3.3.3 Procedimientos de recolección de datos	
3.4 Procesamiento y análisis de la información	22
3.4.1 Procesamiento y análisis de la información	

3.4.2 Análisis de la información

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de variables	24
4.2 Estimación	31

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión	36
5.2 Conclusiones	37
5.3 Recomendaciones	39

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ANEXOS

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la Variables	18
Tabla 2: Estadísticas descriptivas de la variable TRASU	25
Tabla 3: Estadísticas descriptivas de la variable Densidad de líneas de telecomunicaciones	27
Tabla 4: Estadísticas descriptivas de la variable Demanda de líneas de telefonía móvil.	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Figura 1: Eficiencia del TRASU en el departamento de Loreto	25
Figura 2: Densidad de líneas de telecomunicaciones en el departamento de Loreto.	27
Figura 3: Demanda de líneas de telefonía móvil en el departamento de Loreto.	29
Figura 4: Estimación del modelo de regresión múltiple	33
Figura 5: Análisis de los residuales del modelo.	35

RESUMEN

Asimismo, OSIPTEL busca promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, así como la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento de los usuarios, de manera continua, eficiente y oportuna. En este sentido es conveniente realizar este estudio, ya que es necesario comprender la herramienta TRASU dentro de OSIPTEL, así como entender que no se debe restringir a los usuarios el ejercicio en derecho administrativo a presentar una reclamación o recurso en el programa; además dicho tema es muy importante ya que tendrá un impacto en los usuarios dentro de OSIPTEL, primero en la forma de enfocar las denuncias y segundo en los recursos, a través de la mejor aplicación del TRASU. En este sentido, la investigación tiene como objetivo Determinar la relación entre las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) en la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020. A través de un modelo estadístico y una metodología cuantitativa encontramos que existe una relación positiva y directa entre Las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) y la eficiencia de la TRASU en esta región, específicamente los resultados nos muestran que muestra que, gracias a la modificación de la ley, la eficiencia del TRASU se incrementó en un 13% a diferencia de la eficiencia que tendría si no se hubiese modificado las normas de reclamos manteniendo todo lo demás constante.

Palabras clave: TRASU, normativa de reclamos, telecomunicaciones Osipitel.

ABSTRACT

Likewise, OSIPTEL seeks to promote competition in the telecommunications market, as well as the quality of telecommunications services and the empowerment of users, in a continuous, efficient and timely manner. In this sense, it is convenient to carry out this study, since it is necessary to understand the TRASU tool within OSIPTEL, as well as to understand that users should not be restricted from exercising administrative law to present a claim or appeal in the program; In addition, this topic is very important since it will have an impact on users within OSIPTEL, first in the way of approaching complaints and second in resources, through the best application of TRASU. In this sense, the research aims to determine the relationship between the rules of user complaints (Resolution No. 051-2018-CD/OSIPTEL) in the efficiency of the TRASU in the Loreto region, during the period 2008 - 2020. Through Using a statistical model and a quantitative methodology, we found that there is a positive and direct relationship between the rules for user complaints (Resolution No. 051-2018-CD/OSIPTEL) and the efficiency of the TRASU in this region, specifically the results show us which shows that, thanks to the modification of the law, the efficiency of the TRASU increased by 13%, unlike the efficiency it would have had if the claim rules had not been modified, keeping everything else constant.

Keywords: TRASU, claims regulations, Osiptel telecommunications.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de Estudio:

Obregón Olivera (2018), desarrolló una investigación en la Universidad Andina del Cusco, en la que analiza los criterios de las Medidas Extraordinarias entre la ponderación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la carga procesal del TRASU; esto contribuye a la regulación de los servicios públicos de telecomunicaciones, ya que la emisión de medidas especiales tiene como objetivo reducir la carga procesal de las decisiones judiciales por reclamos administrativos.

El autor encontró que la Resolución de Consejo Directivo N° 051-2018-CD/OSIPTTEL emitida por el OSIPTTEL alienta estas medidas para restaurar la capacidad de resolver y simplificar el proceso de reclamos en ambos casos modificando o suspendiendo algunas de las disposiciones contenidas en el Reglamento de Reclamos, hasta por 18 meses, además el autor, en función de los argumentos utilizados, realiza propuestas legislativas para mejorar el Reglamento de Reclamos del OSIPTTEL sin perjuicio de los derechos de los usuarios y consecuentes reducciones de carga procesal del Tribunal Administrativo.

Romero Calle (2021), desarrolla un trabajo de investigación en la Pontificia Universidad Católica del Perú, en la que artículo analiza si las medidas especiales tomadas por OSIPTTEL a través de la resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL para ver si el incremento de reclamos pudieron abordarse de otra manera para obtener mejores resultados, para ello el investigador inicia explicando que el incremento de quejas de usuarios que enfrentó OSIPTTEL durante el periodo de 2017 al 2018, lo que provocó que el Tribunal Administrativo de Resolución de Reclamos de Usuarios (TRASU) excediera su

capacidad resolutoria, con retrasos importantes en la tramitación de recursos y quejas.

Posteriormente, explica la composición de cada herramienta regulatoria adoptada por OSIPTEL a través de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL, y utiliza un enfoque de análisis de impacto regulatorio (RIA) para evaluar los resultados de las medidas tomadas por los reguladores, a través de una evaluación multicriterio. El autor encontró con una serie de medidas regulatorias diferentes a las adoptadas por OSIPTEL, las cuales, según la nueva evaluación RIA, podrían lograr mejores resultados que las emitidas por la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL.

Montalván Dávila (2018), desarrolla un artículo en el que analiza el efecto de la regulación de telecomunicaciones sobre el crecimiento del indicador de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación – TIC en el Perú. El autor observa que el desarrollo de la Sociedad de la Información (SI) y de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se debe a una contribución especial en los sistemas productivos, el propósito de su trabajo fue investigar las razones por las cuales el crecimiento de las TIC afecta el crecimiento de la SI en el Perú, medido por el Índice de Desarrollo de las TIC (IDT); además el autor encuentra que Perú obtiene un puntaje muy bajo en comparación con otros países, y asume que la regulación de las comunicaciones causa esta disminución, mientras que las TIC dependen de la conectividad a Internet; además encuentra que en el Perú, el mercado móvil relevante es el de mayor competencia, crecimiento y penetración, y menor concentración.

Fischer y Serra (2008), desarrolla un artículo en la Universidad de Chile, en la que analiza la evaluación de la regulación de las telecomunicaciones en

Chile, el autor muestra que desde la privatización, las empresas de telecomunicaciones ampliaron la cobertura de servicios y mejorado la eficiencia interna, también muestra que las tarifas cayeron drásticamente en los teléfonos móviles luego de que el número de operadores se duplicara; por otro lado, muestra que la débil regulación de los cargos por acceso a la red telefónica resultaron en una alta concentración de redes de línea fija y de servicio, lo que dificulta la entrada de nuevos participantes en el campo. El autor muestra además que los cambios regulatorios, especialmente desde 1994, han mejorado las condiciones para el ingreso de nuevos operadores y que las ganancias de eficiencia toman tiempo para transferirse a los consumidores de servicios ineficientes, creando un ciclo de alta rentabilidad para los competidores como proveedores de dichos servicios.

Carrión Puma (2018), realizó un trabajo de investigación en la Universidad Andina de Cusco, sobre el ejercicio de la función sancionadora por parte del OSIPTEL ante las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones; empresas, consideran que no se están respetando sus derechos, el autor muestra que el acceso a los servicios de telecomunicaciones es un derecho fundamental reconocido en la normativa vigente.

