



**UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO**

**FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS**

**MENCIÓN EN DERECHO**



**TESIS**

---

**LA EXPEDICIÓN DE MEDIDAS EXTRAORDINARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL OSIPTEL EN LA CIUDAD DEL CUSCO, DURANTE EL PERIODO DE MARZO - JUNIO DEL AÑO 2020.**

---

**Presentado por:**

Bach. Indira Antonela Ccorimanya Fernandez

**Asesor:**

Mgt. Gretel Roxana Olivares Torre

**CUSCO - PERÚ**

**2020**



## AGRADECIMIENTO

*A Dios, por brindarme su fortaleza y amor incondicional, a mis padres por enseñarme el valor de la perseverancia y dedicación y a la Dr. Gretel Olivares, por ser mi asesora.*



## DEDICATORIA

*A Policarpo Ccorimanya y Bertha Fernandez,  
por su inmenso cariño y protección.*

*A mis mejores amigos, Lais, Diana y Jonathan  
por ser mi mayor soporte y fortaleza.*



## PRESENTACIÓN

Señor: ANTONIO FREDY VENGOA ZUÑIGA

Dr.Abog.

Decano de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Andina del Cusco.

Señores Miembros del Jurado.

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad de la Andina del Cusco, pongo a vuestra consideración el Trabajo de Investigación intitulada **La Expedición de Medidas Extraordinarias y su incidencia en la satisfacción de los usuarios de Osiptel en la ciudad del Cusco, durante el periodo de Marzo - Junio Del Año 2020**, para optar el Título Profesional de abogado, conforme a lo establecido por la Ley Universitaria y el estatuto de la Universidad.

Bach. Indira Antonela Ccorimanya Fernandez



## RESUMEN

La presente investigación surge a raíz del nuevo contexto coyuntural que afronta el Perú a partir de la problemática latente y reciente que ocasionó el COVID-19, lo que obligó al Estado a tomar medidas drásticas para frenar el número de contagios en la población, es por ello que en el marco de sus facultades el Poder Ejecutivo expide distintas Medidas Extraordinarias, las cuales provocaron un alto grado de influencia en la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco. Por lo cual, la presente investigación evaluará los factores de satisfacción que se vieron afectados a partir de las medidas adoptadas, lo cual además desencadenó una gran problemática en el control y eficacia de la tutela administrativa efectiva de los usuarios de telecomunicaciones. Es por ello que a través de la presente investigación se pretende proponer un Modelo de Reglamento de Contingencia que debe ser adoptado por el OSIPTEL, para mejorar la calidad de atención brindada hacia los usuarios de telecomunicaciones que recurren ante el organismo regulador para poder ser asistidos en la defensa y ejercicio de sus derechos.

**PALABRAS CLAVES: OSIPTEL, Medidas Extraordinarias, Usuario, Satisfacción.**



## ABSTRAC

The present investigation arises as a result of the new conjunctural context that Peru faces from the latent and recent problem that caused COVID-19, which forced the State to take drastic measures to stop the number of infections in the population, it is for This is why, within the framework of its powers, the Executive Power issues different Extraordinary Measures, which caused a high degree of influence on the satisfaction of telecommunications users of the Decentralized Office of Osiptel Cusco. Therefore, this research will evaluate the satisfaction factors that were affected by the measures adopted, which also triggered a major problem in the control and effectiveness of the effective administrative protection of telecommunications users. That is why through this research it is intended to propose a Model of Contingency Regulation that must be adopted by OSIPTEL, to improve the quality of care provided to telecommunications users who resort to the regulatory body to be able to be assisted in the defense and exercise of their rights.

**KEY WORDS: OSIPTEL, Extraordinary Measures, User, Satisfaction.**



## ÍNDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO .....	2
DEDICATORIA .....	3
PRESENTACIÓN .....	4
RESUMEN .....	5
ABSTRAC.....	6
CAPITULO I .....	11
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	11
1.1 Descripción y planteamiento del problema de investigación.....	11
<b>1.2.1 Problema general</b> .....	14
<b>1.2.2 Problemas específicos</b> .....	14
1.3 Objetivos: generales y específicos .....	14
<b>1.3.1 Objetivo general</b> .....	14
<b>1.3.2 Objetivos específicos</b> .....	14
1.4 Justificación e importancia del problema de investigación .....	15
<b>1.4.1 Conveniencia</b> .....	15
<b>1.4.2 Relevancia Social</b> .....	15
<b>1.4.3 Implicancias Prácticas.</b> .....	15
<b>1.4.4 Valor Teórico.</b> .....	16
1.5 Delimitación de la investigación .....	16
<b>1.5.1 Delimitación espacial</b> .....	16
<b>1.5.2 Delimitación temporal</b> .....	16
<b>1.5.3 Delimitación conceptual</b> .....	16
<b>1.5.4 Delimitación social</b> .....	16
1.6 Limitaciones .....	17
CAPÍTULO II .....	17
MARCO TEÓRICO .....	17
2.1 Antecedentes del estudio .....	17
<b>2.1.1 A nivel Internacional</b> .....	17



2.1.2 A nivel Nacional .....	23
2.1.3 A nivel local .....	26
2.2 Bases teóricas.....	28
2.2.1.1 Concepto de Administración Pública .....	28
2.2.1.2 Potestades de la Administración Pública .....	28
2.2.1.3 Creación de los Servicios Públicos en el Perú.....	30
2.2.1.4 Características de los servicios públicos .....	32
2.2.1.5 Los Organismos Reguladores en el Perú y creación del OSIPTEL.....	33
2.2.1.6 Funciones del OSIPTEL .....	35
2.2.1.7 Principios del OSIPTEL .....	38
2.2.2.1 <i>Debido Procedimiento</i> .....	43
2.2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO .....	46
2.2.3.1 <i>Ley del Procedimiento Administrativo en el Perú</i> .....	46
2.2.3.2 <i>El Derecho Administrativo</i> .....	48
2.2.3.3 <i>El Administrado</i> .....	48
2.2.3.4 <i>La Autoridad Administrativa</i> .....	48
2.2.3.5 <i>Fuentes del Procedimiento Administrativo</i> .....	49
2.2.3.6 <i>Clasificación de los Procedimientos Administrativos</i> .....	51
2.2.3.7 <i>Principios del Procedimiento Administrativo</i> .....	53
2.2.4 MEDIDAS EXTRAORDINARIAS Y LOS DECRETOS DE URGENCIA .....	59
2.2.4.1 <i>Definición de Medidas Extraordinarias</i> .....	59
2.2.4.2 <i>Definición de Decretos de Urgencia</i> .....	60
2.2.4.3 <i>Características de las Medidas Extraordinarias en el Ordenamiento Peruano</i> .....	62
2.2.4.4 <i>Consagración de las Medias Extraordinarias en el Perú</i> .....	63
2.2.4.5 <i>Medidas Extraordinarias Expedidas en los Meses Marzo – Junio del año 2020</i> .....	64
2.2.5 SATISFACCIÓN .....	67
2.2.5.1 <i>Satisfacción</i> .....	67
2.2.5.3 <i>ISO 9001</i> .....	68
2.2.5.4 <i>Manual de Gestión de la Calidad del OSIPTEL</i> .....	71
2.3 DEFINICIONES: CONCEPTUALES Y/U OPERACIONALES .....	76
2.4 Hipótesis.....	79
2.4.1 <b>Hipótesis General</b> .....	79



CUADRO N° 1 .....	80
CAPITULO III .....	81
MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN .....	81
3.1 Nivel de investigación .....	81
3.2 Enfoque de la investigación .....	81
3.3 Diseño de la investigación.....	81
3.4 Tipo de investigación .....	81
3.5 Población y muestra de la investigación.....	82
<b>3.5.1 Población</b> .....	82
<b>3.5.2 Muestra</b> .....	82
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de datos.....	82
<b>3.6.1 Técnica</b> .....	82
<b>3.6.2 Instrumento:</b> .....	82
<b>3.6.3 Procesamiento de análisis de datos</b> .....	83
CAPITULO IV.....	83
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	83
4.1 Resultados de los Estudios.....	83
CUADRO N° 2 .....	83
GRÁFICO N° 1 .....	84
CUADRO N° 3 .....	85
GRÁFICO N° 2 .....	86
CUADRO N° 4 .....	87
GRÁFICO N° 3 .....	88
CUADRO N° 5 .....	89
GRÁFICO N° 4.....	90
CUADRO N° 6 .....	91
GRÁFICO N° 5 .....	92
4.2 Propuesta .....	93
CONCLUSIONES.....	97
RECOMENDACIONES.....	98
Bibliografía.....	99
ANEXOS .....	107



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>CUADRO N° 1 .....</b>	<b>80</b>
<b>CUADRO N° 2 PREGUNTA N° 1.....</b>	<b>83</b>
<b>CUADRO N° 3 PREGUNTA N°2.....</b>	<b>85</b>
<b>CUADRO N° 4 PREGUNTA N°3.....</b>	<b>87</b>
<b>CUADRO N° 5 PREGUNTA N°4.....</b>	<b>89</b>
<b>CUADRO N° 6 PREGUNTA N°5.....</b>	<b>91</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO N° 1 .....</b>	<b>84</b>
<b>GRÁFICO N° 2 .....</b>	<b>86</b>
<b>GRÁFICO N° 3 .....</b>	<b>88</b>
<b>GRÁFICO N° 4 .....</b>	<b>90</b>
<b>GRÁFICO N° 5 .....</b>	<b>92</b>



## CAPITULO I

### EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1 Descripción y planteamiento del problema de investigación.

El desarrollo de la liberalización peruana a inicios de los años noventa pese a ser una transformación radical fue una medida necesaria, que tuvo como objetivo principal la estabilización de la fuerte crisis económica, política, social y gubernamental que atravesaba nuestro país a largo de tres continuos regímenes políticos desoladores.

En efecto, esta crisis propició el déficit fiscal en el Perú, por lo que fue necesario crear, condiciones de desarrollo y crecimiento de la inversión privada, accediendo a la eliminación de gran parte del protagonismo estatal imperantes en las últimas décadas del gobierno peruano. Dicho modelo económico, produjo grandes e importantes cambios normativos y organizacionales, lo que implicó una serie de reformas en la administración pública, brindándole de esta manera al Derecho Administrativo nuevas potestades regulatorias. Por otro lado, el Código Penal de 1991 incorpora algunos artículos relativos a la protección a los derechos del consumidor, las cuales desde una versión más estricta permiten la intervención correcta y el sostenimiento de estos sectores liberalizados.

En un Estado de Derecho, la administración pública cumple un rol indispensable y tiene como objetivo la satisfacción de los intereses y las necesidades básicas de la ciudadanía, debido a la vinculación estrecha que existe entre la administración y la función pública con el modelo estatal de derecho, que permite adicionalmente justificar la necesaria relación entre el ejercicio de la función pública con la realización de los derechos fundamentales de los administrados. Donde el



objetivo fundamental, es el promover un equilibrio que asegure el desarrollo adecuado de la inversión privada y la protección de los derechos de los consumidores.

En consecuencia, en fecha 11 de julio del año de 1991 mediante el Decreto Legislativo N° 702 fue creado el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, denominado OSIPTEL, tal como establece la LEY N° 27332, en el cual se establece como un organismo público especializado, regulador y descentralizado, adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera, el cual, busca regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y velar por los derechos del usuario.

De tal forma, se entiende que el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL es un organismo que tiene las funciones de regular, normar, supervisar y fiscalizar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, el comportamiento de las empresas, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios.

El problema surge a partir de la declaración de Estado de Emergencia Nacional iniciada en el mes de marzo del año 2020, ya que se ha podido detectar un gran incremento de reclamos del servicio prestado por las empresas operadoras de telecomunicaciones, siendo la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco la Región con más consultas atendidas a nivel nacional.

Asimismo, el OSIPTEL en atención al Decreto de Urgencia N° 044-2020-PCM, suspendió la atención presencial en sus distintas Oficinas Desconcentradas del Perú y la reemplazó por una atención remota integral, además conforme al Decreto de Urgencia N° 026-2020, se suspendió el cómputo de plazos en materia de procedimientos administrativos de Primera y Segunda Instancia, se suspendieron los plazos de impugnación de Recursos, se suspendieron los plazos aplicables a



las solicitudes administrativas y se de manera fáctica se imposibilitó la presentación de escritos durante el tiempo que se estableció la norma.

Por lo que, el OSIPTEL en aras de garantizar el efectivo cumplimiento de sus funciones y de acuerdo con su Manual de Gestión de Calidad, deberá otorgar a los usuarios del servicio de telecomunicaciones, un servicio óptimo a partir del cual les permita ejercer y conocer sus derechos y obligaciones. Es a partir de ello, que se dará lugar a la relación de incidencia que existe entre la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo a Junio del año 2020, con la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones que recurren ante el organismo regulador para poder ser asistidos en la defensa y ejercicio de sus derechos.

En dicho entender, este nuevo contexto exige del regulador la búsqueda constante de una mayor eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad, para poder ser reconocida como una organización ágil, que se adapta al cambio y que utiliza las tecnologías y la información para mejorar la eficiencia de sus servicios con el único objetivo de alcanzar la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

Finalmente, podemos observar que, a consecuencia de la expedición de las diferentes Medidas Extraordinarias expedidas, en referencia a la limitación del ejercicio de derechos influye significativamente en la satisfacción percibida por los usuarios de telecomunicaciones. Siendo ineludible la implementación de estrategias que se adapten a la realidad y que garanticen su eficacia, con el objetivo principal de asegurar la continuidad del desarrollo de sus actividades como organismo supervisor que vela por los derechos de los usuarios y de la misma forma generando mecanismos de trabajo actualizados que se anticipen a posibles escenarios similares.



### **1.2.1 Problema general**

- ¿En qué grado la expedición de medidas extraordinarias influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?
- ¿Cuáles son los factores de satisfacción que se ven afectados por la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?
- ¿En qué grado fueron influidos negativamente los factores de satisfacción por las medidas extraordinarias expedidas durante el periodo Marzo - Junio del año 2020?

## **1.3 Objetivos: generales y específicos**

### **1.3.1 Objetivo general**

- Evaluar el grado de influencia de las Medias Extraordinarias en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco durante el periodo de Marzo – Junio del año 2020.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Identificar cual es la percepción de satisfacción que tienen los usuarios de telecomunicaciones respecto a la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020.
- Conocer cuáles fueron los factores de satisfacción que se vieron afectados por la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020.



- Determinar el grado en el que fueron influenciados negativamente los factores de satisfacción a consecuencia de la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020.

#### **1.4 Justificación e importancia del problema de investigación**

El presente trabajo se justifica por las siguientes razones:

##### **1.4.1 Conveniencia**

Es conveniente analizar la presente investigación, ya que permitirá dar a conocer la efectividad de las Medidas Extraordinarias y la relación que existe con la satisfacción de los usuarios en la Oficina Desconcentra de Osiptel Cusco.

##### **1.4.2 Relevancia Social**

La investigación desarrollada permitirá analizar y demostrar como las Medidas Extraordinarias dictadas durante el Estado de Emergencia Nacional influyen en la satisfacción del ejercicio de derechos de los usuarios de telecomunicaciones y de esta forma armonizar las exigencias recopiladas, para una regulación eficiente por parte del OSIPTEL como organismo autónomo en beneficio de las necesidades colectivas.

##### **1.4.3 Implicancias Prácticas.**

Al tener en cuenta que el OSIPTEL tiene como reto el garantizar el efectivo ejercicio de derechos de un sector tan amplio como es el de los usuarios de telecomunicaciones, siendo este a su vez un sector que avanza de forma acelerada debido a los cambios tecnológicos, la implicancia práctica consistirá en exponer resultados que permitan demostrar la percepción de satisfacción que tienen los usuarios en referencia a las Medidas Extraordinarias expedidas durante los meses de



Marzo a Junio del año 2020, que al ser instituidas de forma eficiente deberán contribuir a una satisfacción integral del usuario.

#### **1.4.4 Valor Teórico.**

Contiene un amplio valor teórico, debido a que la información recopilada en base a las rúbricas obtenidas en la presente investigación, servirán para fortificar a nivel normativo las medidas adoptadas por el OSIPTEL en futuros escenarios similares.

### **1.5 Delimitación de la investigación**

#### **1.5.1 Delimitación espacial**

El ámbito en el que se realizó la presente investigación es en la Oficina Desconcentrada de Osipitel, de la Provincia del Cusco.

#### **1.5.2 Delimitación temporal**

El presente trabajo de investigación se realizó durante el periodo comprendido entre los meses de marzo a junio del año 2020.

#### **1.5.3 Delimitación conceptual**

La presente investigación se realizó sobre los conceptos de medidas extraordinarias y satisfacción del usuario.

#### **1.5.4 Delimitación social**

Para realizar la presente investigación, la información fue proporcionada por parte de los usuarios de telecomunicaciones que recibieron una orientación respecto al procedimiento de reclamos por parte de la Oficina Desconcentrada de Osipitel Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020.



## 1.6 Limitaciones

La imposibilidad de acceso a determinadas fuentes bibliográficas debido a la Declaración de Emergencia Sanitaria y la disposición de aislamiento social obligatorio entrado en vigencia mediante Decreto Supremo N° 044-2020-PCM a consecuencia de la pandemia mundial del Covid-2019 fueron claras limitaciones para el desempeño de la investigación, los cuales fueron suplidos con el objetivo de presentar un apropiado trabajo de investigación que cumpla con las exigencias requeridas.

## CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes del estudio

#### 2.1.1 A nivel Internacional

##### Antecedente 1

**Título:** “La protección de los usuarios en el sector de las Telecomunicaciones”

**Autor:** Javier Ceba Vega

**Ciudad -País:** Barcelona - España

##### Conclusiones:

- En la delimitación del objeto de las telecomunicaciones hemos apuntado que la exclusión de las comunicaciones de radiofrecuencia y televisión se justifica por la función liberalizadora de la normativa de telecomunicaciones, pues además dichos dos medios de comunicación citados ya cuentan con disposiciones jurídico-públicas en aras de operar una mayor protección de los usuarios de los mismos. En contraposición, la telefonía e Internet tienen un amplio camino por recorrer



debido a la constante evolución del sector y a la aparición de nuevas prestaciones que, de no contar con una efectiva tutela, puede provocar severos abusos en el sector al ser desconocidas por el usuario.

