Universidad Continental

Escuela de Posgrado

MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO ECONÓMICO

Tesis

Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio y su impacto en la predictibilidad de las resoluciones del TRASU del OSIPTEL

Adriana Romero Challco

Para optar el Grado Académico de
Maestro en Derecho Administrativo Económico

Lima, 2025

Universidad Continental

ANEXO 6

INFORME DE CONFORMIDAD DE ORIGINALIDAD DEL

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

A	:	Mg. Jaime Sobrados Tapia Director Académico de la Escuela de Posgrado
DE	:	Luis Fernando Garcés Giraldo Asesor del Trabajo de Investigación
ASUNTO	:	Remito resultado de evaluación de originalidad de Trabajo de Investigación
FECHA	:	21 de mayo del 2025

Con sumo agrado me dirijo a vuestro despacho para saludarlo y en vista de haber sido designado Asesor del Trabajo de Investigación/Tesis/Artículo Científico titulado "**LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS EN MATERIA DE APELACIONES CON SUSTENTO DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA PREDICTIBILIDAD DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU DEL OSIPTEL**", perteneciente a Bach. Adriana Romero Challco, de la **MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO ECONÓMICO**; se procedió con el análisis del documento mediante la herramienta "Turnitin" y se realizó la verificación completa de las coincidencias resaltadas por el software, cuyo resultado es 17 **%** de similitud (informe adjunto) sin encontrarse hallazgos relacionados con plagio. Se utilizaron los siguientes filtros:

- Filtro de exclusión de bibliografía — SÍ [X] | NO [ ]
- Filtro de exclusión de grupos de palabras menores (Máximo nº de palabras excluidas: < **40**) — SÍ [X] | NO [ ]
- Exclusión de fuente por trabajo anterior del mismo estudiante — SÍ [X] NO [ ]

En consecuencia, se determina que el trabajo de investigación constituye un documento original al presentar similitud de otros autores (citas) por debajo del porcentaje establecido por la Universidad.

Recae toda responsabilidad del contenido de la tesis sobre el autor y asesor, en concordancia a los principios de legalidad, presunción de veracidad y simplicidad, expresados en el Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales – RENATI y en la Directiva 003-2016-R/UC.

Esperando la atención a la presente, me despido sin otro particular y sea propicia la ocasión para renovar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD

Yo, ROMERO CHALLCO ADRIANA, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 47470600, de la MAESTRÍA EN DERECHO ADMINISTRATIVO ECONÓMICO, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Continental, declaro bajo juramento lo siguiente:

1. El Trabajo de Investigación titulado "LINEAMIENTOS RESOLUTIVOS EN MATERIA DE APELACIONES CON SUSTENTO DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SU IMPACTO EN LA PREDICTIBILIDAD DE LAS RESOLUCIONES DEL TRASU DEL OSIPTEL", es de mi autoría, el mismo que presento para optar el Grado Académico de MAESTRO EN DERECHO ADMINISTRATIVO ECONÓMICO.
2. El Trabajo de Investigación no ha sido plagiado ni total ni parcialmente, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por lo que no atenta contra derechos de terceros.
3. El Trabajo de Investigación es original e inédito, y no ha sido realizado, desarrollado o publicado, parcial ni totalmente, por terceras personas naturales o jurídicas. No incurre en autoplagio; es decir, no fue publicado ni presentado de manera previa para conseguir algún grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, pues no son falsos, duplicados, ni copiados, por consiguiente, constituyen un aporte significativo para la realidad estudiada.

De identificarse fraude, falsificación de datos, plagio, información sin cita de autores, uso ilegal de información ajena, asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a las acciones legales pertinentes.

Lima, 06 de febrero de 2025

ROMERO CHALLCO ADRIANA
DNI. N° 47470600

Huella

Índice

Índice v
Índice de Figuras viii
Índice de Tablas x
Resumen xii
Abstract xiv
Introducción xvi
Capítulo I: Planteamiento del estudio 18
1.1. Planteamiento y formulación del problema 18
1.1.1. Planteamiento del problema 18
1.1.2. Formulación del problema 20
1.2. Determinación de objetivos 21
1.2.1. Objetivo general 21
1.2.2. Objetivos específicos. 21
1.3. Justificación e importancia del estudio 21
1.3.1. Justificación teórica. 21
1.3.2. Justificación práctica. 22
1.3.3. Justificación social. 22
1.4. Limitaciones de la presente investigación 23
Capítulo II: Marco teórico 23
2.1. Antecedentes del problema 23
2.1.1. Antecedentes internacionales. 23
2.1.2. Antecedentes nacionales. 26
2.2. Bases teóricas 33
2.3. Definición de términos básicos 69
2.3.1. Derecho administrativo 69
2.3.2. Principio de predictibilidad 69
2.3.3. Lineamientos resolutivos 69
2.3.4. Seguridad jurídica 70
2.3.5. Facultad normativa 70
2.3.6. Procedimiento administrativo 70
2.3.7. Organismos Reguladores 70
2.3.8. OSIPTEL 71

