



Universidad Nacional  
**SAN LUIS GONZAGA**



### **[Atribución 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0)**

Esta licencia permite que otros distribuyan, mezclen, adapten y construyan sobre su trabajo, incluso comercialmente, siempre que le reconozcan la creación original. Esta es la licencia más complaciente que se ofrece. Recomendado para la máxima difusión y uso de materiales con licencia.

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>



....  
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACION DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y  
DE LA CONMEMORACION DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNIN Y AYACUCHO"

## EVALUACION DE ORIGINALIDAD

# CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud de TESIS, cuyo título es:

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ESTABLECIDO POR EL OSIPTEL PARA LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, ICA, 2023**

Presentado por:


**ALARCÓN HURTADO, FRANCISCO MIGUEL**

Que, conforme al informe automatizado de originalidad emitido por el Operador del Programa Informático Evaluador de Originalidad de la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la UNICA, se concluye que;

**El resultado obtenido es de 9% por el cual se le otorga el calificativo APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad**

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de Ithenticate.

Ica, 31 de Octubre del 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIA POLITICA  
DIRECCION DE UNIDAD DE INVESTIGACION  
  
DORA PATRICIA SAN MOREYRA  
DIRECTORA

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
Facultad de Derecho y Ciencia Política



**Título:**

Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel para la  
solución de problemas de los usuarios del servicio de  
telecomunicaciones, ICA, 2023

**Trabajo de investigación por modalidad de:**

Presentación de tesis

**Para optar el título profesional de:**

Abogado

**Línea de investigación:**

"Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales"

**Autor**

Bach. ALARCÓN HURTADO, FRANCISCO MIGUEL

**Asesor:**

DR. VÍCTOR MARIO GARCÍA WONG

Ica, Perú

2024

### **DEDICATORIA**

A dios, quien ha guiado mis pasos, en todo momento de mi vida, a mis progenitores y hermanos por brindarme su apoyo incondicional y a mi asesor quien con sus conocimientos me oriento hasta terminar el presente trabajo.

### **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a dios y nuestro patrón de Luren por haberme otorgado una familia maravillosa que me ha brindado su apoyo en todos los sentidos, dándome ánimos y enseñándome a tener humildad y valorar todo lo que tengo, para que cada día tenga metas de superación y todo eso se logra con sacrificio. Espero siempre contar con el apoyo de mi querida familia.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTOS .....	iii
ÍNDICE GENERAL .....	iv
ÍNDICE DE CUADROS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN .....	1
1. Introducción.....	1
CAPÍTULO II: ESTRATEGÍA METODOLÓGICA .....	18
2. Estrategia metodología .....	18
2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación.....	18
2.1.1. Tipo de investigación .....	18
2.1.2. Nivel de investigación.....	18
2.1.3. Diseño de investigación .....	18
2.2. Población, muestra y muestreo de estudio .....	19
2.2.1. Población.....	19
2.2.2. Muestra de estudio .....	19
2.2.3. Muestreo de estudio .....	19
2.3. Técnicas e instrumentos de investigación .....	19
2.3.1. Técnicas de recolección de información .....	19
2.3.2. Instrumentos de recabar datos .....	20
2.4. Procedimiento de recolección de datos .....	20
CAPÍTULO III: RESULTADOS .....	21
CAPÍTULO IV.....	51
Discusión de resultados.....	51
Conclusiones .....	53
Recomendaciones.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	55
ANEXOS .....	58