El autor considera que las sanciones no solo sirven para corregir las acciones de la empresa operadora, o como un factor disuasorio para disuadir futuras violaciones, sino también para restaurar la confianza en la empresa operadora, sin embargo, en los últimos años no se ha cumplido el mandato constitucional que establece que los estados deben defender los intereses de los consumidores y usuarios, afectando así la legitimidad de los objetivos de OSIPTEL, los cuales están fundamentalmente enfocados a la protección y

empoderamiento de los usuarios, por lo cual la ley administrativa sancionatoria pretende proteger los derechos de los ciudadanos de manera indirecta, ya que nos encontramos ante una notable ley preventiva.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Los Servicios de Telecomunicaciones

De acuerdo con la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT (1992), las telecomunicaciones son la transmisión o recepción de signos, señales, palabras, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza a través de hilos, radio, medios ópticos y otros sistemas electromagnéticos. A través de ella podemos comunicarnos con normalidad, además entendemos que, a lo largo del tiempo, hemos visto a la sociedad evolucionar de manera asombrosa, mejorando nuestras relaciones de comunicación diaria, por lo que los servicios de telecomunicaciones se consideran parte de nuestras actividades y labores diarias.

A mediados del siglo XIX se vieron los primeros dispositivos que facilitaban una comunicación más fluida en la sociedad, como el telégrafo, que enviaba mensajes entre números y letras. Asimismo, estamos siendo testigos de que actualmente existen múltiples opciones para comunicarse entre personas, como a través de una computadora o un teléfono inteligente mediante servicios de internet, además los servicios de telecomunicaciones se ven en crecimiento en diferentes países y se ven como una herramienta que debe ser regulada.

1.2.2. Servicios de Telecomunicaciones y Regulación en el Perú

La industria de las telecomunicaciones sigue el ritmo del continuo desarrollo de la tecnología, convirtiéndose en consumidores para participar en actividades en constante cambio, y los consumidores se han convertido en sujetos más activos en el contexto de una mayor conciencia de derechos y obligaciones. La subrelación entre la empresa regulada y la empresa usuaria aún puede verse desde el ámbito de la protección directa e indirecta, como consecuencia de la cual debe resultar en la protección del consumidor, (López, 2006).

Antes de analizar la normativa de protección al usuario, es importante señalar que en la normativa de protección al consumidor de cada industria se pueden distinguir dos conceptos diferentes, el consumidor es el cliente y el consumidor es el destinatario final; el concepto de consumidores como clientes incluye tanto a quienes contratan bienes y servicios para su propio consumo como a quienes realizan actividades comerciales; la definición utilizada uniformemente en Europa (en materia antimonopolio), se aplica a las actividades de telecomunicaciones, sin distinción entre nivel de producción-consumo en la cadena. El consumidor final suele caracterizarse como alguien que adquiere un bien o servicio para uso privado, aunque esta definición se ha ampliado al concepto de consumidores que consisten en pequeños comerciantes, también sufren asimetría de información por su capacidad de acceder a recursos limitados e incapaces tomar decisiones adecuadas y apropiadas como agente razonable, (Morales, 2017).

1.2.3. Ámbito Constitucional

Tanto en los servicios públicos como en las actividades comerciales, la Constitución de 1993 declara el papel auxiliar del estado, lo que significa que su participación es limitada a circunstancias específicas y de verdaderas necesidades públicas que no pueden ser cubiertas por la inversión privada, es decir, la participación en el mercado como sujeto de producción es limitada. Por tanto, la función controladora del Estado se encuentra plasmada en el artículo 65 de nuestra Constitución Política, que establece que el estado tiene como función proteger los intereses de los consumidores y usuarios, velando por que los proveedores de productos o servicios reciban un trato adecuado y razonable, que, es decir, la actividad se desarrolla de la mejor manera posible.

De esta forma, el estado busca brindar a los consumidores la información suficiente para tomar decisiones de consumo y estar protegidos en materia de salud y seguridad, por lo que el papel de la autoridad de control como consecuencia de este desarrollo normativo constitucional es control adecuado y eficaz sobre la idoneidad del servicio, (López, 2006).

2.2.4. Ley TRASU

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley N° 27332 de la Ley Marco de la Autoridad Reguladora de la Inversión Privada en los Servicios Públicos, aprobada por Decreto Supremo N° 0082001, la Superintendencia de Inversiones Privadas en Telecomunicaciones (OSIPTEL), tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos de los usuarios en contra de la empresa operadora en segunda instancia; a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (TRASU); la Junta Directiva del OSIPTEL es la autoridad competente

exclusivamente para cumplir funciones normativas, la brecha resultante entre el número de documentos entrantes y las capacidades analíticas de TRASU ha ido en aumento, generando retrasos en la atención de documentos, lo cual ha estado causando la preocupación de los usuarios. En este sentido, las circunstancias excepcionales acaecidas justifican la resolución de los recursos de apelación y queja pendientes en condiciones que permitan la capacidad de resolución de TRASU, (OSIPTTEL, 2020).

Artículo 1.- “Declarar, por el plazo de dieciocho (18) meses, la necesidad de establecer medidas extraordinarias en el procedimiento de solución de reclamos de usuarios, ante la sobre carga procesal que enfrenta el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios -TRASU y la imposibilidad material de atender los expedientes ingresados a dicho Tribunal, en los plazos establecidos en el Reglamento de Reclamos”.

Artículo 2.- Aprobar, en el marco de la situación declarada en el artículo precedente, las siguientes medidas:

- i. Suspender por el plazo de dieciocho (18) meses, a partir de la vigencia de la presente resolución: “El medio telefónico para la presentación del Recurso de Apelación y Queja, al que se refieren los artículos 60 y 73 del Reglamento de Reclamos. El artículo 25, numeral 2 del Reglamento de Reclamos referido a la condición de sujetos activos del procedimiento a los usuarios de los servicios públicos de telefonía móvil. Los artículos 68 y 76 del Reglamento de Reclamos sobre la elevación de los recursos de apelación y quejas a solicitud de los usuarios”.
- ii. Modificar el artículo 28 numeral 1, del Reglamento de Reclamos, por el siguiente texto: “Montos que figuran en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios), que se reclama por la incorrecta aplicación de la

tarifa que corresponda, y/o el incorrecto cálculo de los conceptos facturables registrados en los sistemas de tasación de la empresa operadora que los abonados desconocen haber consumido. El monto reclamado debe estar asociado a un concepto facturado en el recibo o comprobante de pago del servicio (o servicios) que se reclama. Sólo podrá presentarse un reclamo por facturación por recibo emitido por la empresa operadora”.

Artículo 3.- “Aprobar, en el marco de la situación declarada en el artículo 1, las siguientes Medidas Extraordinarias referidas a las competencias y organización del TRASU, las mismas que tendrán una vigencia de dieciocho (18) meses”.

Artículo 4.- El OSIPTEL, adoptará las acciones necesarias para asegurar:

- i. Que las empresas operadoras cuenten con un canal web operativo para la presentación de reclamos, apelaciones y quejas.
- ii. Que las apelaciones no elevadas por las empresas operadoras al TRASU se refieran a aquellas en las cuales se aplicó el Silencio Administrativo Positivo o la Solución Anticipada.

Artículo 5.- “Encargar a la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario del OSIPTEL la evaluación de la modificación del Reglamento de Calidad de la Atención a Usuarios por parte de las Empresas Operadoras de servicios de Telefonía Fija y Servicios Públicos Móviles - aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°127- 2013-CD/OSIPTEL, dentro del plazo previsto en el artículo 1 de la presente resolución, a fin de propiciar una mejora en la calidad de la atención brindada a los abonados y usuarios, por parte de las empresas operadoras”.

Artículo 6.- “Encargar al presidente del Consejo Directivo del OSIPTEL, a propuesta de la Gerencia de Protección y Servicio al Usuario y la Secretaría Técnica, la aprobación de los protocolos o mecanismos uniformes que podrán utilizar las empresas operadoras para la validación de identidad de los abonados, en la presentación de reclamos relacionados a servicios públicos de telefonía móvil”.

Artículo 7.- Establecer que los Recursos de Apelación y Queja, pendientes de resolución, serán atendidos dentro de los plazos que permita la capacidad resolutoria del TRASU, que en ningún caso superará el plazo previsto en el artículo 1 de la presente resolución.

Artículo 8.- El Consejo Directivo del OSIPTEL, de considerarlo necesario, podrá dictar otras medidas adicionales a las establecidas en la presente resolución.

Artículo 9.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para la publicación en el Diario Oficial "El Peruano" de la presente Resolución.