- Así mismo, en el presente estudio sostenemos que la regulación de determinados sectores como el de las telecomunicaciones ha permitido enfocar mejor las peculiaridades del sector y adaptar el marco normativo de protección a las nuevas situaciones de abuso de poder que se han ido generando. En consecuencia, defendemos que la alternativa habría de discurrir hacia la armonización de las normas de telecomunicaciones para poner fin a su dispersión y disparidad y no la creación de un Código de Consumo general destinado a ser aplicado a todos los sectores económicos como han adoptado otros Estados como el francés. No son pocos los autores que se han planteado la necesidad de seguir avanzando desde el Texto Refundido hacia un verdadero Código de Consumo que reúna con plenitud y unidad sistemática la normativa de protección de los consumidores y usuarios y que sea de aplicación a todos los sectores de la economía. Para ello, han justificado que la creación de un cuerpo normativo único de protección de consumidores y usuarios evitaría la disparidad legislativa y la contradicción entre normas. Pero, dicha forma de organizar la protección no resulta efectiva si tenemos en cuenta que una regulación homogénea para todos los sectores puede reafirmar las desigualdades en determinados mercados por no tener en cuenta sus peculiaridades y orden económico. Además, la elaboración de un verdadero Código de Consumo no sería posible debido al sistema de distribución de competencias en nuestro ordenamiento jurídico, pues las CCAA tienen reconocida la competencia para desarrollar disposiciones jurídico-públicas en materia de protección de los consumidores.

- La regulación sectorial de la LT y sus disposiciones de desarrollo no han impedido la aplicación de la regulación genérica protectora del TRLGDCU. Pero consideramos que esta última



exige una actualización del concepto de consumidor que permita proteger a los empresarios y profesionales que no actúen dentro de su ámbito profesional pues son inexpertos respecto de la prestación que están contratando y ello puede conllevar perfectamente hacia las mismas situaciones abusivas que en el caso de las personas físicas. Además, una mención expresa sobre esta cuestión permitiría poner fin a las controversias tanto en la doctrina como en la jurisprudencia a la hora de interpretar el concepto de consumidor del art. 3 TRLGDCU. Por ello, entendemos que no tiene sentido seguir manteniendo esta situación de inseguridad jurídica y excluir a empresarios y profesionales en estos supuestos pues de otra manera se estaría evadiendo la finalidad protectora de la Ley que pretende evitar acentuadas desigualdades en la contratación.

- Este debate entre una regulación sectorial o uniformizada en materia de protección de consumidores se ha visto sorprendido por el Proyecto de Código Mercantil recientemente aprobado por el Consejo de Ministros. De continuar adelante con la tramitación parlamentaria el nuevo Código Mercantil puede tener un gran impacto respecto de la configuración de normas y derechos desarrollada en el presente estudio pues se acabaría configurando el contrato de comunicaciones electrónicas como un contrato típico mercantil con un régimen jurídico-privado más simplificado que aquél contemplado en las normativas sectoriales. El propio proyecto de Código Mercantil ya establece que, en las relaciones mixtas entre empresarios y consumidores, las disposiciones protectoras del TRLGDCU quedarían a salvo -por suerte- respecto de la protección de los usuarios en el ámbito de las telecomunicaciones. Sin embargo, ello comporta un alto nivel de incertidumbre pues -a falta de una regulación sectorial- la aplicación exclusiva del TRLGDCU en materia de protección conllevaría considerar únicamente como usuarios a aquellos que contraen los servicios para un uso personal o familiar excluyendo a aquellos los usuarios finales que son empresarios o profesionales.



- Entrando a valorar aquellos derechos específicos reconocidos a los usuarios en el sector de las telecomunicaciones, cabe recordar que los servicios considerados de carácter universal refuerzan la idea de una protección sectorial distinguida, pues a diferencia de otras prestaciones, los servicios de carácter universal se justifican por la dependencia y necesidad que generan en nuestra sociedad debido al importante papel que juegan en nuestra vida personal y profesional. Pero los derechos que se reconocen en los servicios de carácter universal no son predicables de cualquier tipo de usuario. Dada la naturaleza de algunos de los servicios -Vgr. Acceso a discapacitados y sectores excluidos- se desprende que los únicos sujetos protegidos son las personas físicas, mientras que otros derechos, como el acceso a las redes públicas, tienen una extensión más amplia y se reconocen tanto a los usuarios finales como a aquellos consumidores en sentido abstracto. Pero consideramos que es necesario extender hacia otros derechos la protección de aquellos consumidores que padezcan alguna discapacidad; no solo se debe reconocer a los discapacitados el derecho a acceder a los servicios de atención al cliente en las mismas condiciones que el resto de los usuarios, sino que la accesibilidad de aquellos debe extenderse a otros servicios.

- El derecho a exigir responsabilidades a los operadores por la interrupción del servicio convenido es otra de las protecciones sectoriales distinguidas en materia de telecomunicaciones. El RT regula detalladamente la forma de compensar al usuario según la gravedad y duración de la interrupción del servicio sin que ello excluya una eventual reclamación por vía del Título III TRLGDCU para exigir los perjuicios causados como consecuencia de dicha interrupción. La separación entre ambas formas de responsabilidad se justifica por la insuficiencia del TRLGDCU a la hora de hacer frente a la responsabilidad por servicios prestados; en efecto, su régimen de responsabilidad todavía está influenciado por un modelo económico industrial de bienes tangibles



que podían causar daños físicos o materiales. Sin embargo, el presente modelo económico basado en servicios indispensables en nuestra economía exige que la normativa general de protección de los consumidores contemple un régimen de responsabilidad que incluya las prestaciones de servicios.

- El elemento que mejor define el ámbito de las telecomunicaciones es el constante avance tecnológico y ello comporta que la herramienta fundamental del sector sea el derecho de información. Su reconocimiento se extiende tanto a aquellos usuarios que contratan como aquellos potenciales usuarios, lo cual - además- fuerza a los operadores a ser más competitivos en el sector y mejorar las prestaciones de los servicios en un mercado necesitado de más competencia. Por ello, en nuestro trabajo sostenemos que la amplia regulación en la LT como en la Carta de Derechos de los Usuarios hace del derecho a la información en el sector uno de los elementos que permiten coaligar la protección de los consumidores, por un lado, y el fomento de la liberalización del sector por el otro. Pero también la información, aun cuando fundamental, no es suficiente para salvaguardar los intereses legítimos de los usuarios que no solo quieren conocer las prestaciones de los servicios de comunicaciones electrónicas, sino que también quieren beneficiarse del avance tecnológico en el sector con mejores servicios y más asequibles.

- Otro aspecto al que se ha de referir es la adaptación al sector de las telecomunicaciones de las disposiciones referentes a la protección de datos. Pese a que determinados autores sostienen la innecesaria mención expresa a este derecho en las normas sectoriales, en el presente estudio hemos sostenido que su regulación especial en las telecomunicaciones permite una mayor aplicabilidad del derecho a la protección de datos. Aunque la normativa general de protección de datos se mantiene aplicable en todos los ámbitos, la escueta regulación que se contempla en la LT y sus normas de desarrollo permiten regular situaciones donde se dan nuevas formas en el manejo de



datos y que resultarían insuficientes de afrontar únicamente con la LOPD. Así mismo, dado que la Ley reconoce a todos los ciudadanos el acceso a las nuevas comunicaciones electrónicas, la protección de datos afecta tanto a los abonados como a los usuarios finales.

- En nuestro trabajo también hemos afrontado el problema del acceso de los empresarios y profesionales -considerados usuarios a efectos de la LT- al arbitraje contemplado en el TRLGDCU, pues debiera permitirse la legitimación activa de aquellos empresarios que no desarrollan ninguna actividad profesional relacionada con el sector de las telecomunicaciones. Queda claro que las remisiones de la LT y de la Carta de Derechos de los Usuarios hacen al arbitraje de consumo contenido en el TRLGDCU comporta que se deban cumplir los requisitos expresamente previstos por esta Ley. Por ello, los empresarios y profesionales que no explotan redes de comunicaciones -y que, recordemos, se encuentran amparados por un amplio reconocimiento de derechos en el sector- no pueden acceder a arbitraje al no ser considerados como usuarios bajo las prerrogativas del art. 3 TRLGDCU. Pero aparte de una regulación más extensa del consumidor contemplado por el TRLGDCU que permitiera acceder a empresarios y profesionales a su protección, consideramos de gran importancia la necesidad de regular un mecanismo alternativo de resolución de controversias del sector que sea efectivo con la finalidad protectora del usuario reconocido en la LT.

- En relación con la conclusión anterior, la vía de resolución alternativa de controversias que prevé el art. 55 LT se ha acabado configurando -a nuestro juicio- en una suerte de procedimiento administrativo con pretensiones arbitrales que concluye con una resolución administrativa y ello de por sí ya da lugar a incongruencias. De hecho, el mismo artículo podría haber regulado un sistema arbitral propio en el sector de las telecomunicaciones y convertirlo en un verdadero procedimiento en vez de imponer esta vía de resolución de conflictos de forma obligatoria. Ello, a



nuestro entender, ayudaría a solucionar 3 cuestiones: en primer lugar, permitiría el acceso a dicho mecanismo a los usuarios que a menudo se hallan desincentivados a iniciar procedimiento alguno debido a sus costes; en segundo lugar, evitaría que la resolución administrativa pudiera acabar en sede judicial, colaborando con ello a la desmasificación de demandas ante los tribunales; y, finalmente, esta medida ayudaría a instrumentalizar un único procedimiento de resolución de conflictos que desplazase al resto de mecanismos contemplados en el sector tales como los códigos de conducta que prevé los arts. 18 y 32 LSSI.

### **2.1.2 A nivel Nacional**

#### **Antecedente 1**

**Título:** “PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL OSIPTEL EN LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES EN EL DISTRITO DE TACNA 2018”.

**Autor:** Eva Pamela Flores Colquehuanca

**Ciudad -País:** Tacna - Perú

#### **Conclusiones:**

- En el presente trabajo de investigación se comprueba que el proceso administrativo se lleva a cabo de forma eficiente en el distrito de Tacna, según la percepción de los usuarios, con un nivel de confianza del 95%.
- En la investigación se comprueba que existe una moderada satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en el distrito de Tacna, con un nivel de confianza del 95%.
- La investigación nos permite comprobar que existe una relación significativa entre las variables proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios desde la percepción obtenida por



los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna, con un nivel de confianza del 95% de confianza.

- Con el resultado obtenido de la investigación y las pruebas estadísticas, se comprueba que se lleva a cabo un eficiente proceso administrativo, sin embargo, la dimensión con el nivel más bajo de dicha variable es planificación, esto se debe a que las estrategias establecidas por el OSIPTEL no garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, según la percepción del usuario; es por ello que no se desarrolla el proceso administrativo de forma óptima.

- El resultado de la moderada satisfacción del usuario del OSIPTEL frente a los problemas que pueda presentar en el servicio de telecomunicaciones; se debe a que se demostró que hubieron dos dimensiones en particular que tuvieron un bajo nivel de aceptación las cuales son fiabilidad y capacidad de respuesta, por lo cual se considera que la satisfacción del usuario se ve afectada porque en ocasiones la información que se le brinda acerca del procedimiento no es concisa, según la percepción de los usuarios; es por ello que no se desarrolla alta satisfacción del usuario.

## **Antecedente 2**

**Título:** “ANÁLISIS DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN EN LA OFICINA DESCONCENTRADA DE OSIPTEL LORETO DESDE LA PERCEPCIÓN DEL USUARIO PERÍODO JUNIO A SEPTIEMBRE DE 2014”.

**Autor:** Jorge Luis Arrué Flores

**Ciudad -País:** Loreto -Perú

**Conclusiones:**



- El resultado más importante con respecto a la calidad del servicio de atención a usuarios es el siguiente:

➤ En base a todos los usuarios entrevistados la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja (62%), siendo una escala de calificación que podría considerarse como adecuado para el usuario, pero no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

- Los resultados más resaltantes con respecto al subindicador de instalaciones son los siguientes:

➤ Factor acceso: Es un atributo preponderante bien calificado, determinándose un alto grado de satisfacción (75%) de los usuarios que consideran muy fácil ubicar las instalaciones de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto.

➤ Factor comodidad: La percepción de los usuarios respecto al entorno físico dispuesto por la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto para la atención de las consultas, tienen un alto (buen) grado de satisfacción (86%) cumpliendo con sus expectativas de comodidad.

- Los resultados más resaltantes con respecto al subindicador de calidad profesional son los siguientes:

➤ Factor de comprensión y dominio: El nivel de conocimientos respecto a los temas que son materia de consulta de los usuarios de la oficina desconcentrada del OSIPTEL Loreto tienen un alto (buen) nivel de percepción (81%) para la dimensión de comprensión y dominio.

➤ Factor de claridad expositiva: Existe un alto (buen) nivel de la percepción (77%) del usuario respecto a la capacidad de comunicación del funcionario que atendió su consulta, es decir, que formuló su respuesta con claridad permitiendo el fácil entendimiento del usuario.



➤ Factor de tiempo de consulta: El 62 % de usuarios que asistieron a las atenciones personales en la oficina desconcentrada del OSIPTEL indicaron haber recibido una atención en el rango de 10 a 20 minutos. Existe un alto nivel de satisfacción (85%) de los usuarios con respecto al tiempo dedicado a la atención.

➤ Factor utilidad de la orientación: Existe un alto nivel de percepción (75%) del usuario respecto a la utilidad de la información brindada por el funcionario que atendió su consulta, lo cual confirma que la tarea que viene realizando el personal de la oficina desconcentrada del OSIPTEL es importante y reconocida por los usuarios.

- Los resultados más resaltantes con respecto al subindicador de calidad personal son los siguientes:

➤ Factor amabilidad: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (72%) del usuario respecto al trato personal dispensado por el funcionario que atendió su consulta, es decir, lo satisfecho que se encuentra con el trato recibido.

➤ Factor dedicación/disposición: Existe un alto (buen) grado de satisfacción (71%) del usuario respecto a la diligencia del funcionario que atendió su consulta para la atención de ésta, es decir, el interés mostrado en el tema consultado, la disposición y el compromiso por parte del orientador para dar una respuesta apropiada.

### **2.1.3 A nivel local**

#### **Antecedente 1**

**Título:** “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.”



**Autor:** Victoria Obregón Olivera

**Ciudad -País:** Cusco - Perú

**Conclusiones:**

- Primera: Los criterios que permitieron establecer una ponderación válida entre los derechos de los usuarios de telecomunicaciones y la reducción de la carga Procesal tuvieron como motivación principal la reducción de la carga procesal que arrastra el TRASU del OSIPTEL desde hace varios años, sin embargo, en su implementación, afectaron el acceso de los usuarios al procedimiento de reclamos, generando situaciones de ineficiencia, inequidad e indefensión para ellos. De ahí, considero que las medidas extraordinarias, solamente sirvieron como un paliativo temporal a la necesidad inmediata, pero en el largo plazo se convertirán en mayor fuente de conflictos entre usuarios y empresas operadoras, y peor aún impactarán en la legitimidad del organismo regulador para proteger el interés de los consumidores y usuarios.

- Segunda: La emisión de las medidas extraordinarias ha afectado el derecho de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, en lo relativo a los reclamos, ya que no solo ha dificultado el acceso a dicho procedimiento, sino más aun ha complejizado su tramitación, y ha distanciado el rol del organismo regulador, al velar solamente por la operatividad del proceso resolutorio y no tutelar efectivamente el derecho de los usuarios, afectando su correcta defensa en sede administrativa.

- Tercera: La mejor alternativa que pudo plantear el OSIPTEL antes de la expedición de las medidas extraordinarias debió ser el potenciar su rol de supervisión, para así atacar la problemática de raíz y no solamente esperar que los problemas que acusen los usuarios se transformen en reclamos, sino usando un rol más proactivo y preventivo, velar porque las empresas operadoras reduzcan su nivel de incumplimiento de las obligaciones legales, contractuales o técnicas que



podrían generar insatisfacciones en los usuarios, además de difundir adecuadamente estas sanciones, para que los consumidores se vean motivados a contratar con aquellos prestadores que tengan menos reclamos o hayan incrementado su capacidad de solución de los mismos.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA DE TELECOMUNICACIONES**

#### **2.2.1.1 Concepto de Administración Pública**

El término de administración pública persigue dos aspectos principales, así como menciona (Cabrera Vasquez & Quintana) citando a Jiménez Castro desde un punto de vista objetivo se entiende como, aquel conjunto de actividades que mediante su integración permiten la satisfacción inmediata de necesidades de interés colectivo. Por lo expuesto, la Administración es el sistema ideológico de principios para realizar cosas por medio de personas, es decir, la dirección de un organismo social y su efectividad de alcanzar sus objetivos, fundado en la habilidad de conocer a sus integrantes.

Desde un punto de vista más subjetivo, se hace referencia a la estructura orgánica que la compone, que a su vez forma parte de las actividades desarrolladas por el Estado. El cual se encuentra constituido por numerosos órganos y entes que cumplen funciones legislativas, jurisdiccionales y ejecutivas.

#### **2.2.1.2 Potestades de la Administración Pública**

La Administración Pública comprende seis potestades, así como hace mención el autor (Guzman Napurí) y se desarrollan de la siguiente manera:



### ***Potestad de Autotutela***

Denominado como aquella capacidad plena de competencia que detenta la Administración Pública, para poder ejercer la protección, conservación y ejecución de sus propios intereses, sin necesidad de someter sus pretensiones a la tutela del Poder Judicial ni a otro órgano estatal. En efecto, los actos administrativos gozan de ejecutoriedad, así como también son susceptibles de ejecutividad forzosa y en ocasiones, también pueden ser anulados por la propia autoridad administrativa en aras del interés general.

### ***Potestad Reglamentaria.***

Comprendida como aquella prerrogativa mediante la cual se le permite a la Administración Pública, ser creadora de su propia normatividad, siendo ésta a su vez de carácter secundario, pero bajo los parámetros de la Ley.

### ***Potestad Organizativa***

Es la facultad que se le atribuye a la Administración Pública en el margen de la autonomía que ostenta para poder configurar su propia estructura de organización, su cuadro de jerarquías funcionales, unidades técnicas, etc.

### ***Potestad Sancionadora y jurisdiccional***

Aquella atribución que permite a la Administración Pública tomar decisiones con la finalidad de crear normas, modificar disposiciones o extinguir determinadas situaciones jurídicas que serán adoptados por los administrados.

Por otro lado, la potestad jurisdiccional comprenderá el conjunto de facultades que permiten la actuación de los Tribunales Administrativos en torno a las decisiones tomadas para resolver Procedimiento Especiales.



### ***Potestad Expropiatoria***

Comprendida como una de las potestades más exorbitantes de la Administración Pública, ya que le confiere bajo el Principio de Legalidad y a través de la Ley Expropiatoria la facultad confiscatoria al interior de algunos procedimientos sancionadores.