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1.	Distribución de frecuencia de la pregunta 1 .....	21
Cuadro 2.	Distribución de frecuencia de la pregunta 2 .....	22
Cuadro 3.	Distribución de frecuencia de la pregunta 3 .....	23
Cuadro 4.	Distribución de frecuencia de la pregunta 4 .....	24
Cuadro 5.	Distribución de frecuencia de la pregunta 5 .....	25
Cuadro 6.	Distribución de frecuencia de la pregunta 6 .....	26
Cuadro 7.	Distribución de frecuencia de la pregunta 7 .....	27
Cuadro 8.	Distribución de frecuencia de la pregunta 8 .....	28
Cuadro 9.	Distribución de frecuencia de la pregunta 9 .....	29
Cuadro 10.	Distribución de frecuencia de la pregunta 10 .....	30
Cuadro 11.	Distribución de frecuencia de la pregunta 11 .....	31
Cuadro 12.	Distribución de frecuencia de la pregunta 12 .....	32
Cuadro 13.	Distribución de frecuencia de la pregunta 13 .....	33
Cuadro 14.	Distribución de frecuencia de la pregunta 14 .....	34
Cuadro 15.	Distribución de frecuencia de la pregunta 15 .....	35
Cuadro 16.	Distribución de frecuencia de la pregunta 16 .....	36
Cuadro 17.	Distribución de frecuencia de la pregunta 17 .....	37
Cuadro 18.	Distribución de frecuencia de la pregunta 18 .....	38
Cuadro 19.	Distribución de frecuencia de la pregunta 19 .....	39
Cuadro 20.	Distribución de frecuencia de la pregunta 20 .....	40
Cuadro 21.	Distribución de frecuencia de la pregunta 21 .....	41
Cuadro 22.	Distribución de frecuencia de la pregunta 22 .....	42
Cuadro 23.	Distribución de frecuencia de la pregunta 23 .....	43
Cuadro 24.	Distribución de frecuencia de la pregunta 24 .....	44
Cuadro 25.	Distribución de frecuencia de la pregunta 25 .....	45
Cuadro 26.	Distribución de frecuencia de la pregunta 26 .....	46
Cuadro 27.	Contrastación de la hipótesis general .....	47
Cuadro 28.	Contrastación de la hipótesis específica 1 .....	48
Cuadro 29.	Contrastación de la hipótesis específica 2 .....	49
Cuadro 30.	Contrastación de la hipótesis específica 3 .....	50

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Representación gráfica de la pregunta 1.....	21
Figura 2.	Representación gráfica de la pregunta 2.....	22
Figura 3.	Representación gráfica de la pregunta 3.....	23
Figura 4.	Representación gráfica de la pregunta 4.....	24
Figura 5.	Representación gráfica de la pregunta 5.....	25
Figura 6.	Representación gráfica de la pregunta 6.....	26
Figura 7.	Representación gráfica de la pregunta 7.....	27
Figura 8.	Representación gráfica de la pregunta 8.....	28
Figura 9.	Representación gráfica de la pregunta 9.....	29
Figura 10.	Representación gráfica de la pregunta 10.....	30
Figura 11.	Representación gráfica de la pregunta 11.....	31
Figura 12.	Representación gráfica de la pregunta 12.....	32
Figura 13.	Representación gráfica de la pregunta 13.....	33
Figura 14.	Representación gráfica de la pregunta 14.....	34
Figura 15.	Representación gráfica de la pregunta 15.....	35
Figura 16.	Representación gráfica de la pregunta 16.....	36
Figura 17.	Representación gráfica de la pregunta 17.....	37
Figura 18.	Representación gráfica de la pregunta 18.....	38
Figura 19.	Representación gráfica de la pregunta 19.....	39
Figura 20.	Representación gráfica de la pregunta 20.....	40
Figura 21.	Representación gráfica de la pregunta 21.....	41
Figura 22.	Representación gráfica de la pregunta 22.....	42
Figura 23.	Representación gráfica de la pregunta 23.....	43
Figura 24.	Representación gráfica de la pregunta 24.....	44
Figura 25.	Representación gráfica de la pregunta 25.....	45
Figura 26.	Representación gráfica de la pregunta 26.....	46

## RESUMEN

El estudio sostiene por determinar cómo el procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. La metodología es básica, de tipo correlacional-transversal y de diseño no experimental; en una población constituirá por Conformado por 1'362,452 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, 2023; cuyo muestreo fue 384 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, 2023, aplicándose el cuestionario como instrumento. Como resultado un coeficiente de Pearson de 0.285, siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que, si existe una correlación, para su mejor descripción de los resultados a dichas dimensiones se les estableció intervalos con escalas valorativas, esto con la finalidad de ubicar las posibles respuestas que brindaron los encuestados y de ella determinar un mejor análisis.

**Palabras clave:** La empresa operadora en primera instancia, el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia y los derechos del abonado.

