

# *Efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones*

## *Functional Legal Effect of Osiptel in the Perception of Protection of Rights by Telecommunications Users*

Sara Tello Cabello\* <https://orcid.org/0000-0003-4864-1221>

Wilson Vargas Valencia\* <https://orcid.org/0000-0003-2308-6719>

S. Félix Quesquén Ríos\* <https://orcid.org/0000-0002-7552-3610>

Patricia Tello Cabello\* <https://orcid.org/0000-0002-4911-002X>

<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v17i24.1813>

- \* Abogada. Magister en Derecho Empresarial. Doctora en Educación. Docente del Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables, Económicas y Financieras de la Universidad San Martín de Porres. Docente de la Facultad de Derecho de la Universidad Alas Peruanas. Perú.  
Correo electrónico: stelloc@usmp.pe / s\_tello@uap.edu.pe
- \*\* Abogado de la Universidad Alas Peruanas. Licenciado en Administración de Empresas, Universidad Católica Santa María. Egresado de la maestría en Gestión Empresarial, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Funcionario de Telefónica del Perú.  
Correo electrónico: wilsson.vargas@hotmail.com
- \*\*\* Abogado. Magister en Derecho Civil. Docente de pregrado y postgrado de universidades privadas. Jefe del área de Dirección Ejecutiva de la Universidad Alas Peruanas. Perú  
Correo electrónico: s\_quesquen@uap.edu.pe
- \*\*\*\* Abogada, candidata a magister en Derecho Procesal Civil por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú.  
Correo electrónico: patricia.telloc@yahoo.es

# Lex





*Fiesta de Santiago de Julcán*, 1998. Óleo sobre tela, 100 x 210 cm.  
Destacado artista plástico nikkei, Oswaldo Higuchi (Perú, 1948)

## RESUMEN

El objetivo de esta investigación es determinar cuál es la percepción que tiene el usuario respecto a la defensa de sus derechos cuando recurre a Osiptel, abarcando aspectos teóricos, y prácticos. Para ello se aplicó una encuesta a los usuarios de telefonía, información relevante. Esta investigación es de diseño no experimental transversal, de método deductivo hipotético y ha tomado como muestra para análisis ciento cincuenta usuarios de telefonía del distrito de Lima Metropolitana. El instrumento aplicado es un cuestionario que permite recoger información sobre la percepción de la función de Osiptel y la defensa de los derechos del usuario. Finalmente, se alcanza a reconocer la relación causal significativa negativa entre las dos variables.

**Palabras clave:** *derecho de usuarios, organismo supervisor, Osiptel.*

## ABSTRACT

This investigation entitled: “Functional legal effect of Osiptel in the perception of protection of rights by telecommunications users. Lima 2016”, has the objective to determine what is the perception that the user has regarding the defense of his rights when he resorts to Osiptel, covering theoretical and practical aspects, for which reason an instrument that allows through a survey in terms of collecting telephony users, relevant information. This non-experimental cross-sectional design research, based on a hypothetical deductive method, has taken as sample for analysis one hundred and fifty telephony users from the Metropolitan Lima district, the applied instrument is a questionnaire, which allows collecting information on the perception of Osiptel’s function and the defense of the user’s rights. Finally, it is possible to recognize the significant negative causal relationship between the two variables.

**Key words:** *users’ rights, supervisory body, Osiptel.*

## I. INTRODUCCIÓN

El derecho, obligado por la constante evolución del mundo moderno, se ha visto en la necesidad de emitir normas que regulen y protejan con mayor fervor a la sociedad.<sup>1</sup> Las telecomunicaciones no han sido la excepción. El proceso de globalización y la mayor vinculación de la economía y de la sociedad peruana con el mundo constituyen factores que orientan y que, además, obligan a permanentes cambios, tanto en la política normativa del sector de telecomunicaciones como en la tarea del regulador, el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones, Osiptel.<sup>2</sup>

Entre uno de los cambios que se dieron en el país en la década de los noventa, se encuentra la privatización de las telecomunicaciones, conformando parte de un servicio que da origen a una problemática. Debemos tener en cuenta que entre las consecuencias del desarrollo de este sector, en los primeros años, tuvimos el monopolio de las telecomunicaciones, como es el caso de Telefónica del Perú, que, de acuerdo al contrato de privatización, tenía cinco años para adecuarse antes de que ingresaran otros operadores; sin embargo, Telefónica, de capitales españoles, solicitó la liberalización del mercado un año antes del plazo previsto según contrato. En consecuencia, podían ingresar nuevos operadores, de modo que este mercado sufrió un cambio con los nuevos operadores que iban ingresando al mercado, lo cual trajo un fuerte desarrollo, inclusión de nuevas tecnologías y, principalmente, facilitar a los usuarios el acceso a servicios de telecomunicaciones.

Este despegue del mercado de las telecomunicaciones trajo como consecuencia, ciertos abusos. Nuestra normativa no estaba preparada para este rápido despegue del sector, y se produjeron problemas en la calidad del servicio y en precios elevados de los distintos servicios. Ante los incesantes reclamos de los usuarios, surgieron las asociaciones de consumidores, y

---

<sup>1</sup> Esteban Carbonell O'Brien, *Análisis al Código de Protección y Defensa del consumidor* (Lima: Juristas Editores E.I.R.L., 2015), 9.

<sup>2</sup> Guillermo Thornberry Villarán, "El nuevo papel del regulador de telecomunicaciones", *Revista de Derecho Administrativo*, N° 5 (2008): 36.

Osiptel, creada con el fin de supervisar este sector, no lograba coadyuvar la normativa pertinente que permitiera hacer frente a los abusos de los operadores.

El presente trabajo de investigación pretende identificar estas debilidades que no permiten un real crecimiento de este sector, identificando, las debilidades en la normativa, y confirmar si los clientes cuentan con recursos para enfrentar los abusos de los operadores, realmente conocen y si las utilizan adecuadamente en defensa de sus intereses. Para ello nos planteamos la siguiente pregunta: *¿Cuál es el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de protección de derechos por los usuarios de telecomunicaciones - Lima 2016?*

Para argumentar nuestro trabajo de investigación presentamos como antecedentes nacionales algunas investigaciones, como la de Valladares Rugel:<sup>3</sup> “El régimen sancionador en el sector de telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de los usuarios”, que desarrolla investigación referente a la función fiscalizadora y sancionadora en observancia del marco normativo Resolución N°138-2012- CD/Osiptel “Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”, que en el anexo 5, “Régimen de infracciones y sanciones”, reconoce la potestad administrativa sancionadora por infracciones que recaen en los usuarios, y que se vulneran derechos sin que Osiptel inicie procedimiento sancionador. Además de indicar, respecto a apelaciones que se eleven al tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios (TRASU), por los procedimientos de reclamo contra empresas operadoras, que no se han sancionado, revelando infracción normativa, teniendo en cuenta que recae en Osiptel ejercer las funciones dentro del mercado de servicios públicos de telecomunicaciones.