### ***Potestades Discrecionales***

Son todas aquellas competencias que se le atribuye a la Administración Pública, para realizar un uso discrecional de las decisiones que vayan a ser tomadas dentro de los límites legales y en aplicación de la Ley.

#### **2.2.1.3 Creación de los Servicios Públicos en el Perú**

A lo largo del tiempo el concepto de servicio público tomó varias acepciones, tal es el caso de la Constitución Socialdemócrata de Weimar (Constitución Alemana de 1919), reconocida como la primera Constitución que pudo reflejar un ordenamiento económico de carácter social y de la misma manera plasmar una transformación en base a la nacionalización de empresas.

En este mismo sentido, en el Perú a través de la promulgación de la Constitución peruana de 1933, en su artículo 38 le confiere al Estado mediante Ley la facultad de tomar a su cargo diferentes servicios públicos, tales como transporte terrestre, marítimos, fluviales, lacustres, aéreos u otros servicios públicos de propiedad privada.

De igual manera, en la Constitución de 1979, a través de su artículo 115, se instauró en el Perú un nuevo sistema económico constitucional, en el que se hace referencia a la concepción de economía social de mercado, mediante el cual permite al Estado reservarse de desarrollar actividades productivas o de servicios.



Uno de los principales antecedentes merecedor de alusión ya que comprende una justificación primigenia del origen de los servicios públicos en el Perú, es la Constitución Peruana de 1993. A partir de la cual, se hace referencia acerca de la transformación del rol Estatal en las actividades económicas, que tuvo origen a partir de la década de los 90.

Este proceso estuvo caracterizado por la liberalización de actividades económicas, lo cual requirió de una nueva figura estatal, que pasó de ser una institución prestadora de servicios a ser un ente regulador que permita el desarrollo de condiciones y de competencias, promoviendo el desarrollo de la promoción de inversión privada en el Perú.

Un segundo antecedente que es importante hacer mención, es referente al concepto constitucional que ha sido elaborado a través de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional el cual desarrolla las características básicas de la idea del Estado Social y democrático del Derecho, así como también, de todos aquellos postulados comprendidos en el régimen de la economía social de mercado que le sirven como soporte.

En ese sentido, podemos inferir que todas aquellas actividades brindadas por las empresas pese a encontrarse desarrolladas en un mercado abierto, estarán sometidas a la tutela del Estado, el cual se encuentra encargado de mantener su rol protector en beneficio de los consumidores. (Danós Ordoñez)

Partiendo de los supuestos anteriores, el papel que desempeñan los organismos reguladores consiste en asegurar un correcto funcionamiento de la actividad económica promoviendo una competencia efectiva del mercado.

Sin embargo, su regulación solo se justifica ante la presencia de “fallas del mercado” que conlleva la presencia de una competencia imperfecta, externalidades, asimetría de información y bienes públicos. Por ello, es necesario que el Estado brinde mecanismos para resolver estas fallas,



contribuyendo en la regulación de aquellas actividades económicas que presenten ineficiencia.

(Rodríguez Cairo)

#### **2.2.1.4 Características de los servicios públicos**

Conforme al autor (Reyna Alfaro & Ventura Saavedra), los servicios públicos cumplen las siguientes características:

a) Tienen fines públicos:

El desarrollo de sus actividades no siempre es con un fin competitivo, ya que este se encuentra bajo un marco de regulación gubernamental en el que persiguen fines orientados al bien común y en protección del interés público.

b) Son excepcionalmente monopólicas:

Se sostiene que existen ciertos servicios públicos como es el caso de los servicios de agua y desagüe que pueden funcionar de manera más eficaz como monopolios, sin embargo, esto motiva que su regulación se imparta de manera más forzosa.

c) Son de interés público:

En relación con las actividades que desempeñan, estos servicios provienen del interés público, traducidas todas estas actividades en el control de tarifas y regulación de servicios, con el objetivo de exigir un servicio adecuado al precio más bajo posible.

d) Desempeñan actividades permanentes

Deben desarrollar una función continua y permanente, permitiendo de esta forma satisfacer las necesidades de la comunidad por sobre los intereses de quienes la prestan.

e) No persiguen fines lucrativos



Se antepone el interés común como objeto principal en el desempeño de sus funciones, por tanto, descarta todo tipo de beneficio económico prestado por personas, organismos o entidades públicas o privadas que los proporcionan.

f) Sujeción al Ordenamiento Jurídico

Las actividades desempeñadas tanto por un organismo público como particular deben ser prestadas bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, en concordancia al régimen jurídico concerniente.

#### **2.2.1.5 Los Organismos Reguladores en el Perú y creación del OSIPTEL**

Durante el periodo de los años 90, el país atravesaba un desbalance macroeconómico considerado como la hiperinflación más elevada de la historia, a ello se le sumo la ausencia de institucionalidad en el poder público, lo que obligó al Estado adoptar medidas políticas que garanticen un régimen libre de competencias.

Dando origen al proceso de liberalización en el Perú, bajo determinados fundamentos que promovían la apertura del mercado hacia la competencia y la atracción de nuevos operadores al sector. Así como se señala, en la Ley de Privatizaciones, que pretendía reformar el papel que desempeñaba el Estado Peruano, concentrando su labor en promover y regular la inversión privada frente a las actividades productivas del país. Para tal efecto, así como hace mención (LLungo Ortiz), se introduce en el Perú un proceso de privatización y creación de entidades reguladoras, con el objetivo de poder expandir la oferta de servicios, mejorar los estándares de calidad de los servicios brindados, incrementar la cobertura geográfica y fortalecer sus niveles de acceso

Partiendo de los supuestos anteriores, se puede inferir que el fenómeno de la privatización pese a comprender una figura organizativa y funcional totalmente distinta a la gestión de servicios públicos que hasta el momento venía siendo brindado por el órgano estatal, persigue aún la misma



finalidad de la Administración Pública, en relación con la búsqueda de satisfacción de las necesidades colectivas, lo cual permite desarrollar en el Perú una adecuada estabilización económica.

Sin duda, la restitución de responsabilidades y la ampliación del papel del sector privado permitió superar los déficits hallados en el sistema estatal peruano hasta el momento, garantizando la efectiva provisión y suministro de servicios caracterizados por su universalidad y calidad de cobertura, con un mayor grado de eficiencia.

Por otro lado, con el propósito de afianzar la seguridad en la población constituyó garantías de seguridad, brindando mecanismos para poder analizar y resolver reclamos de los consumidores por la mala práctica de los servicios brindados, los cuales en líneas generales tuvieron alcances positivos en aras de salvaguardar el bienestar general y la paz social.

Sobre la base de las ideas expuestas, el Estado cumple un rol promotor de desarrollo del sector privado, sin dejar de lado su papel regulador, mediante el cual le permite mantener su presencia como agente responsable, con capacidad regulatoria y con autonomía.

Es así como, en el Perú se creó el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, el cual recoge un modelo estructural anglosajón, creado con el objetivo de formar un camino autónomo a las decisiones políticas del Gobierno, a razón de que sea posible el desempeño de un rol más eficaz, que además garantice técnica y jurídicamente el desarrollo del servicio público de telecomunicaciones, en relación al esquema político que se venía instaurando en el país, respondiendo a la satisfacción del interés público. (Zegarra Valdivia)

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, es un organismo público especializado, regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.



Fue creado el 11 de julio de 1991 mediante Decreto Legislativo N° 702, e inició sus actividades con la instalación de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994.

Su Reglamento General (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) fue publicado en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001(OSIPTTEL, 2018).

El OSIPTTEL, al poseer la calidad de autoridad administrativa y personería jurídica propia, desarrolla a través de su política institucional la efectiva competencia y el empoderamiento de los usuarios, la cual se encuentra orientada a:

- a) Promover la accesibilidad y la asequibilidad de los servicios de telecomunicaciones.
- b) Mejorar los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones.
- c) Mejorar la calidad de atención a los usuarios de telecomunicaciones.

Asimismo, señala que busca ser reconocido nacional e internacionalmente como una institución autónoma e innovadora, desarrollando sus funciones y teniendo como valores la excelencia, integridad e innovación. (OSIPTTEL)

#### **2.2.1.6 Funciones del OSIPTTEL**

Se sustentan en su Reglamento General, Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y modificatorias, así como demás normas aplicables (OSIPTTEL) , tales como:

- a) Decreto Supremo N° 013-93-TCC, Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones y sus modificatorias.
- b) Ley N° 27332, Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión en los Servicios Públicos y sus modificatorias.
- c) Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTTEL.
- d) Ley N° 29158, Ley Orgánica del Poder Ejecutivo.



e) Decreto Supremo N° 042-2005-PCM

### ***Función Reguladora***

Por medio de la función reguladora, el OSIPTEL tiene la facultad de fijar tarifas, establecer sistemas tarifarios en sus diferentes modalidades y dictar disposiciones que aprueben la ejecución de estas. Para tal efecto, se llevará a cabo una previa evaluación de condiciones del mercado que permitan acreditar su labor intervencionista, ya que, si bien es cierto que en la actualidad las tarifas son establecidas libremente por cada empresa operadora, es el OSIPTEL quien puede establecer tarifas tope para determinados servicios prestados por las empresas operadoras, garantizando de esta manera la calidad y eficiencia económica de los servicios de telecomunicaciones.

### ***Función Normativa***

En virtud de la función normativa, el OSIPTEL cuenta con atribuciones que le permiten dictar de forma exclusiva y bajo el ámbito de sus competencias reglamentos y normas que regulen todo procedimiento a su cargo, sean estas de carácter general aplicados a todo aquel administrado que se encuentre en las mismas condiciones o de carácter particular referidas a las obligaciones, derechos e interés de las entidades prestadoras de servicio, así como también a las actividades que se encuentran supervisadas dentro de su competencia y a sus usuarios.

Esta función será ejercida de manera exclusiva, por su Consejo Directivo a través de la expedición de Resoluciones debidamente sustentadas y refrendadas por el Presidente del Consejo de Ministros y por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, las cuales incluyen la tipificación de infracciones por incumplimiento de obligaciones y disposiciones normativas.



### ***Función Fiscalizadora y Sancionadora***

Son aquellas facultades, mediante las cuales se le permite al OSIPTEL ejercer sanciones e imponer medidas correctivas, según corresponda a las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades sujetas a su competencia, por el incumplimiento de obligaciones y normas aplicables, derivadas de normas legales o técnicas, así como también por el incumplimiento de las obligaciones contraídas por los concesionarios en los respectivos contratos de concesión.

La función fiscalizadora y sancionadora puede ser ejercida de oficio o por denuncia de parte, la cual será de competencia en primera instancia por la Gerencia General del OSIPTEL y en segunda instancia, en vía de apelación, ejercida por el Consejo Directivo.

### ***Función de Solución de Reclamos de usuarios***

El OSIPTEL tiene competencia exclusiva para conocer y resolver los reclamos presentados por usuarios contra las EMPRESAS OPERADORAS, en segunda y última instancia administrativa, a través del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) que versen sobre las siguientes materias:

- a) Facturación o cobro del servicio.
- b) Instalación o activación del servicio.
- c) Traslado del servicio.
- d) Suspensión o corte del servicio.
- e) Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, incluyendo veracidad de la información brindada al Usuario.
- f) Falta de entrega del recibo o de la copia del recibo solicitada por el usuario.



g) Incumplimiento de la empresa operadora en activar o desactivar servicios suplementarios o adicionales que hubieren sido solicitados por el usuario.

### ***Función de Solución de Controversias***

La función de solución de controversias contempla la facultad de autorizar a los órganos funcionales competentes del OSIPTEL, resolver en la vía administrativa los conflictos y las controversias que se generen como consecuencia de acciones u omisiones que afecten o puedan afectar el mercado de los servicios públicos de telecomunicaciones, aunque solo una de las partes tenga la condición de empresa operadora.

Así mismo, podrá actuar como institución organizadora para resolver y conciliar en vía administrativa, intereses entre entidades o empresas bajo su ámbito de competencia y entre éstas con sus usuarios. De igual manera, en vía arbitral, podrá resolver controversias de carácter patrimonial y disponible que se manifiesten entre el Estado y las Empresas Operadoras.

### ***Función Supervisora***

Esta función permite al OSIPTEL, así como se menciona en el Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, verificar el cumplimiento de obligaciones de carácter legal por parte de las empresas operadoras y demás empresas o personas que realizan actividades que se encuentran sujetas a su competencia. De igual modo examina el cumplimiento de mandatos, resoluciones y normas emitidas por el propio OSIPTEL.

#### **2.2.1.7 Principios del OSIPTEL**

Los principios desarrollados comprenderán los límites y competencias de acción del OSIPTEL, que permite el ejercicio integral de sus funciones. En efecto, será necesario realizar un análisis



previo de los alcances desarrollados en el presente acápite para la toma de decisiones o medidas por parte del OSIPTEL.

#### ***Principio de Libre Acceso***

El OSIPTEL deberá conducir sus actuaciones para garantizar tanto a las empresas operadoras como a los usuarios de telecomunicaciones, el libre acceso a las prestaciones de servicios, siempre que estos se encuentren bajo el marco normativo legal y cubra los requisitos contractuales.

#### ***Principio de Neutralidad***

Mediante el desarrollo de este principio, el OSIPTEL contemplará la neutralidad de las operaciones de las empresas que se encuentran bajo su competencia, traducido este en aquella supervisión del ejercicio deberes especiales practicados por las empresas, para evitar de no excederse o abusar directa o indirectamente de estas atribuciones, con el objetivo de obtener ventaja frente a otras empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones o avalar actos arbitrarios en perjuicio de los usuarios. No obstante, el OSIPTEL deberá cuidar que su acción no restrinja innecesariamente los incentivos para competir por inversión, innovación o por precios.

#### ***Principio de No Discriminación***

La voluntad de acciones e iniciativa del OSIPTEL, se hallan orientadas en poder garantizar que las empresas operadoras participantes en los mercados de servicios públicos de telecomunicaciones no sufran de discriminación.

#### ***Principio de Actuación basado en el Análisis Costo – Beneficio***

Serán materia de evaluación previa todas aquellas acciones periódicas y programadas que a causa de su desarrollo generen costos y beneficios, los cuales además deberán ser debidamente sustentados a través de estudios y evaluaciones técnicas que acrediten su racionalidad y eficacia.



Esta evaluación tomará en cuenta tanto las proyecciones de corto como de largo plazo, así como los costos y beneficios directos e indirectos, monetarios o no monetarios.

#### ***Principio de Transparencia***

Se hace referencia a la obligación de hacer de conocimiento todos los criterios a utilizarse en la toma de decisiones y que de la misma manera permitan ser predecibles por los administrados. Dentro de ese marco, el OSIPTEL se encontrará encargado de motivar debidamente las decisiones tomadas y de igual manera motivar los proyectos de decisiones normativas y regulatorias, que además deberán ser previamente publicadas para recibir opiniones del público en general.

Se excluye de esta obligación aquellas decisiones que, por su urgencia o necesidad, el Consejo Directivo determine que no queden sujetas al procedimiento de publicación previa. De ser pertinente, se realizarán audiencias públicas a fin de recibir opiniones de los administrados.

#### ***Principio de Promoción de la Competencia***

Mediante la promoción de la competencia el OSIPTEL promueve la inversión en beneficio del aumento de los estándares de cobertura y calidad de los servicios públicos de telecomunicaciones. En efecto, posee la facultad de promover la libre y leal competencia, en el ámbito de sus funciones

#### ***Principio de Imparcialidad***

El OSIPTEL, en el ejercicio de sus funciones deberá ponderar con objetividad, justicia e imparcialidad los intereses de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones y de los usuarios con estricto apego a las normas y reglamentos pertinentes, en el que casos o situaciones que mantengan las mismas características deberán ser tratados de manera análoga.

#### ***Principio de Autonomía***

Se refiere a la capacidad que comprende el OSIPTEL en su actuación funcional de no encontrarse sujeto a mandatos imperativos de ningún otro órgano o entidad del Estado. Su accionar



se sujetará estrictamente a las normas legales aplicables y a estudios técnicos debidamente sustentados.

### ***Principio de Subsidiariedad***

La actuación del OSIPTEL en principio es subsidiaria, sin embargo, esta se encuentra facultada de intervenir cuando se evidencia en el mercado un comportamiento que altere la libre competencia y como consecuencia de ello influya negativamente en la satisfacción de los intereses de los usuarios y de los demás competidores. En caso exista incertidumbre respecto a la necesidad de aprobar disposiciones regulatorias o normativas, se preferirá por no aprobarlas y, entre varias opciones similarmente efectivas, se optará por la que menos afecte la autonomía privada.

### ***Principio de Supletoriedad***

Las normas de libre competencia serán de carácter supletorio a las disposiciones normativas y regulatorias emanadas por el OSIPTEL, en el marco de su competencia. En los supuestos escenarios de conflicto en el que no se encuentre de forma clara y precisa la norma, se primarán las disposiciones particulares dictadas por el OSIPTEL.

### ***Principio de Análisis de Decisiones Funcionales***

El OSIPTEL tendrá que efectuar el análisis de las decisiones funcionales realizadas en relación con los efectos en la fijación de tarifas, calidad, incentivos por la innovación, condiciones contractuales y todo aspecto que sea considerado relevante para el correcto desempeño del mercado y el desarrollo adecuado para la satisfacción de los intereses de los usuarios. En efecto, también será materia de evaluación el impacto que cada uno de estos aspectos tienen en las demás materias involucradas.



### ***Principio de Eficiencia y Efectividad***

La actuación del OSIPTEL se guiará por la búsqueda de la eficiencia en relación a la asignación de recursos y efectividad en virtud de alcanzar el logro de objetivos al menor costo posible para la sociedad en su conjunto.

### ***Principio de Celeridad***

Toda actuación administrativa que emane del OSIPTEL a raíz del desarrollo de controversias que se susciten bajo su competencia, deberán ser encaminadas a resolverse de manera oportuna y en el menor tiempo posible.

## **2.2.2 TUTELA ADMINISTRATIVA EFECTIVA**

La tutela administrativa efectiva es considerada como una garantía, ya que en ella se contemplan *“instituciones o procedimientos de seguridad creados a favor de las personas para que dispongan de los medios que hacen efectivo el goce de sus derechos subjetivos.”* (Bidart Campos)

En consecuencia, una buena administración mantiene su centro de protección en el ciudadano, teniendo además un doble enfoque de funciones entendida la primera como aquella en la que mediante sus instituciones la administración tendrá que desarrollar correctamente sus funciones y es el administrado quien se encuentra facultado de requerir que estas se cumplan cabalmente, de la misma forma, tendrá que cumplir la obligación de actuar en función del interés colectivo.

