



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE DERECHO

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE DERECHO

Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos
por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Abogada

AUTORA:

Ingrith Ibet Acuña Amasifuén (ORCID: 0000-0002-3328-0200)

ASESOR:

Mg. Rene Felipe Ramos Guevara (ORCID: 0000-0002-7126-4586)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Derecho Administrativo

TARAPOTO – PERÚ

2019

Dedicatoria

A Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar la presente investigación.

A mis padres por confiar en mí, apoyarme y ayudarme a ser un mejor profesional.

A mi asesor por transmitirme sus conocimientos y experiencia.

Ingrith Ibet

Agradecimiento

A la comunidad jurídica que pone al alcance sus investigaciones para el desarrollo personal y estudiantil.

La Autora.

Página del Jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Yo, **INGRITH IBET ACUÑA AMASIFUÉN**, identificada con DNI N° 74023943 estudiante de la Escuela de Pregrado de la Universidad César Vallejo con la tesis titulada: “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”.

Declaro bajo juramento que:

La Tesis es de mi autoría

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.

La tesis no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (presentar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 05 de diciembre de 2019.



Ingrith Ibet Acuña Amasifuén

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Índice.....	vi
Índice de tablas.....	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO.....	27
2.1 Diseño de Investigación	27
2.2 Población y Muestra.....	29
2.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos, validación y confiabilidad	29
2.4 Métodos de Análisis de datos.....	30
2.5 Aspectos Éticos	31
III. RESULTADOS	32
IV. DISCUSIÓN.....	40
V. CONCLUSIONES.....	44
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	50
Matriz De Consistencia	51
instrumento De Investigación.....	53
Guía De Observación.....	55
Oficios E Informes.....	56
Validación de Instrumentos	69
Acta de aprobación de originalidad de la tesis.....	70
Pantallazo de software turnitin.....	71
Autorización de publicación de tesis al Repositorio.....	72
Versión final del trabajo de Investigación.....	73

Índice de Tablas

<i>Tabla N° 01: ¿En relación con el principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?.....</i>	<i>32</i>
<i>Tabla N°02: ¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?.....</i>	<i>33</i>
<i>Tabla N°03: ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel, se encontraba debidamente motivadas (Fundamentadas)?....</i>	<i>34</i>
<i>Tabla N°04: Tiempo que respondió el reclamo la empresa operadora (Primera instancia).....</i>	<i>36</i>
<i>Tabla N° 05: Tiempo que respondió el TRASU.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla N°06: El Osiptel Aplico alguna sanción.....</i>	<i>37</i>
<i>Tabla N° 7: Hipótesis.....</i>	<i>38</i>

Índice de figuras

<i>Figura N°01: ¿En relación con el principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?.....</i>	<i>32</i>
<i>Figura N° 02: ¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?.....</i>	<i>33</i>
<i>Figura N° 03: ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel, se encontraba debidamente motivadas (Fundamentadas)?...34</i>	
<i>Figura N° 04: Tiempo que respondió el reclamo la empresa operadora (Primera instancia).....</i>	<i>36</i>
<i>Figura N° 05: Tiempo que respondió el TRASU.....</i>	<i>37</i>
<i>Figura N° 06: El Osiptel Aplico alguna sanción.....</i>	<i>38</i>
<i>Figura N° 7: Campana de Chi Cuadrado.....</i>	<i>39</i>

RESUMEN

La presente Tesis denominada “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”, tiene por objeto conocer cuáles son esos principios fundamentales que son vulnerados en este tipo de procedimientos que se realizan en el Osiptel. Generalmente la institución del Osiptel, no es tan conocida y a menudo no realizan investigaciones relacionadas con ella, por lo que estos procedimientos administrativos son pocos conocidos y no hay seguridad si los encargados están aplicando correctamente la norma que regula el procedimiento, independiente de la ley general que es la 27444.

Esta investigación consta de VI capítulos, el primer capítulo denominado Introducción, se expone la realidad problemática, el marco teórico, etc. En el Segundo capítulo tiene por nombre Método, no solo se explica que tipo de metodología se está usando sino también los instrumentos y las técnicas de investigación, mi persona usará en la presente tesis 3 tipos de técnicas, entre ellas tenemos la encuesta dirigida a los usuarios que asisten al Osiptel a realizar sus reclamos, entrevista a los abogados encargados y la guía de observación a los expedientes que han sido resueltos por el TRASU, el tercer capítulo son los resultados de los instrumentos aplicados, el cuarto capítulo es la discusión del problema contrastando con las teorías de la investigación, el quinto capítulo es las conclusiones y finalmente el sexto capítulo son las recomendaciones.

Palabras Claves: Osiptel, Principios, Derecho Administrativo, Procedimiento, reclamos

ABSTRACT

This thesis called "The Fundamental Principles that are affected with the Administrative Procedures of claims for Quality of Mobile Telephony Service in the Osiptel Tarapoto 2018", aims to know what are these fundamental principles that are violated in this type of procedures that are They perform in the Osiptel. Generally, the institution of Osiptel is not as well known and often does not conduct research related to it, so these administrative procedures are few known and there is no security if the managers are correctly applying the rule that regulates the procedure, independent of the general law which is 27444.

This research consists of VI chapters, the first chapter called Introduction, exposes the problematic reality, the theoretical framework, etc. In the second chapter it is called Method, it is not only explained what type of methodology is being used but also the research instruments and techniques, my person will use in this thesis 3 types of techniques, among them we have the survey aimed at users who attend Osiptel to make their claims, interview the lawyers in charge and the observation guide to the files that have been resolved by the TRASU, the third chapter is the results of the instruments applied, the fourth chapter is the discussion of the problem contrasting with research theories, the fifth chapter is the conclusions and finally the sixth chapter is the recommendations.

Keywords: Osiptel, Principles, Administrative Law, Procedure, claims

I. INTRODUCCIÓN

En Chile el ente regulador de las telecomunicaciones se denominada SUBTEL, que significa subsecretaría de telecomunicaciones, se encarga de vigilar a las empresas operadoras en relación al servicio que brindan a sus clientes. Teniendo como primordial derecho, el de recibir un buen servicio

En Colombia el ente regulador de las telecomunicaciones lleva el nombre de CRC, Comisión de Regulación de Comunicaciones.

De ahí que todas estas entidades lo que buscan es proteger los intereses de los usuarios a que den un buen servicio en relación a lo que ofrecen a lo que brindan, específicamente me centraré sobre el Derecho a Recibir un buen servicio, una potestad del usuario regulado en la constitución, que consiste nada menos en haber una relación de lo que uno siente que va a recibir del servicio con la realización de este. Comprobemos los diferentes factores que incluyen para poder recibir un adecuado servicio, me refiero a la calidad del producto, el precio, características, el tiempo, etc.

En nuestro Perú tenemos a OSIPTEL, regulador de las Telecomunicaciones, inició como tal el 11 de julio de 1991, por medio Decreto Legislativo N° 702, iniciando sus actividades con aprobación del Consejo Directivo, el 26 de enero de 1994. El Reglamento General (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) se promulgó en el diario El Peruano el 2 de febrero de 2001.

Asimismo un tema relacionado con los procedimientos administrativos que se dan en el Osiptel son los Principios administrativos que rigen en el procedimiento, lo podemos definir como pautas, directrices que definen su esencia y justifican su existencia permitiendo explicar más allá de las regulaciones procesales dogmáticas el por qué y el para qué del mismo.

El OSIPTEL, tiene como una de sus funciones realizar las respectivas penas por desacato de la ley al sector de las telecomunicaciones, cuando me refiero al servicio de telecomunicaciones exclusivamente me refiero a la telefonía fija, móvil, televisión por cable, etc. Es decir esta institución se ha creado teniendo como fin de resguardar las facultades que tienen las personas ante el abuso que puedan ocasionar las empresas privadas que forman parte de este sector.

El Osiptel tiene un procedimiento administrativo de reclamo por calidad, que se encuentra regulado en el Reglamento de atención de reclamos (Decreto Supremo N° 008-2001-PCM) específicamente en su artículo 54 en primera instancia y 58 en segunda instancia. Y la mayoría de las veces también recurrimos a segunda instancia, el encargado de solucionar la controversia es el TRASU, al Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

Cuando se trata del servicio de telecomunicaciones me estoy refiriendo específicamente a la televisión por cable, telefonía fija, telefonía móvil. Me centrare en relación al servicio de telefonía móvil, dicho servicio lo brindan diferentes empresas operadoras como Movistar, Claro, Bitel, Entel. A lo largo de los años han ido mejorando estos servicios en relación a la velocidad del internet, redes sociales, etc. Sin embargo, dentro de nuestra localidad hay un problema que persiste me refiero a la calidad del servicio. Todos alguna vez hemos sufrido de interrupción de llamadas tanto entrantes como salientes, las llamadas se cortan, no se escuchan, etc. La mayoría de la población no tiene

Mucho conocimiento de cómo hacer prevalecer sus derechos en la vía correspondiente. Generalmente cuando estamos disconformes con un servicio lo que hacemos es reclamar en la misma empresa y pensamos erróneamente que con ese reclamo ya se terminó el procedimiento, cuando existe aún más pasos y etapas que uno debe realizar.

Un ejemplo de ellos es que los reclamos los podemos realizar no solo personalmente en la empresa operadora, sino también podemos hacerlo mediante la web, ya que cada empresa operadora está obligada de colocar en su página oficial una sección de reclamos, los reclamos también pueden ser vía telefónica y escrita.

En el caso de reclamos por calidad de servicio de telefonía móvil la empresa operadora tiene 3 días para dar solución o una respuesta, a esto se debe sumar los 5 días que tiene para poder notificarnos, por lo que es fundamental indicar cuando se realice el reclamo mediante qué forma de notificación queremos que nos hagan llegar, en cada reclamo que se realiza nos dan el respectivo código que como fin de poder identificar un reclamo de otro. Si dentro de los 8 días no recibimos respuesta alguna se realiza una queja, o si recibimos una respuesta negativa realizamos una apelación, como estos dos recursos pertenecen a segunda instancia debemos

recurrir al mismo Osiptel para que nos ayuden a realizar los mismos recursos y nos expliquen el plazo y procedimiento, tanto la queja y la apelación también se presentan en la empresa operadora mas no está dentro de sus competencias resolverlas, lo que tienen que hacer es elevarlas a un tribunal denominado TRASU, la elevación tienen que hacerlo de acuerdo al plazo estipulado por norma, que es muy diferente una queja de una apelación, transcurrido el plazo podemos acercarnos al Osiptel para verificar si la empresa operadora ha cumplido con elevar dichos recursos, en caso negativo el Osiptel tiene la obligación de realizarlo a petición de nosotros, como comúnmente lo denominamos tiene que hacerlo a solicitud de parte.

Dicho reclamo más la apelación o la queja cuando son elevados a segunda instancia se forma un expediente, por lo que el TRASU deberá pronunciarse respecto al reclamo y demás recursos en general. Generalmente el plazo que tiene el tribunal es de 25 días hábiles incluido la notificación, sin embargo puede solicitar un plazo adicional dependiente de la complejidad del caso y la carga procesal.

Podemos identificar de esta manera que el tribunal superior, ésta se rige, tiene por guía las normas, por las disposiciones recaídas en la Resolución del Consejo Directivo N° 0047-2015-CD/OSIPTEL, Reglamento para la atención de reclamos de usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones (Reglamento de Reclamos), en las Resoluciones N° 01-2004-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 001-2007-LIN/TRASU-OSIPTEL, N° 01-2015-LIN-RQJ/TRASU-OSIPTEL y N° 02-2015-LIN-RA/TRASU-OSIPTEL.

El mencionado tribunal se rige por el reglamento del Osiptel y otras normas, no solo tienen que resolver las controversias también tiene la función sancionadora, es decir es la encargada de poner las sanciones respectivas a la empresas operadoras cuando infrinjan las normas, generalmente dichas sanciones esta referidas cuando las empresas operadoras no cumplan con dar solución al problema persistente de los usuarios, ante la falta de respuesta reiterada de los reclamos de los usuarios, publicidad engañosa, brindar un servicio no esperado por los usuarios, etc. Dicho tribunal tiene su sede central y principal en el distrito de Lima, en teoría es la máxima autoridad en el sector de las telecomunicaciones, indico en teoría porque de la mayoría de las resoluciones que el propio tribunal ha sacado, gran parte no ha cumplido con ejecutarlas, es decir no ha ejecutado las sanciones respectivas, de ahí

que también sea un problema para que los usuarios tienen respectos a los servicios de telefonía móvil sobre todo en nuestra ciudad de Tarapoto, que constante nos vemos afectados con un servicio deficiente y pésimo, más aun en épocas de lluvia.