## ABSTRACT

The study aims to determine how the complaint procedure established by Osiptel is related to the solution of problems of users of the telecommunications service, Ica, 2023. The methodology is basic, correlational-transversal and non-experimental in design; In a population it will consist of 1,362,452 claims established in the first instance by Osiptel; IE. complaints of problems from telecommunications users, 2023; whose sampling was 384 claims established in the first instance by Osiptel; that is, complaints of problems from telecommunications users, 2023, applying the questionnaire as an instrument. As a result, a Pearson coefficient of 0.285, being an indicator of a low correlation. Likewise, the significance value was 0.000, this shows that the correlation is significant. In this way, the alternative hypothesis is considered accepted, indicating that, if there is a correlation, for a better description of the results, intervals with evaluative scales were established for these dimensions, with the purpose of locating the possible responses provided by the respondents and from it determine a better analysis.

**Keywords:** The operating company in the first instance, the Osiptel Administrative Claims Settlement Tribunal in the second instance and the rights of the subscriber.

# CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

## 1. Introducción

Los servicios de telecomunicaciones en Perú han modificado drásticamente a lo largo de los años, especialmente desde 1970 cuando el Decreto No. 19020, por la que se crea un servicio público de telecomunicaciones de propiedad absoluta del Estado. Mantener el monopolio de los servicios públicos y eximir la inversión privada. Sin embargo, en la década de 1990, con la aprobación del DL 702, las normas de promoción de inversiones privadas en comunicaciones, la economía cambió drásticamente, ya que se rompió por completo el monopolio anterior en la prestación de este servicio público, dando mayores oportunidades a los inversionistas privados.

En este sentido, el Decreto Supremo 020-2007-MTC - TUO sobre Disposiciones Generales de la Ley de Telecomunicaciones - es único en su género en su art. 23°- Considerar los servicios públicos como servicios ofrecidos a la sociedad a un precio determinado. Por tanto, con el fin de reglamentar debidamente lo creado mediante el DL 702 denominado “Reglamento para la Promoción de Inversiones en Telecomunicaciones”, del cual es fuente el Organismo Regulador de la Financiación Privada en comunicaciones (EN ADELANTE OSIPTEL), que también tiene derecho entre los actos para regular las empresas que operan entre sí y con los usuarios; según el arte debe afianzar la cualidad y eficacia de los medios prestados a los usuarios del estándar respectivo.

El mandato de este organismo incluye la protección de los derechos de los clientes de los servicios de comunicaciones, entre los que disponemos: el derecho a la autenticidad de los datos, el derecho a obtener indagación, el derecho a mostrar una reclamación, el derecho a alquilar servicios, etc; con resolución nro. 138-2012-CD-OSIPTEL Lo mismo que "Términos de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones" Si bien las índoles en cuestión tienen por objeto brindar un grado de protección a los usuarios del servicio, por lo que existen circunstancias que contradicen sus objetivos declarados , reflejado en este caso en el sector de La Libertad, demostrando, que los reclamos, quejas y apelaciones oficiales de OSIPTEL tienen altos índices con base en datos conseguidos de la base de informes estadísticos del sitio web.

En 2012 se registraron 31.157 del total de denuncias presentadas a La Libertad, en 2013 el índice fue de 27.269 y en 2014 27.476; números muy altos, porque es claro que la mala gestión de la empresa operadora puede conducir a violaciones de los derechos de telecomunicaciones de los clientes. Ante la situación de los usuarios del servicio, OSIPTEL considera necesario resolver rápidamente el problema de la prestación del servicio a los

usuarios, por lo que en 2015 se estableció un mecanismo de resolución anticipada, contenido en la Resolución n. 047-2015-CD-OSIPTTEL. 2015.

Estos instrumentos de pago son entregados a las compañías operadoras para que puedan ofrecer diferentes alternativas a los usuarios para que estos puedan resolver caso por caso las discrepancias en el servicio y así evitar reclamos. Por ello, se documentan los supuestos pertinentes sobre el uso de los mecanismos antes señalados: antes de la iniciación formal del planteamiento de reclamo y antes del recurso de apelación en segunda instancia. No hay duda de que estos mecanismos están diseñados para evitar trámites engorrosos; debido a la existencia de diversas situaciones, el operador puede, en primer lugar, ofrecer soluciones para evitar consecuencias irreparables para los derechos de los usuarios.