En la misma relación de ideas el autor (Perrino, 2013), sostiene que en reconocimiento a la dignidad humana, son los poderes públicos quienes deben encargarse de promover y crear condiciones jurídicas, políticas, sociales, económicas y culturales, que permitan el correcto desarrollo de la persona, siendo necesario para ello, la existencia la tutela efectiva que será pieza clave en la defensa y ejercicio de derechos de las personas.



Es por esto, que podemos afirmar que la tutela administrativa efectiva no solo se comprende como una garantía, si no también es entendida como la estrecha relación que existe entre una buena administración y un buen gobierno, ya que al reconocer que el centro de la acción pública debe ser el de resguardar los derechos de las personas a través del cumplimiento de su “función servicial o vicarial de gestionar, con objetividad, el bien común”. (Perrino)

Por otro lado, en la misma relación de ideas la Convención Americana sobre Derechos Humanos, en su Artículo 8º, inc. 1º indica lo siguiente:

Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

### ***2.2.2.1 Debido Procedimiento***

Nuestra Constitución permite que la persona humana al ser sujeto de derecho, pueda constituirse como sujeto de protección tanto por la Constitución como por la ley, motivo por el cual nadie puede imposibilitar el ejercicio pleno de sus derechos fundamentales sin contar con medidas legales que justifiquen la optimización de su derecho. (Castillo Yasuda )

El debido procedimiento es el conjunto de formalidades y garantías que se encuentra establecidas e inherentes al procedimiento, que además serán comprendidas como instrumento de materialización del ejercicio de derecho ya que tienen como objetivo el poder garantizar la protección y seguridad de toda persona.



La ley 27444 en su artículo IV numeral 1.2 sostiene que todo administrado goza de derechos y garantías que son de carácter inherente al procedimiento administrativo los cuales comprende los siguientes derechos:

***Derecho a ser oído***

El autor Agustín Gordillo sostiene que el derecho a ser oído “es también un importante criterio de eficacia política y administrativa, hasta de buenas relaciones públicas y buenas maneras. Y por qué no, un principio y un deber ético.” (Gordillo, 2009)

Por consiguiente, el derecho a ser oído consistirá en la oportunidad que tiene el administrado de hacer llegar de manera oportuna sus razones, expresar sus pretensiones y ejercer su defensa previo al pronunciamiento que adopte la Administración.

***Derecho a ofrecer y producir pruebas***

Con el fin de dar cumplimiento a todas las etapas del procedimiento administrativo, corresponde a los órganos que forman parte en el procedimiento administrativo ordenar, probar, ofrecer y producir toda actividad probatoria necesaria en el desarrollo del procedimiento administrativo en aras del esclarecimiento de la verdad.

Así como propone el autor (Canosa, 2020), coincido en el pensar que, “no solo es un derecho para el particular, sino que también es una obligación para la administración a fin de encontrar la verdad jurídica objetiva.”

***Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho***

En síntesis, este principio exige de los órganos administrativos, todos aquellos criterios que fueron tomados en cuenta para la interpretación y valoración de datos, lo que permitirá a su vez ejercer un control lógico y jurídico de los operadores que administran la justicia.



Este derecho permite a partir del control ejercido, que el actuar del juez se ciña de forma objetiva en los principios y normas jurídicas, para poder adoptar una decisión razonable, con apreciaciones que guarden una correcta relación con el caso, caracterizándose por la transparencia de sus decisiones y como estas se encuentran debidamente fundamentadas.

Además de los derechos ya mencionados el autor (Perrino, 2013) describe a la tutela administrativa como un derecho sumamente amplio y complejo ya que comprende un amplio elenco de derechos tales como:

***Derecho a una asistencia letrada***

Así como hace mención el autor, este derecho integra también el derecho a la defensa ya que se podrá contar con el patrocinio de un letrado facultativo.

***Derecho a ser debidamente notificado***

En referencia a este derecho los autores (Montaño Granados & Rivera Rojas, 2014) sostienen lo siguiente:

Las autoridades administrativas están obligadas a comunicar, publicar y notificar sus actos, por lo tanto, la notificación es un deber jurídico de la entidad que profirió la comunicación que si bien, no afecta a la validez, pero sí a su eficacia.

En síntesis, el poder conocer las actuaciones de los órganos administrativos a través de la notificación es fundamental para el ejercicio de defensa, ya que se pondrá en conocimiento del administrado todos aquellos actos que produzcan efectos jurídicos. Es así, que, a través de la notificación, el administrado puede y tomar conocimiento respecto a los actos administrativos que se desarrollan en su procedimiento.

***Derecho a que el procedimiento se resuelva dentro de un plazo razonable***

De acuerdo con el Artículo 8º, inc. 1º de la Convención Americana sobre Derechos Humanos



Toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

En la misma línea de ideas la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, así como también, la Corte Interamericana de Derechos Humanos sostienen que al existir una demora prolongada para resolver un procedimiento administrativo configurará una violación al Artículo 8° numeral 1 de del informe previamente citado.

Por lo tanto, es necesario precisar que para que exista una tutela administrativa efectiva no sólo se exigirá de los órganos administrativos el derecho de poder ser oídos o el de poder contar con una decisión motivada en un marco legal, si no también, de poder requerir a la Administración un pronunciamiento dentro de un plazo razonable de forma expresa y fundada.

### **2.2.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO**

#### ***2.2.3.1 Ley del Procedimiento Administrativo en el Perú***

Nuestra legislación administrativa través de la Ley 27444, define en su Art.19 el procedimiento administrativo de la siguiente manera:

“Artículo 29.- Definición de procedimiento administrativo: Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que produzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.”

Vinculado al concepto anterior podemos inferir, que se define al procedimiento administrativo como aquella secuencia de actos y diligencias heterogéneas que se ejecutan de manera progresiva, las cuales requieren de una serie de formalidades para producir efectos jurídicos individuales o



individualizables y en la misma línea puedan servir como garantía para los administrados evitando de esta manera actos arbitrarios.

***Ley N°27444***

***Finalidad***

Conforme se señala en el tercer artículo de la referida Ley, se admite como finalidad de la norma, el establecimiento de un régimen jurídico aplicable, que conduzca las actuaciones de la Administración Pública para consolidar un alto grado de eficiencia en sujeción al ordenamiento constitucional, garantizando un elevado acierto jurídico y corrección del accionar administrativo que sirva como protección del interés general, respondiendo de esta manera a su función como garante de los derechos e intereses de los administrados.

***Objeto***

El desarrollo en todos los extremos de la norma tiene como objetivo a partir de la regulación de las actuaciones de la función administrativa del Estado y de todas aquellas entidades que contemplan el mismo desarrollo de procedimientos administrativos, facilitar una guía eficaz que comprenda parámetros para dictar, aplicar e interpretar las normas procedimentales administrativas.

***Importancia***

En base a la norma administrativa materia de análisis se puede afirmar que su contenido constituye un aporte de garantías legales y constitucionales, por medio de una regulación uniforme del obrar público, el cual a su vez podrá brindar a los particulares una exacta observancia de la ley proveyendo de certeza, seguridad, celeridad y eficiencia en la toma de decisiones de la autoridad administrativa.



Por otro lado, en este mismo sentido confiere de validez a los actos administrativos dictados, dotando la facultad a la autoridad administrativa de regular las formalidades para la formación, ejecución y revisión de los actos administrativos. (Cabrera Vasquez & Quintana)

### ***2.2.3.2 El Derecho Administrativo***

Como señala (Mir Puigpelat), al referirse al derecho administrativo como, “el conjunto de normas jurídicas reguladoras de la Administración pública.”

En consecuencia, se puede inferir que el Derecho Administrativo será la rama del derecho a partir de la cual se desprende el análisis de las funciones y observancia de la organización de la Administración Pública por medio de un conjunto de normas y principios de derecho público.

### ***2.2.3.3 El Administrado***

Es toda persona que frente a un órgano administrativo si bien es cierto no adquiere ningún poder individual ni tampoco participa en las decisiones adoptadas por la Administración, si comprende derechos a pesar de ser ejercidos de forma restrictiva. (Felix Montiel, 1965)

### ***2.2.3.4 La Autoridad Administrativa***

El autor Luis Cruz Soto, embiste el concepto de autoridad administrativa a partir del análisis del pensamiento de Aristóteles y precisa lo siguiente:

“El concepto de autoridad en el comportamiento administrativo se explica por el carácter legítimo de la relación de mando y obediencia que aspira a la cooperación plena de los subordinados, quienes asumen su condición de dominados de manera racional, informada y voluntaria por estar inmersa en el consenso informado, al margen de los elementos coactivos de dominio.”

Cabe señalar al respecto, que la autoridad administrativa estará dotada de legitimidad y personería jurídica para lograr el efectivo cumplimiento de las normativas y la correcta ejecución



de los procedimientos administrativos a través del ejercicio de las potestades públicas que conserva. ( Cruz Soto)

#### *2.2.3.5 Fuentes del Procedimiento Administrativo*

Partiendo del enfoque conceptual que la Teoría General del Derecho brinda, se puede desprender el vocablo “fuente” como el punto de partida creador del derecho, que a consecuencia de las manifestaciones y los procedimientos que se emplean, dan origen a todas las normas jurídico - administrativas.

Son fuentes del procedimiento administrativo, según el artículo V numeral 2 de la Ley 27444:

A) Las disposiciones constitucionales.

La Constitución es la norma fundamental de un Estado, en ella se encuentra inmersas declaraciones, derechos y garantías que permiten prevalecer por sobre toda norma legal debido a que prevalece su característica de suprallegalidad.

B) Los tratados y convenios internacionales incorporados al Ordenamiento Jurídico Nacional.

Según la Constitución de 1993, los tratados forman parte del derecho nacional, ya que en ellos se contemplan derechos y obligaciones de tratamiento especial, aplicados como reglas de derecho internacional

C) Las leyes y disposiciones de jerarquía equivalente.

La Ley es una norma jurídica de carácter general, abstracta y de carácter general, mediante el cual se pretende regular atribuciones y responsabilidades conferidas en la Constitución Política del Perú.

D) Los Decretos Supremos y demás normas reglamentarias de otros poderes del Estado.

Mediante el artículo 118° de la Constitución se atribuye al Presidente de la República la facultad de fijar decretos, resoluciones y medidas extraordinarias con fuerza de ley.



E) Los demás reglamentos del Poder Ejecutivo, los estatutos y reglamentos de las entidades, así como los de alcance institucional o provenientes de los sistemas administrativos.

El Poder Ejecutivo en sujeción a la Constitución puede ejercer su potestad regulatoria para dictar disposiciones dentro de sus límites y velar por el orden interno

F) Las demás normas subordinadas a los reglamentos anteriores.

Toda norma se encuentra vinculada a la Ley, de tal forma que se encuentran subordinadas a esta y no puedan desnaturalizarla.

G) La jurisprudencia proveniente de las autoridades jurisdiccionales que interpreten disposiciones administrativas.

La jurisprudencia comprenderá la interpretación del derecho y en consecuencia de esta práctica podrán ser de aplicación por los órganos jurisdiccionales para resolver casos concretos.

H) Las resoluciones emitidas por la Administración a través de sus tribunales o consejos regidos por leyes especiales, estableciendo criterios interpretativos de alcance general y debidamente publicadas. Estas decisiones generan precedente administrativo, agotan la vía administrativa y no pueden ser anuladas en esa sede.

Se hace referencia a todas aquellas resoluciones emitidas por Tribunales o Consejos en sede Administrativa que, por el carácter general de la Entidad, deja constancia expresa de precedentes administrativos, agota la instancia en vía administrativa y su contenido no pueden ser objeto de nulidad en la misma sede.

I) Los pronunciamientos vinculantes de aquellas entidades facultadas expresamente para absolver consultas sobre la interpretación de normas administrativas que apliquen en su labor, debidamente difundidas.



Los pronunciamientos en sede administrativa también son considerados fuentes del procedimiento administrativo debido a que suponen una interpretación formal de las normas para que puedan ser aplicadas y difundidas en el ejercicio de su labor.

J) Los principios generales del derecho administrativo.

Entendidas como aquellas directrices que, a pesar de no estar normativizadas, son parte integrante del ordenamiento jurídico y comprenden la finalidad de conducir el correcto actuar de nuestra legislación al contar con primacía sobre las normas legales y reglamentarias, así como de la costumbre y la jurisprudencia.

#### ***2.2.3.6 Clasificación de los Procedimientos Administrativos***

En razón a la calificación que se realizan a todos los procedimientos administrativos, por exigencia legal, así como lo establece la Ley 27444, se pueden clasificar conforme a las siguientes disposiciones:

##### ***Procedimiento de Aprobación Automática***

Acudimos a la deducción que realiza el autor Christian Guzmán, en él se manifiesta que la existencia de este tipo de procedimientos se basa en el sustento de los principios de veracidad, simplificación administrativa, celeridad y privilegio de controles posteriores. (Orellana Cajahuanca )

Aunado a este concepto, en el numeral 1 y 2 del artículo 32° del TUO de la LPAG, se puede desprender que los procedimientos de aprobación automática son aprobados desde el momento en el que son presentados ante la entidad competente para conocerla y se hallan limitados de emitir un pronunciamiento expreso, debiendo ceñirse únicamente a una fiscalización posterior.

##### ***Fiscalización Posterior***



De las afirmaciones anteriores, se puede inferir que el Ente Administrativo se encuentra obligado a contrastar de oficio la veracidad y autenticidad de todo lo actuado por el administrado, teniendo la facultad de emplear un procedimiento que declare la nulidad del acto administrativo en caso se haya ingresado información falsa.

### ***Procedimientos de Evaluación Previa***

Veamos ahora, el segundo tipo de procedimiento administrativo establecido en la LPAG en el que precisa en su artículo 34°, que es facultad de la autoridad administrativa el poder realizar el análisis y evaluación pertinente de las peticiones postuladas por los administrados, por lo que, a diferencia del procedimiento de aprobación automática, la autoridad administrativa podrá pronunciarse respecto a la evaluación que realice de forma oportuna mediante acto administrativo.  
(Orellana Cajahuanca)

### ***Silencio Administrativo Positivo***

El Tribunal Constitucional a través del pronunciamiento sostenido en los expedientes SST N° 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-A/TC y SST N° 0815-2004-AA/TC y 4077-2004-A/TC afirma que,

“El silencio administrativo constituye un privilegio del administrado frente a la administración para protegerlo ante la eventual demora de ésta en resolver su petición, pues quien incumple el deber de resolver no debe beneficiarse de su propio incumplimiento.”

A razón de ello, el silencio administrativo positivo será aplicado en aquellos procedimientos, que requieran de un pronunciamiento por parte de la autoridad administrativa, para poder garantizar la seguridad jurídica y el efectivo cumplimiento de los derechos del administrado. En efecto, ante la ausencia de voluntad e inactividad procesal administrativa en el plazo establecido por norma, la petición del administrado será considerado como aprobado.



### ***Silencio Administrativo Negativo***

En este mismo contexto, el autor (García Rojas), hace mención del modo de aplicación del silencio administrativo negativo, el cual de manera excepcional será aplicado cuando transcurrido el plazo legal, *“el administrado pueda dar por negada la petición y consecuentemente interponer la respectiva demanda hasta seis meses después de transcurrido el plazo legal para expedir el pronunciamiento por la administración.”*

En líneas generales, el silencio administrativo negativo no remplazará la decisión administrativa, todo lo contrario, habilita al administrado accionar judicialmente a través de la interposición de recursos y acciones judiciales pertinentes, frente a la inercia de la voluntad administrativa para que pueda pronunciarse respecto a lo solicitado por el administrado.

#### ***2.2.3.7 Principios del Procedimiento Administrativo***

##### ***Principio de legalidad***

Desde la posición de (Molina Dimitrijevič), el principio de legalidad se desprenderá como *“toda restricción y/o regulación del contenido esencial de un derecho fundamental cuyo ejercicio está sujeto al otorgamiento de licencia, autorización o permiso, debe encontrarse contenida en una norma con rango de Ley.”*

De este modo, las autoridades administrativas deben ejercer su accionar en estricto cumplimiento de la Constitución, la Ley y el derecho.

##### ***Principio del debido procedimiento***

Desde el punto de vista legal, la LPAG 27444 en su artículo IV numeral 1.2, señala que los administrados gozarán de derechos y garantías que se encuentran tácitamente incluidas al debido procedimiento administrativo, esta última se regirá por los principios del Derecho Administrativo que la integran y será aplicable de ser compatible con el régimen administrativo.



### ***Principio de impulso de oficio***

La administración pública al ser gestora del bien común asume la responsabilidad de actuar ex-officio en el seguimiento del interés público, dirigiendo e impulsando el procedimiento. (Cabrera Vasquez & Quintana, 2011)

Bajo este esquema, es potestad de la autoridad administrativa el poder instigar la realización del procedimiento con el objetivo de satisfacer con eficacia los intereses públicos.

### ***Principio de razonabilidad***

Empleando las palabras de (Jorge Coviello), la razonabilidad o proporcionalidad, será comprendida como la interrelación entre el elemento finalidad y el objeto del acto, el cual supondrá la existencia de competencia, causa, procedimientos, motivación y finalidad como elementos esenciales del acto.

Es por esto que, todas las decisiones tomadas por la autoridad administrativa deberán respetar y obedecer los límites del principio de legitimidad, para obrar en concordancia con la satisfacción de su contenido.

### ***Principio de imparcialidad***

Mediante este principio se deduce que las autoridades administrativas deben actuar sin exclusión ni distinción entre los administrados, otorgando tratamiento y tutela en igual de condiciones frente al procedimiento. (Molina Dimitrijevich)

El principio de imparcialidad no será otra cosa que un trato justo entre los administrados y objetivo con relación al pronunciamiento que proponga en apego a las condiciones legales establecidas en el ordenamiento jurídico.



### ***Principio de informalismo***

En el artículo IV numeral 1.6 de la Ley del Procedimiento Administrativo General 27444, se describe al principio de informalismo, como aquella interpretación favorable de la norma que debe ser realizado, con el propósito de que la admisión y decisión final de las pretensiones no se vean afectadas por la exigencia de formalidades, que bien pueden ser objeto de subsanación por no afectar derechos de terceros o el interés público.

### ***Principio de presunción de veracidad***

Como señala (Morón Urbina) este principio,

“[...] consistente en suponer por adelantado y con carácter provisorio que los administrados proceden con verdad en sus actuaciones en el procedimiento en que intervengan de modo que se invierte la carga de la prueba en el procedimiento, sustituyendo la tradicional prueba previa de veracidad a cargo del administrado, por la acreditación de la falsedad a cargo de la Administración, en vía posterior.”

Desde luego es posible admitir, que el deber legal que tiene la Administración Pública en la admisibilidad de documentos y actuados del administrado se presuma de veracidad, las misma que podrán admitir prueba en contrario.