La presente investigación analizará si es que dentro de los procesos administrativos que se realizan en Osiptel en la ciudad de Tarapoto se estaría afectando de manera notoria el principio del debido procedimiento administrativo, toda vez que, no se vienen cumpliendo los plazos establecidos mediante Decreto Supremo N° 008-2001-PCM y Resolución de Consejo Directivo N° 047-2015-CD-OSIPTTEL, hecho que es necesario desde mi punto de vista hacer un trabajo de investigación para determinar los motivos o causas que vienen provocando esta deficiencia y que perjudica al público usuario de nuestro medio. De ahí que se analizará el proceso administrativo exclusivamente de los reclamos por calidad en telefonía móvil.

Trabajos Previos; A nivel internacional:

Albornoz, J. (2015), con la investigación denominada “*El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general*”, tesis de pregrado, Universidad de España, concluyó que:

- El control de la actividad administrativa ha permitido a los Tribunales de la Unión Europea ir configurando toda una serie de principios, técnicos y derechos, muchos de los cuáles constituyen estándares básicos de procedimientos.
- La doctrina y la jurisprudencia en la Unión Europea vienen nutriendo al debido procedimiento a ésta, en las diversas resoluciones emitidas, en las que se pronuncian en aspectos relacionados al acceso al expediente, plazo razonable, resoluciones motivadas, audiencia, entre otros, los que forman parte de los principios del Derecho Europeo.
- Si bien las formas de organización de la actividad administrativa en la Unión Europea son diversas y complejas, cada vez son más numerosos los sectores en los que la aplicación del derecho de la Unión se confía a la Administración europea y, en consecuencia también más los procedimientos administrativos en los que, en especial la Comisión, aunque también determinadas agencias, juegan un rol esencial.

Jaramillo V. (2015). Con la investigación denominada: *Los procedimientos generales del procedimiento administrativo*. Tesis de posgrado. Universidad Simón Bolívar, sede Ecuador, concluye:

-Por lo tanto, se confirma que en nuestra legislación falta crearse normas que regulen la parte administrativa de los procedimientos que se encuentren prescritos dentro del artículo 225 de nuestra constitución, por lo tanto existen varios vacíos legales respecto a la administración de justicia.

-Son estructuradas de manera clara y precisa las normas que regulan los principios de nuestro país, a fin de que estos puedan reconocer los derechos de los administrados, es fundamental que existan dichos principios porque ayudan a un mejor desenvolvimiento de la administración en el estado; para nuestro país es sumamente fundamental que se establezcan no solo normas sino también principios generales.

-Se vuelve a recalcar que los Principios ayudan a guiar dentro de un procedimiento administrativo, por lo tanto no se debe seguir las normas generales sino también la interpretación que se da con los principios.

Paredes, D. (2015), con la investigación denominada: *“El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico”*, tesis de posgrado, de la Universidad Católica de Chile, en la que concluye:

-En relación al tema del debido proceso, podemos indicar que lo integran los principios como la autonomía y la imparcialidad, la igualdad de oportunidades de las partes de esa manera puedan llegar a las entidades correspondientes, realizar conductas, que puedan servir de apoyo para que cuando lleguen a los tribunales puedan hacer prevalecer sus derechos como consumidores o usuarios.

-Por eso, en el tema donde se aplican sanciones referentes a los servicios básicos, es el propio órgano ya mencionado quien podrá realizarlo porque tiene la facultad. Se puede indicar que existe una doble relación en los roles, por lo creemos que se vulnera los principios ya mencionados anteriormente. Referentes al tema de la electricidad y el agua, el responsable de vigilarlos es otra institución, es decir otro ente distinto se encarga de regularlos y ver que actúen de manera adecuada.

-En el factor procesal, sobre todo en la etapa de la actuación de pruebas, es muy singular lo que ocurre en el tema de las telecomunicaciones. En las contestaciones de los que han sido sancionador tiene que solicitar que se actúen pruebas, siempre que las circunstancias lo ameriten. A fin de no transgredir el debido proceso, porque este tema no se da en otros sectores.

A Nivel Nacional:

Leon, T. (2016) con la investigación denominada: “*Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo*”. Tesis de Pregrado. Universidad de Huánuco concluyo:

-Cuando las empresas operadoras reciben el reclamo de los usuarios posteriormente dan respuesta al reclamo, por lo que declaran infundado el reclamo, seguidamente el usuario realiza su apelación correspondiente, indicamos que también dicha apelación no hay mucho sentido debido a que el Osiptel tampoco toma las acciones correspondientes, porque el tribunal superior no tiene la norma clara y precisa en cuanto a las infracciones y sanciones que debería aplicar, es decir existe no solo una deficiencia normativa sino también poca preocupación de la entidad de realizar acciones preventivas. Las infracciones donde se han establecido se podría indicar que relativamente mayoría las sanciones debidas en con los problemas de calidad puede ser en telefonía móvil, fija, internet y otros.

-Lo que le falta a esta institución del estado peruano es no solo que adopten medidas que puedan funcionar en relación de que nosotros los usuarios nos sentimos conformes y protegidos con su trabajo, le falta mejorar al Osiptel no solo en el campo normativo sino también en la aplicación de sanciones correspondientes. El Osiptel es un ente muy pasivo que al parecer no toma muy en serio sus funciones, en gran medida como lo hacen otras instituciones del estado como Indecopi.

-Debo precisar que le falta a esta institución del estado en tomarse muy en serio su papel de regulador, el Osiptel es una institución muy pasiva, que todavía no podemos presenciar que cumple adecuada sus funciones en especial la de sanción, más aun cuando se trata de empresas privadas a primera vista parecieran que tiene el poder de ser intocables. Por lo que como usuarios queremos tener la satisfacción que no solo seremos escuchados sino también protegidos.

Romero J. (2016) con la investigación denominada: “*El debido procedimiento en el proceso administrativo disciplinario*”. Tesis pos grado. Universidad Nacional de Trujillo Concluyo:

-El principio del debido procedimiento previsto en el artículo 4 en la Ley de del Procedimiento administrativo General es una concreción del principio del debido proceso al ámbito administrativo que busca respetar los derechos fundamentales del ciudadano. El principio del debido procedimiento comprende tres aspectos básicos: a) Derecho a exponer sus argumentos: b) derecho a ofrecer y producir pruebas, c) Derecho a obtener una decisión motivada y fundada en derecho.

-El procedimiento administrativo sancionador, no se tenía noción de los verdaderos e importantes alcances del Principio del DEBIDO PROCESO, que aplicado al campo administrativo se materializa hoy en día en el DEBIDO PROCEDIMIENTO, pues en tal entonces, la dogmática jurídica del debido proceso como principio general, extendiendo al campo administrativo, recién el tema viene agarrando fuerza en la comunidad jurídica.

-La ley Servir que si bien es cierto no es perfecta, ya acoge con más claridad la importancia del debido procedimiento, por ende nuestros funcionarios de hoy, deben de conocer los alcances e implicancias de las misma, aplicada al campo administrativo, para poder resolver de una forma motivada y transparente en los procesos administrativos sancionadores disciplinarios que se inicien.

Ordoñez, O. (2015) con la investigación denominada: “*El Debido procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores*”. Tesis de pregrado. Universidad de San Marcos concluyo:

-El problema mayoritario en relación a los reclamos que han presentado los clientes son al debido procedimiento y la adecuada aportación en cuanto a las pruebas ofrecidas por ambas partes. Cabe mencionar, que la institución correspondiente no realiza un procedimiento de acuerdo a la normativa vigente porque existe una vulneración a sus derechos fundamentales como usuarios. Generalmente se da en los reclamos por facturación.

-De otro modo, hay un segundo problema que está vinculado al debido procedimiento en un reclamo me refiero a las formalidades que exige la institución. La institución indica que la administración canceló el procedimiento de recupero de consumos debido a un tema netamente formal por la falta de notificación eficiente a la otra parte, de tal forma que se debería mejorar este tipo de situaciones, a fin de que el proceso se lleva a cabo de manera debida.

-En la presente casuística en donde hemos trabajado como muestra, podemos indicar que de alguna manera u otra la administración actuó diligentemente al declarar nulo el procedimiento porque no se realizó una notificación eficiente por lo que podemos evidenciar que hay un adecuado respeto por los derechos de los usuarios, sin embargo insistimos que la administración tiene que poner mayor atención a estos problemas a fin de que pueda llevarse adecuadamente los procedimientos.

A Nivel Local

Figuroa, A. (2017), con la investigación denominada: “*Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA- San Martín S.A. Tarapoto año 2016*”, tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo, concluye:

-Se ha podido entender los reclamos EMAPA San Martín S.A Tarapoto año 2016, de los tipos de reclamos operacionales, reclamos comerciales no relativo a la facturación y en su dimensión de reclamos comerciales relativo a la facturación, podemos concluir que los clientes se encuentran insatisfechos con las respuesta que le ha dado la empresa.

-Los clientes de la mencionada empresa ha indicado que respecto al servicio se encuentra con un nivel de satisfacción regular mientras a los reclamos a un nivel de satisfacción deficiente, por lo que podemos comprobar que la empresa no está teniendo buena allegada con los clientes en cuanto a lo solución de sus problemas.

-Se ha mencionado que el método Rho Spearman, se ha comprobado que tiene un nivel de 0.000 las respuestas que se dan ante los reclamos y el nivel de aceptación por parte de los clientes, además, por lo tanto, se tendría que tener en cuenta que está un nivel inferior de lo aprobado (por el valor del coeficiente de correlación = 0.876). Otro factor importante es en relación a nivel de aceptación de la respuesta

negativa de los reclamos donde un 76.74% han indicado que no están satisfechos, teniendo una correlación entre el nivel de satisfacción entre las respuestas a los reclamos y el nivel de aceptación.

Rodríguez, D. (2017), con la investigación denominada: “*Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati Es Salud 2017*”, tesis de posgrado, Universidad de Cesar Vallejo, concluye:

-A través de los resultados podemos afirmar de los procedimientos administrativos solo el 31,82% del instrumento aplicado manifiesta que los mencionados son tolerados o aceptados por los encuestados; Lo que demuestra que el 70% de usuarios internos desconocen los procedimientos administrativos que está relacionado con la segunda variable.

-Concluimos que se observa que solo el 31,82% donde se ha aplicado el instrumento indican que la calidad de servicio se encuentra en un nivel bueno. Lo que demuestra que más del 70% de usuarios internos no brindan una atención de calidad a los usuarios externos por desconocer los procedimientos administrativos.

-Lo que determina que una mala planificación, organización, dirección y control, en una organización, será percibida por el usuario como mala calidad de servicio lo que conlleva las frecuentes quejas, que difiere con los objetivos institucionales.

Contreras, A. (2017), con la investigación denominada: “*El debido procedimiento administrativo en las infracciones de tránsito en el Servicio de Administración Tributaria de Lima 2016*”, tesis de pregrado, Universidad de Cesar Vallejo, concluye:

-Podemos indicar que en el mencionado procedimiento se termina cuando se pone a conocimiento a la otra parte de la decisión adoptada, de tal manera, la resolución donde se encuentra la sanción el usuario tiene la opción de poder apelar, sin embargo hay situaciones que la administración no responde entonces tendrá que operar el silencio administrativo positivo.

-En relación a la ejecución del Debido Proceso, los problemas surgen en relación cuando el usuario decide apelar la resolución donde se establece su sanción, teniendo que sustentar dicho acto con medios probatorios suficientes y coherentes,

de esa manera la administración podrá llevar a cabo un procedimiento respetando las facultades de todas las personas en el margen de la norma vigente.

-De igual modo lo que decida la administración pública en relación a los obligaciones y beneficios de los administrados, tienen que estar debidamente motivadas con razones legales y facticos respecto a cada situación en especial, podemos indicar que es un recurso de carácter obligatorio para poder poner fin a la vía administrativa, dándole la oportunidad al recurrente de haber respuesta por parte de la entidad y en todo caso no haber ningún respuesta de optar por la vía administrativa. De esa manera en esa vía diferente a la administrativa se puede revisar si efectivamente existe o no alguna vulneración a los derechos de los administrados.

Teorías Relacionadas al tema; Procedimiento Administrativo:

Baca (2002) sostiene que, para alcanzar la eficiencia, se debe poner énfasis en primer lugar en la estructura organizativa y en segundo lugar en las funciones de cada uno de los administradores y administrados.

Existen diferentes fuentes de información que nos podrían dar un alcance general, tiene diferentes temas ordenados para que las personas puedan entender de qué trata la teoría, incluido por diferentes formas de pensamientos y criterios, pero en relación al tema indicado, este está relacionado entre el estado y el administrado, su desarrollando dentro de la administración pública.

De esta manera, respecto al análisis de las diferentes aportaciones de los autores, entendemos que existe datos y elementos que tienen un orden y relación unos con otros, que aunque al principio se note que existe contradicción sus teorías son respetadas por cada parte de la comunidad administrativa. En conformidad con lo ya mencionado, es preciso señalar que tengamos diferentes teorías sobre cada caso, pero en especial nos centraremos en el procedimiento administrativo.