Artículo 10.- Encargar a la Gerencia General disponer las acciones necesarias para que la presente Resolución juntamente con la Exposición de Motivos y el Informe Sustentatorio sean publicados en el Portal Institucional (página web institucional: <http://www.osiptel.gob.pe>).

Artículo 11.- Lo dispuesto en la presente Resolución entrará en vigor luego de transcurridos diez (10) días calendarios contados a partir del día siguiente de su publicación en el Diario Oficial "El Peruano".

1.3 Definición de Términos Básicos

Servicio de telecomunicaciones: Un servicio de telecomunicaciones es un servicio prestado por un proveedor de telecomunicaciones, o un conjunto específico de capacidades de transferencia de información del usuario proporcionadas a un grupo de usuarios por un sistema de telecomunicaciones. El usuario del servicio de telecomunicaciones es responsable del contenido informativo del mensaje. El proveedor de servicios de telecomunicaciones tiene la responsabilidad de la aceptación, transmisión y entrega del mensaje, (Hurdeman, 2009).

Organismos reguladores: Una agencia u organismos reguladores es una autoridad gubernamental que es responsable de ejercer un dominio autónomo sobre alguna área de la actividad humana en una capacidad de concesión de licencias y regulación. Estos se establecen habitualmente para fortalecer la seguridad y las normas, y/o para proteger al público de la conducta comercial poco ética en los mercados donde existe una falta de competencia efectiva o el potencial para el ejercicio indebido del monopolio, (Fernández, 2014).

Administración pública: La administración pública es la implementación de la política gubernamental y también una disciplina académica que estudia esta implementación y prepara a los empleados civiles para trabajar en el servicio público, como un campo de investigación con un alcance diverso cuyo objetivo fundamental es avanzar en la gestión y las políticas para que el gobierno pueda funcionar. Algunas de las diversas definiciones que se han ofrecido para el término son: "la gestión de programas público; la traducción de la política a la realidad que los ciudadanos ven todos los días y "el estudio de la toma de decisiones gubernamentales, el análisis de

las propias políticas, los diversos insumos que las han producido y los insumos necesarios para producir políticas alternativas".

Economía regulatoria: La economía regulatoria es la economía de la regulación. Es la aplicación de la ley por parte del gobierno o las agencias administrativas independientes para diversos fines, incluida la reparación de fallas del mercado, la protección del medio ambiente y la gestión económica, (Adams, Hayes, Weierter y John Boyd, 2015).

Telecomunicaciones: La telecomunicación es la transmisión de información por varios tipos de tecnologías a través de sistemas de cable, radio, ópticos u otros sistemas electromagnéticos, tiene su origen en el deseo de los humanos de comunicarse a una distancia mayor que la factible con la voz humana, pero con una escala similar de conveniencia; por lo tanto, los sistemas lentos (como el correo postal) se excluyen del campo. Los medios de transmisión en las telecomunicaciones han evolucionado a través de numerosas etapas de la tecnología, desde balizas y otras señales visuales (como señales de humo, telégrafos de semáforos, banderas de señal y heliógrafos ópticos), hasta cables eléctricos y radiación electromagnética, incluida la luz.

Revolución digital: La Revolución Digital (también conocida como la Tercera Revolución Industrial) es el cambio de la tecnología electrónica mecánica y analógica a la electrónica digital que comenzó en la segunda mitad del siglo 20, con la adopción y proliferación de computadoras digitales y mantenimiento de registros digitales, que continúa hasta nuestros días. Implícitamente, el término también se refiere a los cambios radicales provocados por la informática digital y las tecnologías de la comunicación durante este período. De análoga a la Revolución Agrícola y la Revolución

Industrial, la Revolución Digital marcó el inicio de la Era de la Información, (Schoenherr, 2008).

Tecnología de la información: Las tecnologías de la información (TI) es el uso de computadoras para crear, procesar, almacenar, recuperar e intercambiar todo tipo de datos electrónicos e información, la TI se utiliza típicamente en el contexto de las operaciones comerciales en lugar de las tecnologías personales o de entretenimiento. Se considera que las TI son un subconjunto de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), un sistema de tecnología de la información (sistema de TI) es generalmente un sistema de información, un sistema de comunicación eso, más específicamente hablando, un sistema informático, que incluye todo el hardware, software y equipo periférico, operado por un grupo limitado de usuarios de TI.

CAPÍTULO II: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Descripción del Problema

A lo largo del tiempo, hemos visto la evolución de los servicios de telecomunicaciones, los derechos y obligaciones de los usuarios a lo largo de nuestra historia, sin embargo, en la década de los 90, nuestro país tuvo que aceptar nuevos cambios porque el país como proveedor de servicios tiene muchas carencias y grandes problemas por resolver. Por eso, el 11 de julio de 1991, mediante el Decreto N° 702, se crea la Superintendencia de Inversiones Privadas en Telecomunicaciones, a la que llamamos OSIPTEL, para revertir el atraso en los servicios de telecomunicaciones; actualmente está reconocido como un organismo público especializado, normativo y descentralizado bajo la Presidencia del Consejo de Ministros, con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

Asimismo, OSIPTEL busca promover la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, así como la calidad de los servicios de telecomunicaciones y el empoderamiento de los usuarios, de manera continua, eficiente y oportuna. Asimismo, dentro de su función de resolución de reclamos, se entiende que OSIPTEL tiene la facultad de resolver las cuestiones de los usuarios que se presenten en segunda instancia, es decir, para resolver los recursos de quejas o recursos de apelación; sin embargo, para presentar una queja o recurso, debe agotar la primera instancia, presentar un reclamo en un centro de servicio u otro medio autorizado, según las reglas de la empresa que contrate, después de eso, la empresa tiene un cierto tiempo para responder a la reclamación, que también depende del asunto y el objeto de la reclamación.

Como se mencionó, ya sea que se presente una queja o una apelación, la decisión final del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (TRASU) en segunda instancia, sin embargo, si el usuario o la empresa no está de acuerdo con la decisión del tribunal, el proceso administrativo impugnado puede continuar en el Poder Judicial. Asimismo, podemos inferir que OSIPTEL es competente para conocer y resolver las controversias que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones. Asimismo, tiene por objeto coordinar y resolver administrativamente los intereses de las entidades o empresas de su competencia, entre éstas y sus usuarios, y resolver los conflictos y controversias entre ellas, en los términos antes descritos.

Ahora bien, el Análisis de Impacto se ha convertido en un elemento muy importante para buscar decisiones de política pública y regulatoria adoptadas por el gobierno con base en un riguroso análisis costo-beneficio, buscando buscar el mínimo impacto negativo, por lo tanto, la mayoría de los países miembros de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) utilizan la metodología de análisis de impacto para analizar su regulación. Por dichos motivos se pretende realizar el impacto regulatorio de las medidas adoptadas por la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL.

2.2 Formulación del Problema

2.2.1 Problema General:

¿Cuál es la relación entre las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) en la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?

2.2.2 Problemas Específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la eficiencia del TRASU y la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?
- ¿Cuál es la relación entre la eficiencia del TRASU y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?

2.3 Objetivos

2.3.1 Objetivo General:

Determinar la relación entre las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) en la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.

2.3.2 Objetivos Específicos:

- Determinar la relación entre eficiencia del TRASU y la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.
- Determinar la relación entre la eficiencia del TRASU y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.

2.4 Justificación e Importancia de la Investigación

Es conveniente realizar este estudio, ya que es necesario comprender la herramienta TRASU dentro de OSIPTEL, así como entender que no se debe restringir a los usuarios el ejercicio en derecho administrativo a presentar una reclamación o recurso en el programa; además dicho tema es

muy importante ya que tendrá un impacto en los usuarios dentro de OSIPTEL, primero en la forma de enfocar las denuncias y segundo en los recursos, a través de la mejor aplicación del TRASU. Las implicaciones prácticas de este estudio son generar interés en OSIPTEL y la población en general, se debe mejorar el análisis y demostración de las funciones normativas en beneficio de los usuarios, además debido a la información recabada, tiene un gran valor teórico, ya que pretende comprender el concepto del sector de las telecomunicaciones y sus funciones normativas, así como la definición de los procedimientos jurídicos administrativos, como los recursos de reclamación, queja y apelación.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

Las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) tiene una relación directa con la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.
- La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con la densidad de líneas instaladas en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.