La investigación de León Cox<sup>4</sup> “Potestad sancionadora del Osiptel en el incumplimiento del marco normativo”. Investigación que fundamenta: i) Jurídicamente la importancia de la potestad administrativa sancionadora del Osiptel, ii) Económico, relacionada a la conformación del “fondo de inversión en telecomunicaciones”, y iii) social, teniendo en cuenta el derecho a protección reconocido constitucionalmente. Estos aspectos son relevantes porque contribuyen a reconocer el funcionamiento de Osiptel como organismo facultado para sancionar bajo un modelo regulatorio que permita aplicar las normas en defensa del usuario y proponer adecuaciones que permitan efectivizar el funcionamiento de la entidad.

---

<sup>3</sup> C. S. Valladares Rugel, “Régimen sancionador en el sector de Telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios” (tesis de grado, Universidad Privada Antenor Orrego, 2014).

<sup>4</sup> T. L. León Cox, “Potestad sancionadora de Osiptel e implemento del marco normativo” (tesis de grado, Universidad de Huánuco, 2016).

Ponce Arqueros,<sup>5</sup> en su investigación titulada “Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones”, estudia pormenorizadamente las instituciones jurídico-económicas, cuyo ámbito permita regular el servicio público de telecomunicaciones, desde una percepción de políticas que fomenten la competencia y servicio que garantice el bienestar general en el ámbito de las telecomunicaciones, cuyo aporte significativo es respecto a monopolios o estructuras económicas que alteran el funcionamiento del mercado, siendo necesario que se establezcan sistemas de control que garanticen el funcionamiento correcto, mediante la intervención del Estado competente para sancionar la competencia prohibida.

Otoya Calle<sup>6</sup> en su investigación titulada “*El derecho y la responsabilidad social empresarial*” reconoce que las empresas transnacionales requieren un sistema de regulación para su funcionamiento, teniendo en cuenta el poder económico, político y social. Teniendo en cuenta que las formas societarias incluyen personas jurídicas y capital que dependen de una matriz (unidad de control), en la cual la propiedad, participación financiera, estatutos sociales o convenios se contraponen a la responsabilidad solidaria, para enfrentar posibles efectos tributarios y/o laborales que, por carencia de personalidad jurídica, no alcanzan a tener autonomía, por lo que actúan con criterios de subordinación generados por la unidad de dirección. La responsabilidad social empresarial, un tipo normativo y novedoso que relaciona lo económico y lo empresarial, que afecta los mecanismos de regulación de conductas; por ello, es el código de conducta que permite a una empresa transnacional cumplir voluntariamente con los compromisos y normativas públicas, teniendo en cuenta principios, compromisos en su actuación, y normas mínimas al realizar sus operaciones.

También hacemos referencia a investigaciones internacionales como lo expone Estupiñán Fuentes<sup>7</sup> en su investigación titulada “Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y la respectiva regulación en Colombia.” Reconoce este autor que actualmente existe tendencia mundial de las corporaciones multinacionales. En Latinoamérica, Telefónica llega a ser el operador de comunicaciones local que ha expandido su cobertura en gran parte del mundo, es decir, es una compañía multinacional de gran poder adquisitivo y penetración en el mercado, teniendo en cuenta que se basa en economías de escala y adecuada gestión en costos.

---

<sup>5</sup> L. M. Ponce Arqueros, “Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones (tesis de posgrado, Universidad Nacional de Trujillo, 2016).

<sup>6</sup> J. S. Otoya Calle, “El derecho y la responsabilidad social empresarial” (tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012).

<sup>7</sup> J. C. Estupiñán Fuentes, “Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes de la Universidad Javeriana” (tesis de grado, Universidad Javeriana, 2008).

La investigación de Lenis Mejía,<sup>8</sup> titulada “Las agencias independientes o comisiones de regulación”, identifica que el desarrollo de agencias independientes se relaciona con sector en el que se desenvuelven. Para las telecomunicaciones, es necesario enfrentarse al ritmo de avances tecnológicos que generalmente sobrepasan a los sistemas regulatorios, demostrando que este aspecto incide en el desarrollo de una nación, teniendo en cuenta que el estímulo de la inversión y generación de riqueza puede generar injusticia y pobreza.

Coloma Correa y Tarziján Ramírez,<sup>9</sup> en su investigación “Análisis de la sustitución entre la telefonía fija local y la telefonía móvil en Chile”, reportan un artículo que apoya la hipótesis planteada en esta investigación, teniendo en cuenta que reconocen que la telefonía móvil sustituye la telefonía fija, en consideración de la demanda del servicio, debido a los beneficios que ofrece a los usuarios.

En la investigación de Fidalgo López,<sup>10</sup> “La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)”, se concluye en reconocer que los servicios de comunicaciones electrónicas conllevan la obligación del operador de prestar el servicio a cambio de una prestación, por lo que estamos frente a un compromiso contractual en el cual existen medidas de protección a los usuarios. La visión global respecto a la contratación de servicios de comunicaciones electrónicas implica la existencia de competencias para su regulación en función de obligaciones contractuales y la protección de consumidores.

Tal como lo establece la Ley N° 27332, el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) es un organismo público, especializado y regulador y descentralizado adscrito a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuentan con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera. Son sus funciones generales las de supervisar, regular, normar, fiscalizar y sancionar, solucionar controversias y solucionar reclamos de usuarios.<sup>11</sup>

La naturaleza jurídica de Osiptel supone la legitimidad del poder público, que garantiza la regulación al sector de servicio público de telecomunicaciones, cuyo accionar se encuentra bajo un marco normativo que alcance a limitar los excesos en el mercado, además de tener bajo su cargo contratos de concesión, suscritos entre el Estado peruano y los operadores. Teniendo como función administrativa: i) la supervisión y ii) control; permitiendo que se

---

<sup>8</sup> A. L. Lenis Mejía, “Las agencias independientes o comisiones de regulación” (tesis de grado, Pontificia Universidad Javeriana, 2003).

<sup>9</sup> Fernando Coloma y Tarziján Ramírez, “Análisis de la sustitución entre la telefonía fija local y la telefonía móvil en Chile y alguna evidencia internacional” (Documento de Trabajo N° 233, Pontificia Universidad Católica de Chile, 2002).

<sup>10</sup> A. Fidalgo López, “La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)” (tesis de posgrado, Universidad Santiago Compostela, 2015).

<sup>11</sup> Plan Estratégico Institucional 2018-2022, diciembre del 2018.

cumplan con los compromisos asumidos respecto a tarifas, promoción de competencia, cobertura del servicio, condiciones de acceso y uso de redes en concurrencia con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, que es el ente encargado de la regulación.