Por esta razón, se hizo indispensable establecer el actual estudio, siendo que la problemática del estudio fue: ¿De qué manera el procedimiento de reclamo establecido por Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los clientes del servicio de comunicaciones, Ica, 2023? Por otra parte, el actual estudio se fundamenta por:

- i. Conveniencia: Esto es importante porque ayuda a cuantificar la efectividad de Osiptel para resolver los problemas de los clientes de los servicios de comunicaciones.
- ii. Importancia Social: Esta encuesta ayudará a los usuarios a comprender las soluciones que ofrecen los proveedores de telecomunicaciones y también ayudará a las personas a comprender el proceso de reclamos establecido por Osiptel.
- iii. Implicaciones prácticas: Los resultados mejorarán la conciencia de los usuarios al momento de presentar reclamos ante Osiptel ante problemas con los servicios de telecomunicaciones de Ica.
- iv. Valor teórico: El propósito de este estudio es enriquecer y ampliar la cantidad de información sobre el procedimiento de reclamos establecido por Osiptel para resolver los problemas de los clientes de los servicios de comunicaciones de Ica.
- v. Viabilidad metodológica: Confiabilidad y validez de la herramienta que se utilizará en el presente estudio para buscar, identificar los procedimientos de reclamo establecidos por Osiptel antes de llegar a los clientes de los servicios de comunicaciones de Ica.

Esta problemática presenta un carácter internacional, dado que, investigadores han plasmado dentro de sus estudios, sus puntos de vistas y principales hallazgos, por lo cual, se citan a los siguientes autores internacionales:

**Ruíz. (2020).** *“Propuesta de crowdsourcing para el mejoramiento del servicio al cliente en una empresa de telefonía celular ubicada en la ciudad de Guayaquil en el 2018”*. Para alcanzar la maestría en Administración de Empresas. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador. La cuestión que fundamentó el progreso de este estudio

estuvo relacionada con la insuficiente calidad de servicio para los abonados de las empresas de telecomunicaciones, que canalizaban las solicitudes de los abonados por medio de sus ventanillas, dando como resultado disconformidad y mala apreciación de la calidad del servicio. Teniendo esto en cuenta, este artículo propone una alternativa a la canalización de los reclamos de los usuarios mediante la introducción de un soporte de crowdsourcing que puede perfeccionar el servicio al consumidor y, por lo tanto, aumentar el bienestar y fidelidad del cliente. La supervivencia de literatura nueva sobre estudios conectados con la calidad de la telefonía indica la importancia de este campo. Asimismo, cuando se trata de los antecedentes del crowdsourcing, las cortas contribuciones nos admiten limitar y comprender la operatividad del crowdsourcing y su impacto en la prestación del servicio y cómo afecta la calidad de la percepción del usuario. Para el desarrollo del trabajo se utilizan métodos cuantitativos y una adecuada investigación. Entre ellos, se seleccionaron 370 muestras de usuarios de teléfonos móviles para encuestas en línea. Dado que las muestras no cumplían los requisitos de normalidad, los resultados se sometieron a la prueba de correlación de Spearman. Los resultados determinaron que la calidad del servicio es muy significativa para los clientes y que los consumidores de la empresa de telefonía móvil de Guayaquil en general están insatisfechos con el servicio y creen que interactuando con otros clientes puede perfeccionar el modo en que resuelven los problemas, creando un deseo de ser interactivo. Las conclusiones de la prueba de correlación determinaron que la correlación entre las inconstantes crowdsourcing y calidad del servicio no supera el 40% con un nivel de significación del 99%.

**Vasco. (2020).** *“Estudio sobre la deserción de clientes de la empresa de telecomunicaciones TIGO en el Área Metropolitana Centro Occidente – AMCO”*. Para alcanzar la titulación en Administración. Universidad EAFIT. Medellín-Colombia. El actual análisis tuvo como finalidad reconocer las razones por las cuales los suscriptores de la empresa de comunicaciones TIGO perdieron sus servicios de comunicación móvil, con la finalidad general de determinar las verdaderas razones por las que los consumidores rechazaron el servicio o dejaron de cancelar. De esta forma, se pueden resolver los planteamientos de fidelidad y previsión de adicciones de la empresa, se pueden perfilar de forma decisiva los consumidores insatisfechos, se pueden crear futuras víctimas potenciales, se pueden utilizar grupos de riesgo para actividades de atención al cliente dirigidas. También se encontró que el motivo variaba radicalmente de una clase a otra, en la clase baja definitivamente el ingreso diario de los clientes dificultaba realizar pagos periódicos, por lo que este grupo pudo crear una estrategia de prepago que les permitiera utilizar los servicios de acuerdo a sus fatalidades y a su cabida de cancelación, mientras que la clase media tiende a buscar ofertas, lo que, junto con la legislación nacional, permite la alteración de operador sin grandes impedimentos de salida. Para la capa superior, la calidad del servicio (cobertura, velocidad de consumo de