2.3.9. TRASU 71
2.3.10. Confianza legítima 71
2.3.11. Recurso de apelación 71
2.3.12. Calidad del servicio o servicio de calidad 71
2.3.13. Transparencia en el procedimiento administrativo 71
2.3.14. Resolución final en el procedimiento administrativo 72
2.3.15. Usuario 72
2.3.16. Empresa operadora de telecomunicaciones 72
Capítulo III: 73
Hipótesis y variables 73
3.1. Hipótesis 73
3.1.1. Hipótesis general 73
3.1.2. Hipótesis específicas 73
3.2. Operacionalización de variables 73
3.2.1. Variable independiente 73
3.2.2. Variable dependiente 74
3.2.3. Indicadores 74
Capítulo IV: 78
Metodología del estudio 78
4.1. Método, tipo o alcance de la investigación 78
4.1.1. Método 78
4.1.2. Tipo o alcance 78
4.2. Diseño de la investigación 78
4.3. Población y muestra 79
4.3.1. Población 79
4.3.2. Muestra 80
4.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos 81
4.4.1. Procedimiento de validación de instrumentos: 81
4.5. Técnicas de análisis de datos 88
4.6. Consideraciones éticas 89
Capítulo V: 89
Resultados y discusión: 89
5.1. Resultados y análisis 89

5.1.1. Resultados cuantitativos 90
5.1.2. Resultados cualitativos 114
5.2. Discusión de resultados 143
Conclusiones 165
Recomendaciones 167
Referencias bibliográficas 169
ANEXOS 176
Apéndice 1 - Matriz de consistencia 177
Apéndice 2 - Cuestionario 180
Apéndice 3 - Guía De Entrevista 185
Apéndice 4 – Reporte de validación de instrumento guía de entrevista 187
Apéndice 5 – Cuestionario para medir la validez aparente del instrumento 188
Apéndice 6 – Cuestionario para medir la validez de contenido del instrumento 193
Apéndice 7 - Tabla de Validez de contenido obtenido 198
Apéndice 8 – Formato de consentimiento informado para encuestados 200
Apéndice 9 – Formato de consentimiento informado para entrevistados 200

Índice de Figuras

Figura 1 Organigrama de OSIPTEL 35
Figura 2 Diez derechos fundamentales de los usuarios de servicios de telecomunicaciones 41
Figura 3 Esquema de procedimiento SAR 45
Figura 4 Esquema de procedimiento SARA 45
Figura 5 Procedimiento de reclamo 46
Figura 6 Estructura organizativa del TRASU 48
Figura 7 Porcentaje de la variable independiente Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio según el cargo de los trabajadores del TRASU 92
Figura 8 Porcentaje de la dimensión 1: “Consistencia y coherencia de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU 94
Figura 9 Porcentaje de la dimensión 2: “Legalidad de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU..... 95
Figura 10 Porcentaje de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio como herramienta resolutiva según el cargo de los trabajadores del TRASU 97
Figura 11 Porcentaje de la dimensión 4: “Casuística de reclamos de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU 99
Figura 12 Porcentaje de la variable dependiente “predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU..... 101
Figura 13 Porcentaje de la dimensión 1: “Información veraz, completa y confiable para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 103
Figura 14 Porcentaje de la dimensión 2: “Correspondencia con el ordenamiento jurídico para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 105

Figura 15 Porcentaje de la dimensión 3: “Aseguran la transparencia y uniformidad en las decisiones para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 107
Figura 16 Primera red semántica 130
Figura 17 Segunda red semántica 132
Figura 18 Tercera red semántica 133

Índice de Tablas

Tabla 1 Funciones del OSIPTEL 36
Tabla 2 Materias de reclamos de usuarios de OSIPTEL 42
Tabla 3 Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio 55
Tabla 4 Cantidad de la población 79
Tabla 5 Cantidad de la muestra 80
Tabla 6 Índice de Kappa de Cohen del instrumento 83
Tabla 7 Cálculo del índice de Kappa para la validez aparente del instrumento . 84
Tabla 8 Valores mínimos de CVR y comparación con los valores de CVR según Lawshe para diferentes números de panelistas 84
Tabla 9 Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach 86
Tabla 10 Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable independiente: “Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” 87
Tabla 11 Alfa de Cronbach para el cuestionario de la variable dependiente: “Predictibilidad en las resoluciones del TRASU” 87
Tabla 12 Escala de baremación para la variable “Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio”.. 90
Tabla 13 Escala de baremación para la variable “Predictibilidad de las resoluciones del TRASU” 91
Tabla 14 Frecuencia de la variable independiente “Lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU 91
Tabla 15 Frecuencia de la dimensión 1: Consistencia y coherencia de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio según el cargo de los trabajadores del TRASU 93
Tabla 16 Frecuencia de la dimensión 2: “Legalidad de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU 95
Tabla 17 Frecuencia de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio como herramienta resolutiva según el cargo de los trabajadores del TRASU 96