La problemática planteada se ve plasmada en la norma; es así que, haciendo un recorrido por las normas en telecomunicaciones, el artículo 3 de la ley N° 27332, “Ley Marco de los Organismos Reguladores de la Inversión Privada en Servicios Públicos” modificada en parte por: i) Ley N° 27631 y ii) Ley N° 28337, la función normativa que se atribuye a Osiptel lo faculta para dictar reglamentos, normas, dentro de las materias de su competencia, permitiéndole regular procedimientos en los que se encuentren vinculados: i) intereses, ii) obligaciones y iii) derechos de entidades o actividades cuya supervisión están bajo su cargo. Teniendo en cuenta que el D. S. N° 013-93-TCC “Texto Único Ordenado de la Ley de Telecomunicaciones”, que en su artículo 76° garantiza la calidad y eficiencia de servicios prestados por empresas operadoras; y que el artículo 8° del D. S. N° 008-2001-PCM “Reglamento General del Osiptel”, aprobado (reglamento general), se dispone que las actuaciones del Organismo están orientadas a promover las inversiones favoreciendo: i) la cobertura y ii) calidad de servicios públicos de telecomunicación, tal que se promueva la libre y leal competencia.

Del análisis del artículo 19, Reglamento General, cuyo objetivo específico para Osiptel es promover condiciones para alcanzar competencia en el servicio de telecomunicaciones, permitiendo elevar estándares y cumplir con mantener informado al usuario, por ello Osiptel, en Resolución N° 040-2005-CD/Osiptel (Reglamento de calidad), establece parámetros para la calidad del servicios, teniendo en cuenta que con la Resolución N° 012-2008-CD/Osiptel (Reglamento de calidad), se modifican los siguientes aspectos: indicadores de calidad de voz y cobertura, para lo cual se faculta a la gerencia de fiscalización y supervisión realizar procedimientos de supervisión; y se incluye escala de valores y escenarios para su aplicación. Mediante Resolución N° 029-2009-CD/Osiptel, que aprueba procedimientos para supervisar indicadores de calidad, y su modificatoria mediante Resolución N° 143-2010-CD-Osiptel, lo que genera la necesidad de reconocer si se está cumpliendo con las normativas.

Sin embargo, dada a la normativa vigente, Osiptel continúa con su problemática planteada en el presente trabajo de investigación. Refiere Rodríguez Lobatón<sup>12</sup> que se ha podido recoger de los funcionarios de Osiptel, declaraciones que reflejan la necesidad de incremento de escalas de multas, los cuales serán dirigidos a un Fondo de Inversión en Telecomunicaciones, que atienda necesidades que existan en el organismo regulador, aunque consideramos que esa no es la mejor salida para salir de la problemática planteada.

---

<sup>12</sup> Rodríguez Lobatón, “Supervisar y castigar. El procedimiento sancionador en la esfera de Osiptel”, *Revista Circulo de Derecho Administrativo*, N° 5 (2008): 187.



Solo hay que dar una mirada a lo publicado por el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) de Osiptel, que es reconocido como la última instancia para dar solución a controversias mediante el recurso de apelación o queja, que se presentan ante las empresas operadoras por procedimiento de solución de reclamos, teniendo facultades para expedir resoluciones que constituyen precedente en materia administrativa, permitiendo tal como se enmarca en la página web de Osiptel, “orientar a usuarios y empresas para alcanzar criterios que permitan interpretar las normas que regulan la prestación de servicios públicos de telecomunicaciones.”<sup>13</sup> Así también en el portal web de Osiptel revela los siguientes datos estadísticos al 2017: “Entre enero y septiembre del 2017, el TRASU ha resuelto 13 822 expedientes; de los cuales 12 979 correspondieron a recursos de apelación de usuarios que no estuvieron de acuerdo con la decisión que en primera instancia tomó la empresa operadora respecto a su reclamo”.

Muy a pesar de que la Ley N° 27332 (Ley Marco de los Organismos Regulares de la Inversión en los Servicios Públicos) ha dictado lineamientos y normas de aplicación general a todos los organismos reguladores comprendidos dentro de los alcances del Artículo 1° de la mencionada Ley Marco, lo que incluye al Osiptel. Asimismo, mediante la Ley N° 27336 (Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades de Osiptel)<sup>14</sup> se desarrollaron y precisaron las funciones y facultades del Osiptel, incluyéndose disposiciones procesales y sustantivas para fortalecer su capacidad supervisora.<sup>15</sup>

Como todo sistema normativo, ha sufrido de modificaciones constantes, con la finalidad de llegar a una norma que se pueda adecuar a los estándares actuales. Siendo una entidad al servicio público, se debe tener toda la seguridad y estabilidad en las reglas de juego e inversión a beneficio del usuario.

Las reestructuraciones en los denominados servicios públicos son inevitables debido a las necesidades de cobertura, el aporte de estos servicios a las actividades económicas y los cambios tecnológicos accesibles con gran cantidad de recursos financieros y a la evidencia de que la desregulación de estos sectores mejora el desempeño donde el monopolio no es más la alternativa de mínimo costo. Todo lo cual el Estado se ve en la imposibilidad de realizar por falta de recursos la capacidad y porque consideramos debe dedicarse en forma prioritaria a atender necesidades como la salud, la seguridad y la educación.<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Osiptel, 2017.

<sup>14</sup> Del 17 de julio del 2000.

<sup>15</sup> Decreto Supremo No 008-2001-PCM.

<sup>16</sup> Hebert Tassano Velaochaga, “Los organismos reguladores de servicios públicos”, *Círculo de Derecho Administrativo de la PUCP*, N° 4 (2008): 90.

Para lo cual consideramos que esta entidad, debe tener un nivel de independencia para tener el regulador en sus relaciones con el entorno y objetivos de la actividad regulatoria, con el objetivo de mantener un equilibrio entre las empresas y sus accionistas, autoridades políticas de turno y los consumidores.

Ahora, ¿por qué consideramos importante que el Osiptel se forme de manera independiente? Pues, a diferencia de los demás reguladores, si existe un conflicto entre empresas del sector de telecomunicaciones, estos no se resolverán ante Indecopi, sino ante el regulador.

Si bien es cierto que Osiptel desarrolla sus actividades de manera independiente, por las facultades que le otorga el Poder Ejecutivo y el Ministerio del Sector, esto no ocurre con el organismo regulador de las telecomunicaciones con respecto al ejercicio de sus funciones.

Al respecto, frente a lo que podría representar una directriz del Gobierno, el legislador peruano ha exagerado las precauciones con respecto a la autonomía funcional del Osiptel, al disponer que el accionar de la entidad se “sujetará estrictamente a las normas legales aplicables y a estudios técnicos debidamente sustentados”,<sup>17</sup> lo cual tendría relación con lo que señala la doctrina, con respecto a que la Administración será independiente cuando menos capacidad atribuyan las normas a la Administración gubernativa.