### ***Principio de buena fe procedimental***

Se enfatiza en este principio el objetivo de conseguir justicia en el desarrollo del procedimiento, evitando a toda costa posibles inmoralidades que pueda ser tomadas por las partes interesadas para obtener un beneficio a su favor. Desde esta perspectiva, la buena fe procedimental buscará que triunfe la verdad, donde las partes actúen acorde a pautas éticas elementales para evitar se configure una utilización fraudulenta del proceso. (Romero Seguel, 2001)



### ***Principio de celeridad***

A través del principio de celeridad se permite exigir a la autoridad administrativa la inmediatez en el desarrollo de los procedimientos y de esta manera evitar dilataciones en el pronunciamiento de una decisión.

### ***Principio de eficacia***

Correctamente entendida la eficacia “ha servido como una obligación de la Administración y de los administrados a ser virtuosos en sus actos procedimentales, y no como un mero principio de orden programático a futuro para la Administración en general.” (Morón Urbina, 2019)

Entonces será deber de los sujetos del procedimiento administrativo, perseguir el cumplimiento de los objetivos procedimentales, por sobre aquellos formalismos que interfieran en la validez de su realización.

### ***Principio de verdad material***

Ahora bien, el principio de verdad material instituye que es función de la autoridad administrativa el verificar plenamente todo aquel hecho que motive y sustente su decisión, en función de ello deberá optar recopilar todos medios probatorios que se encuentren a su alcance y estén autorizadas por ley, a pesar de que estos medios de prueba no hayan sido propuestos por los mismos administrados o hayan acordado eximirse de ellas. (Jiménez Murillo, 2011)

Por lo tanto, la verdad material requiere de la administración un interés propio para que de esta forma pueda adoptar una efectiva decisión en base a todos los medios de prueba admisibles recopilados.

### ***Principio de participación***

A partir de la definición que desarrolla la LPAG en su artículo IV más precisamente en el numeral 1.12 se puede inferir que es deber de las entidades administrativas el poder brindar



condiciones que acceso a la información a los administrados a excepción de aquellos que se encuentren excluidos por ley, además de proporcionarle los medios adecuados para ejercer su participación en aquellas decisiones públicas que puedan afectarlo.

### ***Principio de simplicidad***

Así como menciona (Cabrera Vasquez & Quintana), el procedimiento administrativo debe caracterizarse por su sencillez y simplicidad, buscando evitar mecanismos complejos e innecesarios que impidan el acceso del administrado a una defensa eficaz.

### ***Principio de uniformidad***

Como menciona (Guzman Napurí), citando el documento de trabajo de INDECOPI publicado en el Diario Oficial El Peruano, mediante el desarrollo de este principio se autoriza la unificación de trámites, la utilización de formularios únicos o de requisitos comunes, lo que conlleva el ahorro de tiempo, dinero y recursos humanos en las entidades administrativas.

### ***Principio de predictibilidad o de confianza legítima***

El principio de predictibilidad o de confianza legítima al que se hace referencia en la Ley 27444 precisamente en el numeral 1.15, precisa que las actuaciones de la autoridad administrativa deben ser congruentes, prestando información veraz, completa y confiable respecto a cada procedimiento. Además, enfatiza que sus actuaciones que sus actuaciones deberán someterse al ordenamiento jurídico vigente impidiendo de esta forma un actuar arbitrario.

### ***Principio de privilegio de controles posteriores***

El desarrollo de este principio será el “*resultado directo de la aplicación del principio de presunción de veracidad, dado que el control se aplicará en forma posterior a la realización del procedimiento.*” (Guzman Napurí).



Desde esta perspectiva, se concluye que la autoridad administrativa en base a la presunción de veracidad llevará a cabo una fiscalización posterior de toda aquella información brindada por el administrado para su respectiva verificación y validación.

#### ***Principio del ejercicio legítimo del poder***

Como consta en el numeral 1.17 del artículo IV de la Ley del Procedimiento Administrativo General 27444:

La autoridad administrativa ejerce única y exclusivamente las competencias atribuidas para la finalidad prevista en las normas que le otorgan facultades o potestades, evitándose especialmente el abuso del poder, bien sea para objetivos distintos de los establecidos en las disposiciones generales o en contra del interés general.

Se desprende de la norma citada, que las competencias atribuidas a la autoridad administrativa se encuentran alineadas al rol de servicio a la sociedad, de esta forma su principal objetivo será el satisfacer los intereses generales de la comunidad evitando el abuso de poder.

#### ***Principio de responsabilidad***

Teniendo en cuenta la definición que se desarrolla en la Ley del Procedimiento Administrativo General 27444, se ratifica que la obligación de la autoridad administrativa es el de cumplir el rol de garante respecto a los daños que puedan afectar a los administrados como consecuencia del mal manejo de la actividad administrativa. En efecto, son las entidades a través de sus funcionarios o servidores quienes asumen dicha responsabilidad.

#### ***Principio de acceso permanente***

Es necesario hacer referencia, que la autoridad administrativa se encuentra obligada de dar a conocer a los administrados del estado de tramitación de sus procedimientos, así como también,



se encuentra autorizada de facilitar el acceso de información en cualquier momento y sin formalidades a quienes son parte del procedimiento administrativo.

## **2.2.4 MEDIDAS EXTRAORDINARIAS Y LOS DECRETOS DE URGENCIA**

### ***2.2.4.1 Definición de Medidas Extraordinarias***

En el artículo 118° numeral 19 de la Constitución Política del Perú, expresa textualmente respecto a las atribuciones y obligaciones del Presidente de la República:

Corresponde al Presidente de la República, dictar medidas extraordinarias, mediante decretos de urgencia con fuerza de ley, en materia económica y financiera, cuando así lo requiere el interés nacional y con cargo de dar cuenta al Congreso. El Congreso puede modificar o derogar los referidos decretos de urgencia.

En esta línea de ideas el autor (Eguiguren Praeli), precisa que las medidas extraordinarias se caracterizan por ser excepcionales, es decir, son comprendidas como funciones normativas regulares del Presidente de la República y del Ejecutivo para poder dictar normas sin necesidad de consultar o solicitar una autorización previa pero que para su validez se requerirá el refrenado ministerial correspondiente.

Es necesario desglosar de la norma previamente citada las siguientes particularidades para poder comprender de manera más precisa los alcances que esta tiene:

- a) Al hacer referencia a la palabra “*extraordinaria*”, se puede deducir que se refiere a una situación excepcional y que no sucede habitualmente.
- b) Se restringe el ámbito de su aplicación a materias de tipo económico y financiero.
- c) Deberán materializarse a través de Decretos de Urgencia.
- d) Recae en el Presidente de la República la responsabilidad de poder expedirlas.
- e) Requieren ser de interés nacional para su correcta aplicación.



f) Se encuentran sujetas al control parlamentario, por lo que se les dota de facultades para poder modificarlas o derogarlas.

#### ***2.2.4.2 Definición de Decretos de Urgencia***

Vinculado al concepto de medidas extraordinarias, se puede inferir que en la reiterada práctica gubernamental del Perú se ha confundido los conceptos de “decretos de urgencia” y “medidas extraordinarias”, sin embargo, es merecedor hacer referencia a las diferencias que existen respecto a cada uno de estos conceptos.

En este entender el autor (Planas Silva), establece que las mencionadas medidas extraordinarias deberían ser consideradas en aquellos casos en los que no exista una previsible regulación por parte de los Gobiernos o Parlamento, así como por ejemplo se mencionan las siguientes situaciones: terremotos, inundaciones o desastres naturales. A partir de estos casos es que puede existir una suerte de jerarquía en cuanto al carácter de una medida extraordinaria.

Caso contrario sucede como hace mención (Cantuarias Salaverry & Oquendo Heraud ) citando a Armando Zolezzi Moller (1986), los decretos de urgencia deben ser entendidos como situaciones de necesidad o urgencia, que exigen la mediación del Poder Ejecutivo para poder tomar medidas en base a estas situaciones objetivas de urgente necesidad.

Es por esto que, al analizar el artículo 118° de la Constitución Política del Perú se puede observar que las medidas extraordinarias son una adaptación de los decretos de urgencia, a consecuencia de la carente interpretación que realiza la legislación peruana. Sumado a ello, el mencionado artículo posee un carácter discrecional, ya que no se hace mención al significado concreto del “interés nacional”, no precisan los alcances de las facultades que tiene el Presidente



de la República, así como tampoco, se desglosa la forma en la se deben adoptar las medidas extraordinarias.

Por consiguiente, en el Perú al no existir una diferenciación clara y expresa en la norma respecto a estos dos términos, se puede concluir que a pesar de no encontrarnos de acuerdo en que sean tomadas como acepciones similares, así como hace mención el autor (Planas Silva), se debe integrar los conceptos de “decretos de urgencia y “medidas extraordinarias”, favoreciendo la interpretación constitucional (integral) que ha logrado cierta acogida en la doctrina constitucional peruana.”

#### ***Decreto de urgencia en autocracia***

La Real Academia Española señala como autocracia a la forma de gobierno en la cual la voluntad de una sola persona es la suprema ley.

En este sentido, es necesario recordar el polémico gobierno de Fujimori, entre los años de 1990 y 2002 a partir de los cuales se dictaron 1655 Decretos de Urgencia. Es así que, a consecuencia de las constantes irregularidades que se suscitaron en torno al mal manejo de la norma, se debe hacer mención de la notoria arbitrariedad a raíz de la expedición de decretos supremos de esa época, ya que muchos de ellos no fueron publicados en el Diario Oficial el Peruano, ni tampoco fue cuestionada su inconstitucionalidad por el control parlamentario dando paso a una ausencia total del control de la eficacia de la norma. (Landa Arroyo)

#### ***Decreto de urgencia en democracia***

De la misma manera el autor (Landa Arroyo), hace referencia que los decretos de urgencia deben estar sujetos al control parlamentario y jurisdiccional para su eficacia.

Para tal efecto, es necesaria la intervención del Control del Tribunal Constitucional, a través de un somero análisis y juicio valorativo de los supuestos que permitan devenir en inconstitucional



una norma. En efecto, es de su competencia a través del control constitucional, el poder desestimar un decreto de urgencia que no se encuentre bajo los parámetros de condiciones de validez.

Así mismo, es importante contar con el pronunciamiento del parlamento ya que es a partir de la calificación que realizará el Congreso de la República respecto a las situaciones que deban considerarse como extraordinarias o urgentes y poder contar con su validación.

#### *2.2.4.3 Características de las Medidas Extraordinarias en el Ordenamiento*

##### *Peruano*

Según afirma el autor (Pacheco Barandiarán), los Decretos de Urgencia cuentan con las siguientes características:

- a) Es propia del Gobierno, ya que es el Presidente de la República es quien se constituye como responsable de poder expedirlas dentro del marco de sus competencias, además deberá contar con el refrendo de los Ministerios.
- b) Es de uso restringido en ocasiones, ya que se limita la producción de normas urgentes para aquellos supuestos en los que el Congreso no se encuentra reunido, es decir, será posible su uso siempre que medie un estado de necesidad y urgencia.
- c) Requieren de un presupuesto hecho habilitante, entendida como aquella necesidad excepcional y urgente que requiere de una inmediata solución.
- d) Su promulgación se somete en ciertas oportunidades a ser consultado por otros órganos estatales.
- e) Son de carácter provisional, ya que su vigencia se encontrará condicionada al pronunciamiento del Legislativo quien se pronunciará respecto a su eficacia.
- f) Son transitorias, debido a su carácter extraordinario y temporal, es decir, este desaparece en cuanto la situación de urgencia se haya solucionado.



- g) Se encuentran sujetas bajo un control jurisdiccional posterior.
- h) Son leyes en sentido material.

#### ***2.2.4.4 Consagración de las Medias Extraordinarias en el Perú***

La Constitución Política de 1933 no contenía con exactitud el concepto de decretos de urgencia o medidas extraordinarias, sin embargo, así como establece (Herrera Vásquez ) citando a Eguiguren Pracli (1987), el gobierno se encontraba facultado de precisar limitaciones en las libertades de comercio e industria para preservar el abaratamiento de las subsistencias, siempre que se trataran de situaciones excepcionales o aquellas calificadas como de “seguridad o necesidad social”.

Por otro lado, la Constitución Política del Perú de 1979 en su artículo 211° numeral 20 atribuye la facultad al Presidente de la República de “Administrar la hacienda pública; negociar los empréstitos; y dictar medidas extraordinarias en materia económica y financiera, cuando así lo requiera el interés nacional y con cargo de dar cuenta al Congreso.”

Es importante resaltar de este artículo que hasta el momento no se había precisado en la normativa peruana el término de “*medidas extraordinarias*”, asimismo al ser una acepción nueva en nuestro ordenamiento requería de un necesario sustento, el cual no se realizó.

La actual Constitución de 1993 en el artículo 118°, como bien se mencionó anteriormente hace referencia a las atribuciones que tiene el Presidente de la República, donde además a través del inciso 19 se regula el ámbito en el que serán expedidas las medidas extraordinarias.

En este contexto de ideas son notables las modificaciones que se realizaron a la norma, en primer lugar, sigue sin dejarse claro el concepto de “medidas extraordinarias” y además precisa que estas deberán ser materializadas a través de decretos de urgencia, restando importancia



nuevamente el poder diferenciar ambos términos. Por otro lado, se hace hincapié en el peso normativo que esta comprenderá al darle fuerza de ley.

### *Naturaleza Jurídica*

En el Derecho Constitucional Comparado la naturaleza jurídica del decreto de urgencia ha adoptado diferentes acepciones.

Un ejemplo de ello es la recopilación de datos que realiza el autor (Planas Silva), en el que se hace mención a la Constitución de Brasil (1988) quienes se preocupan por resaltar que son “medidas provisorias”, de la misma manera en la Constitución de Italia (1947) las denominan “medidas provisionales”, asimismo en la Constitución de Austria (1920) se les denomina como “decretos transitorios de modificación de leyes” y por último en la Constitución de España (1978) son reconocidas como “disposiciones legislativas provisionales que tomarán forma de decretos – leyes”.

#### *2.2.4.5 Medidas Extraordinarias Expedidas en los Meses Marzo – Junio del año*

##### *2020*

En el periodo de Marzo a Junio del año 2020 se han emitido distintas Medidas Extraordinarias que involucran el desarrollo de actividades del OSIPTEL, entre ellas se destacan las siguientes:

- ✓ Decreto de Urgencia N° 026-2020
- ✓ Decreto Supremo N° 044-2020-PCM

Para efectos de la presente investigación se desarrollará únicamente el análisis del Decreto de Urgencia N° 026-2020, segunda disposición complementaria en el que señala en el numeral 2, textualmente lo siguiente:

#### **Decreto de Urgencia N° 026-2020**



## **Segunda Medida Complementaria. - Medidas para el Poder Ejecutivo y suspensión de plazos**

1. “De manera excepcional, declárese la suspensión por treinta (30) días hábiles contados a partir del día siguiente de la publicación del presente Decreto de Urgencia, del cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo que se encuentren en trámite a la entrada en vigencia de la presente norma, con excepción de aquellos que cuenten con un pronunciamiento de la autoridad pendiente de notificación a los administrados. El plazo antes señalado puede ser prorrogado mediante Decreto Supremo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros”

A partir de la vigencia del presente Decreto de Urgencia, a raíz del Estado de Emergencia Nacional, el Poder Ejecutivo en el marco de sus competencias, establece suspender por 30 días hábiles el cómputo de plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio administrativo positivo y negativo. En efecto, a través de la presente medida extraordinaria se contempla lo siguiente:

- a) Suspender el cómputo de plazos en materia de procedimientos administrativos de Primera Instancia.
- b) Suspender el cómputo de plazos en materia de procedimientos administrativos de Segunda Instancia.
- c) Suspender los plazos de impugnación de Recursos.
- d) Suspender plazos aplicables a solicitudes administrativas.
- e) Imposibilidad fáctica para presentar escritos durante el tiempo que establezca la norma.



Conforme a la precisión que realiza el Decreto de Urgencia N° 026-2020, el plazo de suspensión se encontraba sujeta a posibles prórrogas, motivo por el cual el Poder Ejecutivo refrendado por el Presidente del Consejo de Ministros y por los Ministerios del Poder Ejecutivo, estableció prorrogar los plazos hasta por dos veces a través de Decreto Supremo N° 076-2020-PCM y Decreto Supremo 087-2020-PCM, siendo así que el cómputo de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos sujetos a silencio positivo y negativo, se prorrogaron hasta el 10 de Junio del año 2020.

En tal sentido el OSIPTEL, en el marco del Decreto de Urgencia N° 026-2020 y en el uso de sus facultades y competencias suspende su servicio de atención al público en todas sus oficinas desconcentradas regionales a nivel nacional.

Es evidente que, a consecuencia de las medidas adoptadas se ven afectados los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, ya que no se estarían respetando las garantías mínimas del debido procedimiento administrativo, entendiéndose por ello la limitación del derecho a ser oído, a ofrecer y producir pruebas, a recibir una asistencia letrada, obtener una resolución fundada y el derecho a que un procedimiento se resuelto dentro de un plazo razonable.

Es por esto, que el OSIPTEL como organismo regulador autónomo en aras de la optimización del desarrollo de la actividad administrativa y la continuidad de sus actividades como organismo que vela por los derechos del usuario, a través del resguardo en forma real y concreta de sus derechos, debió proponer un reglamento de contingencia con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios y de esta manera poder alcanzar una tutela administrativa efectiva. Por lo tanto, al contar con un servicio de calidad permitirá que el OSIPTEL pueda facilitar que una persona haga valer sus derechos de manera íntegra, ya que es bien sabido que la tutela administrativa efectiva no solo atañe el cumplimiento de las normas procedimentales como garantías mínimas del



procedimiento, si no también, conlleva que los poderes públicos deban promover condiciones que constituyan un buen andamiaje de la administración y de esta manera se pueda evitar afectar el ejercicio de derechos de las personas.

## **2.2.5 SATISFACCIÓN**

### ***2.2.5.1 Satisfacción***

La satisfacción será entendida como las percepciones que tienen los clientes respecto al grado en el que cubren sus expectativas y satisfacen sus necesidades. Asimismo, el grado satisfacción será canalizado por una organización gracias al seguimiento que se realice, a efectos de poder analizarlos y determinar el grado de incidencia en el desempeño de sus actividades.

Por lo tanto, el autor (Mora Contreras, 2011) citando a Zeithaml, Berry, & Parasunaman establece que la percepción de calidad y los juicios de satisfacción tiene una estrecha relación entre ambos ya que son aspectos fundamentales para poder responder a las expectativas del consumidor.

### ***2.2.5.2 Calidad***

La Real Academia Española define calidad como la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor.