Entendido el termino de Proceso Administrativo de la siguiente manera: una relación que se da dentro de la administración pública, donde existe el estado y el administrado, que cada uno actuara de acuerdo a sus roles y funciones específicas que la norma lo indique, así podemos indicar los siguientes roles que realiza: La Planeación, es importante porque va a dirigir a donde se quiere llegar con un

determinado actuar. La organización, de esta manera ninguna persona se sienta sobrecargada, compartirá o delegará funciones entre los otros miembros que conforman la administración. La dirección, la ejecuta quien o quienes estén a cargo dentro la administración, delegará la responsabilidad y obligaciones a las demás personas. El control en referente a todas las acciones que recaigan sobre la administración.

Dromi (1996), indica que las características principales del mencionado "... pasos, lineamientos a seguirse por los administrados y la administración, de esa manera se detalla otras posiciones que tienen las personas, explicando cuestiones que se interrogan".

Kresalja B. & Ochoa C. (2009). La facultad a un debido proceso en sede administrativa (artículo 139° inciso 3 de nuestra carta magna) ha sido abordado por el Tribunal Constitucional en reiteradas jurisprudencias, confirmando que el debido proceso es un derecho que ha sido reconocido por nuestro ordenamiento jurídico, que se establece de tal forma que todo proceder sea en sede judicial, administrativa, civil, se realice en el margen de las normas planteadas y respetando los derechos de las personas dentro de estos se encuentran los administrativos, de esta manera no esté en desventaja el administrado de poder defenderse frente al estado. No debe existir por parte el estado como administrador de justicia alguna vulneración a los derechos de las personas, por lo tanto su actuar debe estar debidamente enmarcado a las normas jurídicas (pág. 145).

Kelsen H. (1981). El Debido Proceso Administrativo, es el respeto de parte del Estado, entiéndase como administración en diferentes etapas del estado o de los particulares, a todos los principios y derechos fundamentales, que son invocados en el ámbito jurisdiccional, ya sea ésta común o especializada, de conformidad con el artículo 139.3° Derechos como juez natural e imparcial, acceso al expediente, derecho a la defensa, etc. (pág. 266).

La Ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo III del Título Preliminar, indica la mencionada norma tiene por objeto determinar qué sector le pertenece a la administración, para que de esta manera se pueda velar por los intereses de los administrados, al amparo de la norma constitucional de la constitución política del Perú.

Huapaya R. (2011). En el Perú la ley N° 27444 Ley de Procedimiento Administrativo General, en su artículo IV.- Principios del Procedimiento Administrativo. Conceptualiza el Principio del Debido Procedimiento Administrativo en los siguientes principios, sin perjuicio de la vigencia de otros principios generales del Derecho Administrativo:

Gordillo A. (2003). Principio del debido procedimiento. -Las personas dentro de la administración pública tienen la protección de sus facultades e intereses dentro de un proceso, donde se tiene que dar de manera que no se afecten o traspasen los lineamientos establecidos por las normas que rigen este tipos de procesos, busca proteger a las partes a que tengan un seguimiento de sus casos de manera adecuada. (pág. 98).

Teoría Amplia del Derecho Administrativo

Podemos indicar que administrativo diversos autores aportan sus definiciones con la finalidad de fortalecer el concepto del derecho administrativo dentro de ellos Patrón y Patrón (1998), sostiene que “la facultad que tienen las personas dentro de la administración no pertenece al derecho civil si no por el contrario al derecho referente al estado es decir al público, por lo tanto su respeto tendrá que darse en concordancia con la administración por parte del estado peruano ”, el derecho administrativo no es nada menos que la interacción de la persona con el estado peruano.

Sin embargo, existen otras teorías que también se indican dentro de la general, nos referimos a las teorías positivas y negativas, las teorías mixtas, etc., la mayoría de estas son aceptadas dentro del campo de la administración pública sin embargo no son tan utilizadas.

Teoría Estatistas del Derecho Administrativo.

Con relación a este tema se puede encontrar en diversas fuentes como libros, documentales, etc. Diversas teorías sobre las políticas y la sensibilidad humana en relación con los actos administrativos.

Si hacemos el estudio y reflexión entre los conflictos de una persona con el estado la mayoría de veces el estado saldrá ganando perjudicando al individuo o la persona, sabemos a ciencia cierta que competir con el estado es muy poco probable

que gane una persona natural; generalmente siempre sale una sanción en contra del administrado; si se presenta un problema controvertido con el estado casi siempre se evita redundar o escrudiñar más el asunto creyendo más seguro resolver y dar el favor al estado, muchas veces cuando esto no tiene razón, buscando un solo argumento que pueda respaldar la decisión tomada, ni siquiera se realiza un análisis más exhaustivo; al actuar de esta manera directa o indirecta le dan al estado un cierto poder de ser intocables frente a un proceso iniciado por el administrado; De esta manera podemos indicar que esta teoría da un respaldo más al estado que al propio administrado, es decir que los mismos se quedan en un estado de indefensión. Es una de las teorías administrativas que comparto porque efectivamente da una fuerte crítica a los procedimientos administrativos que se inclinan más para el estado que favorecer al propio individuo, por lo que esta teoría no es muy aceptada por la mayoría de autores sobre la administración pública.

Lo más cercano que hacemos es indicar que lo que el estado realiza es abuso del poder pero ir más lejos casi nadie lo ha hecho, olvidándonos sobre la protección que tiene que darse sobre nuestros derechos como administrados.

Principios Fundamentales en General

Antes que nada, debemos precisar que el derecho se compone no solo de normas legales sino también de principios. Podemos definir como principio, aquellos valores o proposiciones fácticas que no tienen que ver con contenido normativo, es decir son más directrices que te van a guiar en una línea jurisprudencial a fin de que lo tengas en cuenta en algún vacío o laguna del derecho.

Debemos diferenciar que los principios no deben ser considerados como reglas de observancia obligatoria dentro del derecho, donde uno puede extraer conclusiones mediante un razonamiento normativo o lógico.

Los principios debemos considerarlos como directrices o guías que ayudan a la interpretación de un caso o problema en particular, se suma a esto la interpretación que tiene que darse complementando con las normas que existen en nuestro ordenamiento jurídico.

Los principios del procedimiento administrativo

Existe una diferencia entre los principios generales del derecho, es decir estos principios que se encuentran en nuestra constitución, de los principios específicos del derecho administrativo.

Los principios del derecho administrativo son aquellos que se van a realizar dentro de un proceso administrativo, por lo tanto tendrán que emplearse y invocarlos en estos procesos.

Por eso existe una clara diferenciación entre los generales que se aplican en todos los procesos civiles, penales, tributario y los que específicamente están señalados en cada norma de los procesos especiales. Los principios del procedimiento administrativo específicamente lo encontramos en la Ley 27444.

Principio de legalidad

Este principio es reconocido a nivel internacional por los diferentes instrumentos que existen, el principio que se encuentra no solo en nuestra constitución política del Perú sino también en cada proceso especial, se encuentra regulado en el código penal, código civil, código tributario en dentro del proceso administrativo en la Ley 27444.

El principio de legalidad la podemos definir nada menos como la conducta o hecho que se encuentra prescripta o descrito dentro de un determinado cuerpo legal.

Por eso la mayoría de las personas la identifica como nadie puede ser sancionado por algo que no está estipulado en la norma.

Lo legal es que tiene que estar escrito y netamente tipificado o redacto en un dispositivo normativo.

Derecho a ser oído

En el derecho administrativo, el administrado tiene el derecho a ser escuchado u oído sus pretensiones que desea llegar, ya sea por escrito o mediante documento.

Este derecho se encuentra vigente en todo dispositivo legal y en cualquier proceso, lo podemos asociar con el derecho a tener una defensa.

Me oyes para poder defenderme, por lo tanto es nada menos que una persona tiene la condición de poder defenderse ante cualquier situación o circunstancia.

Derecho a una decisión fundada

Toda persona tiene derecho a que lleve su proceso y tenga esta la condición de fundada o consentida, dependiente del lugar o país que te encuentres tienen esas denominaciones, por lo que se considera fundada o decidida a un hecho o caso que ya se resolvió y que no podrá ni reabrirse o reaperturarse.

Lo decidido ya está consentido y por lo tanto archivado.

Principio de economía

Este principio está relacionado a los gastos menores que tiene que realizar dentro de un proceso, en este caso en un procedimiento administrativo, por económica procesal se entiende realizar las mayores actuaciones posibles a un menor costo.

Aspectos constitucionales del Procedimiento Administrativo.

a) Economía Social.

Regulado en el art. 58 de nuestra carta magna. La inversión de los particulares no está condicionada. Se desarrolló dentro del mercado competitivo. Esta modalidad, nuestro país crece con el pasar de los años, y sobre todo hay un desarrollo en las diversas áreas del mercado, salud, educación, empleos, las familias, etc.

Esta Teoría, indica que el país peruano tiene que hacer participar a las inversiones privadas de tal manera que puedan participar sin estar condicionadas es decir de manera voluntaria, en para el beneficio de nuestro estado, como menciona el conocido autor Aníbal Torres Vásquez: “La economía social de mercado que, por intermedio de directrices relacionados a la política económica, beneficia al propio país porque permite que la inversión privada se pueda desarrollar dentro de su campo, de tal manera que pueda promocionar sus propios servicios y productos y estos no se verán afectados por la presión que pueda dar el estado, de ahí que aspecto económico social esté relacionado no solo con la inversión si no también con la participación de los peruanos.

Dromi (1987) Nuestra carta magna no pone restricciones a la economía, es decir que tampoco deja a su libre albedrío a las empresas privadas, si bien es cierto les da

más libertad para que puedan ejercer sus inversiones no quiere decir tampoco que las deja sin regularlas.

Por lo tanto podríamos indicar que el Perú se convierte en una tercera persona que no interviene de manera tan dura con las inversiones privadas o también conocidas como las empresas, dándoles de esa manera una determinada calidad o estatus a las mismas, dándoles más libertad para que puedan realizar sus ventas o prestar sus servicios, teniendo de esta manera un rol secundario en la economía.

Dromi (1987) Mencionado líneas arriba podemos concluir que el estado peruano otorga legitimidad a los negocios privados de esa manera ejecutan conductas o actividades que no pueden ser reguladas de manera total por el mismo estado, dando una libertad de autonomía a la empresas. Esta participación es necesaria sobre todo en las actividades donde participe el estado, una de las funciones que tiene el estado de brindar seguridad a la población.

Asimismo no olvidemos que si bien el estado otorga una cierta autodenomina a la inversión privada, sin embargo no deja de regularla, con equidad y transparencia, como una efectiva y justa protección de los consumidores. De lo antes expuesto, podemos también indicar que el estado peruano tiene que relacionarse con diversas áreas de nuestros sectores públicos. El Regulador de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), una de sus funciones es para supervisar y fiscalizar las conductas de las inversiones privadas que afecten y violen las normas establecidas, de esa manera la población se pueda beneficiar.

b) Protección al usuario, consumidor o abonado.

Regulado en el art. 65 de nuestra carta magna del Perú.

Monroy J. (1996). El país del Perú, por intermedio del estado se encuentra en la protección de los derechos de los consumidores, clientes o usuarios. Sobre todo cuando se trata del derecho de información sobre bienes y servicios, los mismos que se encuentran del mercado competitivo. Por otra parte está al resguardo de la salud, seguridad, trabajo etc. De los peruanos (pág. 55).

Morón J. (2001) Nuestra regulación peruana se encuentra en la protección de los derechos de los peruanos, en vista de que reconoce que somos indefensos y

vulnerables dentro de este campo de la oferta y demanda, reconociendo que el papel más importante dentro del mercado lo tiene el consumidor (pág. 98).

Rivero R. (2001). Respecto a este derecho fundamental, es necesario remitirnos a una casuística que lo ha sacado el máximo intérprete de la constitución el TC en el expediente N° 3315-2004-AA/TC, donde se establece: “Por lo tanto, el consumidor o usuario participa dentro del mercado de los bienes y servicios; de esa manera, nosotros participamos en las actividades económicas mejorando la oferta y demanda por parte de las empresas privadas respecto a los servicios o bienes que puedan brindar” (pág. 77).

Luigui F. & Juan M. (2014). Puedo indicar que no solo es una persona como tal si no también se incluye a la persona jurídica donde por medio de un acto jurídico puede ser una compra o venta adquiere determinado productor (como consumidor) o servicios (como usuario) que anteriormente ha sido ofertado por diferentes servicios o bienes, por lo tanto tenemos la condición de consumidor cuando se interactúa con el proveedor mediante la oferta y demanda en el mercado (pág. 132)

No es necesario que tenga la característica de público o privado, en relación a la condición de consumidor de un producto o servicio, lo importante es el aprovechamiento y la satisfacción de la necesidad del usuario o consumidor. Es decir que el bien o servicio satisfaga las exigencias en este caso del consumidor.