datos, contacto con la compañía, recursos del servicio) es el factor determinante para modificar de operador de telecomunicaciones, y se sugiere a TIGO dividir la oferta reservada según sea necesario. para cada grupo de clientes y comprobar su eficacia ante una posible cancelación de la reserva, que es una variación de disolución para los consumidores que requieren la revocación de servicios, pero es necesario iniciar el desarrollo de un planteamiento de retenimiento preventivo en base a la personificación realizada. El tipo de indagación utilizada en el desarrollo de este trabajo es determinante, ya que dará la oportunidad de crear una discusión y crear nuevos conocimientos sobre el tema a resolver. De acuerdo con el enfoque cuantitativo, la recolección de informes corresponde a la cuantificación según el concepto tradicional del término, que es la consignación de números a objetos y acontecimientos acorde con ciertas normas. Se utilizará un método de investigación descriptivo. Según las estadísticas de marketing de la empresa, la agencia cuenta actualmente con un total de 11.327 consumidores que han abandonado los servicios de la compañía en el Churn TIGO Report (2019), lo que convierte a esta encuesta en el público objetivo de la empresa de 55 indagaciones. El trabajo de investigación futuro sería útil para determinar la creciente prevalencia de redes Wi-Fi patrocinadas por gobiernos estatales y locales.

**Peñuela. (2018).** *“Propuesta metodológica para la mejora en la calidad de servicio y de experiencia en la prestación de servicio de comunicación móvil en Colombia”*. Para alcanzar la titulación en Telecomunicaciones y Regulación TIC. Universidad Santo Tomas. Bogotá-Colombia. El análisis cubre las circunstancias y puntos de vista de la conexión directa de la empresa móvil, especialmente la calidad del servicio que brindan las compañías móviles y el servicio aceptado por los usuarios. Se utilizaron como base para este estudio campos de informes y modelos universales que repercuten en la asistencia de servicios, normas, reglamentos, leyes, desempeño, cobertura, indicadores, etc. Como se mencionó en el método de mejora de la calidad del servicio percibida, se basa en las conclusiones conseguidas en las pesquisas a los clientes entrevistados, sus fatalidades y desacuerdos sobre los servicios propuestos por los operadores. La investigación a realizar será cualitativa y cuantitativa y durante el desarrollo del proyecto se informará mediante indagaciones a profesionales en TIC que contribuyan sus ideas y conceptos relacionadas con QoS y por qué QoE es tan importante para fines de comunicación móvil. Se elaborará un cuadro de comparación para determinar el nivel de insatisfacción de los habitantes colombianos. Por otro lado, con base en la experiencia de profesionales que laboran en el grupo y los juicios de los mismos consumidores en diferentes puntos de la nación, se identificaron los principales problemas que dificultan la prestación de los servicios. Asimismo, se vinculan, examinan y clasifican las peculiaridades más fundamentales en un nivel de referencia para proponer una metódica

basada en un grupo de prácticas para perfeccionar la asistencia del servicio en la empresa móvil.