Por otro lado, el autor (Robledo Camacho), “indica que la calidad es generalmente reconocida como un valor básico demandado por la sociedad, por lo que su consecución es una fuente de diferenciación y ventaja competitiva para la empresa.”

En esta misma línea de ideas, se concibe como calidad a la percepción del servicio que tiene un cliente en base a sus propias condiciones y perspectivas.

Por el contrario, el autor (Monroy Ceseña), en base al análisis conceptual de calidad establece que este tiene un carácter multidimensional, ya que no solo incumbe la perspectiva que tiene el usuario, si no que este a su vez cuenta con dimensiones básicas en torno a la calidad de servicio,



dentro de ellas se distinguen las siguientes: calidad técnica, que se encuentra relacionado con el resultado y la calidad funcional, que se centra en el desarrollo del proceso.

En suma, estas dos definiciones y en concordancia con el autor (Mora Contreras) es necesario reconocer que ambas se relacionan reconociendo que tanto la calidad y la satisfacción son aspectos fundamentales para explicar la conducta deseable del consumidor.

### ***Dimensiones de la Calidad***

El autor (Hayes, 2002) sostiene que, es necesario categorizarlas en dimensiones que permitan estudiar el servicio o producto con el fin de poder comprender de manera más práctica la relación que existe entre la función de un trabajo y la satisfacción de las expectativas del cliente, el cual se verá plasmado de la siguiente manera:

- a) Disponibilidad del apoyo: el grado en que el cliente puede contactar al proveedor.
- b) Capacidad de reacción del apoyo: el grado en que el proveedor reacciona rápidamente ante el cliente.
- c) Puntualidad en el apoyo: el grado en que el trabajo se lleva a cabo dentro del marco de tiempo establecido por el cliente y/o dentro del marco temporal acordado.
- d) Integridad del apoyo: el nivel de acabado del trabajo.
- e) Afabilidad del apoyo: el grado en que el proveedor utiliza una conducta y maneras profesionales adecuadas, mientras trabaja con el cliente.

### ***2.2.5.3 ISO 9001***

ISO (Organización Internacional de Normalización) es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO).



La Norma Internacional al concebir su carácter voluntario, no sustituye a las leyes nacionales de cada organismo internacional, ya que no se encuentran sumergidas dentro de la misma esfera de prioridad.

Son las diferentes organizaciones internacionales tanto públicas como privadas, representantes de organismos nacionales de normalización y representantes del sector empresarial, participes activos en coordinación con el ISO para el desarrollo de actividades de gestión y aseguramiento de la calidad.

Las organizaciones internacionales, que se encuentran dentro de este círculo, comprenden los países de: Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, España, Estados Unidos de América, Honduras, México, Perú y Uruguay

La nueva Norma Internacional ISO 9001:2015, constituyo grandes cambios, siendo uno de los más destacados, la implementación de gestión de riesgos en el Sistema de Gestión de la Calidad.

Para continuar con el desempeño de una adecuada gestión de calidad, la Norma Internacional especifica determinados requisitos cuando una organización:

a) necesita demostrar su capacidad para proporcionar regularmente productos y servicios que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

b) aspira a aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

### ***Objeto y Campo de Aplicación***

Todos los requisitos de esta Norma Internacional son genéricos y se pretende que sean aplicables a todas las organizaciones, sin importar su tipo o tamaño, o los productos y servicios suministrados.



### ***Determinación del alcance del sistema de gestión de la calidad***

La organización para poder fijar el alcance de su sistema de gestión de calidad debe establecer los límites y determinar su aplicabilidad, por lo tanto, la organización debe considerar lo siguiente:

a) cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y su dirección estratégica

b) los requisitos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

c) los productos y servicios brindados por la organización.

d) mantener su accesibilidad brindando información documentada.

e) justificar los requisitos que no sean aplicables de la referida Norma Internacional.

### ***Requisitos del Sistema de Gestión de Calidad***

Las organizaciones dependen de sus clientes, por lo tanto, en base a la Norma Internacional ISO 9001:2015 se sostiene que es necesario establecer, implementar, mantener y mejorar continuamente un sistema de gestión de la calidad. Asimismo, todos estos aspectos deberán ser incluidos para mejorar su eficacia de acuerdo con los siguientes requisitos:

a) Determinar las entradas requeridas y las salidas esperadas de estos procesos.

b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.

c) Determinar y aplicar los criterios y los métodos (incluyendo el seguimiento, las mediciones y los indicadores del desempeño relacionados) necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de estos procesos.

d) Determinar los recursos necesarios para estos procesos y asegurarse de su disponibilidad;

e) Asignar las responsabilidades y autoridades para estos procesos;

f) Abordar los riesgos y oportunidades determinados de acuerdo con los requisitos.



g) Evaluar estos procesos e implementar cualquier cambio necesario para asegurarse de que estos procesos logran los resultados previstos.

h) Mejorar los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

A diferencia del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001:2008 en la presente Norma Internacional se añade el siguiente supuesto:

En la medida en que sea necesario, la organización debe:

a) mantener información documentada para apoyar la operación de sus procesos;

b) conservar la información documentada para tener la confianza de que los procesos se realizan según lo planificado.

#### **2.2.5.4 Manual de Gestión de la Calidad del OSIPTEL**

A efectos de poder determinar los estándares de calidad en los que se basa el OSIPTEL, se precisará de forma detallada el contenido desarrollado en el Manual de Gestión de Calidad del OSIPTEL, con el objetivo de dar a conocer sus alcances.

El objetivo del Manual de Calidad del Osiptel se encuentra desarrollado sobre la base de la Norma ISO 9001:2015, a partir de la cual se destaca el compromiso de desarrollar una mejora continua, obedeciendo los requisitos y objetivos y de la misma manera asegurando la integridad del sistema de gestión de calidad al momento de implementar posibles cambios.

#### ***Requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad - OSIPTEL***

El OSIPTEL ha establecido, documentado, implementado y mantiene un Sistema de Gestión de la Calidad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, el cual se ha implementado para sus procesos de Dirección, de Apoyo y Operativos, siendo estos últimos:

- Proceso de Emisión de Normas.



- Proceso de Regulación.
- Proceso de Solución de Controversias.
- Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios.
- Proceso de Supervisión.
- Proceso de Fiscalización y Sanción.
- Proceso de Atención y Orientación a Usuarios.

### ***Responsabilidad de Dirección del OSIPTEL***

La Alta Dirección, se encuentra conformada por los principales cargos del OSIPTEL, quienes reconocen a la calidad como una primera prioridad para el desarrollo de una buena práctica administrativa.

Muestra de manera constante su compromiso con el perfeccionamiento e implementación de su sistema de gestión de calidad y la mejora continua de su eficacia, en lo que respecta a la proyección de la Institución y su relación con los clientes.

Para poder contribuir con el desarrollo de la calidad, utiliza canales de comunicación disponibles más adecuados para dirigir, alentar y transmitir esta prioridad a todos los niveles de la Organización y sensibilizarlos para su mejor cumplimiento buscando conseguir un alto nivel de excelencia.

El sistema de gestión de calidad considera como clientes a los usuarios de telecomunicaciones para su mejor entendimiento. De tal manera, se entiende que, a través de la Alta Dirección se cubrirán las necesidades de los actuales o potenciales clientes de forma directa o a través de sus Unidades Orgánicas.



La Alta Dirección en aras de la mejora continua, utiliza eficazmente todos los recursos del OSIPTEL para el fiel cumplimiento de las leyes y regulaciones nacionales, dentro del ámbito en que se desarrollan sus actividades y sus relaciones con sus clientes y grupos de interés.

### ***Política de Calidad***

La Política de la Calidad del OSIPTEL es aprobada por el Presidente del Consejo Directivo quien se encarga de desarrollar los alcances de los objetivos de la calidad de la organización y todo su sistema documentario. Por consiguiente, son aprobadas a través de Resolución de Presidencia la cual deberá ser difundida en todos los niveles de su organización a través de canales idóneos.

Atendiendo a estas consideraciones, la política de calidad del OSIPTEL, establece como propósito el poder brindar un marco de referencia para cumplir, revisar y mejorar su Sistema de Gestión de la Calidad, a fin de reafirmar su compromiso de brindar servicios de telecomunicaciones asequibles y de calidad para los usuarios; así como, el poder ser reconocidos a nivel nacional e internacional como una institución autónoma e innovadora con colaboradores comprometidos y calificados que desarrollan sus funciones teniendo como valores la excelencia, integridad e innovación.

La Política de la Calidad del OSIPTEL establece lo siguiente:

“En el OSIPTEL estamos comprometidos con mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, incrementando los niveles de competencia de los mercados de telecomunicaciones, mejorando la gestión institucional con niveles de excelencia; y, con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de la Calidad, contando para ello con personal competente y motivado para alcanzar los objetivos institucionales, basados en nuestra visión, misión y valores.” (OSIPTEL, 2020)



### *Objetivos de la Calidad*

Acorde al ISO 9001:2015 una empresa debe delimitar sus objetivos de calidad para poder desarrollar sus funciones, los niveles y procesos dentro del Sistema de Gestión de Calidad, estos a su vez deberán ir acorde a la política de calidad con el objetivo de garantizar la satisfacción del cliente a partir del cumplimiento de normas legales, requerimientos de los clientes y de las normas propias de la Organización para los diferentes niveles y funciones.

Es por esto que, el Osiptel instituye objetivos de calidad los cuales deben ser revisados por el Comité de Calidad y aprobados por el Gerente General. En efecto estos deben ser proporcionados a todas las Unidades Orgánicas para su efectivo cumplimiento.

### *Requisitos Generales*

De acuerdo con la Norma Internacional ISO 9001:2015, el OSIPTEL ha fijado e implementado un Sistema de Gestión de la Calidad bajo determinados requisitos, el cual ha sido implementado en sus diversas áreas competentes para el cumplimiento de procesos de dirección, apoyo y operativos, los cuales fueron considerados de la siguiente manera:

- Proceso de Emisión de Normas
- Proceso de Regulación
- Proceso de Solución de Controversias
- Proceso de Solución de Reclamos de Usuarios
- Proceso de Supervisión
- Proceso de Fiscalización y Sanción
- Proceso de Atención y Orientación a Usuarios



### ***Provisión de Recursos***

Comporta una gran necesidad el proporcionar instrumentos y mecanismos que ayude a garantizar el correcto desarrollo de una organización, para ello el OSIPTEL contempla dentro de organización recursos necesarios para su implementación con el objetivo de poder garantizar el correcto desarrollo del Sistema de Gestión de la Calidad en concordancia con su Plan Estratégico y presupuesto anual.

### ***Recursos Humanos***

En virtud de la naturaleza de los servicios que brinda el OSIPTEL, pone especial énfasis en el personal para que estos puedan realizar un trabajo competente y de esta manera no pueda afectar la calidad en las actividades de su organización. Por lo tanto, provee y toma en consideración mecanismos importantes tales como la educación, formación, habilidades y experiencia de su personal.

### ***Infraestructura***

Para cumplir con los requisitos de los servicios que brinda el OSIPTEL ha previsto proporcionar y mantener una infraestructura necesaria para el correcto desempeño de sus funciones, así como también poniendo a disposición del hardware y software necesarios y servicios de apoyo que permiten la continuidad de los procesos.

### ***Ambiente de Trabajo***

El OSIPTEL se preocupa por determinar y gestionar un ambiente de trabajo adecuado que involucre un trabajo conjunto y en equipo, cuando sea necesario para facilitar el desempeño de sus



actividades. Por consiguiente, es parte fundamental para la competitividad de su labor organizacional.

### **2.3 DEFINICIONES: CONCEPTUALES Y/U OPERACIONALES**

#### **OSIPTEL:**

Mediante Decreto Supremo No 013- 93-TCC, se aprobó el Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones, el cual estableció en su artículo 76° el funcionamiento del Organismo Supervisor de la Inversión en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

OSIPTEL, es el organismo regulador encargado de supervisar la inversión privada en el sector telecomunicaciones, teniendo como objetivo el incrementar la competencia en los mercados de telecomunicaciones, impulsar y promover el acceso universal a los servicios de telecomunicaciones, orientar a los usuarios, cautelar sus derechos y lograr eficacia, eficiencia y transparencia de la totalidad de funciones y procesos de gestión institucional. (Tassano Velaochaga, 2018)

#### **Administración Pública:**

La Administración Pública es un elemento básico del Estado. Está formada por un conjunto de organismos que actúan bajo las órdenes del Poder Ejecutivo. Estos organismos son los encargados de dictar y aplicar las disposiciones necesarias para que se cumplan las leyes, fomentar los intereses públicos y resolver las reclamaciones de los ciudadanos. (De la Encarnacion Gabin, 2009)



### **Servicios Públicos:**

Son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o las leyes, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades que son de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario, o a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Entonces, son aquellos servicios de interés general cuyo uso está a disposición del público a cambio de una contraprestación tarifaria, sin discriminación alguna, dentro de las posibilidades de oferta técnica que ofrecen los operadores. Estos servicios tienen por objeto la producción de bienes y actividades dirigidos a realizar fines sociales, como el de satisfacer necesidades de una comunidad, no sólo en términos económicos, sino también en términos de promoción social, promoviendo de este modo el desarrollo económico y civil de un país. Asimismo, también se entiende por servicio público, en sentido orgánico, la creación de una dependencia administrativa dentro de la estructura del Estado o de administración pública para satisfacer determinadas necesidades de interés colectivo o público. (Reyna Alfaro & Ventura Saavedra, 2008)

### **Estado de Emergencia:**

Situación que se produce cuando hechos graves, o que se suponen tales, quiebran la normalidad del país y ponen en peligro las instituciones constitucionales o las de facto.

Constituye un peligro para los derechos individuales y para sus garantías. Generalmente, la situación de emergencia se declara so pretexto de defender las instituciones constitucionales, como



sucede en la pretendida justificación de los frecuentes, “golpes de estado”. Pero no deja de ser paradójico que, para defender la constitución, se empiece por vulnerarla. (Ossorio, 2010)

**Calidad:**

Condición o requisito de un pacto. Estado, naturaleza, edad y otros datos personales o condiciones que se exigen o para determinados puestos, funciones y dignidades. (Ossorio, 2010)

**Procedimiento:**

Normar reguladoras para la actuación ante los organismos jurisdiccionales, sean civiles, laborales, penales, contencioso administrativo, etc. Rama del derecho que sirve para determinar las reglas de organización judicial, competencia, tramite de los juicios y ejecución de las decisiones de la justicia, lo que constituye el contenido del derecho procesal y de los códigos procesales, y otro estricto o conjunto de actos cumplidos para lograr una solución judicial. (Ossorio, 2010)

**Clientes:**

Para el Sistema de Gestión de Calidad se considera clientes a los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones, tanto los actuales como los potenciales.

**Alta Dirección:**

Principales directivos o cargos del OSIPTEL.

**ISO:**

Organización Internacional de Normalización.



## 2.4 Hipótesis

### 2.4.1 Hipótesis General

- Los usuarios de telecomunicaciones se encuentran muy insatisfechos con la tutela administrativa efectiva de derechos a raíz de las medidas extraordinarias expedidas durante los meses de marzo a junio del año 2020.



## CATEGORIAS DE ESTUDIO

CUADRO N° 1

CATEGORÍAS DE ESTUDIO	SUBCATEGORÍAS
MEDIDAS EXTRAORDINARIAS	<ul style="list-style-type: none"><li>– Decreto de Urgencia 026-2020-PCM</li><li>– Exposición de motivos</li></ul>
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<ul style="list-style-type: none"><li>– Disponibilidad del apoyo</li><li>– Capacidad de reacción del apoyo</li><li>– Disponibilidad del apoyo</li><li>– Integridad del apoyo</li><li>– Afabilidad del apoyo</li></ul>

*Fuente: Elaboración propia.*



## CAPITULO III

### MÉTODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **3.1 Nivel de investigación**

La investigación es descriptiva, ya que “nos dice y refiere sobre las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado.” (Carrasco Diaz)

#### **3.2 Enfoque de la investigación**

La investigación es de enfoque cualitativo, porque “se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)

#### **3.3 Diseño de la investigación**

Según (Carrasco Diaz), el diseño de la presente investigación es no experimental, transeccional y correlacional, ya que permite al investigador “analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.”

#### **3.4 Tipo de investigación**

La investigación es básica, ya que “no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.” Además, señala que “el objeto de estudio lo constituye las teorías científicas, las mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos.” (Carrasco Diaz)



### **3.5 Población y muestra de la investigación**

#### ***3.5.1 Población***

El autor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio) citando a Lepkowski sostiene que, “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones.”

#### ***3.5.2 Muestra***

“La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población.” (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio)

### **3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de información, procesamiento y análisis de datos**

Las técnicas e instrumentos que serán utilizados para la tarea de recolección de información en el desarrollo de la investigación serán las siguientes:

#### ***3.6.1 Técnica***

Para la tarea de recolección de datos e información pertinente en el desarrollo de la investigación se recurrirá al uso de preguntas con el fin de poder obtener respuestas al problema planteado en la presente investigación.

Al respecto el autor (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2014) señala que la encuesta, “es el proceso de recolección de información a fin de dar respuestas al problema planteado”.

#### ***3.6.2 Instrumento:***

Uso de cuestionario con preguntas correctamente estructuradas.

Análisis documental



### 3.6.3 Procesamiento de análisis de datos

Para el procesamiento de datos e información textual y para el vaciado de datos de las encuestas a realizar se utilizó Microsoft Excel 2010 (cuadros y gráficos).

## CAPITULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 4.1 Resultados de los Estudios

Se determinó las siguientes preguntas las cuales fueron formuladas a una frecuencia de 50 personas.