Que, muy a pesar de que con fecha 19 de febrero del 2019 se publicó el TUO de la Ley de Represión de Conductas Anticompetitivas D. S. N° 030 -2019-PCM, mantiene la misma línea de las normas derogadas, es decir, busca erradicar cualquier atisbo de conductas anti-competitivas; sin embargo, no resuelve el problema planteado en nuestro presente trabajo de investigación.

Para muestra explicamos brevemente la problemática recaída en CASO Osiptel: July Esther Jave Mendoza - Falta de atención a la solicitud de traslado desde el 19.12.2018 – N° (01)3596078- TDP, la misma que:

- La abonada manifiesta que el día 19.12.2018 se comunicó con las líneas de atención de la empresa operadora Telefónica del Perú S.A.C. y solicitó el traslado de su servicio de Dúo Movistar, siendo informada por el asesor que su pedido se atendería en 7 días calendarios, y se le brindó el código de pedido N° 392534789.
- Posteriormente, la abonada se ha comunicado frecuentemente, para reiterar la solicitud de traslado, pero no se le brindó código alguno.
- El día 18.01.2019 la abonada se comunicó con las líneas de atención de la empresa operadora y generó un reclamo por la falta de atención al pedido de traslado con el código N° 258205572.

---

<sup>17</sup> Art. 10° del Decreto Supremo N° 008-2001-PCM, Reglamento General del Osiptel.

- Ante ello, la abonada se ha comunicado en reiteradas ocasiones con las líneas de atención de la empresa operadora, para reiterar su reclamo por falta de atención a su pedido de traslado, y le generaron los siguientes códigos: 393261325 (22.01.2019), 393477179 (30.01.2019) y 1004003076 (06.02.2019).
- Hasta la fecha, 15 de agosto del 2019, no dan atención al pedido de traslado del servicio.

## II. MATERIAL Y MÉTODO

### 2.1. Tipo y nivel de Investigación

- a) **Tipo de investigación.** Es pertinente anotar que la presente investigación, de tipo sustantivo, estudia las variables, se llega a una sistematización teórica de la problemática. De la misma posición refiere respecto Zorrilla:<sup>18</sup> “Busca el progreso científico, acrecentar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas; es más formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de una teoría basada en principios y leyes”.
- b) **Nivel de investigación.** “Se indica el nivel o grado de profundidad con que se realizará el estudio. En este sentido, la investigación podrá ser exploratoria, descriptiva o bien explicativa o predictiva”<sup>19</sup> Es decir que la naturaleza de la investigación se realiza en un estudio descriptivo explicativo, que se centra en el fenómeno para entenderlo y explicar su manifestación, teniendo en consideración la relación causal entre las variables, sin manipular las variables.

### 2.2. Método y diseño de Investigación

- a) **Método de investigación.** Para esta investigación el método aplicado es el hipotético deductivo, permitiendo al investigador formular sus hipótesis, que son inferenciadas con la medición de los datos recogidos, y presentar sus conclusiones. Este método, dentro de un enfoque cuantitativo, requiere también un método analítico, que abarca el análisis de las partes del problema para poder comprender el fenómeno y explicarlo.
- b) **Diseño de investigación.** Respecto al diseño de investigación: “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación

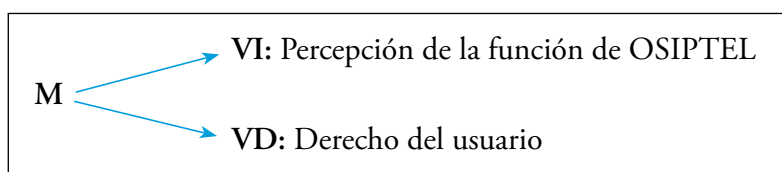
---

<sup>18</sup> S. Zorrilla Arena, *Introducción a la metodología de la investigación* (México: Ediciones Cl y Arena, 2010), 93.

<sup>19</sup> Isabel Seijas Ríos, *Cómo elaborar y asesorar la tesis de grado* (Lima: Arigraf Industria Gráfica S.A.C., 2016), 198.

no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para después analizarlos”.<sup>20</sup>

Teniendo en consideración que esta investigación no manipula las variables, corresponde un diseño no experimental, que permite observar la problemática dentro del contexto sin construir situaciones tal que las variables (independiente y dependiente) ocurren y sin que sean manipuladas. Es decir que el investigador carece de control sobre estas, cuyo esquema a seguir es el siguiente:



Dónde:

M = Usuarios de telecomunicaciones  
 VI = Percepción de la función de Osiptel  
 VD = Derecho del usuario.

### 2.3. Población y muestra

- a) **Población.** La población, el interés se centra en *qué o quiénes*, es decir, en los sujetos, objetos, sucesos o comunidades de estudio (las unidades de análisis), que dependen del planteamiento de la investigación”.<sup>21</sup> En esta investigación la población está constituida por usuarios de telefonía de Lima Metropolitana 2016.

**TABLA 1. POBLACIÓN**

DISTRITO	TOTAL Viviendas
Lima Cercado	250 000 usuarios de telefonía en dicha cantidad de viviendas

Fuente: INEI. Censo 2013.

<sup>20</sup> Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación* (México: McGraw-Hill, 2014), 128.

<sup>21</sup> *Ibidem*, 236.

- b) **Muestra.** Respecto a la muestra, “permite determinar qué parte de la realidad en estudio (población o universo) debe examinarse, con la finalidad de hacer inferencias sobre dicha población”.<sup>22</sup> Por lo tanto, el tamaño de la muestra se calcula considerando el método de muestreo no probabilístico, lo cual permitió aplicar los instrumentos a ciento cincuenta usuarios a pie de Lima Cercado, sin requerir de fórmulas estadísticas para tal fin.

**TABLA 2. MUESTRA**

DISTRITO	TOTAL Usuarios encuestados
Lima Cercado	Muestra no probabilística accidental: 150 usuarios

Fuente: Elaboración propia.

#### 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- a) **Técnicas.** Las principales técnicas se utilizaron:

- a) Para la recolección de información teórica. En esta investigación se ha recopilado información de diversas fuentes bibliográficas y hemerográficas, para lo cual se ha reconocido la originalidad de dichas fuentes considerando que se han revisado: i) libros, ii) revistas, iii) investigaciones anteriores, iv) periódicos escritos; y otros.
- b) Para la recolección de datos, se aplica a una muestra determinada 02 instrumentos, bajo la técnica de la encuesta.
- c) Para el muestreo, se ha utilizado el método aleatorio accidental, para la determinación de la muestra, considerando que esta se conforma de ciento cincuenta usuarios de telefonía en el distrito de Lima Metropolitana.

- b) **Instrumentos.** Los instrumentos permiten recopilar información a través de dos cuestionarios que reflejarán la percepción del usuario sobre las funciones de Osipitel respecto a la defensa de sus derechos patrimoniales. Al respecto: “El cuestionario, tal vez el instrumento más utilizado para recolectar los datos es el cuestionario. Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir. Comentaremos primero sobre las preguntas y luego sobre las características deseables de este tipo de instrumento, así como los contextos en los cuales se pueden administrar los cuestionarios.”<sup>23</sup> Para el presente trabajo de investigación se utilizaron dos cuestionarios:

<sup>22</sup> Isabel Seijas Ríos, *Como elaborar y asesorar la tesis...*, 200.