Reclamos por Calidad del Servicio:

Un reclamo de calidad es nada menos cuando un servicio contratado está funcionando de manera deficiente, me refiero específicamente al caso de un servicio móvil, cuando las llamadas se cortan, existen interrupciones de las llamadas entrantes o salientes, asimismo las llamadas se cortan, entonces uno como usuario tiene el derecho de poder realizar su reclamo en cualquiera de las formas que el reglamento de Osiptel señala, reclamos vía telefónica, de manera presencial, por la página web.

El plazo establecido es de 8 días incluido de notificación.

Procedimiento Administrativo de Reclamo

El autor Maldonado (2015) nos enseña como una persona puede realizar su reclamo por calidad, en primer paso que debes realizar, es llamar a la empresa operadora o

acercarte a la misma, y realizar un reporte o incidente por avería, es decir que te entregaran un código del mismo. La empresa operadora no tiene por qué condicionarte a recibir tu reclamo o en primer lugar su reporte, es decir no puede obligarte a que realices primero el pago de una factura, o quizás te diga que como no estas al día en tus pagos no puedes realizar el reporte de avería. Si dentro de los 3 días de realizado tu reporte no hay solución, puedes realizar su reclamo de todas las personas que a continuación se detallan: vía telefónica, por la web, presencial o escrita.

No hay problema si no eres el titular del servicio, puedes hacerlo como titular del servicio o como abonado, entiéndase por abonado a la persona que sin ser titular utiliza el servicio. La condición de abonado o titular no tienen por qué condicionar tu reclamo.

El autor Maldonado (2015) Sin embargo la situación es distinto cuando se trataría de una empresa o una persona jurídica, entonces se tiene que presentar obligatoriamente el representante legal previa presentación del poder correspondiente. Cabe mencionar que tanto el abonado como el titular pueden asignar a una persona como su representante con los poderes registrados para que pueda continuar con algún reclamo en trámite que tuviera.

- Requisitos:
- DNI.
- Número de servicio o contrato.
- Motivo del reclamo.
- Presentar copia del recibo (usuarios).

Plazos para la resolución de reclamos

Dromi (1996) Los reclamos que sean presentados por los usuarios, cuentan con determinado plazo para ser resueltos en primera instancia por las empresas operadoras, ello dependerá mucho de la materia, por ejemplo:

- Calidad e idoneidad en la prestación del servicio, veracidad de la información, suspensión, corte o baja injustificada del servicio, falta de entrega de recibo, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 3 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.

- Tarjetas de pago físicas o virtuales, instalación o activación del servicio, traslado del servicio, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 15 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.
- Facturación, cobro de servicio, migración no ejecutada, incumplimiento de ofertas y promociones, contratación no solicitada, entre otros, cuentan con un plazo de atención de 20 días hábiles más 5 días hábiles para notificar.

Recurso de apelación y queja

Dromi (1996) todos los reclamos de los usuarios deben ser interpuestos en primera instancia ante las empresas operadoras que les prestan el servicio de telecomunicaciones, en el caso de ser denegada o de no estar satisfecho con la resolución emitida por la empresa operadora, se puede presentar el recurso de apelación, teniendo como plazo máximo de quince días hábiles contados a partir del día siguiente de recibida la notificación al usuario de la resolución de primera instancia para presentar el recurso de apelación.

Kresalja B. & Ochoa C. (2009). El recurso de apelación se interpone ante la misma empresa operadora que emitió la resolución denegatoria en primera instancia, para luego ser derivada al TRASU de OSIPTEL, en donde esta última será quien resuelva las controversias entre las partes, con arreglo a ley (pág. 200).

De otro lado, cabe precisar, que la queja será interpuesta ante la falta de respuesta al reclamo, una vez que este haya vencido en plazo, por lo cual el usuario deberá solicitar la aplicación del silencio administrativo positivo.

Cooter, R. & Ulen, T. (2008). No obstante, ese no sería el único objeto por el cual puede ser interpuesta, ya que también existen otros defectos de tramitación, como lo son el requerimiento de pago del monto reclamado, que lo dejen sin servicio al usuario cuando este ejecute un reclamo, la empresa operadora no quiere aceptar la incidencia, recurso de apelación o queja, de esa manera se niegue a entregar el número de distinción de la solicitud que está realizando, recurso de apelación o queja, entre otras materias que apruebe el Consejo Directivo del OSIPTEL (pág. 125).

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones, OSIPTEL

Conocido como institución del estado único, que regula las conductas de las empresas operadoras y autónomo en relación a la Presidencia del Consejo de Ministros, que cuenta con autonomía técnica, administrativa, económica y financiera.

Inició con fecha el 11 de julio de 1991 por medio Decreto Legislativo N° 702, iniciando a operar sus funciones con la apertura de su primer Consejo Directivo el 26 de enero de 1994, tiene las siguientes funciones.

Función Reguladora: Potestad que tiene de establecer los precios de los servicios públicos de Telecomunicaciones, asimismo designar en margen a la norma los precios que pueden tener la empresas operadoras en relación a los servicios que brindan.

Función Normativa: Potestad de emitir leyes o normas que establezcan que conductas están permitidas tanto para las empresas operadoras y para los usuarios. Asimismo, esta función también incluye las reglas de conductas cuando las empresas operadoras infrinja o se excedan del límite permitido a cómo deben brindar los servicios a los usuarios.

Función Fiscalizadora y sancionadora: está relacionado con la potestad para advertir conductas contrarias a la norma y de esa manera aplicar las sanciones a cada empresa operadora o usuario que no actúe de manera leal y coherente. Por lo tanto la institución del Osiptel tiene funciones como cualquiera otra institución del estado, todo lo referente en el marco de la vía administraba.

Función de solución de controversias: su mismo nombre lo define, es la potestad que tiene la institución de actuar como conciliador, un ente neutral en relación a los conflictos que puedan surgir de las relaciones en el marco del mercado de las telecomunicaciones entre empresas operadora. Ya que a veces las empresas operadoras, actúan de manera desleal y con una competencia no permitida, entonces resultan los llamados conflictos de intereses por lo que el Osiptel interviene no solo un ente autónomo sino también como un conciliador a fin de poder solucionar las conductas contrarias al ordenamiento jurídico en relación a las telecomunicaciones

Función de solución de reclamos: ayuda a los usuarios a que puedan hacer prevalecer los derechos que ellos mismos tienen, es decir muchas veces las empresas operadoras

no brindan un adecuado servicio en donde una persona puede realizar su reclamo correspondiente, cuando la empresa operadora no quiere dar solución al reclamo es donde interviene el Osiptel.

Función supervisora: Potestad que tiene la institución de darse cuenta que las empresas privadas o como se las llama empresas operadoras, puedan realizar de manera diligente y adecuada sus conductas al margen la norma correspondiente, a fin de que no transgredan sus derechos de los usuarios mismos.

Tribunal administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios.

En el caso de reclamos por calidad de servicio de telefonía móvil la empresa operadora tiene 3 días para dar solución o una respuesta, a esto se debe sumar los 5 días que tiene para poder notificarnos, por lo que es fundamental indicar cuando se realice el reclamo mediante qué forma de notificación queremos que nos hagan llegar, en cada reclamo que se realiza nos dan el respectivo código que como fin de poder identificar un reclamo de otro. Si dentro de los 8 días no recibimos respuesta alguna se realiza una queja, o si recibimos una respuesta negativa realizamos una apelación, como estos dos recursos pertenecen a segunda instancia debemos recurrir al mismo Osiptel para que nos ayuden a realizar los mismos recursos y nos expliquen el plazo y procedimiento, tanto la queja y la apelación también se presentan en la empresa operadora mas no está dentro de sus competencias resolverlas, lo que tienen que hacer es elevarlas a un tribunal denominado TRASU, la elevación tienen que hacerlo de acuerdo al plazo estipulado por norma, que es muy diferente una queja de una apelación, transcurrido el plazo podemos acercarnos al Osiptel para verificar si la empresa operadora ha cumplido con elevar dichos recursos, en caso negativo el Osiptel tiene la obligación de realizarlo a petición de nosotros, como comúnmente lo denominamos tiene que hacerlo a solicitud de parte.

Dicho reclamo más la apelación o la queja cuando son elevados a segunda instancia se forma un expediente, por lo que el TRASU deberá pronunciarse respecto al reclamo y demás recursos en general. Generalmente el plazo que tiene el tribunal es de 25 días hábiles incluido la notificación, sin embargo puede solicitar un plazo adicional dependiente de la complejidad del caso y la carga procesal.

Derechos Fundamentales de los consumidores

Ser informado.

Todas las personas necesitamos que nos indique las características y precios no solo de los servicios sino también de los productos.

Ser escuchado.

Si al momento de querer contratar un servicio o comprar un producto, requerimos que la empresa nos atienda nuestras consultas y dudas.

Elegir.

No podemos quedarnos con una sola opción del producto o servicio, tenemos que tener diferentes alternativas, por algo se trata de competitividad dentro del mercado de los servicios y productos.

Recibir un trato equitativo y justo.

La empresa privada que nos informe sobre el servicio o productos que deseamos adquirir nos debe brindar un trato equilibrado y de buena gana, atendiéndonos de forma amable, porque lo que busca el consumidor es tener seguridad del producto o servicio que vamos a contratar.

Que protejan su salud y le brinden seguridad.

Efectivamente el producto o servicio tiene que estar en adecuadas condiciones que no perjudiquen ni la salud ni la vida de la persona que lo contrata o compre el producto.

Base legal en los Procedimientos Administrativos de reclamos.

a) Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444.

García E. (1991). Me centraré en primer lugar en la norma central del derecho administrativo, es decir la Ley del Procedimiento Administrativo General N°27444 en la cual prescribe el procedimiento sancionador administrativo general (pág. 78).

La mencionada Ley N° 27444, García V. (2008). Indica que en las situaciones que las instituciones cuya función sancionadora se rija por leyes especiales, se ejecutara de manera alternativa la Ley del Procedimiento Administrativo General. Por eso

afirmó que la norma indicada líneas precedentes se ejecutó de forma alternativa, debido que el Osiptel tiene leyes específicas para regular (pág. 55)

Para poder identificar como el Osiptel incumple con su función de sancionar en base al marco normativo de usuarios y en el paso del tiempo mismo, Guzmán C. (2011). debe tenerse presente algunos principios que se encuentran en la Ley N°27444, tales como el principio de legalidad y el de debido procedimiento ; los mismos que se ven vulnerados (pág. 89)

Artículo5: Principios del Procedimiento Administrativo:

1.2. Principio del debido procedimiento. – Los administrados gozan de los derechos y garantías implícitos al debido procedimiento administrativo. Tales derechos y garantías comprenden, de modo enunciativo mas no limitativo, los derechos a ser notificados; a accederla expediente; a refutar los cargos imputados; a exponer argumentos y a presentar alegatos complementarios; a ofrecer y a producir pruebas; a solicitar el uso de la palabra, cuando corresponda; a obtener una decisión motivada, fundada en derecho, emitida por autoridad competente, y en un plazo razonable; y, a impugnar las decisiones que los afecten.

La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal es aplicable solo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

b) Sobre la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.

Posner A. (1998). Mencionando la normativa única del Osiptel, a través de la Ley N° 27336, Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del Osiptel, tiene la función sancionadora y de regulación, donde se encontrará que situaciones y conductas realizadas por las empresas operadoras tiene que estar debidamente sancionadas por parte del mencionado ente (pág. 55)

c) Respecto del Reglamento General del OSIPTEL- Decreto Supremo N°008-2001-PCM.

Fernández F. (1992). La mencionada norma explica las funciones que tiene el Osiptel de cómo debe realizar su fiscalización, supervisión, etc. Asimismo, indica las situaciones en que los derechos de los usuarios están siendo vulnerados. (pág. 300)

Es preciso señalar que el principio de celeridad, que indica nada menos que en un procedimiento administrativo la entidad tiene que resolver en el menor tiempo posible los reclamos de los usuarios, a fin de que no sean vulnerados sus derechos.

García D. (1993). Gracias a este reclamo permite al Osiptel poder sancionar las conductas que infrinjan las empresas operadoras, me refiero a que se encuentran detallados los tipos de infracciones como las leves y las graves, además la multa que ha pagar cada empresa operadora, generalmente las sanciones están relacionadas con dinero, donde tiene que pagar una determinada suma de dinero al área encargada de recolectar estos montos (pág. 198)

Dalla A. (1999). Por otra parte las áreas especializadas para que puedan ejecutar la función fiscalizadora y sancionadora es realizada en primera instancia por la Gerencia General del Osiptel y en segunda instancia por el Consejo Directivo, esta función es realizada de oficio o por denuncia de parte. La Gerencia General tiene con el apoyo de otras áreas de esa manera se pueda realizar las investigaciones y el proceso correspondiente (pág. 85).

Cuando se interpone la sanción, esto es que queda estipulada en un resolución la empresa operadora tiene 15 días de poder realizar el pago.

d) Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°138-2012-CD/OSIPTEL.