**Bernal. (2018).** “*Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la Empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.C.*”. UMNG. Bogotá-Colombia. La empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.S. presentó una propuesta para mejorar los procesos de atención al cliente. En este estudio con el sostén de la metódica de enseñanza basado en problemas ABP. En la etapa temprana se realiza el juicio de la postura organizacional en servicio al consumidor. En la segunda fase, se proponen planes de perfección de acuerdo con la estrategia y se da respuesta oportuna a las PQR, solicitudes, reclamos y demandas. Tipos de investigación descriptiva. Este trabajo se apoya en el aprendizaje basado en problemas, un enfoque de PBL que trata de ayudar a resolver una postura u inconveniente sobreponiendo los pasos básicos: reconocimiento de la causa, estudio del problema y valuación alternativa. Específicamente, cuando se identifican problemas, se debe desarrollar un planteamiento de perfección del desarrollo de servicio al consumidor, que se desarrolla en tres etapas. Comienza con una lluvia de ideas sobre posibles causas, reforzada por hojas de observación; luego se analiza utilizando un diagrama de causa y efecto que muestra la necesidad de mejorar el plan. Existen alternativas, dadas las especificidades de la situación; implementar planes de mejora en forma oportuna para dar respuesta a las solicitudes, reclamos y demandas donde se usarán recursos humanos, equipamiento, métodos, magnitudes, condiciones y presupuestos. Por último, se avanzó en la implementación de las recomendaciones del planteamiento de perfección, se organizaron eventos de concientización y capacitación, se motivó a los empleados a comprender la significación de la mejora de la calidad del servicio y se desarrollaron instrumentos de ingeniería para apoyar el programa objetivo para la organización. La propuesta del plan de mejora dará la oportunidad de comprender cuáles son los principales procesos y cómo crear una mayor satisfacción con los procesos de servicio al consumidor del método de administración de calidad de la asociación.

Por otro lado, en lo que, respecta a los antecedentes de carácter nacional, se pueden mencionar las siguientes investigaciones y resultados:

**Quispe. (2022).** “*Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas, 2019*”. Para alcanzar la titulación de abogada. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas-Perú. El presente estudio tiene como objetivo brindar un estudio legal de la vía gerencial y su efectividad ante reclamos no deseados de contratos telefónicos, utilizando los reclamos activos de las empresas operadoras de Chachapoya y los contratos del OSIPTEL, cuya muestra de investigación incluye 26 solicitudes formuladas por asociados en el documento

2019. Este estudio responde a un análisis no experimental con enfoque cualitativo y es descriptivo. Para ello, se tiene en cuenta los datos conseguidos de los resultados mediante herramientas como formularios de recogida de información y encuestas. Se muestran gráficamente para una mejor comprensión utilizando estadísticas descriptivas que se desarrollan de forma clara y precisa en relación con las interrogantes de indagación, las finalidades de la indagación y las hipótesis, lo que da como resultado el análisis de las preguntas y discusiones planteadas. Asimismo, se realizan conclusiones y recomendaciones que ayudan a resolver problemas.

**Sánchez. (2020).** *“Vulneración del deber de protección al consumidor por parte del estado, consagrado en el art 65 de la CPP, a propósito de las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos del Osiptel”*. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”. Lambayeque-Perú. La finalidad del análisis de esta investigación es desarrollar y comprender los derechos fundamentales de los consumidores, con un gran involucramiento de los usuarios, que permita garantizar al estado la efectividad en la que debe intervenir con el ordenamiento, como es el caso de OSIPTEL, que se encarga de la regulación de las comunicaciones, teniendo en cuenta que se pueden tomar decisiones internas de la dependencia respecto de sus actividades y servicios a los usuarios, servicios que pueden vulnerar los intereses de los usuarios, por ejemplo, con la el resolución 51-2018-CD/OSIPTEL, de fecha 22 de febrero de 2018, analizará el reglamento y lo comparará con las resoluciones obtenidas para probar las hipótesis de trabajo. Este estudio es de tipo descriptivo-interpretativo, pues en primer lugar se describirán todas las partes o características del fenómeno real o formal de la ley, en este caso las disposiciones esenciales del OSIPTEL. La población está compuesta por el número total de decisiones tomadas por las juntas administrativas que atienden los reclamos de los usuarios sobre los servicios telefónicos, y la muestra está compuesta por 10 decisiones de las juntas administrativas que atienden los reclamos de los usuarios. Medidas de emergencia determinadas en la resolución de la junta N° 051-2018-CD/OSIPTEL. Una vez identificada la pregunta a investigar en el presente trabajo, se deben plantear los objetivos planteados y las hipótesis como medio de solución de la realidad problemática, las herramientas a realizar para mejorar la investigación.