<sup>23</sup> Roberto Hernando Sampieri, *Metodología...*, 310.

**“EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCIÓN  
DE PROTECCIÓN DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE  
TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**

*Cuestionario*

**Efecto jurídico funcional de Osiptel**

Agradecemos su gentil participación en la presente investigación para obtener información sobre el **efecto jurídico funcional de Osiptel**. No escriba su nombre, la encuesta se mantendrá en el anonimato, por favor responda con sinceridad todas las preguntas.

**Instrucciones:** Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro. En las siguientes proposiciones marque con una X en el valor del casillero que según Ud. corresponde. En las siguientes proposiciones conteste Sí o No en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

DIMENSIONES	INDICADORES	ALTERNATIVA	
		(SÍ)	(NO)
Función supervisora	¿Cree usted que Osiptel supervisa correctamente a las empresas operadoras de telecomunicaciones?		
	¿No deberían crearse normas que mejoren el rol supervisor de Osiptel ya que este ya cuenta con las normas suficientes?		
	¿Cree usted que Osiptel cumple adecuadamente la función de solución de reclamos de los usuarios?		
Función de resolución de conflictos	¿Sabe qué normas regulan el rol supervisor de Osiptel?		
	Si su reclamo es rechazado, ¿sabe adónde puede acudir para que le resuelvan sus reclamos?		
	¿Tiene conocimiento de cómo hacer valer su reclamo cuando es rechazado?		

**“EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL EN LA PERCEPCIÓN DE PROTECCIÓN DE DERECHOS POR LOS USUARIOS DE TELECOMUNICACIONES. LIMA 2016”**

**Cuestionario**

**Protección de derechos por los usuarios**

Agradecemos su gentil participación en la presente investigación para obtener información sobre la **protección de derechos por los usuarios**. El cuestionario es anónimo, por favor responda con sinceridad. Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro.

**Instrucciones:** Lea usted con atención y conteste marcando con una “X” en un solo recuadro. En las siguientes proposiciones marque con una X en el valor del casillero que según Ud. corresponde. En las siguientes proposiciones conteste Sí o No en el valor del casillero que según Ud. corresponde.

DIMENSIONES	INDICADORES	ALTERNATIVA	
		(SÍ)	(NO)
Derecho patrimonial	Al realizar el contrato sobre la adquisición por compra y venta del producto ¿se le da el tiempo suficiente como para leer todos los términos y condiciones establecidos por lo que está recibiendo?		
	¿Sabe si la Constitución respalda los derechos del usuario y el rol de los organismos supervisores?		
	¿Cree usted que la mayoría de usuarios están conformes con el rol supervisor del Osiptel?		
Carácter preventivo	En los últimos 5 años con el boom de la telefonía móvil ¿cree que han mejorado la protección de los derechos del usuario?		
	¿Cree que si la normativa fuese más rígida, la presión a Osiptel en el cumplimiento de sus funciones y la protección a los derechos del usuario favorecería a los ciudadanos?		
	¿Siente que realmente se protegen los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones respecto a la telefonía móvil?		
	¿Cree usted que Osiptel supervisa correctamente pese a haber fallas normativas o vacíos legales?		
En su dimensión de empresas operadoras	¿Aprueba la política de protección de derechos del consumidor y su rol supervisor de Osiptel?		
	¿Cree usted que las empresas operadoras cumplen eficazmente las normas en materia de Telecomunicaciones?		

### III. PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Análisis de datos

El tratamiento estadístico de los datos ha considerado escalas de medición a partir de puntuaciones directas de cada variable: efecto jurídico funcional de Osiptel y protección de los derechos por los usuarios, asumiéndolas en función a un análisis de datos que favorecen la interpretación. Pudiendo comprobar:

#### Hipótesis general:

La incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

#### Hipótesis específicas:

- a. El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.
- b. El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

#### Descripción general del efecto jurídico funcional de Osiptel

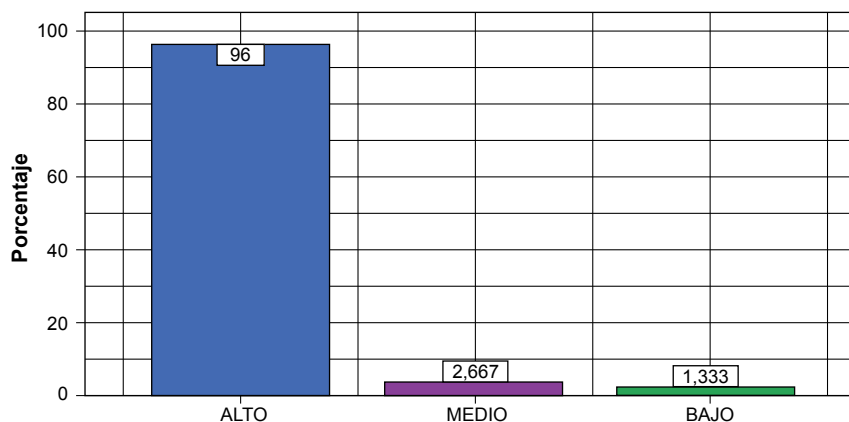
**TABLA 3. EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
<b>Válidos</b>	<b>ALTO</b>	144	96,0	96,0	96,0
	<b>MEDIO</b>	4	2,7	2,7	98,7
	<b>BAJO</b>	2	1,3	1,3	100,0
	<b>Total</b>	150	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de telefonía encuestados en Lima, 2016.



**FIGURA 1. EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL**



### Interpretación

La figura permite percibir que en lo que respecta al efecto jurídico funcional de Osiptel, del 100 % de los encuestados, el 96 % presenta nivel alto, el 2,67 % presenta nivel medio, mientras que el 1,33 % presenta nivel bajo.