Pindyck S. & Rubinfeld L. (2007). El presente trabajo de investigación al respecto se centra en la fundamentación de su teoría, esta norma incluye no solo los plazos de los reclamos, apelaciones y quejas, sino también no informa la lista detallada de otros tipos de reclamos que el usuario puede interponer cuando sienta que sus derechos se han vulnerados (pág. 26).

Este apartado describe las obligaciones de las Empresas Operadoras están obligadas a realizar, y cuando no cumplan una de las sanciones que deberá imponérselas.

e) Resolución de consejo directivo N°047-2015-CD-OSIPTEL.

Formulación al problema; Problema General:

- ¿De qué manera se da la Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018?

Justificación del Estudio

- **Justificación Teórica:** La presente investigación permitió conocer el grado de afectación que se produce con relación Afectación del principio del debido procedimiento durante el tramitación de reclamo por calidad del servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante el sustento ya mencionado en las diferentes bibliografías o teorías que hemos adjuntado sobre los principios administrativos y el procedimiento administrativo, asimismo conocer referente a las funciones del Osiptel, ya que casi nadie en nuestra localidad realiza investigaciones referentes a estas instituciones.
- **Justificación Práctica:** Lo práctico de este trabajo es que no solo se podrá identificar si existe afectación a los principios del derecho administrativo, podremos identificar los factores que incluyen esta afectación.
- **Justificación Social:** Esta investigación se realizará con el fin de poder ampliar, contribuir y aportar conocimientos en el campo del Derecho Administrativo y Regulatorio, siendo más específicos en el sector de las Telecomunicaciones. Asimismo, buscamos analizar si es determinante para los usuarios del distrito de Tarapoto contar información clara e idónea al momento de iniciar su procedimiento de reclamo en esta vía administrativa.
- **Justificación por conveniencia:** el presente trabajo nos ayudará a identificar donde se encuentra las deficiencias que tiene los procedimientos administrativos del Osiptel que vulneran los principios, el cual puedan mejorar para brindar una mejor ayuda al respaldo de los derechos de los usuarios.
- **Justificación Metodológica:** En nuestra investigación, se aplicará como eje fundamental cuestionarios a los usuarios del distrito de Tarapoto, así como también la matriz de análisis de contenido, entre otros métodos para la recolección de información, los cuales nos servirán para realizar el análisis de datos obtenidos, contribuyendo de este modo a dejarnos claro sobre la afectación al debido procedimiento.

Hipótesis; Hipótesis General:

Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 es significativa

Hipótesis Específicos:

Hi: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 Si es significativa

H0: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 No es significativa.

Objetivos; Objetivo General:

Determinar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018.

Objetivo específico

- Conocer cómo se da la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una encuesta dirigida a los usuarios.
- Evaluar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una entrevista dirigida a los abogados del Osiptel.
- Verificar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una guía de observación.

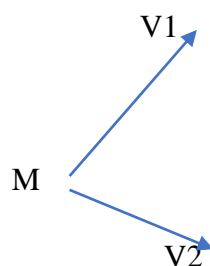
II. MÉTODO

2.1 Diseño de Investigación

- El tipo de investigación es NO EXPERIMENTAL: otros autores la conocen como Ex Post Facto, palabra que deriva del latín y se entiende cuando después se originaron los hechos. Un autor llamado Kerlinger, F. (1983) indica que Ex Post Facto es un tipo de "... conocimiento ordenado donde la persona que investiga carece de autodominio referente a las variables porque los acontecimientos se dieron con anterioridad".

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P (2003), El diseño de la investigación ES TRANSVERSAL, establecen que "diseño" se basa al método en donde se obtiene la noticia que uno requiere. Es así, el diseño de investigación la defino como los métodos que uno emplea para conseguir soluciones a las interrogantes planteadas que me hago al indagar la referente problemática, verificar si las hipótesis de investigación han logrado alcanzar los objetivos del estudio.

El alcance es CUANTITATIVO; porque a través de nuestra investigación demostraremos la afectación del principio del debido procedimiento administrativo por calidad de servicio de telefonía móvil mediante la aplicación en los expedientes administrativos, encuesta a los propios usuarios de Osiptel y mediante una entrevista a abogados que trabajan en Osiptel.



Dónde:

- M: expedientes administrativos del Osiptel.
- V1: principio del debido procedimiento.
- V2: reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil.

Variables Operacionalización.

Variables	Dimensión Conceptual	Dimensión Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<u>Variable 1</u> Principio del Debido Procedimiento	Una garantía formal para el administrado en el sentido de que deben cumplirse todos los actos y/o fases procedimentales que la ley exige para que una decisión o resolución (acto final) pueda calificarse con validez a la luz del ordenamiento jurídico.. Bernales E. (1997).	Se analizará a través de una encuesta a los usuarios de Osiptel Tarapoto	Debido Procedimiento administrativo	Tipos de reclamos de calidad	ordinal
				Notificación	
				Apelación	
				Motivación de las Resoluciones	
<u>Variable 2</u> Reclamos por calidad del Servicio de Telefonía Móvil	Un reclamo de calidad es nada menos cuando un servicio contratado está funcionando de manera deficiente, me refiero específicamente al caso de un servicio móvil, cuando las llamadas se cortan, existen interrupciones de las llamadas entrantes o salientes, entonces uno como usuario tiene el derecho de poder realizar su reclamo en cualquiera de las formas que el reglamento de Osiptel señala, reclamos vía telefónica, de manera presencial, por la página web.. Bernales E. (1997).	Se analizará a través de una entrevista a 3 abogados del Osiptel	Tramite del reclamo	Cumplimiento de plazos	ordinal
		Se analizará a través de una Guía de observación		Sanciones aplicadas	
				Trámites burocráticos por parte los usuarios	
			Primera Instancia	Tipos de reclamos	
		Plazo de la respuesta			
		Segunda instancia	Elevación del expediente		
			Plazo de la respuesta		
			Aplicación de sanción		

2.2 Población y Muestra

Población

La población consiste en 20 expedientes administrativos que han sido tramitados en el Osiptel Tarapoto en el periodo 2018.

Muestra

Se trata de una muestra poblacional, pues se trabajará con la totalidad de la población porque es fácil de acceder.

2.3 Técnicas e Instrumento de Recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas e instrumento

Técnicas	Instrumentos	Fuentes e informantes
Guía de observación	Rejilla de Observación	Expedientes administrativos
Entrevista	Esquema de entrevista	A los abogados de Osiptel
Encuesta	Esquema de encuesta	A los usuarios que asisten al Osiptel

Validez

Los instrumentos de investigación serán validados por profesionales de Derecho que cuentan con maestría.

La confiabilidad de la encuesta se realizó a través del programa ALFA DE CRONBASH.

Confiabilidad

La confiabilidad de la encuesta será ejecutada en ALFA DE CRONBASH.

Se trabajará con la estadística que nos arroje el programa SPS, de los instrumentos ya mencionados anteriormente.

El instrumento utilizado en el presente trabajo de investigación fue apoyado en investigaciones efectuadas con anterioridad, siendo validadas por juicio de expertos, en un número de tres.

2.4 Métodos de Análisis de datos

En cuanto a la confiabilidad se aplicó la Escala ALFA DE CRONBACH obteniendo un valor de 0.809 y 0.768 respectivamente. Asimismo, los dos resultados fueron mayores a 0.70, por tanto, los instrumentos son confiables para su aplicación.

Con posterioridad a la recolección de datos, utilizando los instrumentos dirigidos a la muestra de la investigación y luego de que dichos instrumentos fueron validados por los expertos se efectuó el análisis de los resultados, con el objeto de que la información adquirida sea coherente con el problema de investigación, objetivos e hipótesis. Asimismo, para el procesamiento de datos se utilizaron medios electrónicos, sistematizados de acuerdo a la unidad de análisis, respecto a sus variables. El programa estadístico utilizado fue el SPSS 22, y como contraste estadístico se empleó el coeficiente de Pearson, una medida de la relación lineal entre dos variables aleatorias cuantitativas que analiza el grado de dependencia entre dos variables. Por tanto, para establecer el grado de acercamiento y dirección de las variables, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson mediante la fórmula o estadístico, dado por la expresión:

$$r = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{n(\sum x^2) - (\sum x)^2} * \sqrt{n(\sum y^2) - (\sum y)^2}}$$

El coeficiente tiene valoraciones entre -1 y 1, demostrando si existe una dependencia directa (coeficiente positivo) o inversa (coeficiente negativo) siendo el 0 la independencia total. Los cuales se pueden ver a continuación:

Valor de r	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

2.5 Aspectos Éticos

No se divulgará los datos proporcionados por el Osiptel de Tarapoto, porque se utilizará exclusivamente por temas académicos.

III. RESULTADOS

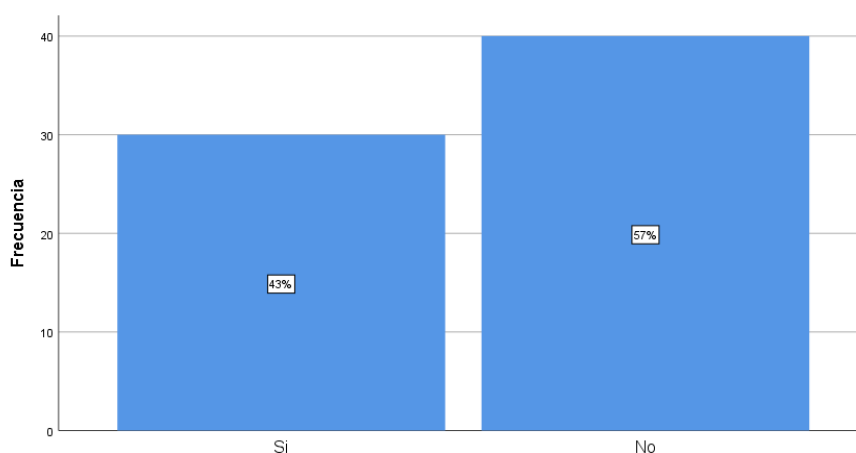
Respecto al Objetivo N° 01: Conocer cómo se da la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una encuesta dirigida a los usuarios.

Tabla N° 01: ¿En relación con el principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	30	42,9	42,9	42,9
	No	40	57,1	57,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°01: ¿En relación con el principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?



Fuente: Elaboración propia

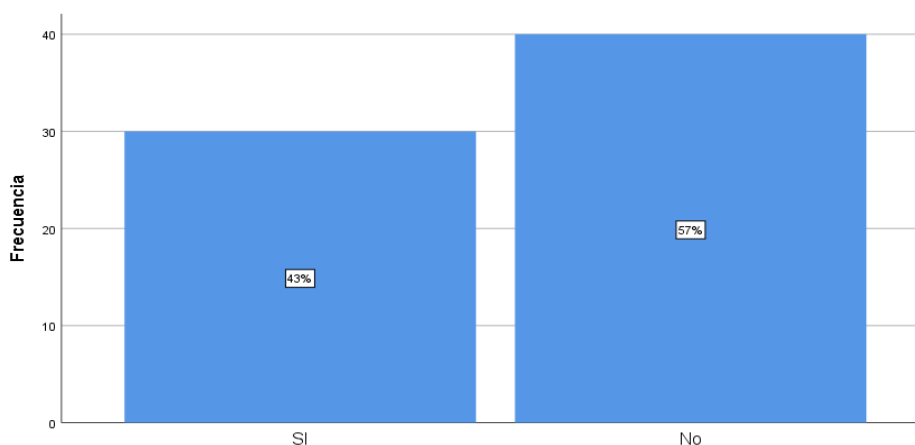
Interpretación: De las personas encuestadas han indicado un 43% que si les han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento mientras que un 57% indicó que no les notificaron, evidenciándose la afectación al debido procedimiento.

Tabla N°02: ¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SI	30	42,9	42,9	42,9
	No	40	57,1	57,1	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 02: ¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?



Fuente: Elaboración propia

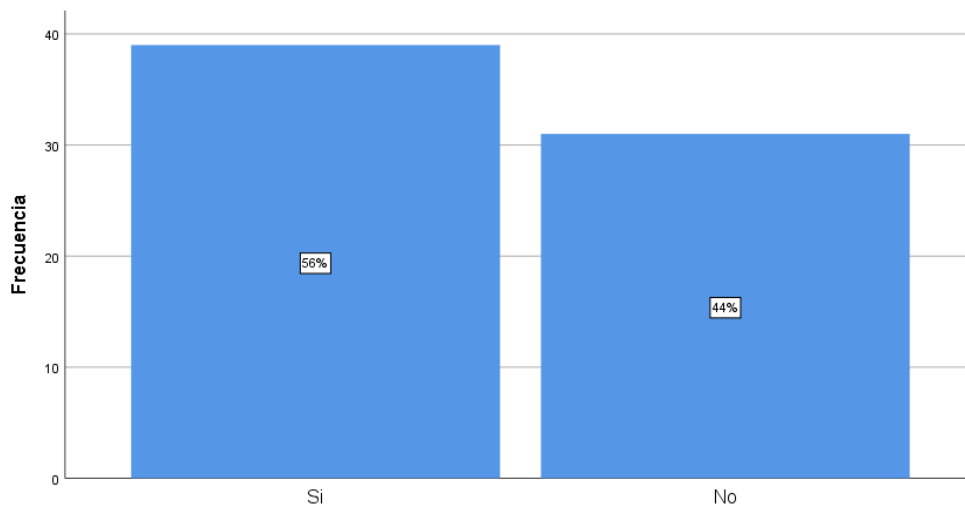
Interpretación: De las personas encuestadas han indicado un 43% que si han tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora, mientras que un 57% indicó que no tuvo la oportunidad de hacerlo en vista a que no fueron notificados válidamente.