#### PREGUNTA N° 1

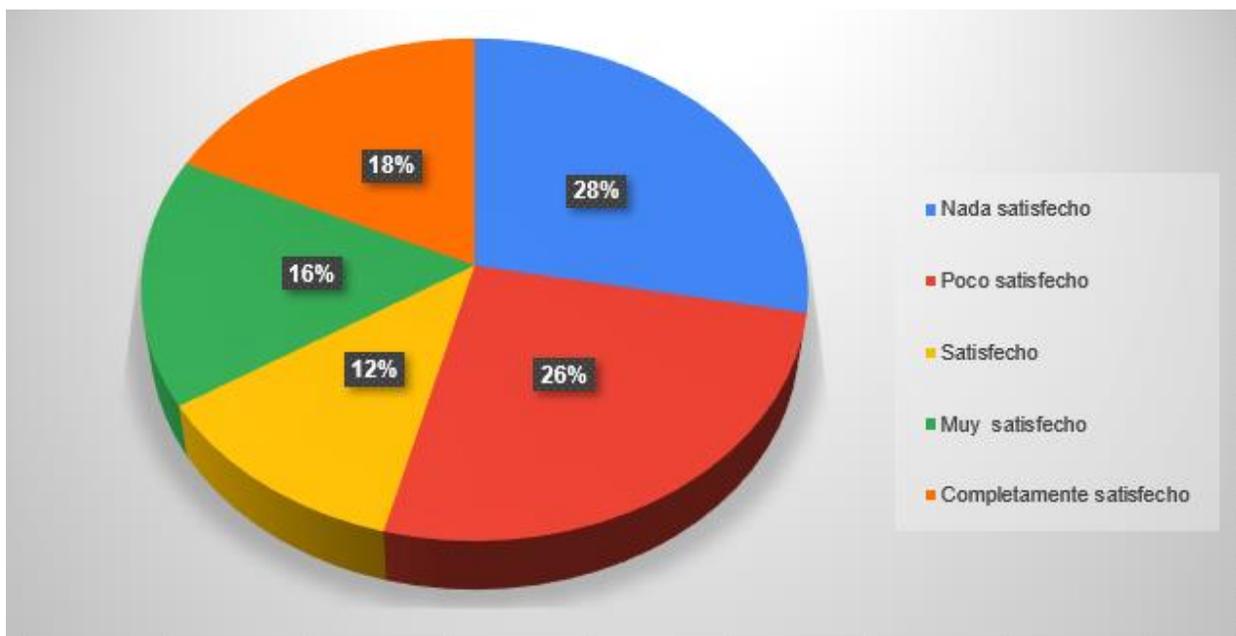
**¿Se siente Ud. satisfecho con los canales de atención virtual habilitados por el OSIPTEL Cusco durante el Estado de Emergencia?**

**CUADRO N° 2**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	14	28%
Poco satisfecho	13	26%
Satisfecho	6	12%
Muy satisfecho	8	16%
Completamente satisfecho	9	18%

*Fuente: Elaboración propia.*

GRÁFICO N° 1



*Fuente: Elaboración propia.*

#### **Interpretación:**

De un total de 50 usuarios del servicio de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020, se puede observar que el 28% se consideran nada satisfechos, el 26% se consideran poco satisfechos, 12% se consideran satisfechos, 16% se consideran muy satisfechos y 18% se consideran completamente satisfechos.

#### **Análisis:**

El cuadro anterior manifiesta que un mayor porcentaje de usuarios de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los Meses de Marzo a Junio del año 2020, se sienten nada satisfechos con los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia, ya que a pesar de ser una plataforma de atención accesible, su eficacia no



se compara con la de una atención presencial, es por esto que, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que no se cubre la dimensión de calidad respecto a la Disponibilidad de apoyo.

### PREGUNTA N° 2

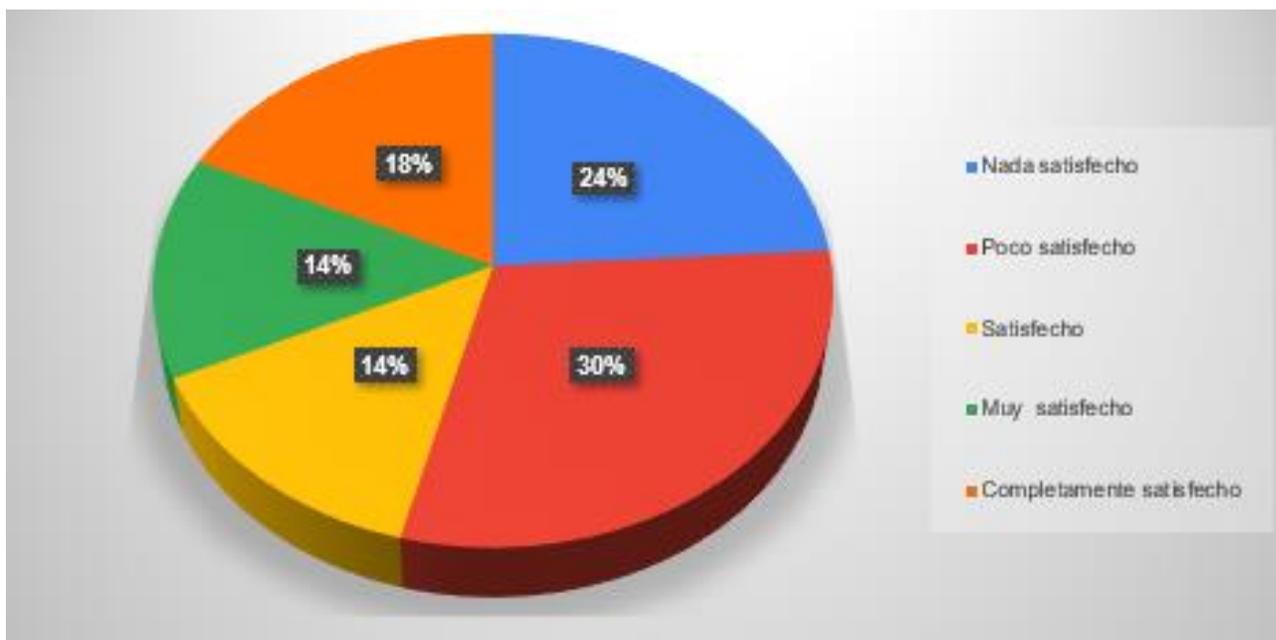
**¿Se siente Ud. satisfecho con la velocidad de respuesta del OSIPTEL Cusco a su consulta a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?**

CUADRO N° 3

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	12	24%
Poco satisfecho	15	30%
Satisfecho	7	14%
Muy satisfecho	7	14%
Completamente satisfecho	9	18%

*Fuente: Elaboración propia.*

GRÁFICO N° 2



*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

De un total de 50 usuarios del servicio de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020, se puede observar que el 24% se consideran nada satisfechos, el 30% se consideran poco satisfechos, 14% se consideran satisfechos, 14% se consideran muy satisfechos y 18% se consideran completamente satisfechos.

**Análisis:**

El cuadro anterior manifiesta que un mayor porcentaje de usuarios de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los Meses de Marzo a Junio del año 2020, se sienten poco satisfechos con la velocidad de respuesta para atender su consulta a



través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia, es por esto que, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que no se cubre la dimensión de calidad respecto a la Capacidad de reacción del apoyo.

### PREGUNTA N° 3

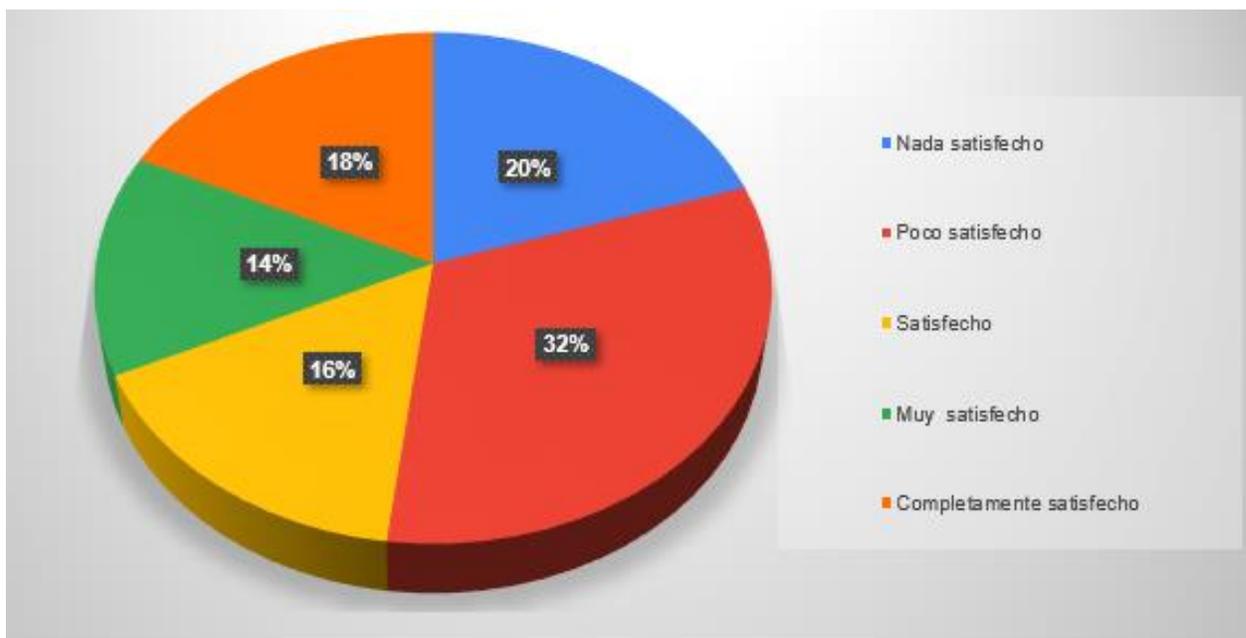
Una vez ingresada su consulta y haberse establecido un tiempo para la gestión de ésta por parte del OSIPTEL Cusco, ¿Se siente Ud. satisfecho con la puntualidad en la que fue solucionada su consulta?

CUADRO N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	10	20%
Poco satisfecho	16	32%
Satisfecho	8	16%
Muy satisfecho	7	14%
Completamente satisfecho	9	18%

*Fuente: Elaboración propia.*

GRÁFICO N° 3



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De un total de 50 usuarios del servicio de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020, se puede observar que el 20% se consideran nada satisfechos, el 32% se consideran poco satisfechos, el 16% se consideran satisfechos, el 14% se consideran muy satisfechos y el 18% se consideran completamente satisfechos.

### **Análisis:**

El cuadro anterior manifiesta que un mayor porcentaje de usuarios de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los Meses de Marzo a Junio del año 2020, se sienten poco satisfechos con la puntualidad en la que fue solucionada su consulta,



ya que no se cumplió dentro del marco de tiempo acordado, es por esto que, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que no se cubre la dimensión de calidad respecto a la Puntualidad de apoyo.

#### PREGUNTA N° 4

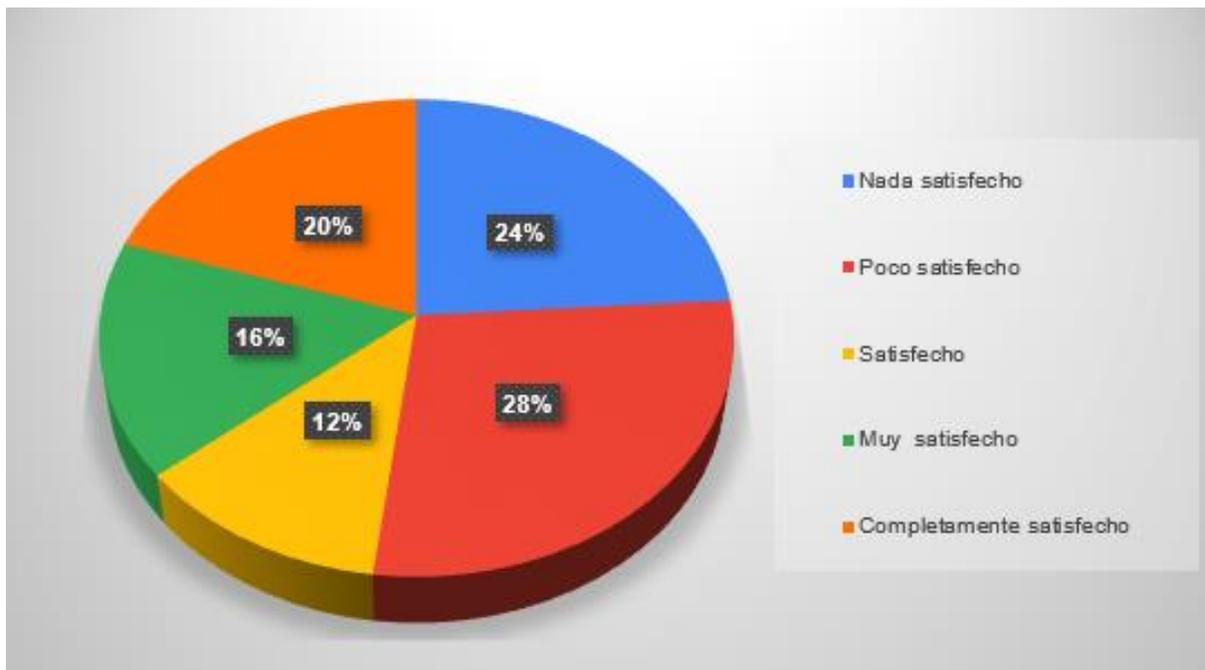
**¿Se siente Ud. satisfecho con la información brindada por el OSIPTEL Cusco para absolver sus consultas a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?**

**CUADRO N° 5**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	12	24%
Poco satisfecho	14	28%
Satisfecho	6	12%
Muy satisfecho	8	16%
Completamente satisfecho	10	20%

*Fuente: Elaboración propia.*

GRÁFICO N° 4



*Fuente: Elaboración propia.*

**Interpretación:**

De un total de 50 usuarios del servicio de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020, se puede observar que el 24% se consideran nada satisfechos, el 28% se consideran poco satisfechos, el 12% se consideran satisfechos, el 16% se consideran muy satisfechos y 20% se consideran completamente satisfechos.

**Análisis:**

El cuadro anterior manifiesta que un mayor porcentaje de usuarios de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los Meses de Marzo a Junio del año 2020, se sienten poco satisfechos con información brindada para absolver sus consultas a



través de los canales de atención virtual habilitados por el OSIPTEL Cusco durante el Estado de Emergencia, es por esto que, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que no se cubre la dimensión de calidad respecto a la Integridad del apoyo.

### PREGUNTA N° 5

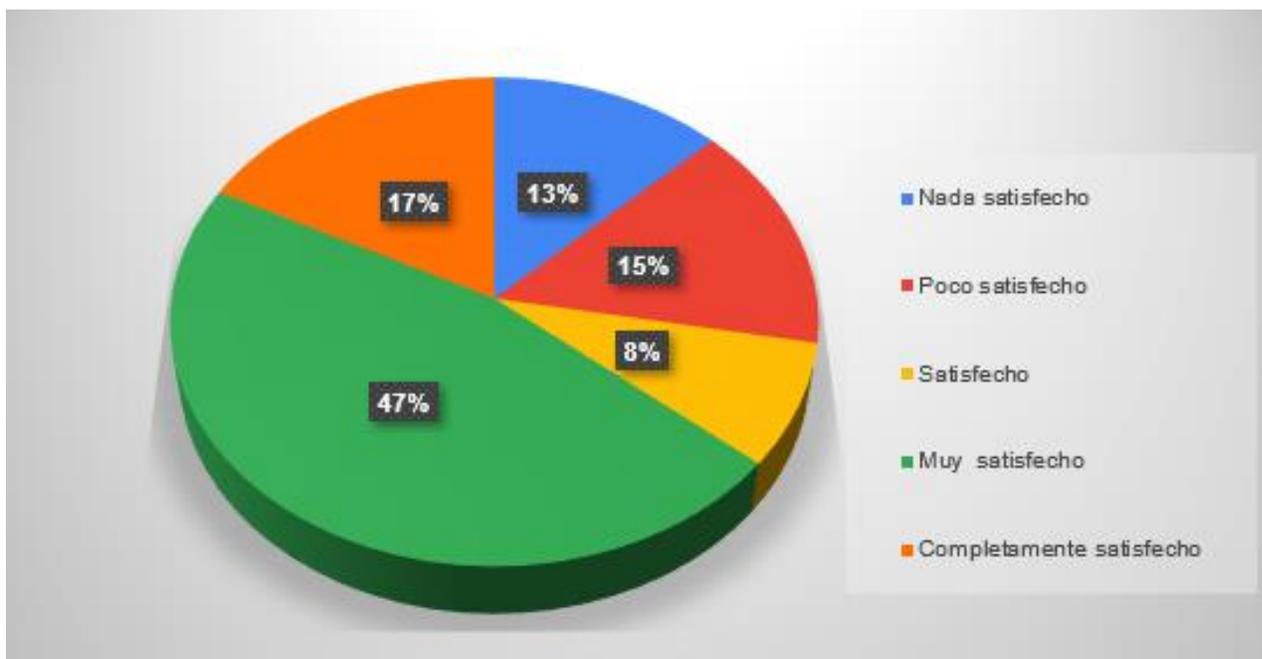
**¿Se siente Ud. satisfecho con la calidad de atención brindada por los orientadores del OSIPTEL Cusco a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?**

**CUADRO N° 6**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Nada satisfecho	11	22%
Poco satisfecho	13	26%
Satisfecho	7	14%
Muy satisfecho	4	80%
Completamente satisfecho	15	30%

*Fuente: Elaboración propia.*

GRÁFICO N° 5



*Fuente: Elaboración propia.*

### **Interpretación:**

De un total de 50 usuarios del servicio de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los meses de Marzo a Junio del año 2020, se puede observar que el 13% se consideran nada satisfechos, el 15% se consideran poco satisfechos, el 8% se consideran satisfechos, 47% se consideran muy satisfechos y 17% se consideran completamente satisfechos.

### **Análisis:**

El cuadro anterior manifiesta que un mayor porcentaje de usuarios de telecomunicaciones atendidos en la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco durante los Meses de Marzo a Junio



del año 2020, se sienten completamente satisfechos con la calidad de atención brindada por los orientadores del OSIPTEL Cusco a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia, es por esto que, se puede inferir a través de los resultados obtenidos que si se cubre la dimensión de calidad respecto a la Afabilidad del apoyo.

#### **4.2 Propuesta**

Conforme a lo investigado, se plantea una posible solución, para lo cual se determinó elaborar la implementación de un Reglamento de Contingencia, propuesta que permitirá asegurar el desarrollo de adecuados canales de atención por parte del OSIPTEL, en beneficio de los usuarios de telecomunicaciones. Además, como institución le permitirá adquirir herramientas de gestión para un coherente desempeño de funciones, competencias y responsabilidades.

### **I. EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

A través del presente Reglamento de Contingencia, se pretende aprobar lineamientos para la formulación y aprobación de planes de contingencia, que sirvan como soporte a la Resolución de Consejo Directivo N°047-2015-CD-OSIPTEL que contiene el Reglamento para la Atención de los Reclamos de Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones, con el propósito de tutelar de manera efectiva los derechos de los usuarios ante posibles escenarios similares.