2.6 Variables

2.6.1 Identificación de las Variables:

- Variable Dependiente: Eficiencia del TRASU.
- Variable Independiente 1: Normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL).
- Variable Independiente 2: Demanda de líneas móviles.
- Variable Independiente 3: índice de competitividad del sector telecomunicaciones.

2.6.2 Definición de las Variables:

2.6.2.1 Definición Conceptual:

- a) Eficiencia del TRASU: Mide la eficiencia con la que resuelve los expedientes de reclamos de usuarios el TRASU en segunda instancia relativa a las apelaciones y quejas en materia de su competencia.
- b) Normas de reclamos de usuarios: Aplicación de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL en el año 2018.
- c) Demanda de líneas móviles: Demanda de líneas de telefonía móvil en la región Loreto.
- d) Índice de competitividad del sector telecomunicaciones: Mide en términos porcentuales el nivel de cobertura respecto a la cobertura universal de las líneas de telecomunicaciones en Loreto, siendo 100% la cobertura universal y 0% la cobertura 0.

2.6.2.2 Definición Operacional:

- e) Variable Dependiente: Eficiencia del TRASU.
- f) Variable Independiente 1: Normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL).
- g) Variable Independiente 2: Demanda de líneas móviles.
- h) Variable Independiente 3: índice de competitividad del sector telecomunicaciones.

2.6.3 Operacionalización de la Variables

Tabla 1: Operacionalización de la Variables

Variable	Descripción	Tipo por su naturaleza	Definición operacional	Escala de medición	Fuente
Eficiencia del TRASU	Mide la eficiencia con la que resuelve los expedientes de reclamos de usuarios el TRASU en segunda instancia relativo a las apelaciones y quejas en materia de su competencia.	Cuantitativa	Variable dependiente	razón	OSIPTEL
Normas de reclamos de usuarios.	Aplicación de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL en el año 2018.	Cualitativa	Variable Independiente	0 - 1	OSIPTEL
Demanda de líneas móviles.	Demanda de líneas de telefonía móvil en la región Loreto.	Cuantitativa	Variable Independiente	razón	OSIPTEL
Densidad de líneas de telecomunicaciones.	Mide en términos porcentuales el nivel de cobertura respecto a la cobertura universal de las líneas de telecomunicaciones en Loreto, siendo 100% la cobertura universal y 0% la cobertura 0.	Cuantitativa	Variable Independiente	Porcentajes	OSIPTEL

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Nivel, Tipo y Diseño de Investigación:

3.1.1 Tipo de Investigación:

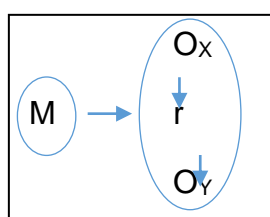
Esta investigación es de tipo cuantitativa por su naturaleza, y correlacional por su nivel de explicación, ya que tiene por objetivo análisis del impacto regulatorio de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL en la resolución de reclamos mediante el TRASU en la Región de Loreto, durante el Periodo 2008 – 2020.

El diseño del estudio será de tipo no experimental, pues los valores de las variables de estudio serán tomados tal y cual existen en la base de datos respectiva, sin manipulación adrede y sin alteración del entorno. Responde al siguiente esquema.

3.1.2 Diseño de Investigación:

El diseño general de la investigación será no experimental y el diseño específico el transeccional correlacional, será no experimental porque no se manipulará la variable dependiente “Listado de expedientes resueltos por el TRASU”. Será transeccional y correlacional porque se recolectará los datos de fuentes secundarias para establecer relaciones estadísticas y estimar la correlación existente en ambas variables a través de un modelo estadístico.

El diseño:



Donde:

M = Muestra

O_x = Observación a la variable independiente: Formación Académica

O_y = Observación a la variable dependiente: Conocimiento del Patrimonio Arquitectónico.

r = Posible incidencia entre las variables.

3.2 Población y Muestra

3.2.1 Población:

La población del presente estudio de investigación a realizarse son el listado de expedientes resueltos por el TRASU en segunda instancia relativos a las apelaciones y quejas en materia de su competencia, Demanda de líneas de telefonía móvil en la región Loreto y el Índice de competitividad del sector telecomunicaciones, durante el periodo de 2008 - 2020, y a periodicidad mensual, en este sentido, la población estará conformada por el número de datos estadísticos disponibles de nuestras variables, los cuales son que consta de 144 datos (12 años a periodicidad mensual, es decir 12 meses).

3.2.2 Muestra:

De acuerdo con Nava (2015), un proceso de muestreo en series de tiempo (es decir cuando los datos de las variables solo dependen del tiempo o números de periodos, como es el caso de las variables del presente trabajo de investigación) es aquella en la que se tiene observaciones igualmente

espaciadas (periodicidad regular) y valores presentes para todos los puntos (no valores faltantes), en este caso el muestreo es implícito y no depende del investigador, puesto que el propio dato recolectado es una realización temporal de la variable y en si misma ya es un proceso de muestro. Sin embargo la literatura académica, sugiere poseer un mínimo de 32 observaciones (o datos de las variables) para que la muestra sea suficiente para realizar el trabajo de investigación.

En este sentido, podemos concluir que nuestra muestra está conformada por la realización temporal de las variables listado de expedientes resueltos por el TRASU en segunda instancia relativos a las apelaciones y quejas en materia de su competencia, Demanda de líneas de telefonía móvil en la región Loreto y el Índice de competitividad del sector telecomunicaciones, durante el periodo de 2008 - 2020, y con una frecuencia mensual, en este sentido, considerando 12 periodos anuales a una frecuencia mensual (12 meses por año) la muestra será igual que la población, y consta de 144 datos.

3.3 Técnica, Instrumentos y Procedimientos de Recolección de Datos

3.3.1 Técnica de Recolección de Datos:

Se utilizó la técnica denominada revisión de fuentes secundarias o también conocida como revisión documental, debido a que se trabajó con datos que provienen de fuentes de segunda mano conseguidos de la página web del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), correspondiente al periodo 2008 – 2020.

3.3.2 Instrumentos de Recolección de Datos:

Para la recolección de datos, se empleó la ficha de registro de datos, o también conocida como hoja de recolección de datos, donde se registraron los datos estadísticos sobre el análisis del impacto regulatorio de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL en la resolución de reclamos mediante el TRASU en la región de Loreto, durante el Periodo 2008 – 2020.

3.3.3 Procedimientos de Recolección de Datos:

- Se optó por las variables del estudio para buscar y conseguir los datos estadísticos de las variables referentes para la investigación, así como el periodo que contempló la investigación (2008 – 2020).
- Se procedió a diseñar y elaborar la hoja de trabajo para registrar los datos a obtener, referidos a la resolución de reclamos mediante el TRASU, la demanda de líneas móviles y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región Loreto.
- Se seleccionó la base de datos de donde se consiguió los datos estadísticos necesarios para el desarrollo de la investigación.
- Se procedió a revisar la base de datos del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, para recopilar información de las variables que forman parte de la investigación.
- Con los datos obtenidos, se procedió a seleccionarlos de aquellos que no tiene mayor representación para la investigación, tomándose solamente los referentes a la resolución de reclamos mediante el TRASU, la demanda de líneas móviles y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.

3.4 Procesamiento y Análisis de la Información

3.4.1 Procesamiento de la Información:

El procesamiento de la información se realizó en forma computarizada utilizando el paquete estadístico computacional SPSS versión 25 en español y EViews versión 9 en español, sobre la base de datos con la que se organizó los datos en cuadros y representarlos en gráficos.

3.4.2 Análisis de la Información:

El análisis e interpretación de los datos se realizó empleando la estadística descriptiva: Frecuencia, promedio y porcentaje. Y la estadística inferencial no paramétrica, Chi Cuadrada (X^2) con $p < 0.05$ % para la prueba de la hipótesis.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Análisis de Variables

En esta sección realizaremos el análisis de las estadísticas descriptivas de las variables e indicadores que se utilizaron en el desarrollo de la investigación. Nuestra primera variable para examinar será la eficiencia del TRASU (El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios) este pertenece al Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL, en el departamento de Loreto.