Tabla N°03: ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel, se encontraba debidamente motivadas (Fundamentadas)?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	39	55,7	55,7	55,7
	No	31	44,3	44,3	100,0
	Total	70	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 03: ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel, se encontraba debidamente motivadas (Fundamentadas)?



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: De los encuestados el 56% indicó que las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel si se encuentran motivadas, mientras que un 44% afirmó todo lo contrario.

Respecto al Objetivo N°02: Evaluar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una entrevista dirigida a los abogados del Osiptel.

	Especialista 1	Especialista 2
¿Podría indicarnos en que tiempo se realizan los reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil?	El plazo que establece la norma es 3 días tiene que resolver la empresa operadora y tiene 5 días para notificar serian un total de 8 días.	La norma indica un total de 8 días.
¿Podría indicarnos dentro de que tiempo se notifican las respuestas y/o resoluciones a los administrados que realizan los reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil?	Bueno la norma establece un plazo, sin embargo, por muchos motivos ese plazo no se cumple, entre ellos tenemos que existe demasiada carga procesal en el Tribunal	No siempre se utiliza el plazo de norma, por lo que se utiliza el plazo prorrogable que si autoriza al Tribunal de poder utilizarlo en caso no pueda resolverlo en el primer plazo.
¿Considera que se afecta el principio del debido del debido procedimiento cuando la empresa operadora no responde los reclamos de los usuarios?	Efectivamente en ese caso si hay una vulneración a este principio, a veces la empresa operadora no notifica de manera valida al usuario, siendo este perjudicado porque en caso de ser negativa la respuesta no tiene oportunidad de poder apelar.	Si considero que existe vulneración al principio del debido proceso, lo que pasa es que las empresas operadoras no respetan el procedimiento por el desconocimiento de esto o porque no consideran importante los reclamos de los usuarios
¿A qué se debe que el tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel no resuelve los procedimientos administrativos dentro del plazo estipulado por norma?	Como indique anteriormente se debe a que existe demasiada carga procesal, son reclamos que llega de todos los departamentos del Perú.	La carga procesal, el Tribunal a pesar de que este año ha implementado más personal, sin embargo, no se abastece.

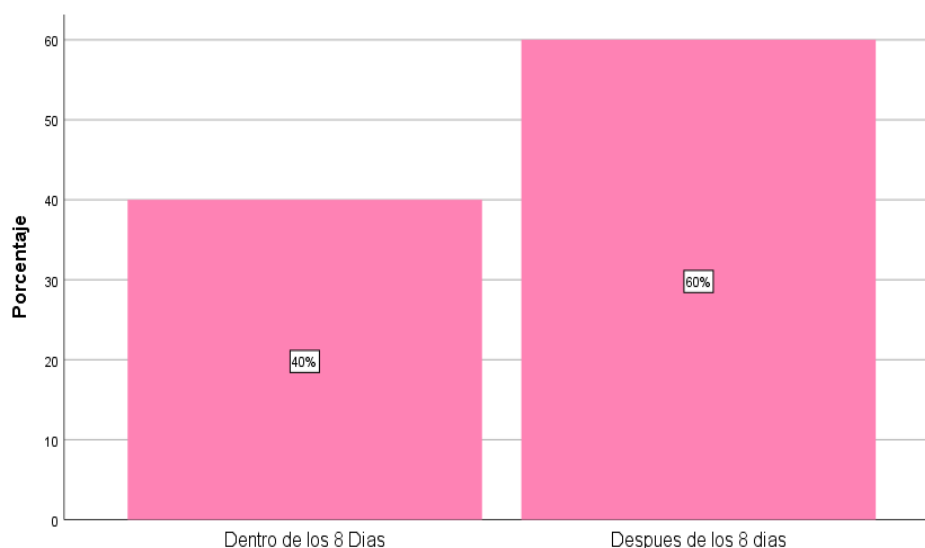
Respecto al Objetivo N° 03: Verificar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una guía de observación.

Tabla N°04: Tiempo que respondió el reclamo la empresa operadora (Primera instancia).

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dentro de los 8 Días	8	40,0	40,0	40,0
	Después de los 8 días	12	60,0	60,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 04: Tiempo que respondió el reclamo la empresa operadora (Primera instancia).



Fuente: Elaboración propia

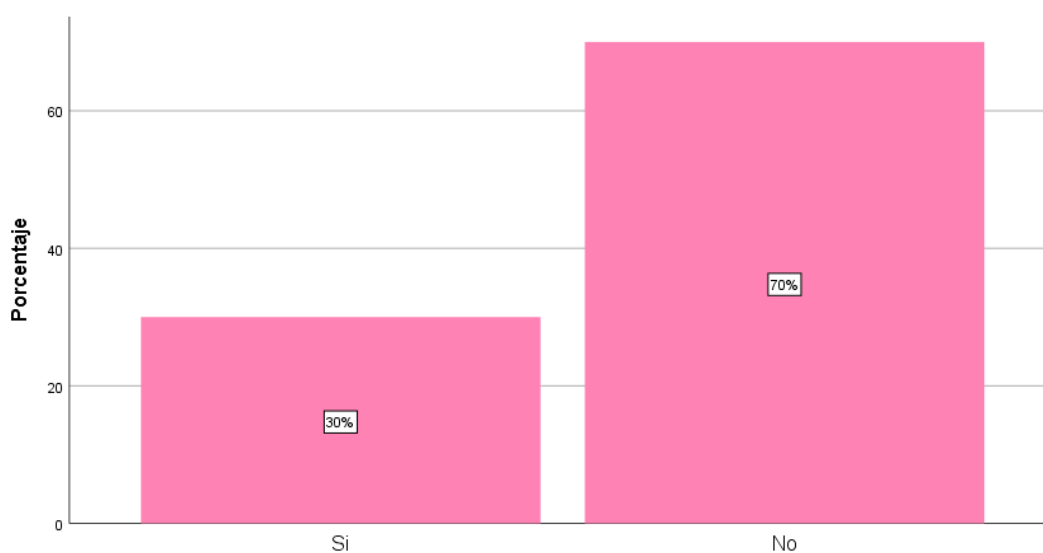
INTERPRETACIÓN: De la guía de observación, un 40% de los reclamos tramitados en el Osiptel Tarapoto la empresa operadora respondió en el plazo establecido por norma es decir dentro de los 8 días, mientras un 60% respondió de los 8 días, es decir fuera del plazo.

Tabla N° 05: Tiempo que respondió el TRASU.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Dentro de los 25 días	5	25,0	25,0	25,0
	Después de los 25 días	15	75,0	75,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 05: Tiempo que respondió el TRASU.



Fuente: Elaboración propia

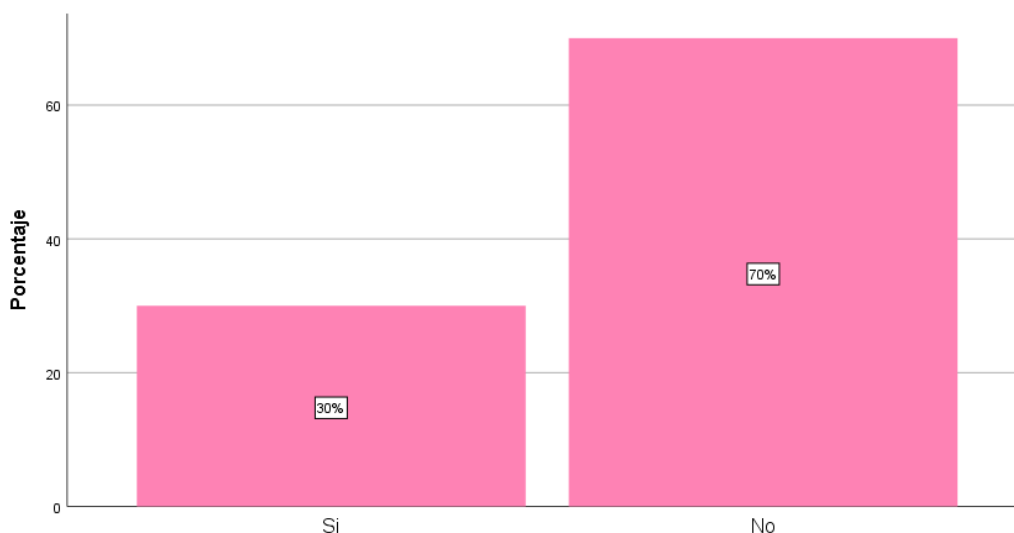
INTERPRETACIÓN: En segunda instancia un 30% de los reclamos tramitados se han respondido dentro de los 25 días estipulados por la norma, mientras un 70% fuera del plazo.

Tabla N°06: El Osiptel Aplico alguna sanción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	30,0	30,0	30,0
	No	14	70,0	70,0	100,0
Total		20	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 06: El Osiptel Aplico alguna sanción



Fuente: Elaboración propia

INTERPRETACIÓN: De la Guía de observación, el 30% de los reclamos analizados el Osiptel si aplicó una sanción, mientras un 70% no aplicó nunca sanción.

Tabla N° 7: Hipótesis

Variables	Nivel de influencia	Chi Tabular	Chi Calcular	Decisión
Debido procedimiento	0.05	12,948	9.49	Se acepta la hipótesis H_0
reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil				

Fuente: Elaboración Propia

Hi: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 si es significativa

H0: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 no es significativa.

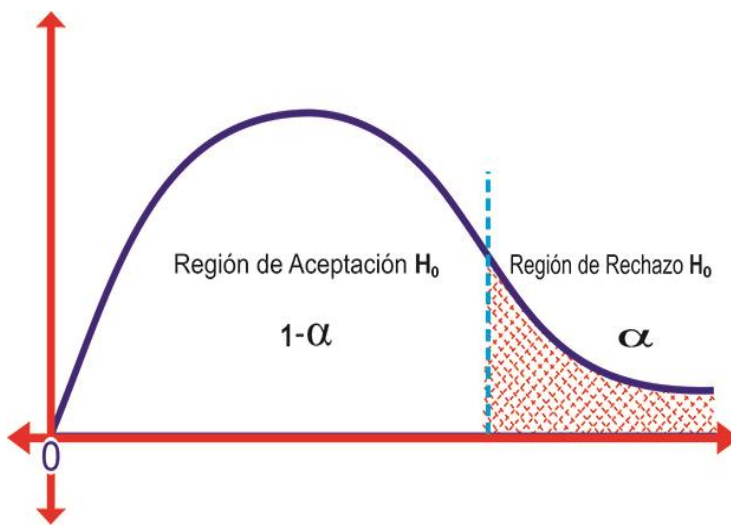


Figura N° 7: Campana de Chi Cuadrado

INTERPRETACIÓN: Al observar que la Chi tabular, cual valor estadístico es de 12.948 pertenece a la región de rechazo de la H_0 y es mayor a la Chi calcular, cual valor estadístico es de 9.49, con ello, se puede determinar estadísticamente que se acepta la hipótesis nula (H_0) y se rechaza la hipótesis alterna (H_1). En tal sentido, si existe Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 es significativa.

IV. DISCUSIÓN

En relación al primer objetivo específico que es conocer cómo se da la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una encuesta dirigida a los usuarios.

Puedo indicar que en relación al Grafico N° 01 concluimos que de las personas encuestadas han indicado un 43% que si les han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento mientras que un 57% indicó que no les notificaron, evidenciándose la afectación al debido procedimiento; por lo que apreciamos que efectivamente al existir una notificación deficiente estaría vulnerándose el debido procedimiento administrativo, y esto es porque el usuario al no tener la oportunidad de presentar su apelación en el periodo oportuno, se perjudica, toda vez que la dilación del resultado final del proceso puede generar perjuicio irreparable al usuario; Generalmente cuando notifican de manera deficiente se debe a que la empresa operadora no toma importancia y no se preocupa de colocar la dirección exacta del usuario, limitándose a colocar la dirección que figura en el DNI, o lo que se encuentra establecido en su sistema. Por lo que las resoluciones llegan a otros domicilios, dándose el usuario con la sorpresa que si ha sido notificado a una dirección distinta.

En la figura N° 02, las personas encuestadas han indicado un 43% que si han tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora, mientras que un 57% indicó que no tuvo la oportunidad de hacerlo en vista a que no fueron notificados válidamente.