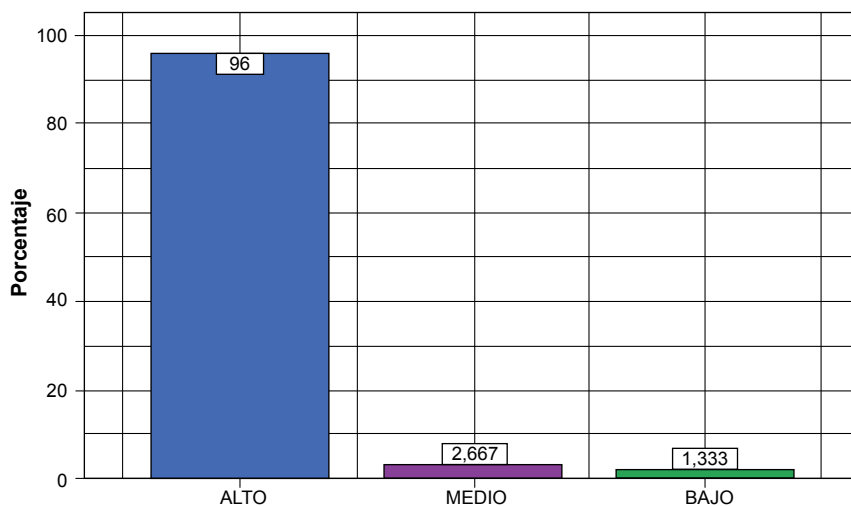
### Descripción general de la protección de los derechos por los usuarios

**TABLA 4. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	ALTO	144	96,0	96,0	96,0
	MEDIO	4	2,7	2,7	98,7
	BAJO	2	1,3	1,3	100,0
	Total	150	100,0	100,0	

Fuente: Usuarios de telefonía encuestados en Lima, 2016.

FIGURA 2. PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS



### Interpretación

En la figura se puede observar, respecto de la protección de los derechos al usuario, que del 100 % de encuestados, el 96 % se encuentra en nivel alto, el 2,67 % presenta nivel medio, mientras que el 1,33 % presenta nivel bajo.

#### 3.1.1. Análisis inferencial. Prueba de hipótesis

##### Hipótesis general

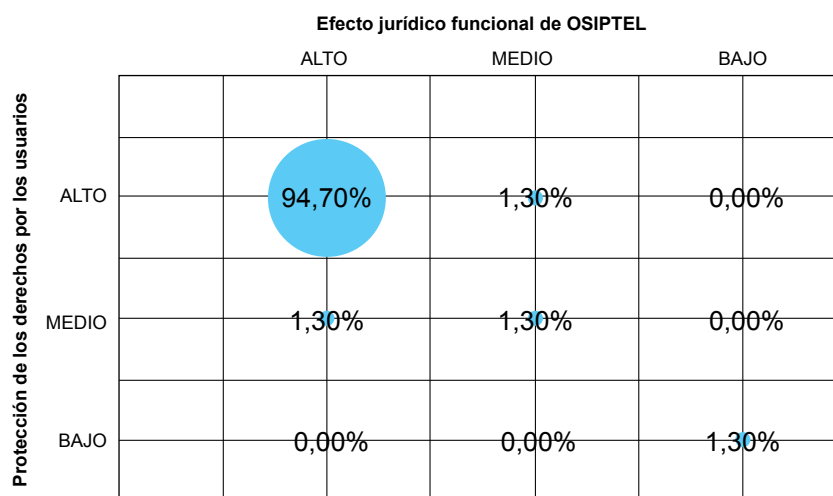
**Hi:** La incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**Ho:** La incapacidad jurídica funcional de Osiptel no afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**TABLA 5. RELACIÓN DEL EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**

			Protección de los derechos por los usuarios			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
Efecto jurídico funcional de OSIPTEL	ALTO	Recuento	142	2	0	144
		Frecuencia esperada	138,2	3,8	1,9	144,0
		% del total	94,7%	1,3%	0,0%	96,0%
	MEDIO	Recuento	2	2	0	4
		Frecuencia esperada	3,8	,1	,1	4,0
		% del total	1,3%	1,3%	0,0%	2,7%
	BAJO	Recuento	0	0	2	2
		Frecuencia esperada	1,9	,1	,0	2,0
		% del total	0,0%	0,0%	1,3%	1,3%
Total		Recuento	144	4	2	150
		Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0
		% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%

**FIGURA 3. RELACIÓN DEL EFECTO JURÍDICO FUNCIONAL DE OSIPTEL CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**



### Interpretación

De los datos que describen la incapacidad jurídica funcional de Osiptel cuyo efecto es negativo para proteger los derechos del usuario de telecomunicaciones en una relación del 94 % se infiere la relación significativa entre las variables concluyendo que Osiptel no protege al usuario funcionalmente.

**TABLA 6. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	185,446 <sup>a</sup>	4	<b>0,000</b>
<b>Razón de verosimilitudes</b>	31,397	4	0,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	101,952	1	0,000
<b>N° de casos válidos</b>	150		

a. 8 casillas (88,9 %) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,03.

### TOMA DE DECISIÓN

Al ser el nivel de significancia menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis alternativa, concluyendo que, ante un nivel de significancia de 0,05, la incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**TABLA 7. MEDIDAS SIMÉTRICAS**

		Valor	Sig. aproximada
<b>Nominal por nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	0,744	<b>0,000</b>
<b>N° de casos válidos</b>		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

### Interpretación

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), la hipótesis nula se rechaza y se acepta la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre la incapacidad jurídica funcional de Osiptel y la protección de los derechos por los usuarios.

**TABLA 8. RELACIONES**

			<b>Efecto jurídico funcional de Osiptel</b>	<b>Protección de los derechos por los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Efecto jurídico funcional de Osiptel</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,962**</b>
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	0150
	<b>Protección de los derechos por los usuarios</b>	Coeficiente de correlación	<b>0,962**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,962, de acuerdo al baremo de estimación de correlación de Spearman, existe correlación positiva moderada. Además, la correlación es significativa al nivel 0,01, lo que indica que existe relación entre las variables, permitiendo concluir que la incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

#### 3.1.2. Hipótesis específica 1

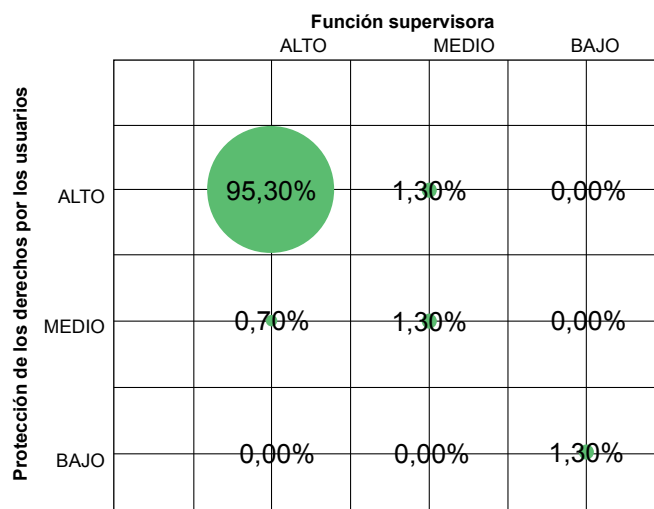
**H1:** El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**Ho:** El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora no establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**TABLA 9. RELACIÓN DE LA FUNCIÓN SUPERVISORA CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**

		Protección de los derechos por los usuarios			Total	
		ALTO	MEDIO	BAJO		
Función supervisora	ALTO	Recuento	143	2	0	145
		Frecuencia esperada	139,2	3,9	1,9	145,0
		% del total	<b>95,3%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,0%</b>	96,7%
	MEDIO	Recuento	1	2	0	3
		Frecuencia esperada	2,9	,1	,0	3,0
		% del total	<b>0,7%</b>	<b>1,3%</b>	<b>0,0%</b>	2,0%
	BAJO	Recuento	0	0	2	2
		Frecuencia esperada	1,9	,1	0,0	2,0
		% del total	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>1,3%</b>	1,3%
Total		Recuento	144	4	2	150
		Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0
		% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%

**FIGURA 4. RELACIÓN DE LA FUNCIÓN SUPERVISORA CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**



### Interpretación

De los datos que describen el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora, se establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones; en una asociación del 95 % se infiere la relación significativa entre las dimensiones, concluyendo que Osiptel no protege al usuario funcionalmente.