La tabla 2, nos muestra una descripción estadística de esta variable para el caso del departamento de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020. Como observamos, tanto en la tabla como en la gráfica, la eficiencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios es relativamente alta en el departamento de Loreto, mostrando un crecimiento creciente en el tiempo, en específico, muestra un crecimiento explosivo desde el 2017, llegando a solucionar 455 casos, además, esta variable, reporta una media o valor promedio de 293.92 reclamos solucionados al año, y una mediana de 143, lo que muestra el gran crecimiento sobre todo de los últimos años.

Así mismo, nos presenta una varianza de 86670.6 y una desviación estándar de 294.39; esto nos indica que existe una gran dispersión de los datos, esto es consistente con la muestra pues, pues esta dispersión se debe al acelerado crecimiento de la eficiencia de resolución de estos datos, desde el año 2017. Finalmente, presenta un coeficiente de curtosis pequeño, de -0.59, y la menor eficiencia de la variable se registró en el año 2008, en el cual llegó a solucionar solo 44 reclamos, mientras que su mayor eficiencia se registró en el año 2019, llegando a solucionar 789 reclamos en el

departamento de Loreto; también podemos observar una ligera disminución de esta eficiencia en el año 2020 en el cual se resolvieron solo 786 reclamos. Esto es consistente y lógico, pues esta disminución se debió la crisis ocasionada por la pandemia del Covid19.

Figura 1: Eficiencia del TRASU en el departamento de Loreto

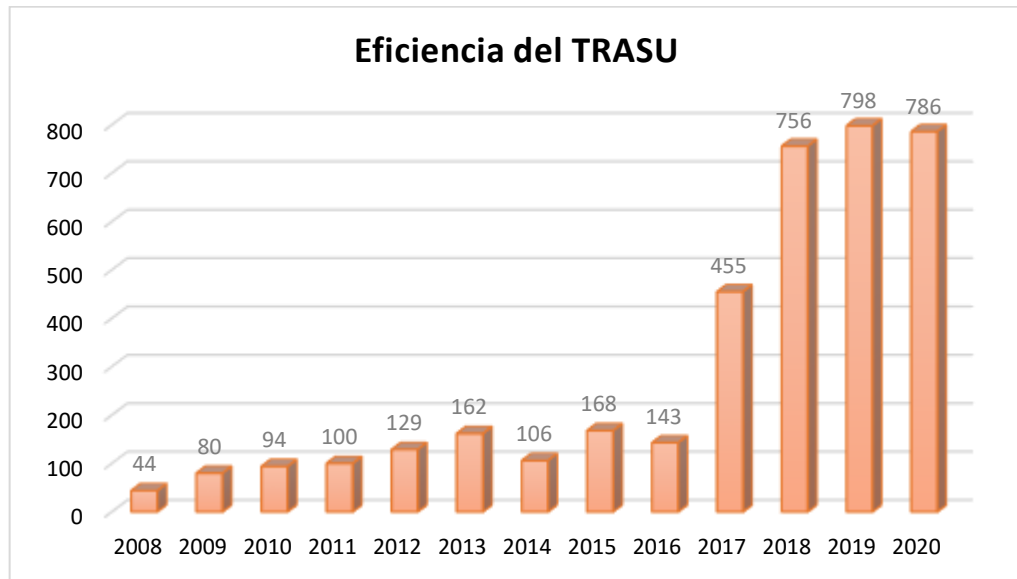


Tabla 2: Estadísticas descriptivas de la variable TRASU

Estadísticas descriptivas						
Variable	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar	Curtosis	Rango (Min - Max)
TRASU	293.92	143	86670.57	294.39	-0.5953	44 -789

La tabla 3, nos muestra una descripción estadística de variable densidad de líneas de telefonía para el caso del departamento de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020. Como observamos, tanto en la tabla como en la gráfica, densidad de líneas de telefonía para el caso del departamento de Loreto es relativamente alta en el departamento de Loreto, mostrando un

crecimiento creciente en el tiempo, en específico, esta tendencia de crecimiento es relativamente constante durante todo el periodo de estudio, pues esta crece desde el año 2008 con un 24% de cobertura hasta el año 2020 en la que registra un 90% de cobertura, además, esta variable, reporta una media o valor promedio de 54.76% de cobertura al año, y una mediana de 51.84, lo que muestra el gran crecimiento en cuanto a cobertura de servicios de telecomunicaciones en el departamento de Loreto, durante las última década y media.

Así mismo, nos presenta una varianza de 425.57 y una desviación estándar de 20.62; esto nos indica que existe una moderada dispersión de los datos, esto es consistente con la muestra, pues esta dispersión se debe al constante crecimiento del abarcamiento de cobertura de servicios de telecomunicaciones desde el año 2008.

Finalmente, presenta un coeficiente de curtosis pequeño, de -0.97, y la menor cobertura en servicios de telecomunicaciones o menor nivel de la variable se registró en el año 2008, en el cual solo se llegó a coberturar 24.23% del departamento de Loreto; y por otro lado, observamos que la mayor cobertura de servicios de telecomunicaciones se registró en el año 2020, llegando a coberturar el 90.16% de los servicios de telecomunicaciones del departamento de Loreto.

Figura 2: Densidad de líneas de telecomunicaciones en el departamento de Loreto.

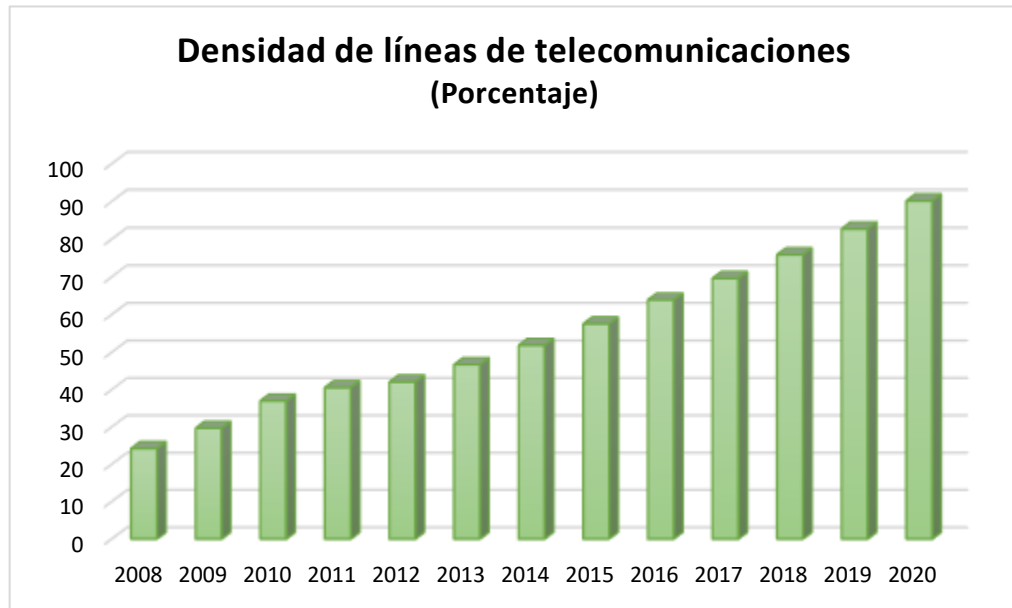


Tabla 3: Estadísticas descriptivas de la variable Densidad de líneas de telecomunicaciones

Estadísticas descriptivas						
Variable	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar	Curtosis	Rango (Min - Max)
Densidad	54.76	51.84	425.57	20.62	-0.979	24.23 - 90.16

La tabla 4, nos muestra una descripción estadística de la variable Demanda de líneas de telefonía móvil para el caso del departamento de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020. Como observamos, tanto en la tabla como en la gráfica, la demanda de líneas de telefonía móvil es relativamente alta en el departamento de Loreto, mostrando un crecimiento creciente en el tiempo, en específico, muestra dos periodos de crecimiento explosivo, el primero en el año 2012 en el que crece considerablemente triplicando la

demanda del periodo anterior, este crecimiento explosivo mantiene una tendencia constante hasta el año 2016.