La presente iniciativa se sustenta en las siguientes consideraciones:

- a) De acuerdo con el Artículo 8°, inc. 1° de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, toda persona tiene derecho a ser oída, con las debidas garantías y dentro de un plazo razonable, por un juez o tribunal competente, independiente e imparcial, establecido con anterioridad por la ley, en la sustanciación de cualquier acusación penal formulada



contra ella, o para la determinación de sus derechos y obligaciones de orden civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter.

b) La Constitución Política del Perú, en su artículo 1°, señala que la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el fin supremo de la sociedad y del Estado. En tal sentido, toda disposición deber tener estrecha relación con el respeto a la tutela de la dignidad humana, ya que esta es inherente a ella.

c) La actividad administrativa, debe desarrollarse dentro de un marco legal, coherente, justo y estar orientada en primer orden a la satisfacción de los usuarios de telecomunicaciones.

d) Los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones se encuentran insatisfechos con los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia, ya que perciben una latente desprotección por parte de las autoridades administrativas.

e) Se limita el desempeño de la tutela administrativa efectiva de los usuarios de telecomunicaciones, cuando el servicio que brinda la autoridad administrativa no se encuentra de acuerdo con los estándares de calidad.

f) Fortificar la tutela de los órganos administrativos para el bien de los administrados.

g) El Estado tiene la obligación de mantener un desarrollo adecuado del debido procedimiento, para lo cual deberá otorgar información completa y correcta a los usuarios de telecomunicaciones, respecto a sus derechos y deberes, y sobre todo la forma correcta de ejercitarlo.



## II. IMPLEMENTACIÓN DE REGLAMENTO DE CONTINGENCIA

### *Sistema de Autogestión*

Que, con el objetivo de agilizar las gestiones de los usuarios del servicio de telecomunicaciones y mejorar la atención y apoyo que brinda el OSIPTEL ante los problemas de los abonados y usuarios. Se propone implementar un sistema informático, que permita a los usuarios registrar y reportar directamente sus problemas respecto a la mala práctica de las empresas operadoras, el cual le proporcionará al usuario un canal más para la presentación de sus reclamos respecto a toda aquella materia contenida en el Reglamento de Reclamos, además de ello, podrá contar con el apoyo y asesoramiento del personal de OSIPTEL al momento de registrar su pedido. Todo reporte o reclamo ingresado deberá ser respondido por parte de las empresas operadoras en un tiempo oportuno.

### *Acceso virtual de los expedientes de reclamos*

A través del acceso a los expedientes de reclamos, permitirá al OSIPTEL poder visualizar los documentos ingresados por los usuarios ante las empresas operadoras, con la finalidad de poder dar un adecuado seguimiento al procedimiento de reclamos que se haya iniciado en primera instancia, garantizando de esta manera una mejor atención. De la misma manera, es bien sabido que los reclamos ingresados por los usuarios del servicio de telecomunicaciones a través de la vía telefónica no le permiten verificar el contenido del formulario ya que este es llenado por los asesores de las empresas operadoras, motivo por el cual es necesario dotar al usuario de herramientas que le permita estar informado acerca del estado de su procedimiento de reclamos iniciado.



### *Sistema de acceso a base de datos*

Mediante un soporte técnico que permita visualizar el histórico de pedidos y solicitudes, histórico de estado de cuenta, facturaciones digitales y copias de contrato, servirán como medios probatorios para que el usuario del servicio de telecomunicaciones pueda añadir a sus reclamos y de esta manera sustentarlos de mejor manera. Además, su práctica accesibilidad servirá al OSIPTEL de soporte para poder brindar una orientación completa con datos precisos y garantizando al usuario un correcto desarrollo del procedimiento de reclamos que se desee iniciar.

### **III. ANÁLISIS COSTO – BENEFICIO**

La propuesta a pesar de requerir un gasto económico por parte del estado, este no se compara al beneficio que aporta, no solo a los usuarios de telecomunicaciones estableciendo una solución de atención válida y adecuada para que no se vean afectados en el ejercicio de sus derechos, sino también fortalece el correcto desempeño de funciones del OSIPTEL, ya que le proporcionará y dotará de herramientas de fácil alcance que contribuyen a una tutela efectiva del derecho y seguridad jurídica en beneficio de las personas que asista.



## CONCLUSIONES

### **Primero:**

El objetivo del presente trabajo de investigación es determinar el grado de influencia que tienen las Medias Extraordinarias dictadas durante el Estado de Emergencia entre los meses de Marzo a Junio del año 2020 con la satisfacción que tienen los usuarios del servicio de telecomunicaciones respecto a estas mismas, debido a que su emisión ha afectado el derecho a una tutela administrativa efectiva, en lo relativo a la correcta defensa en el procedimiento de reclamos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, ya que ha dificultado el acceso a una atención de calidad por parte de la Oficina Desconcentrada del OSIPTEL Cusco.

### **Segundo:**

Con el desarrollo de la presente investigación se ha podido determinar el grado de influencia que tienen las Medidas Extraordinarias con el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, ya que nos permite corroborar que si bien la labor que desempeñan los asesores del OSIPTEL es eficiente y cubre las expectativas del usuario, este no cuenta con estrategias y herramientas que le sirvan como soporte para garantizar el cumplimiento eficaz de sus funciones y competencias ya que el organismo regulador no cuenta con canales de atención virtual adecuados para brindar un servicio óptimo en satisfacción de los usuarios, lo que dificulta el acceso a una orientación adecuada afectando de esta manera la correcta defensa de los usuarios en sede administrativa.

**Tercero:** Se ha podido determinar en base al análisis de los resultados, que los canales de atención virtual empleados por el OSIPTEL no cumplen las dimensiones de calidad debido a que no cuenta con una adecuada disponibilidad, capacidad de reacción, puntualidad e integridad del



apoyo, lo cual ha perjudicado de sobre manera a los usuarios del servicio de telecomunicaciones. En efecto, debe tenerse en cuenta que el fin de los organismos reguladores, como es el caso del OSIPTEL, es el de velar por la protección de los derechos de las personas, reduciendo de esta manera a través del servicio que brindan a los usuarios, la brecha de desigualdad en la que se encuentran frente a las empresas operadoras de telecomunicaciones.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primero**

El OSIPTEL como organismo autónomo debe reglamentar y modificar su normativa interna con el objetivo de establecer medidas necesarias para dar continuidad a sus actividades de forma adecuada en posibles escenarios similares, sin que esto afecte a los usuarios de telecomunicaciones.

### **Segundo**

Implementar un Reglamento de Contingencia que permita fortalecer el Reglamento para la Atención de Reclamos de Usuarios, con el objetivo de proporcionarle seguridad jurídica en el ejercicio de sus derechos a los usuarios del servicio público de telecomunicaciones.

### **Tercero**

Revisar los lineamientos de calidad requeridos para la atención y orientación de usuarios establecidos en su Manual de Gestión de Calidad para asegurar el funcionamiento efectivo de sus Oficinas Desconcentradas en cada provincia.



## BIBLIOGRAFÍA

- Cruz Soto, L. A. (2013). *El concepto de poder en la administración*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Bidart Campos, G. J. (1994). *Tratado elemental de derecho constitucional argentino*. Buenos Aires: Ediar.
- Cabrera Vasquez, M. A., & Quintana, V. R. (2011). *Derecho Administrativo & Derecho Procesal Administrativo*. (Tercera ed.). Lima, Perú: San Marcos de Aníbal Jesus Paredes Galván. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020
- Canosa, A. N. (2020). La tutela administrativa efectiva en el procedimiento administrativo sancionador. *Revista Derecho & Sociedad* N° 54, 243-266.
- Cantuarias Salaverry, L. F., & Oquendo Heraud, S. (1991). Acerca de los llamados de urgencia y de la adecuación a sus caracteres y peculiar naturaleza sin necesidad de una previa reforma constitucional. *Derecho PUCP*, 351-418. Recuperado el 30 de Noviembre de 2020, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-AcercaDeLosDecretosLlamadosDeUrgenciaYDeLaAdecuaci-5084815.pdf



Carrasco Diaz, S. (2013). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima: San Marcos.

Castillo Yasuda , G. G. (2015). *El Plenario Probatorio en la Tutela Ejecutiva en la Búsqueda de la Ponderación del Derecho a la Tuetela Jurisdiccional Efectiva del Ejecutante y del Derecho de Defensa del Ejecutado. (Tesis Posgrado)*. Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/CASTILLO\_YASUDA\_GERMAN\_EL\_PLENARIO\_PROBATORIO.pdf

Danós Ordoñez, J. (2008). El Régimen de los Servicios Públicos en La Constitución Peruana. *THEMIS 55 Revista de Derecho*, 255-264.

De la Encarnacion Gabin, A. (2009). *Administración Pública*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A.

Eguiguren Praeli, F. J. (1986). Los decretos de necesidad y urgencia en relaciona la atribución presidencial de dictar medidas extraordinarias contenida en el inciso 20 del artículo 211 de la Constitución. *Derecho PUCP*, 171-195. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LosDecretosDeNecesidadYUrgenciaEnRelacionaLaAtribu-5084829.pdf



Felix Montiel, F. (1965). El ciudadano y el administrado. *Revista de Administración Pública*, 127-142.

García Rojas, W. (2013). *El Silencio Administrativo Negativo, como limitación de acceso al mercado en casinos y tragamonedas y su influencia en los estados financieros de la empresa (Tesis de Posgrado)*. Tesis, Universidad Católica del Perú, Pando.

Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5241/GARCIA\\_ROJA\\_S\\_WEYDEN\\_SILENCIO\\_ADMINISTRATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/5241/GARCIA_ROJA_S_WEYDEN_SILENCIO_ADMINISTRATIVO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gordillo, A. (2009). *Tratado de derecho administrativo*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.

Guzman Napurí, C. (2009). Los Principios Generales del Derecho Administrativo. *Ius Et Veritas*, 228-249. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/12203-Texto%20del%20art%C3%ADculo-48553-1-10-20150427.pdf>

Guzman Napurí, C. (2011). *Tratado de la Administración Pública y del Procedimiento Administrativo*. Lima: Ediciones Caballero Bustamante.



Hayes, B. E. (2002). *Cómo medir la satisfacción del cliente. Desarrollo y utilización de cuestionarios*. Barcelona: Gestión 2000. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=dicScdBb6IcC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL Interamericana Editores.

Herrera Vásquez , R. (1996). Las medidas extraordinarias y los decretos de urgencia en el modelo constitucional peruano. *Derecho PUCP*, 235-255. Recuperado el 30 de Noviembre de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/5929/5938>

Jiménez Murillo, R. (2011). Los principios de impulso de oficio y verdad material en el procedimiento administrativo. *Derecho PUCP*, 189-206. Recuperado el 29 de Noviembre de 2020, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-LosPrincipiosDeImpulsoDeOficioYVerdadMaterialEnEIP-5085084.pdf>



Jorge Coviello, P. J. (2011). El Principio de Proporcionalidad en el Procedimiento Administrativo. *Derecho PUCP*, 139-153. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechopucp/article/view/3009/3511>

Landa Arroyo, C. (2003). *Los decretos de urgencia en el Perú*. Lima.

LLungo Ortiz, J. (2017). *Privatizaciones de las Telecomunicaciones en Latinoamérica. (Tesis Doctoral)*. Alcalá de Henares : Universidad de Alcalá.

Mir Puigpelat, O. (2003). El concepto de Derecho administrativo desde una perspectiva lingüística y constitucional. *Revista de la Administración Pública.*, 47-87.

Molina Dimitrijevič, A. (2001). Los Principios del Procedimiento Administrativo en la Ley del Procedimiento Administrativo General: fundamentos, alcances e Importancia. *Derecho & Sociedad* 17, 258-268. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/derechoysociedad/article/view/16890/17196>

Monroy Ceseña, M. A. (2014). Análisis Teórico de los modelos sobre la calidad en el servicio percibido. *Ciencia desde el Occidente*, 81-91.



Montaño Granados, Y. A., & Rivera Rojas, L. F. (2014). *La notificación en el marco de las actuaciones administrativas. (Tesis Postgrado)*. Bogotá: Universidad Nueva Granada.

Mora Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Remark Revista Brasileira de Marketing*, 146-162.

Mora Contreras, C. E. (2011). LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. *Revista Brasileira de Marketing*, 146-162.

Morón Urbina, J. C. (2019). *Comentarios a La Ley del Procedimiento Administrativo General*. (14 ed.). Lima: El Búho E.I.R.L. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020

Orellana Cajahuanca , L. K. (2019). *Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero. (Tesis Posgrado)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .

Orellana Cajahuanca, L. K. (2019). *Implicancias de la simplificación administrativa en el procedimiento de reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero. (Tesis Posgrado)*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú .



OSIPTEL. (01 de Noviembre de 2020). *www.osipte.gob.pe*. Obtenido de Política Institucional: <https://www.osiptel.gob.pe/categoria/politica-institucional>

Ossorio, M. (2010). *Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales*. Buenos Aires: Editorial Heliasa S.R.L.

Pacheco Barandiarán, M. (1987). Los Decretos de Urgencia y un vacío en la Constitución de 1979. *THEMIS*, 47-54. Recuperado el 30 de Noviembre de 2020, de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/themis/article/view/11495/12015>

Perrino, P. E. (2013). El derecho a la Tutela Administrativa Efectiva. *Revista de Administración Pública*, 75-94.

Planas Silva, P. (1993). Decreto de urgencia y "Medidas Extraordinarias". *Ius Et Veritas*, 133-158. Recuperado el 30 de Noviembre de 2020, de [file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/15404-Texto%20del%20art%C3%ADculo-61141-1-10-20161004%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/15404-Texto%20del%20art%C3%ADculo-61141-1-10-20161004%20(2).pdf)

Reyna Alfaro, L. M., & Ventura Saavedra, K. (2008). *Actualidad de los Servicios Públicos en Iberoamérica*. México: Biblioteca Jurídica Virtual del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM.



Reyna Alfaro, L., & Ventura Saavedra, K. (2008). Los Servicios Públicos en el Perú: Una visión preliminar. 593-594.

Robledo Camacho, M. A. (1988). Modelos de medición de la calidad de servicio: aplicación a empresas de transporte aéreo. *Universidad de las Islas Balears*, 147-172.

Rodríguez Cairo, V. (2013). Fallas De Mercado Y Regulación Económica: ¿La Regulación Ejercida Por El Gobierno Permite Lograr Un Mejor Funcionamiento De Los Mercados? *QUIPUKAMAYOC*, 99-111.

Romero Seguel, A. (2001). El Principio de Buena Fe Procesal y su Desarrollo en la Jurisprudencia, a la luz de la doctrina de los actos propios. *Revista Chilena de Derecho*, 30, 167-172. Recuperado el 28 de Noviembre de 2020, de <file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/Dialnet-ComentarioALaSentenciaDeLaCorteSuprema9DeMayoDe200-2650443.pdf>

Tassano Velaochaga, H. (2018). Los Organismos Reguladores de Servicios Públicos. *Círculo de Derecho Administrativo*, 102-103.



Zegarra Valdivia, D. (2005). El marco institucional y normativo del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL. . *Circulo de Derecho Administrativo*, 132-149.

## ANEXOS

Encuesta:

La encuesta será anónima y serán utilizadas con fines únicamente académicos. El desarrollo de la investigación se enfoca en la calidad de atención prestada por OSIPTEL Cusco durante el Estado de Emergencia.

En las siguientes preguntas Ud. podrá elegir entre la escala del 1 al 5 donde:

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

### PREGUNTA N° 1

¿Se siente Ud. satisfecho con los canales de atención virtual habilitados por el OSIPTEL Cusco durante el Estado de Emergencia?



1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

### **PREGUNTA N° 2**

¿Se siente Ud. satisfecho con la velocidad de respuesta del OSIPTEL Cusco a su consulta a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

### **PREGUNTA N° 3**

Una vez ingresada su consulta y haberse establecido un tiempo para la gestión de ésta por parte del OSIPTEL Cusco, ¿Se siente Ud. satisfecho con la puntualidad en la que fue solucionada su consulta?



1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

**PREGUNTA N° 4**

¿Se siente Ud. satisfecho con la información brindada por el OSIPTEL Cusco para absolver sus consultas a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?

1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho

**PREGUNTA N° 5**

¿Se siente Ud. satisfecho con la calidad de atención brindada por los orientadores del OSIPTEL Cusco a través de los canales de atención virtual habilitados durante el Estado de Emergencia?



1. Nada satisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho
5. Completamente satisfecho





<p style="text-align: center;"><b>MATRIZ DE CONSISTENCIA</b>  <b>TEMA: LA EXPEDICIÓN DE MEDIDAS EXTRAORDINARIAS Y SU INCIDENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE OSIPTEL EN LA CIUDAD DEL CUSCO, DURANTE EL PERIODO DE MARZO - JUNIO DEL AÑO 2020.</b></p>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	MÉTODO
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b></p> <p>1. ¿En qué grado la expedición de medidas extraordinarias influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b></p> <p>1. Evaluar el grado de influencia de las Medias Extraordinarias en la satisfacción de los usuarios de la Oficina Desconcentrada de Osiptel Cusco durante el periodo de Marzo – Junio del año 2020.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS:</b></p> <p>1. Identificar cual es la</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL:</b></p> <p>1. Los usuarios de telecomunicaciones se encuentran muy insatisfechos con la tutela administrativa efectiva de derechos a raíz de las medidas extraordinarias expedidas durante los meses de marzo a junio del año 2020.</p>	<p><b>CATEGORÍAS DE ESTUDIO:</b></p> <p>1º MEDIDAS EXTRAORDINARIAS 2º SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p><b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> <b>Descriptiva</b>, ya que se refiere a las características, cualidades internas y externas, propiedades y rasgos esenciales de los hechos y fenómenos de la realidad, en un momento y tiempo histórico concreto y determinado.</p> <p><b>ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <b>Cualitativo</b>, porque se enfoca en comprender los fenómenos explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en</p>



<p>1. ¿Cuál es la percepción de satisfacción de los usuarios respecto a la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?</p> <p>2. ¿Cuáles son los factores de satisfacción que se ven afectados por la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020?</p> <p>3. ¿En qué grado fueron influidos negativamente los factores de satisfacción por las medidas extraordinarias expedidas durante el periodo Marzo - Junio del año 2020?</p>	<p>percepción de satisfacción que tienen los usuarios de telecomunicaciones respecto a la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020.</p> <p>2. Conocer cuales fueron los factores de satisfacción que se vieron afectados por la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020.</p> <p>3. Determinar el grado en el que fueron influenciados negativamente los factores de satisfacción a consecuencia de la expedición de Medidas Extraordinarias durante el periodo de Marzo - Junio del año 2020</p>			<p>relación con su contexto.</p> <p><b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> No experimental, transeccional y correlacional, ya que analiza y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad (variables), para conocer su nivel de influencia o ausencia de ellas, buscan determinar el grado de relación entre las variables que se estudia.</p> <p><b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Básica, ya que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el causal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad.</p>
--	---	--	--	--