Esto guarda relación con la conclusión del antecedente nivel internacional de Paredes, D. (2015), con la investigación denominada: “*El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico*”, tesis de posgrado, de la Universidad Católica de Chile, en la que concluye:

En relación al tema del debido proceso, podemos indicar que lo integran los principios como la autonomía y la imparcialidad, *la igualdad de oportunidades de las partes de esa manera pueda llegar a las entidades correspondientes*, realizar

conductas, que puedan servir de apoyo para que cuando lleguen a los tribunales puedan hacer prevalecer sus derechos como consumidores o usuarios.

Menciona que para que exista un debido procedimiento es necesario la igualdad de oportunidades de las partes, entonces si al usuario no lo notifican de manera eficiente no existe la igualdad entre ambos, por lo que existiría una afectación al debido procedimiento.

El segundo objetivo específico establece Evaluar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una entrevista dirigida a los abogados del Osiptel.

De acuerdo a la entrevista realizada a los especialistas es decir los abogados de Osiptel quienes indicaron que el Tribunal no resuelve los reclamos dentro del plazo de norma, esto se debe a que tienen demasiada carga procesal que impiden poder resolver lo más pronto posible.

Asimismo, indicaron que existe una vulneración al debido procedimiento cuando en primera instancia las empresas operadoras no notifican adecuadamente a los usuarios, por lo que estos no tienen oportunidad de poder realizar sus apelaciones al estar disconformes con las respuestas a sus reclamos.

Entonces la afectación a este principio no solo se debe a la notificación deficiente sino también a que no resuelven los procedimientos dentro del plazo por norma.

Por lo que lo anteriormente mencionado guarda relación con el antecedente del autor Ordoñez, O. (2015) con la investigación denominada: “*El Debido procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores*”. Tesis de pregrado. Universidad de San Marcos concluyo: El problema mayoritario en relación a los reclamos que han presentado los clientes son al debido procedimiento y la adecuada aportación en cuanto a las pruebas ofrecidas por ambas partes. Cabe mencionar, que la institución correspondiente no realiza un procedimiento de acuerdo a la normativa vigente porque existe una vulneración a sus derechos fundamentales como usuarios. Generalmente se da en los reclamos por facturación.

Si el usuario no puede presentar pruebas dentro del procedimiento y esto se debe a que no es notificado oportunamente entonces no solo se afectaría un principio fundamental sino también los derechos que le asiste.

Finalmente, el objetivo específico tercero señala Verificar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una guía de observación.

En el figura N° 01 De la guía de observación, un 40% de los reclamos tramitados en el Osiptel Tarapoto la empresa operadora respondió en el plazo establecido por norma es decir dentro de los 8 días, mientras un 60% respondió después de los 8 días, es decir fuera del plazo.

El figura N° 02 establece que en segunda instancia un 30% de los reclamos tramitados se han respondido dentro de los 25 días estipulados por la norma, mientras un 70% fuera del plazo.

Y por último en el Grafico N° 03 De la Guía de observación, el 30% de los reclamos analizados el Osiptel si aplicó una sanción, mientras un 70% no aplicó nunca sanción.

Como podemos apreciar otro motivo que afecta el debido procedimiento es que no se resuelven los reclamos tanto en primera como segunda instancia dentro del plazo establecido por norma y lo que es más importante Osiptel en gran mayoría no aplica sanciones a las empresas operadoras.

Por lo que compartimos opinión con el autor Leon, T. (2016) con la investigación denominada: *“Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo”*. Tesis de Pregrado. Universidad de Huánuco concluyo: Cuando las empresas operadoras reciben el reclamo de los usuarios posteriormente dan respuesta al reclamo, por lo que declaran infundado el reclamo, seguidamente el usuario realiza su apelación correspondiente, indicamos que también dicha apelación no hay mucho sentido debido a que el Osiptel tampoco toma las acciones correspondientes, porque el tribunal superior no tiene la norma clara y precisa en cuanto a las infracciones y sanciones que debería aplicar, es decir existe no solo una deficiencia normativa sino también poca preocupación de la entidad de realizar acciones preventivas. Las infracciones donde se han establecido se podría

indicar que relativamente mayoría las sanciones debidas en con los problemas de calidad puede ser en telefonía móvil, fija, internet y otros.

V. CONCLUSIONES

- La primera conclusión que llegamos con esta investigación es que la afectación del debido procedimiento administrativo en los reclamos tramitados en el Osiptel Tarapoto, gracias a la encuesta a los usuarios, la entrevista y la guía de observación aplicada, es que básicamente se debe a 3 motivos: una de ellas la notificación defectuosa, el que no se apliquen los plazos establecidos por norma tanto en primera como segunda instancia, y que Osiptel como organismo del estado encargado de velar por los derechos de los usuarios no aplique sanciones a las empresas operadoras.
- La segunda conclusión que he podido llegar es que la afectación del debido procedimiento es en una medida significativa, es decir si tiene relevancia dentro de nuestra sociedad, debido a que los usuarios al no verse respaldados por el propio Osiptel ante los atropellos que cometen las empresas operadoras a sus derechos, se dejan de tener confianza, y es que se ha visto que no aplican sanciones ante reiteradas infracciones que cometen, esto es brindar un mal servicio de telefonía móvil.
- Finalmente, la tercera conclusión es que se ha podido verificar que esta afectación al debido procedimiento en gran medida es que Osiptel no aplica las sanciones correspondientes, lo confirma la guía de observación con 70% de los expedientes analizados, entre estas sanciones de gran importancia tenemos las económicas, donde deberían poner las multas respectivas.

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda que el Osiptel en General tiene que hacer cumplir los plazos establecidos por la norma, es decir tiene que resolver conforme se ha establecido, por lo que tendría que poner más personal a fin de que puedan revisar con mayor celeridad los expedientes administrativos y dar una solución o respuesta al usuario, no es posible que para reclamos de calidad, donde no se tiene el servicio de manera eficiente se tenga que esperar más de tres meses para obtener una respuesta al reclamo, así también el Osiptel tiene que tener mayor diligenciamiento en cuanto a las notificaciones que hace llegar, porque se ha comprobado que los usuarios sienten afectados el principio del debido procedimiento justamente porque no tienen la oportunidad de presentar sus descargos.
- Se recomienda a las personas en general, que a fin de hacer prevalecer nuestros derechos como usuarios o consumidores, tenemos que estar informados y conocer las normas y reglamentos, pudiendo acceder a dicha información mediante el internet o apersonándonos a una oficina del Osiptel, a fin de requerir toda la información necesaria. Cada persona tiene que ser consciente que estos temas son nuevos y se desconoce la mayor parte sin embargo que eso nos motive para informarnos más sobre nuestros derechos.
- Finalmente se recomienda a los estudiantes de derechos que no se centren en realizar tesis solo en temas relacionados al Derecho Penal o civil, los temas de derecho administrativo, que no necesariamente tiene que ver con Indecopi, hay mucho por explorar, conocer más sobre estas instituciones como el Osiptel, Sunass, Osignerming, son campos nuevos para poder realizar trabajos de investigación a fin de que la población conozca más sus derechos y estemos mejor informados.

REFERENCIAS

Libros

- Baca, G. (2002). *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo II. Lima, Perú: Editorial Gaceta jurídica
- Bernales E. (1997). *La Constitución de 1993 análisis comparado*. Lima. ICS Editores.
- Bullard A. (2010). *Derecho y economía. El análisis económico de las instituciones legales*. Lima. Palestra.
- Cooter, R. & Ulen, T. (2008). *Derecho y Economía*. Segunda Edición es español. Fondo de Cultura Económica. México.
- Constitución Política del Perú. Instituto Pacifico.
- Dromi, J. R. (1986). *El Procedimiento Administrativo*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Instituto Nacional Administración Pública
- Dromi, J. R. (1987). *Manual de Derecho Administrativo*. Buenos Aires, Argentina, Editorial Astrea.
- Kresalja B. & Ochoa C. (2009). *Derecho Constitucional Económico*. Lima. Fondo Editorial de la PUCP
- Dalla A. (1999). *Derecho Constitucional Económico*. Buenos Aires. Editorial Abeledo Perrot.
- Fernández F. (1992). *El sistema constitucional español*. Madrid. Editorial Dikinsons.
- García D. (1993). *Teoría y práctica de la Constitución Peruana*. Tomo II. Lima. Editorial Justo Valenzuela EIRL.
- García E. (1991). *La Constitución como norma y el Tribunal Constitucional*. Madrid. Civitas.
- García V. (2008). *Teoría del Estado y Derecho Constitucional*. Lima. Palestra Editores. 2008.
- Guzmán C. (2011). *Tratado de la administración Pública y del procedimiento administrativo*. Lima. Ediciones Caballero Bustamante S.A.C.

- Gordillo A. (2003). *Tratado de Derecho Administrativo*. Tomo 2. Fundación de Derecho Administrativo. Buenos Aires.
- Gordillo, A. (2014). *Tratado de derecho administrativo y obras selectas*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Fundación de Derecho Administrativo.
- Huapaya R. (2011). *Administración Pública. Derecho administrativo y regulación. Estudios y cuestiones*. Lima. Ara Editores.
- Kelsen H. (1981). *Teoría Pura del Derecho*. Buenos Aires. Editorial Universitaria de Buenos Aires.
- Kresalja B. & Ochoa C. (2009). *Derecho Constitucional Económico*. Lima Fondo Editorial de la PUCP. 2009.
- Luigui F. & Juan M. (2014). *Un debate sobre principios constitucionales*. Lima. Palestra.
- La Ley 27444. Gaceta Jurídica.
- Maldonado A. (2015). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*. Lima. Gaceta Jurídica.
- Maldonado, M. A. (2015). *Los Organismos Reguladores de los Servicios Públicos*, Revista Gaceta Jurídica Editores.
- Monroy J. (1996). *Introducción al proceso civil*. Tomo I. Lima. Themis.
- Morón J. (2001). *Comentarios a la Ley de Procedimiento Administrativo General*. Lima. Gaceta Jurídica.
- Pindyck S. & Rubinfeld L. (2007). *Microeconomía*. Madrid. Editorial Pearson Educación S.A.
- Posner A. (1998). *El análisis económico del Derecho*. México. Fondo de Cultura Económica
- Rivero R. (2001). *Introducción al derecho administrativo económico*. Salamanca. Ratio Legis.
- Osiptel. 2014. *Competencia y regulación 20 años de jurisprudencia*. Lima. Gráfica Yovera S.A.C.

Tesis

- Contreras, A. (2017), con la investigación denominada: “El debido procedimiento administrativo en las infracciones de tránsito en el Servicio de Administración Tributaria de Lima 2016”, tesis de pregrado, Universidad de Cesar Vallejo.
- Cosíos, P. (2016) con la investigación denominada: “Gestión y prestación del servicio público de telecomunicaciones en Ecuador desde la nueva perspectiva constitucional”, tesis de pregrado, Universidad de Ecuador.
- Figuerola, A. (2017), con la investigación denominada: “Manejo de procesos de reclamos y satisfacción de los clientes EMAPA- San Martín S.A. Tarapoto año 2016”, tesis posgrado, Universidad Cesar Vallejo.
- Leon, T. (2016) con la investigación denominada: “Potestad Sancionadora del Osiptel en el Incumplimiento del Marco Normativo”. Tesis de Pregrado. Universidad de Huánuco.
- Ordoñez, O. (2011) con la investigación denominada: “El Debido Procedimiento Administrativo en los Organismos Reguladores”. Tesis de pregrado. Universidad de San Marcos.
- Paredes, D. (2013), con la investigación denominada: “El debido proceso administrativo: análisis de los procedimientos sancionatorios de telecomunicaciones, sanitario y eléctrico”, tesis de pos grado, de la Universidad Católica de Chile.
- Ponce, M. (2014) con la investigación denominada: “Regulación y Competencia para la Universalización de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones”. Tesis posgrado. Universidad Nacional de Trujillo.
- Rodríguez, D. (2017), con la investigación denominada: “Procedimientos administrativos y la calidad de servicio brindado a los usuarios del Hospital Rebagliati Es Salud 2017”, tesis de posgrado, Universidad de Cesar Vallejo.
- Viñuales, S. (2014), con la investigación denominada “El procedimiento administrativo de la administración europea: de la regulación sectorial a la construcción de un régimen general”, tesis de pregrado, Universidad de España.