En el 2017, la demanda disminuye relativamente poco, pero en el año 2019 se da el segundo crecimiento explosivo de demanda de líneas de telefonía móvil y este crecimiento sigue hasta el final del periodo llegando a una brindar 2,758,403 líneas de telefonía móvil en todo el departamento de Loreto, esto es aproximadamente 1.2 líneas de telefonía móvil por cada habitante del departamento de Loreto.

Por otro lado, esta variable, reporta una media o valor promedio de 844,910 líneas de telefonía móvil activas al por año, y una mediana de 736,261 líneas de telefonía móvil activas, lo que muestra el gran crecimiento sobre todo de los últimos años.

Así mismo, nos presenta una varianza de $7.26E+11$ y una desviación estándar de 852,351.87; esto nos indica que existe una gran dispersión de los datos, esto es consistente con la muestra pues, pues esta dispersión se debe al acelerado crecimiento de la eficiencia de resolución de estos datos, el primero entre el periodo 2012 – 2016 y el segundo entre el periodo 2019 – 2020.

Finalmente, presenta un coeficiente de curtosis pequeño y positivo, de 0.449, y la menor cantidad de líneas de telefonía móvil activas en el departamento de Loreto se registró en el año 2008, en el cual solo se tenían 24.23 líneas de telefonía móvil activas, mientras que su la mayor cantidad de líneas de telefonía móvil activas se registró en el año 2020, llegando a 789 reclamos en el departamento de Loreto; también podemos observar una ligera disminución de esta eficiencia en el año 2020 en el cual se registró

2,758,403 líneas de telefonía móvil activas (esto es aproximadamente 1.2 líneas por cada habitante del departamento de Loreto).

Figura 3: Demanda de líneas de telefonía móvil en el departamento de Loreto.

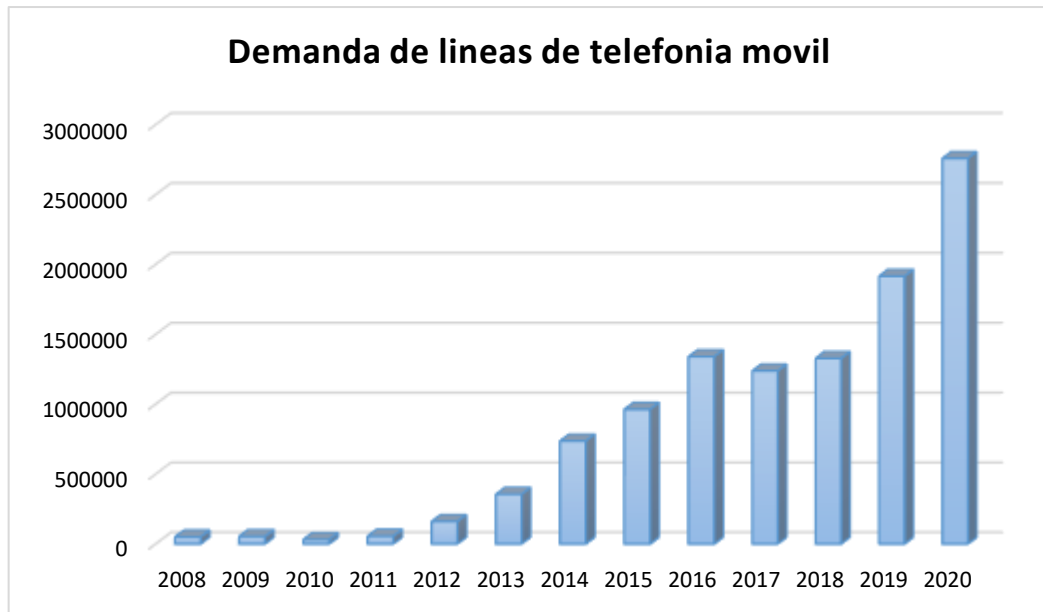


Tabla 4: Estadísticas descriptivas de la variable Demanda de líneas de telefonía móvil.

Estadísticas descriptivas						
Variable	Media	Mediana	Varianza	Desviación Estándar	Curtosis	Rango (Min - Max)
<i>Demanda</i>	844910.04	736261	7.26E+11	852351.87	0.449	30891 - 2758403

Finalmente, la última de nuestras variables a analizar son las normas de atención de reclamos de usuarios, las cuales fueron modificadas mediante la aplicación de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL en el año 2018.

Con motivo de mejorar la eficiencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios, Osiptel mediante la resolución N° 051-

2018-CD/OSIPTEL adopto las siguientes Medidas extraordinarias sobre algunas disposiciones del Reglamento de Reclamos:

- a) Vía telefónica para la presentación de recursos de apelación y quejas: Se replanteo y modifíco la suspensión del mecanismo de presentación telefónica en los Recursos de Apelación y Queja, contemplados en los artículos 60º y 73º del Reglamento de Reclamos a fin de disminuir los riesgos consistentes en una menor efectividad de las apelaciones y quejas telefónicas, para obtener un pronunciamiento a favor de los usuarios y en el uso indiscriminado e inmotivado de las apelaciones y quejas
- b) Sujetos activos del procedimiento de reclamos sobre servicios de telefonía móvil: Se propone como medida extraordinaria suspender el numeral 2 de artículo 25 del Reglamento de Reclamos respecto a los reclamos referidos a los servicios de telefonía móvil. De tal manera que los reclamos por estos servicios sean presentados por los abonados.
- c) Solicitud para la apertura de expediente por cargo: Se replantean otras vías igualmente satisfactorias e inclusive más idóneas que pueden atender las apelaciones y quejas que no habrían sido elevadas por las empresas operadoras, estas fueron:
- Presentar queja por no elevación del recurso de apelación o queja y en caso se obtenga un pronunciamiento favorable los usuarios cuentan, a su vez, con la posibilidad de presentar una denuncia por incumplimiento según lo establecido por el artículo 83º del Reglamento.
 - Presentar denuncia de conformidad con lo establecido en el artículo 34 – B del Reglamento de Reclamos, a fin de que se evalúe el cumplimiento de la pretensión del usuario que acogida en aplicación

del silencio administrativo positivo y que habría justificado la no elevación del recurso de apelación o queja.

- d) Fomento del mecanismo de solución anticipada de reclamos: Se adecua el segundo párrafo del artículo 19º del Reglamento de Reclamos y se otorga la solución y la posibilidad de que la solución acoja parte del reclamo siempre que se cuente con la aceptación del usuario.
- e) Delimitación de la definición de la materia reclamable de facturación del servicio: A efectos de no perjudicar a los usuarios que presenten un reclamo sobre un concepto que no corresponde a la materia de su reclamo, se incluye una disposición sobre el deber de las empresas operadoras de encauzar el reclamo de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 84 del Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

Todas estas modificaciones consideran un cambio estructural en el sector telecomunicaciones, por tal sentido, en nuestra metodología estadística la representaremos como una variable Dummy que capta este cambio estructural.

4.2 Estimación:

En esta sección, desarrollaremos el modelo econométrico que usaremos para poder probar la validez de nuestras, en este sentido, usaremos un modelo econométrico de regresión lineal múltiple, el cual especificaremos de la siguiente manera:

$$\begin{aligned} \log(\text{TRASU}) = & \beta_0 + \beta_1 \text{Log}(\text{Demanda}) + \beta_2 \text{Densidad} \\ & + \beta_3 \text{Log}(\text{Reclamos}) + u \end{aligned} \quad (1)$$

Donde:

- $\text{Log}()$ es el operador de logaritmos y nos permite una interpretación porcentual de los resultados.
- β_0 representa el parámetro de ordenada de origen del modelo.
- $\beta_i \forall i = 1,2,3$. Representan los parámetros del modelo para nuestras variables independientes, estos miden la relación lineal de la variable independiente i con la dependiente.
- u Representa el término de error o perturbación en nuestro modelo, esto engloba todas variables y factores que afectan a nuestra variable dependiente y que no se encuentran especificadas en el modelo.
- El resto de los términos, son nuestras variables del modelo, la eficiencia del TRASU es la variable dependiente y el resto, son las variables independientes ya descritas en la sección anterior.