**TABLA 10. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	198,285 <sup>a</sup>	4	<b>0,000</b>
<b>Razón de verosimilitudes</b>	33,096	4	0,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	111,784	1	0,000
<b>N° de casos válidos</b>	150		

a. 8 casillas (88,9 %) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,03.

### TOMA DE DECISIÓN

Ante el nivel de significancia menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, concluyendo que, a un nivel de significancia de 0,05, el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**TABLA 11. MEDIDAS SIMÉTRICAS**

		Valor	Sig. aproximada
<b>Nominal por nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	0,755	<b>0,000</b>
<b>N° de casos válidos</b>		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

### Interpretación

Como el coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que, a un nivel de significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre la función supervisora de Osiptel y la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

TABLA 12. RELACIONES

			Función supervisora	Protección de los derechos por los usuarios
Rho de Spearman	Función supervisora	Coefficiente de correlación	1,000	<b>0,928**</b>
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Protección de los derechos por los usuarios	Coefficiente de correlación	<b>0,928**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Al obtener el coeficiente Rho de Spearman como 0,928, de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe correlación positiva alta. Representando una correlación significativa al nivel 0,01. Esto indica que existe relación entre las variables, lo que permite concluir que el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función supervisora establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

#### 3.1.3. Hipótesis específica 2

**H1:** El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

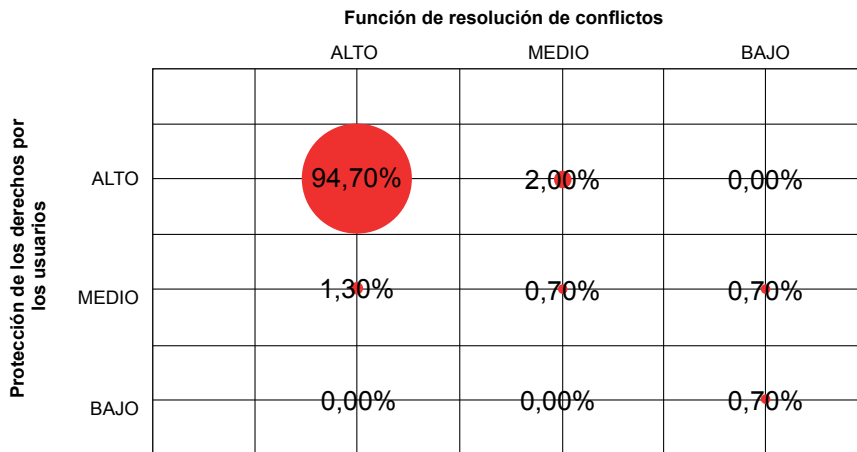
**Ho:** El efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos no establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.



**TABLA 13. RELACIÓN DE LA FUNCIÓN DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**

			Protección de los derechos por los usuarios (agrupado)			Total
			ALTO	MEDIO	BAJO	
Función de resolución de conflictos (agrupado)	ALTO	Recuento	142	3	0	145
		Frecuencia esperada	139,2	3,9	1,9	145,0
		% del total	<b>94,7%</b>	<b>2,0%</b>	<b>0,0%</b>	96,7%
	MEDIO	Recuento	2	1	1	4
		Frecuencia esperada	3,8	0,1	0,1	4,0
		% del total	<b>1,3%</b>	<b>0,7%</b>	<b>0,7%</b>	2,7%
	BAJO	Recuento	0	0	1	1
		Frecuencia esperada	1,0	0,0	0,0	1,0
		% del total	<b>0,0%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,7%</b>	0,7%
Total	Recuento	144	4	2	150	
	Frecuencia esperada	144,0	4,0	2,0	150,0	
	% del total	96,0%	2,7%	1,3%	100,0%	

**FIGURA 5. RELACIÓN DE LA FUNCIÓN SUPERVISORA CON LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS POR LOS USUARIOS**



**Interpretación:** De los datos que describen el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos, se establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. En una asociación del 94 % se infiere una relación significativa entre las dimensiones, concluyendo que Osiptel no protege al usuario funcionalmente.

**TABLA 14. PRUEBAS DE CHI-CUADRADO**

	Valor	gl	Sig. asintótica (bilateral)
<b>Chi-cuadrado de Pearson</b>	101,351 <sup>a</sup>	4	<b>0,000</b>
<b>Razón de verosimilitudes</b>	20,497	4	0,000
<b>Asociación lineal por lineal</b>	74,032	1	0,000
<b>N° de casos válidos</b>	150		

a. 8 casillas (88,9 %) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es 0,01.

## TOMA DE DECISIÓN

El nivel de significancia menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, permitiendo concluir que, ante un nivel de significancia de 0,05, el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

**TABLA 15. MEDIDAS SIMÉTRICAS**

		Valor	Sig. aproximada
<b>Nominal por nominal</b>	<b>Coefficiente de contingencia</b>	0,635	<b>0,000</b>
<b>N° de casos válidos</b>		150	

a. Asumiendo la hipótesis alternativa.

b. Empleando el error típico asintótico basado en la hipótesis nula.

## Interpretación

El coeficiente de contingencia es menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), por lo que rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; luego podemos concluir que, a un nivel de

significancia de 0,05, existe una fuerte relación entre función de resolución de conflictos de Osiptel y la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones.

**TABLA 16. RELACIONES**

			<b>Función de resolución de conflictos</b>	<b>Protección de los derechos por los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Función de resolución de conflictos</b>	Coeficiente de correlación	1,000	<b>0,962**</b>
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	<b>Protección de los derechos por los usuarios</b>	Coeficiente de correlación	<b>0,962**</b>	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

Como el coeficiente Rho de Spearman es 0,962, de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe una correlación positiva perfecta. Además, la correlación es significativa al nivel 0,01, lo cual indica que existe relación entre las variables; luego podemos concluir que el efecto jurídico funcional de Osiptel en la percepción de su función de resolución de conflictos establece un efecto negativo en la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016.