Tabla 18 Frecuencia de la dimensión 4: “Casuística de reclamos contemplada por los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio” según el cargo de los trabajadores del TRASU 98
Tabla 19 Frecuencia sobre la variable dependiente “predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 100
Tabla 20 Frecuencia de la dimensión 1: “Información veraz, completa y confiable para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 102
Tabla 21 Frecuencia de la dimensión 2: “Correspondencia con el ordenamiento jurídico para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 104
Tabla 22 Frecuencia de la dimensión 3: “Aseguran la transparencia y uniformidad en las decisiones para cumplir con la predictibilidad de las resoluciones” según el cargo de los trabajadores del TRASU 106
Tabla 23 Coeficientes del modelo de regresión lineal para la hipótesis general109
Tabla 24 Coeficientes del modelo de regresión lineal para la primera hipótesis específica 110
Tabla 25 Coeficientes del modelo de regresión lineal para la segunda hipótesis específica 111
Tabla 26 Coeficientes del modelo de regresión lineal para la tercera hipótesis específica 113

Resumen

La presentación de la problemática se justifica en la necesidad de evaluar el impacto de los lineamientos resolutivos en la predictibilidad de las resoluciones emitidas por el TRASU, específicamente en materia de apelaciones con sustento de calidad en la prestación del servicio, así como su trascendencia en la práctica del procedimiento administrativo y su relación con los principios que rigen la seguridad jurídica en las actuaciones del TRASU, propiciando un análisis en la efectividad de la función normativa de OSIPTEL.

El presente trabajo se realizó bajo el enfoque mixto, por lo que el objetivo principal fue determinar el impacto de los lineamientos resolutivos en materia de apelaciones con sustento en la calidad de la prestación del servicio en la predictibilidad de las resoluciones emitidas por el TRASU del OSIPTEL, y los objetivos específicos fueron formulados a partir de las dimensiones de las variables, siendo las más relevantes coherencia y consistencia, lenguaje claro, los lineamientos como herramienta resolutiva, transparencia, veracidad y confiabilidad.

La aplicación de los instrumentos permitió la contraposición de resultados, en términos objetivos a través de los resultados del cuestionario aplicado; y subjetivos a través de la percepción demostrada de la aplicación de la guía de entrevista.

Los resultados concluyeron principalmente que la variable independiente tiene un impacto relevante sobre la variable dependiente, con un coeficiente de significancia ($p < 0.05$), lo que sugiere que una mayor coherencia y aplicación uniforme de los lineamientos está asociada con una mayor capacidad de prever los resultados de las apelaciones. A partir de ello se corrobora la hipótesis planteada

Así mismo se planteó un objetivo propositivo, para el que a través de los resultados de los instrumentos aplicados proporcionaron información relevante y novedosa, como la conveniencia y forma de publicitar los lineamientos, como la necesidad de mantener un lenguaje de fácil entendimiento, y propiciar capacitaciones al personal

interviniente en la realización de las resoluciones para efectivizar su uso y mantener su utilidad.

Palabras clave: Lineamientos resolutivos, TRASU, Osiptel, Predictibilidad, Seguridad jurídica, Apelación, Reclamos

Abstract

The presentation of the problem is justified by the need to evaluate the impact of the resolution guidelines in the matter of appeals on the predictability of the resolutions issued by TRASU, specifically in the appeals based on the quality of service provision, its transcendence in the practice of the administrative procedure and its relation with the principles that govern the legal security in TRASU's actions, propitiate an analysis on the effectiveness of OSIPTEL's normative function.

The present work was carried out under the mixed approach, so the main objective was to determine the impact of the resolution guidelines on appeals based on the quality of service provision on the predictability of the resolutions issued by OSIPTEL's TRASU, and the specific objectives were formulated based on the dimensions of the variables, the most relevant being coherence and consistency, clear language, guidelines as resolution tools, transparency, truthfulness and reliability.

The application of the instruments allowed the contrast of results, in objective terms through the results of the questionnaire applied; and subjective through the perception demonstrated by the application of the interview guide.

The results concluded mainly that the independent variable has a relevant impact on the dependent variable, with a significant coefficient ($p < 0.05$), suggesting that a greater consistency and uniform application of the guidelines is associated with a greater capacity to foresee the results of the appeals. Based on this, the hypothesis is corroborated.

Likewise, a propositional objective was proposed, for which the results of the instruments applied provided relevant and novel information, such as the convenience and form of publicizing the guidelines, the need to maintain a language that is easy to understand, and to provide training to the personnel involved in the execution of the resolutions in order to make their use effective and maintain their usefulness.

Key words: Guidelines, TRASU, Osiptel, Predictability, Legal certainty, Appeals, Claims.