Al estimar el modelo obtenemos el siguiente resultado:

Figura 4: Estimación del modelo de regresión múltiple

Dependent Variable: Log(TRASU)				
Method: Least Squares				
1.916576				
Sample: 2008 2020				
Included observations: 144				
Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	5.157719	1.228534	1.931637	0.0248
Log(DEMANDA)	4.764941	0.546171	1.915448	0.0326
DENSIDAD	8.566862	3.484367	2.458657	0.0362
Log(RECLAMOS)	13.02144	7.363520	5.597230	0.0003
R-squared	0.954116	Mean dependent var	293.9231	
Adjusted R-squared	0.938821	S.D. dependent var	294.3987	
S.E. of regression	72.81746	Akaike info criterion	11.66145	
Sum squared resid	47721.44	Schwarz criterion	11.83528	
Log likelihood	-71.79941	Hannan-Quinn criter.	11.62572	
F-statistic	62.38237	Durbin-Watson stat	1.894830	
Prob(F-statistic)	0.000002			

Nuestros resultados nos muestran que el parámetro de intercepto u ordenada en el origen es de 5.157 y, además, esta es estadísticamente significativo al 95% de confianza, este resultado indica que, si no consideramos ningún otro factor en el modelo, la eficiencia del TRASU crecerá aproximadamente en 5.15% al año, es decir, la eficiencia del TRASU tiende a decrecer de manera autónoma si no se considera otro factor que influye en el modelo.

Por otro lado, el parámetro de nuestra variable de demanda de telefonía móvil es de 4.76 es decir si el nivel de demanda crece en un 1%, la eficiencia del TRASU se incrementara en aproximadamente 4.7% y este parámetro es estadísticamente significativa al 95% de confianza; de igual manera la estimación nos muestra que un parámetro de 8.56 para la variable del densidad de líneas de telecomunicaciones, en otras palabras un

incremento de un 1% en el la densidad de las líneas de telecomunicaciones incrementara la eficiencia del TRASU en aproximadamente 8.46% manteniendo el resto de factores constantes.

Finalmente, observamos que nuestro parámetro para la variable reclamos es de 13.02, pero como esta variable es de naturaleza Dummy (toma el valor de 0 antes de la modificación de la ley en 2018, y el valor de 1 desde la modificación de la ley), su interpretación es diferente.

Este parámetro nos muestra que, gracias a la modificación de la ley, la eficiencia del TRASU se incrementó en un 13% a diferencia de la eficiencia que tendría si no se hubiese modificado las normas de reclamos manteniendo todo lo demás constante.

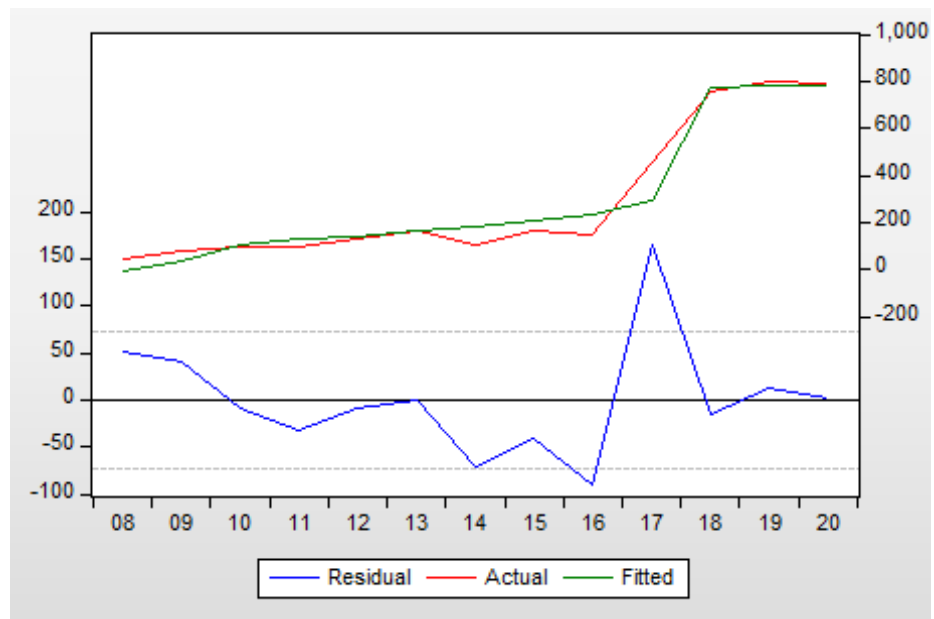
El resultado de nuestro modelo nos muestra que posee un gran ajuste con nuestros datos, pues nuestro coeficiente de determinación (R^2) nos dice el modelo explica el 95% de los datos y la prueba F indica que este está correctamente modelado.

4.3 Pruebas de los residuales y los supuestos del modelo:

Continuando con el análisis de nuestro modelo, continuamos analizando los residuos y los supuestos del modelo para verificar la solidez de nuestros resultados.

Como se muestra en la figura a continuación, los residuos ajustados estimados coinciden casi exactamente con el comportamiento de los residuos del modelo, lo que indica que es un buen modelo predictivo porque explica una gran cantidad de variación de la muestra y tiene un buen ajuste. Con los datos, también podemos observar que los residuos son estacionarios.

Figura 5: Análisis de los residuales del modelo.



CAPÍTULO V: DISCUSION, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión:

Nuestros resultados son consistentes con los encontrados en la revisión de la literatura, pues observamos que desde la creación del TRASU y debido a las diversas modificaciones de la normativa de reclamos de usuarios y mecanismo de reclamos de última instancia estos han ido creciendo considerablemente en cuanto a la cantidad de reclamos solucionados, Tatiana Guevara (2018).

En cuanto a nuestra primera hipótesis específica, la cual era: “La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020”.

Dado los resultados podemos confirmarla, pues observamos de manera específica que, si existe una relación positiva y directa entre la demanda de líneas móviles en la región de Loreto y la eficiencia de la TRASU en esta región, específicamente si el nivel de demanda crece en un 1%, la eficiencia del TRASU se incrementara en aproximadamente 4.7% y este parámetro es estadísticamente significativa al 95% de confianza.

En cuanto a nuestra segunda hipótesis específica, la cual era: “La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con la densidad de líneas instaladas en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020”.

Dado los resultados podemos confirmarla, pues observamos de manera específica que, si existe una relación positiva y directa entre densidad de líneas instaladas en la región de Loreto y la eficiencia de la TRASU en esta región, específicamente si la densidad de las líneas de telecomunicaciones se

incrementa en 1% incrementara la eficiencia del TRASU en aproximadamente 8.46% manteniendo el resto de los factores constantes.

Finalmente, en cuanto a nuestra hipótesis general, la cual era: “Las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL) tiene una relación directa con la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020”.

Dado los resultados podemos confirmarla, pues observamos de manera específica que, si existe una relación positiva y directa entre Las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTTEL) y la eficiencia de la TRASU en esta región, específicamente los resultados nos muestran que muestra que, gracias a la modificación de la ley, la eficiencia del TRASU se incrementó en un 13% a diferencia de la eficiencia que tendría si no se hubiese modificado las normas de reclamos manteniendo todo lo demás constante.

5.2 Conclusiones:

De la investigación realizada se desprende que ha habido cambios significativos en la evolución del enfoque peruano en la regulación de reclamos de servicios de telecomunicaciones, cuyo único objetivo es lograr que los servicios prestados cumplan con altos estándares de calidad y asegurar procedimientos de reclamo eficientes a través de mecanismos; estos cambios se reflejaron en la expansión sustancial de los materiales disponibles para su aplicación.

En específico, los procedimientos de reclamación de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones incluyen dos instancias. La empresa operadora prestadora de servicios de telecomunicaciones constituyó la primera instancia, mientras que la segunda y última instancia

administrativa la constituyó el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de los Usuarios (TRASU) del OSIPTEL.