### 3.2. Discusión de resultados

De acuerdo a los datos estadísticos y a manera de resumen, teniendo en cuenta la prueba de hipótesis realizada con la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo como valor de sig 0,000 < 0,05, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, revelando que existe relación causal significativa entre la incapacidad jurídica funcional de Osiptel y la protección de los derechos por los usuarios.

Al obtener el coeficiente Rho de Spearman de 0,962, de acuerdo al baremo de estimación de la correlación de Spearman, existe correlación positiva moderada. Además, la correlación significativa al nivel 0,01 indica que existe relación entre variables, permitiendo concluir que la incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

El nivel de significancia menor que 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) conlleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que permiten concluir que la incapacidad jurídica funcional de Osiptel afecta negativamente la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. Lima, 2016.

Teóricamente, se reconoce a Osiptel como organismo supervisor de inversión privada en los servicios de telecomunicaciones, que ejerce funciones en todo el ámbito nacional (descentralizada) con la finalidad de regular y supervisar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones, sin injerencias de los privados. Osiptel inició sus actividades el 26 de enero 1994, al instalarse el primer Consejo Directivo.

Osiptel tiene como objetivo: regular, normar, supervisar y fiscalizar los servicios en el ámbito de su competencia. Habiendo realizado análisis de otros modelos regulatorios, Osiptel tiene semejanzas con entidades de Norteamérica y España, que garantizan la autonomía e independencia del ente.

#### IV. CONCLUSIONES

**Primero.** De acuerdo a la prueba de hipótesis, el valor de  $\text{sig } 0,000 < 0,05$  permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Es indispensable que, ante la relación causal significativa entre la incapacidad jurídica funcional de Osiptel y la protección de los derechos por los usuarios, se realicen modificaciones en la norma de la materia.

**Segundo.** De acuerdo a la prueba de hipótesis realizada con la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo como valor de  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, existe relación causal significativa entre la función supervisora de Osiptel y la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016. Se logró el objetivo específico propuesto con los resultados de las encuestas, proponiéndose el anteproyecto de ley.

**Tercera.** De acuerdo a la prueba de hipótesis realizada con la prueba de Chi cuadrado, se obtuvo como valor de  $\text{sig } 0,000 < 0,05$ ; entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa; por lo tanto, existe una relación causal significativa entre la función de resolución de conflictos de Osiptel y la protección del derecho del usuario de telecomunicaciones. Lima, 2016. Se logró el objetivo específico propuesto con los resultados de las encuestas, proponiéndose el anteproyecto de ley.

#### V. RECOMENDACIÓN

**Primero.** Es necesario considerar que las empresas operadoras cumplan con tomar decisiones económicas racionales, permitiendo dar cumplimiento a las norma de calidad o pagar la multa, es decir, realizar análisis costo-beneficio. Es fundamental en toda empresa, teniendo

en consideración un esquema de multas óptimas maximizar el bienestar general, debiendo tener en cuenta: i) costos administrativos de la supervisión, ii) probabilidades de detección de infracción, iii) montos de multa, iv) ganancias de las empresas cuando incumplen normas, entre otras. El impacto de la regulación dependerá de la implementación de normas de calidad, diseñadas en función de esquemas de supervisión, para no incurrir en costos elevados, y alcanzar la detección de conductas, estableciendo escalas de multas graduales en función de criterios, para lo que se propone la modificación del artículo 9 de la Ley 27336, de modo que permita la realización de procedimientos especiales de supervisión.

**Segundo.** Se debe tener los niveles mínimos de calidad, siendo indispensable mayores inversiones en sus redes para dar cumplimiento a la norma, sin que los costos se trasladen a los usuarios, debiendo en este contexto permitir la productividad del servicio en función del funcionamiento del mercado, por lo que se sugiere modificar el 11.2. de la Ley 27336, a fin de autorizar a los funcionarios ampliar su acción supervisora a los equipos.

**Tercero.** Para una labor más eficiente por parte de Osiptel, se propone la existencia de una superintendencia que controle y regule las funciones de organismos reguladores (Osiptel, Osinerg, Sunass), sin afectar la especialidad del sector.

**Cuarto.** Es recomendable excluir a los trabajadores y servidores que conforman organismos reguladores, por lo que se sugiere la modificación de la primera disposición complementaria final de la Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil, sin perjuicio de lo dispuesto en la tercera disposición complementaria final del Decreto Legislativo 1023.

## REFERENCIAS

- Carbonell O’Brien, Esteban. *Análisis al Código de Protección y Defensa del consumidor*. Lima: Juristas Editores E.I.R.L., 2015.
- Coloma, Fernando y Tarziján Ramírez. “Análisis de la sustitución entre la telefonía fija local y la telefonía móvil en Chile y alguna evidencia internacional”. Documento de Trabajo N° 233. Pontificia Universidad Católica de Chile, 2002.
- Estupiñán Fuentes, J. C. “Influencia de la telefonía móvil en los cambios culturales y sociales de los jóvenes de la Universidad Javeriana”. Tesis de grado. Universidad Javeriana, 2008.
- Fidalgo López, A. “La contratación de los servicios de comunicaciones electrónicas (telefonía e internet)”. Tesis de posgrado. Universidad Santiago Compostela, 2015.

- Hernández Sampieri, Roberto. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 2014.
- Lenis Mejía, A. L. “Las agencias independientes o comisiones de regulación”. Tesis de grado. Pontificia Universidad Javeriana, 2003.
- León Cox, T. L. “Potestad sancionadora de Osiptel e implemento del marco normativo”. Tesis de grado. Universidad de Huánuco, 2016.
- Ponce Arqueros, L. M. “Regulación y competencia para la universalización de los servicios públicos de telecomunicaciones”. Tesis de posgrado. Universidad Nacional de Trujillo, 2016
- Seijas Ríos, Isabel. *Cómo elaborar y asesorar la tesis de grado*. Lima: Arigraf Industria Gráfica S.A.C., 2016.
- Tassano Velaochaga, Hebert. “Los organismos reguladores de servicios públicos”. *Revista de Derecho Administrativo*, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 4 (2008)
- Otoyá Calle, J. S. “El derecho y la responsabilidad social empresarial”. Tesis de grado. Pontificia Universidad Católica del Perú, 2012.
- Rodríguez Lobatón. “Supervisar y castigar. El procedimiento sancionador en la esfera de Osiptel”. *Revista de Derecho Administrativo*, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 5 (2008).
- Thornberry Villarán, Guillermo. “El nuevo papel del regulador de telecomunicaciones”. *Revista de Derecho Administrativo*, Pontificia Universidad Católica del Perú, N° 5 (2008).
- Valladares Rugel, C. S. “Régimen sancionador en el sector de Telecomunicaciones y cumplimiento del marco normativo de usuarios”. Tesis de grado. Universidad Privada Antenor Orrego, 2014.
- Zorrilla Arena, S. *Introducción a la metodología de la investigación*. México: Ediciones Cl y Arena, 2010.

RECIBIDO: 18/08/19  
APROBADO: 10/11/19