Revistas Y Periódicos De Carácter Académico

Competencia y Regulacion-20 años de Jurisprudencia. Osiptel

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/20ajurisprudencia/20a_jurisprudecia.html#

El Boom de las Telecomunicaciones. Osiptel

https://www.osiptel.gob.pe/Archivos/Publicaciones/boom_telecomunicaciones/boom_telecomunicaciones_osiptel.html#1/z

ANEXOS

Matriz De Consistencia

Problema	Hipótesis	Objetivos	MÉTODO
<p>General. ¿De qué manera se da la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018?</p> <p>Específicos. ¿Cuáles son las fortalezas y debilidades en el desarrollo del procedimiento administrativo de reclamos por calidad de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018? ¿Cuál es el plazo del procedimiento administrativo de reclamos por calidad de Telefonía Móvil en primera y</p>	<p>General. Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 es significativa</p> <p>Hi: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 si es significativa.</p> <p>H0: Afectación del principio del debido</p>	<p>General. Determinar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018.</p> <p>Específicos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer cómo se da la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil tramitados en el Osiptel Tarapoto en el año 2018, mediante una encuesta dirigida a los usuarios. • Evaluar la afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018, mediante una entrevista dirigida a los abogados del Osiptel. 	<p>No Experimental: otros autores la conocen como Ex Post Facto, palabra que deriva del latín y se entiende cuando después se originaron los hechos. Un autor llamado Kerlinger, F. (1983) indica que Ex Post Facto es un tipo de “... conocimiento ordenado donde la persona que investiga no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos”.</p>

<p>segunda instancia según la norma estipulada por el OSIPTEL?</p> <p>¿Cuál es la efectividad de los Procedimientos administrativos de reclamos por calidad de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018?</p>	<p>procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018 no es significativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar la afectación del principio de debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel 2018, mediante una guía de observación 	
Diseño de Investigación	Variables de Estudio	Población y Muestra	Instrumentos de Recolección de Datos.
<p>M: expedientes administrativos del Osiptel.</p> <p>V1: Afectación del principio de debido procedimiento</p> <p>V2: Tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil</p>	<p>Variable 1: Principio de debido procedimiento</p> <p>Variable 2: Tramitación de reclamos por calidad de servicio del Telefonía móvil</p>	<p>Población La población consiste en 20 expedientes administrativos para la guía de observación, por ser una población accesible se contará con la totalidad de la población como muestra.</p> <p>Muestra. Por ser una población accesible se contará con la totalidad de la población como muestra.</p>	<p>Técnicas</p> <ul style="list-style-type: none"> . Encuesta . Entrevista . Guía de Observación <p>Instrumentos</p> <ul style="list-style-type: none"> . Cuestionario . Esquema de entrevista . Rejilla de observación

Instrumento De Investigación:

ENCUESTA:

A Los usuarios del Osiptel.

BUENOS DIAS:

Soy estudiante del XII Ciclo de la carrera profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018; Por ello pido a usted su colaboración en esta encuesta.

1.- ¿Ha realizado algún tipo de reclamo respecto a su servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto?

- Si
- No

2.- ¿Qué tipo de reclamo ha realizado?

- Calidad
- Facturación
- Cobro
- Otros

3.- ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?

- Si
- No

4.- ¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?

- Si
- No

5.- ¿En relación con el Principio al debido procedimiento, las resoluciones finales del Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel, se encontraba debidamente motivadas (Fundamentadas)?

- Si
- No

6.- ¿El Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios, ha dictado en su resolución final alguna sanción contra la empresa operadora?

- Si
- No

7.- ¿Considera usted que se respetan sus derechos como usuario en los procedimientos de reclamos tramitados en el Osiptel?

- Si
- No

Instrumento De Investigación:

ENTREVISTA:

Abogado de Osiptel Tarapoto.

BUENOS DIAS:

Soy estudiante del XII Ciclo de la carrera profesional de Derecho de la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro realizando un trabajo de investigación titulado: Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto 2018; Por ello pido a usted su colaboración en esta entrevista.

1.- considera Ud. Que los reclamos presentados por los usuarios, se vienen tramitando de la manera más adecuada, de acuerdo a nuestra realidad de San Martín.

.....
.....

2.- Podría Ud. Indicarnos en que tiempo se realizan los reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil.

.....
.....

3.- ¿Podría indicarnos dentro de que tiempo se notifican las respuestas y/o resoluciones a los administrados que realizan los reclamos por calidad del servicio de Telefonía móvil?

.....
.....

4. Consideras que se vulneran el principio del debido procedimiento cuando la empresa operadora no responden los reclamos de los usuarios?

.....
.....

5.- ¿A qué se debe que el Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios no resuelve los procedimientos dentro del plazo estipulado por norma?

.....
.....

6. En la mayoría de casos que ha resuelto el Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios del Osiptel. ¿Porque no se han aplicado las sanciones correspondientes?

.....
.....

7. ¿considera Ud. Que en algún momento de desarrollo del proceso de reclamo por calidad del servicio de telefonía móvil en el Osiptel Tarapoto se ha afectado al principio del debido procedimiento?

.....
.....

Instrumento De Investigación

GUÍA DE OBSERVACIÓN

“Afectación del Principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018						
Nº	Nº Expediente	Tipo de reclamo empleado por el usuario	Tiempo que respondió el reclamo la empresa operadora (Primera Instancia)	La empresa operadora elevó el expediente al TRASU	Tiempo que respondió el reclamo el TRASU (Segunda Instancia)	El Osiptel aplicó alguna sanción a la empresa operadora
1						
2						
3						
4						

Oficios E Informes



“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Cacatachi, 18 de Septiembre de 2019.

OFICIO N° 01- 2019-ESC-DER/UCV-T

SEÑOR:

Eduardo Moreno Rodríguez

JEFE DE LA OFICINA DESCOCENTRADA DE OSIPTEL-TARAPOTO-SAN MARTIN

Presente. -


ASUNTO: Solicito acceso a información

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar a la estudiante **Ingrith Ibet Acuña Amasifuén**, del XII ciclo de la carrera de Derecho, a tener acceso a información sobre OSIPTEL y poder así recabar datos necesarios, esto con la finalidad de desarrollar uno de los objetivos de su desarrollo de tesis titulado **“Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil En el Osiptel Tarapoto 2018”**, que viene desarrollando en el presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

Coordinador de la Escuela de Derecho

UCV-Tarapoto

Lcabreras@ucv.edu.pe



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Cacatachi, 18 de Septiembre de 2019.

OFICIO N° 04- 2019-ESC-DER/UCV-T

SEÑOR:

Eduardo Moreno Rodríguez

JEFE DE LA OFICINA DESCOCENTRADA DE OSIPTEL-TARAPOTO-SAN MARTIN

Presente. -

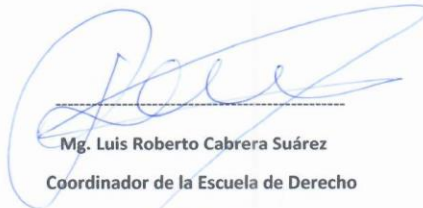
ASUNTO: Solicito acceso a los expedientes administrativos de OSIPTEL

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar a la estudiante **Ingrith Ibet Acuña Amasifuén**, del XII ciclo de la carrera de Derecho, a tener acceso a los expedientes administrativos del Osiptel y poder así recabar datos necesarios, esto con la finalidad de desarrollar uno de los objetivos de su desarrollo de tesis titulado "**Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil En el Osiptel Tarapoto 2018**", que viene desarrollando en el presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

Coordinador de la Escuela de Derecho

UCV-Tarapoto

Lcabreras@ucv.edu.pe



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Cacatachi, 18 de Septiembre de 2019.

OFICIO N° 03- 2019-ESC-DER/UCV-T

SEÑOR:

Eduardo Moreno Rodríguez

JEFE DE LA OFICINA DESCOCENTRADA DE OSIPTEL-TARAPOTO-SAN MARTIN

Presente. -

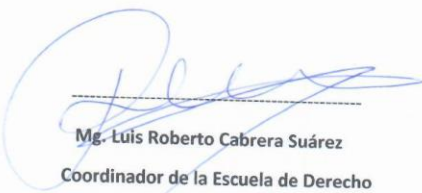
ASUNTO: Solicito autorización para realizar entrevista

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar a la estudiante **Ingrith Ibet Acuña Amasifuén**, del XII ciclo de la carrera de Derecho, a tener acceso a la realización de entrevista al abogado de Osiptel y poder así recabar datos necesarios, esto con la finalidad de desarrollar uno de los objetivos de su desarrollo de tesis titulado "Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil En el Osiptel Tarapoto 2018", que viene desarrollando en el presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez

Coordinador de la Escuela de Derecho

UCV-Tarapoto

Lcabreras@ucv.edu.pe



"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD"

Cacatachi, 18 de Septiembre de 2019.

OFICIO N° 02- 2019-ESC-DER/UCV-T

SEÑOR:

Eduardo Moreno Rodríguez

JEFE DE LA OFICINA DESCONCENTRADA DE OSIPTEL-TARAPOTO-SAN MARTIN

Presente. -

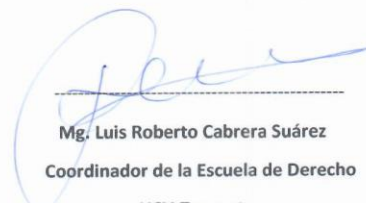
ASUNTO: Solicito autorización para realizar encuesta

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle mi saludo cordial y al mismo tiempo solicitarle tenga a bien facilitar a la estudiante **Ingrith Ibet Acuña Amasifuén**, del XII ciclo de la carrera de Derecho, a tener acceso para realizar la encuesta a los usuarios que asistan al OSIPTEL y poder así recabar datos necesarios, esto con la finalidad de desarrollar uno de los objetivos de su desarrollo de tesis titulado **"Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil En el Osipitel Tarapoto 2018"**, que viene desarrollando en el presente año.

Sin otro particular, me suscribo de usted no sin antes expresarle muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente.



Mg. Luis Roberto Cabrera Suárez
Coordinador de la Escuela de Derecho
UCV-Tarapoto

Lcabrerar@ucv.edu.pe



Validación de Instrumentos



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jose Mego Oras
 Institución donde labora : Estudio Jurídico
 Especialidad : Magis en Gestion Publica.
 Instrumento de evaluación : Encuesta a los usuarios del Osiptel
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Afectación del principio de debido procedimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Afectación del principio de debido procedimiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : TIPICIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.8

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


 JOSE MEGO ORAS
 ABOGADO
 CASM N° 457

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jose Mego Oros
 Institución donde labora : Estado Jurídico
 Especialidad : Magister Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Entrevista al abogado de Osiptel
 Autor (s) del instrumento (s):

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Afectación del principio del debido procedimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Afectación del principio del debido procedimiento				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Afectación del principio del debido procedimiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


JOSE S. MEGO OROS
 ABOGADO
 CASM N° 457

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jose Mego Orós
 Institución donde labora : Estado Jurídico
 Especialidad : Magister Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Entrevista al abogado de Osiptel
 Autor (s) del instrumento (s):

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Afectación del principio del debido procedimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Afectación del principio del debido procedimiento				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable Afectación del principio del debido procedimiento					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


 JOSÉ S. MEGO ORÓS
 ABOGADO
 CASM N° 457

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jhon Fuente Vasquez
 Institución donde labora : UC Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


 Abog. Jhon Cristian Fuentes Vásquez
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jhon Fuente Vasquez
 Institución donde labora : UC Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.			X		
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil				X	
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


Abog. Jhon Cristian Fuentes Vásquez
 MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Jhon Fuente Vasquez
 Institución donde labora : UCV Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta a los usuarios del Osiptel
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					4
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Afectación del principio de debido procedimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					4
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Afectación del principio de debido procedimiento					4
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					4
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					4
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					4
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : TIPICIDAD					4
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 50

Tarapoto, 05 de agosto del 2019


Abog. Jhon Cristian Fuentes Vásquez
MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arbulu Montoya, Miluska
 Institución donde labora : UCV Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	PUNTAJE				
		1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					4
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil					2
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					4
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					4
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					4
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil					4
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente", sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de agosto del 2019

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Miluska Judith P. Arbulu Montoya
 MILUSKA JUDITH P. ARBULU MONTOYA
 DNI. 73001090
 ABOGADA CASM N° 864



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arbulo Montoya Miluska
 Institución donde labora : UCV Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Encuesta a los usuarios del Osipitel
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Afectación del principio de debido procedimiento en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Afectación del principio de debido procedimiento					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : TIPICIDAD					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de agosto del 2019

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

MILUSKA JUDITH V. ARBULO MONTOYA
 DNI. 73001590
 ABOGADA CASM N° 884

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arbulu Montoya Miluska
 Institución donde labora : UCV Tarapoto
 Especialidad : Magister en Gestión Pública
 Instrumento de evaluación : Guía de Observación
 Autor (s) del instrumento (s) :

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					4
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Tramitación de reclamos por calidad del servicio de Telefonía Móvil en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					4
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil					4
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					4
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					4
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					4
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					4
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable : Tramitación de reclamos por calidad de servicio de Telefonía Móvil					4
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					4
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					4
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 48

Tarapoto, 05 de agosto del 2019

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

Miluska Judith V. Arbulu Montoya
MILUSKA JUDITH V. ARBULU MONTOYA
 DNI. 73001890
 ABOGADA CASM N° 884

Panel Fotográfico