En dos ocasiones anteriores a 2018, los procedimientos de reclamación de los servicios de telecomunicaciones enfrentaron enormes cargas, lo que provocó que se congestionaran. Parte de la carga recae en el TRASU, que supervisa la capacidad de resolución del tribunal y da como resultado la imposibilidad de procesar los documentos presentados para su consideración de acuerdo con los términos establecidos en el Reglamento de Reclamaciones.

Un aspecto por destacar fue el crecimiento de las violaciones a la integridad procesal que han congestionado los canales de atención que forman parte del proceso de reclamos con el fin de obtener beneficios ilícitos. Los actos anteriores se manifestaron en la presentación de reclamaciones, recursos y quejas por parte del suscriptor o usuario, así como el abuso del programa cuando el suscriptor o usuario no se veía afectado por el problema real en la prestación del servicio.

Esta situación hizo que el TRASU no tenga la capacidad de atender con prontitud la situación problema de los usuarios que realizan reclamos legítimos y analizar información de casos relacionada con los problemas reales que enfrentan, lo que se traduce en externalidades negativas que afectan o inquietudes por reclamos, recursos de apelación y quejas.

Por tales motivos en el 2018 a través de la Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL se modificaron las normas y procedimientos de atención de reclamos, las cuales como logramos demostrar fueron eficientes, pues su implementación significó un incremento de la eficiencia del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios del 13% en

comparación de si no se hubiese modificado la normativa, dichos resultados son consistentes y validos solo para el departamento de Loreto, la cual es la delimitación geográfica de este estudio.

5.3 Recomendaciones:

Los funcionarios y académicos deben evaluar periódicamente la eficiencia de la normativa vigente dado que la realidad es dinámica y cambia constantemente, para poder proponer modificaciones con base técnica que mejore el nivel de experiencia de los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, también es necesario asesorar a las facultades de derecho - Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas para implementar cursos de derecho regulatorio, ya que los estudiantes a través de su conocimiento y formación pueden hacer un aporte trascendente al mejoramiento de la regulación en el servicio público.

Es necesario regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el departamento de Loreto y en todo Perú, con los incentivos o sanciones correspondientes, para que los proveedores puedan cumplir con un nivel mínimo de optimización de la calidad del servicio.

Es importante tener en cuenta que cuando se establecen estos niveles de calidad, las empresas operadoras deben invertir más para cumplir con los estándares, y dado que los precios no están regulados, el aumento de los costos puede repercutir en los usuarios, provocando, entre otros efectos, su precio final subirá sin ser absorbido por la empresa.

El ente regulador de las telecomunicaciones - OSIPTEL, el cual tiene como objetivo actuar y desarrollarse de acuerdo con sus capacidades, debe estar a la vanguardia de los desarrollos y avances tecnológicos para poder

intervenir de acuerdo con su normativa de sus funciones en cuanto a los servicios de telecomunicaciones; además mantenerse tecnológicamente actualizado es un enfoque estratégico y visionario.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Adams, G., Hayes, S., Weierter, S., & John Boyd. (2015). Regulatory Capture: Managing the Risk. *ICE Australia, International Conferences and Events*.
- Carrion Puma, J. M. (2018). El ejercicio de la función sancionadora por parte del Osiptel ante las vulneraciones a los derechos de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones. *Universidad Andina del Cusco*.
- Fernández. (2014). "Agency proliferation and the globalization of the regulatory state: Introducing a data set on the institutional features of regulatory agencies. *Regulation & Governance*.
- Fischer, R., & Serra, P. (2008). Evaluación de la regulación de las telecomunicaciones en Chile. *Universidad de Chile*.
- Huurdeman, A. (2009). Telecommunications: Glossary of Telecommunication Terms. *Federal Standard 1037C*.
- Lopez, J. (2006). La mejor protección al usuario de servicios públicos de telecomunicaciones, a partir de la regulación de OSIPTEL e INDECOPI". *Revista de Derecho Administrativo*.
- Montalván Dávila, F. A. (2018). Efecto de la regulación de telecomunicaciones sobre el crecimiento del indicador de desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación – TIC en el Perú. *Pontificia Universidad Católica del Perú*.
- Morales, J. (2017). "Manual de análisis de calidad regulatoria para procedimientos administrativos". *Ecosistema Digital*.

Morales, M. Á. (2020). Impacto de las telecomunicaciones en la vida moderna.

Fundamentos de las Telecomunicaciones.

Nava, F. A. (2015). Procesamiento de series de tiempo. *Fondo de Cultura Económica.*

Obregon Olivera, V. (2018). Criterios para la expedición de las medidas extraordinarias entre la ponderación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y la carga procesal del Trasu. *Universidad Andina del Cusco.*

OSIPTEL. (2019). Resolución de Consejo Directivo N° 51-2018-CD/OSIPTEL.

Norma que aprueba Medidas Extraordinarias relacionadas al procedimiento de atención de reclamos de usuarios. . *ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES.*

OSIPTEL. (2020). Que es TRASU? . *ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES .*

Quintana, E. (2020). “Análisis de Impacto Regulatorio en la Regulación Peruana de Servicios Públicos”. *Derecho & Sociedad.*

Romero Calle, A. G. (2021). Análisis de impacto regulatorio de las medidas extraordinarias publicadas por el OSIPTEL mediante Resolución n° 051-2018-CD/OSIPTEL. *Pontificia Universidad Católica del Perú.*

Ruiz, G. (2020). ¿En qué consiste el Análisis de Impacto Regulatorio (RIA)?”. *Universidad ESAN.*

Schoenherr, S. (2008). "The Digital Revolution". *IT Professional.*

Tassano, H. (2020). Los Organismos Reguladores de Servicios Públicos. . *Revista de Derecho Administrativo .*

UIT. (1992). Constitución y Convenio de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Ginebra. *UNIÓN INTERNACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (UIT)*.

Anexos

Anexo N° 01: Matriz de consistencia

Título de la investigación	Problema de investigación	Objetivos de la investigación	Hipótesis	Tipo de diseño de estudio	Población de estudio y procesamiento	Instrumento de recolección
<p>“LAS NORMAS DE ATENCIÓN DE RECLAMOS DE USUARIOS Y SU RELACIÓN CON LA EFICIENCIA DEL TRASU - OSIPTEL EN LA REGIÓN LORETO, 2008 - 2020”.</p>	<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) en la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) en la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.</p>	<p>General</p> <p>Las normas de reclamos de usuarios (Resolución N° 051-2018-CD/OSIPTEL) tiene una relación directa con la eficiencia del TRASU en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020</p>	<p>Tipo de investigación.</p> <p>Cuantitativa por su naturaleza, y correlacional por su nivel de explicación.</p>	<p>Población.</p> <p>La población del presente estudio de investigación a realizarse son el listado de expedientes resueltos por el TRASU en segunda instancia relativos a las apelaciones y quejas en materia de su competencia, Demanda de líneas de telefonía móvil en la región Loreto y el Índice de competitividad del sector telecomunicaciones, durante el periodo de 2008 - 2020, que consta de 144 datos.</p>	<p>Ficha de registro de datos.</p>
	<p>Específicos</p> <p>1. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia del TRASU y la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?</p> <p>2. ¿Cuál es la relación entre la eficiencia del TRASU y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020?</p>	<p>Específicos</p> <p>1. Determinar la relación entre eficiencia del TRASU y la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.</p> <p>2. Determinar la relación entre la eficiencia del TRASU y el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.</p>	<p>Específicas</p> <p>1. La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con la demanda de líneas móviles en la región Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.</p> <p>2. La eficiencia del TRASU tiene una relación directa con el índice de competitividad del sector telecomunicaciones en la región de Loreto, durante el periodo 2008 – 2020.</p>	<p>Diseño de investigación.</p> <p>No Experimental.</p>	<p>Procesamiento</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La información recopilada será procesada con la hoja de cálculo Excel. ➤ Se desarrollará un modelo estadístico de regresión lineal. ➤ Posteriormente se analizarán los supuestos del modelo de regresión para verificar la correcta estimación de los parámetros y consistencia del modelo. ➤ Se elaborará el Informe Final de Tesis para su sustentación. 	