**Yparraguirre. (2020).** *“Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones”*. Tesis para optar el título profesional de: Abogada. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú. El presente estudio tiene como objetivo investigar el mecanismo de liquidación anticipada de siniestros (Res. N° 047-2015-CD-OSIPTEL), el cual se encuentra disponible como una herramienta para que las empresas trabajadoras resuelvan problemas de manera oportuna e inmediata. Pero la realidad demuestra que, tras la publicación de las normas, los operadores

no cumplieron con las reglas establecidas, lo que causó perjuicios a los usuarios de los servicios de telefonía móvil, pues ni Claro ni la empresa operadora Movistar propusieron ninguna de ellas en lugar de la pronta resolución, permitió 2015-2017 aumentar arbitrariamente los requisitos de La Libertad en 2018, lo que resultó en una disminución de la capacidad del regulador para resolver el problema, causando muchas veces daños irreversibles a los derechos de los suscriptores y usuarios. El estudio actual es cualitativo y utiliza el razonamiento inductivo ya que la información analizada comienza con la recopilación de datos y la identificación de premisas para luego extraer conclusiones generales. Además, tiene un diseño de tipo naturalista ya que estudiará variables en un contexto ya desarrollado y será interpretado en relación a la visión que presentarán los participantes. Considerando la naturaleza de la investigación, cabe señalar que, si bien se conservan los términos población y muestra para efectos de un protocolo aprobado de la institución educativa, cabe señalar que la población se define por el número de participantes, el cual se hace de expertos, y la muestra también conforma el guion, pues explora el fenómeno se circunscribe a la línea de La Libertad. Por lo tanto, a través del presente estudio, se puede demostrar que estos mecanismos de resolución temprana deben usarse de manera más efectiva para proteger los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

**Acuña. (2019).** “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”. Para obtener el título profesional de Abogada. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú.

Tuvo como objetivo comprender cuáles son los principios fundamentales que se vulneran en los siguientes procedimientos llevados a cabo en Osiptel. En general, las agencias del Osiptel son poco conocidas y en su mayoría no realizan investigaciones relacionadas con ellas, por lo que estos procedimientos administrativos son menos conocidos y no es posible asegurar que los responsables estén aplicando correctamente las normas que rigen el procedimiento, independientemente de la Ley General 27444. El tipo de investigación es no experimental. El diseño del estudio es transversal. El rango es cuantitativo. Este grupo incluye 20 documentos administrativos tramitados en Osiptel Tarapoto en 2018. Este estudio consta del 6 Capítulos. El primer capítulo es una introducción que da a conocer la realidad y el marco teórico del problema. El segundo capítulo titulado Métodos explica no solo el tipo de método utilizado sino también las herramientas y técnicas de investigación. En este artículo utilizaré personalmente 3 técnicas, donde realizamos encuestas a usuarios participantes de Osiptel, reclamante, entrevistas a abogados responsables y guías de observación sobre documentos resueltos TRASU, el capítulo 3 son los resultados de la aplicación de las herramientas, el capítulo 4 es la discusión del problema versus la teoría de estudio, el capítulo 5 es la conclusión y finalmente el capítulo 6 son las recomendaciones.

Asimismo, se formulan las preguntas de la investigación:

#### Problema general

¿De qué manera el procedimiento de reclamo establecido por Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?

#### Problemas específicos

1. ¿De qué manera la empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?
2. ¿De qué manera el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?
3. ¿De qué manera los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?

La justificación e importancia de la investigación se detalla a continuación:

#### Justificación

La base de este estudio fue identificar las cuestiones que enfrentan los clientes de servicios de telecomunicaciones al momento de realizar ciertos reclamos contra Osiptel. Es práctico realizar esta investigación considerando las deficiencias de las empresas operadoras en términos de tiempo de respuesta y manejo de los reclamos de los consumidores. Las implicaciones prácticas son las preguntas que identifican las variables del estudio, cuyos resultados serán trascendentales porque este estudio contiene información relevante que es un precedente para futuros nuevos estudios.

Valor teórico Esta sección explora y analiza teorías sobre las variables y compara datos recientes, sentando las bases para todo el estudio. Utilidad metodológica, este estudio examinará las herramientas de evaluación del procedimiento establecido de presentación de reclamos de Osiptel y las herramientas de resolución de problemas de los clientes del servicio de comunicaciones de Ica, será confirmada por expertos que revisen y examinen la relación entre dimensiones, indicadores. y problemas.

#### Importancia

La investigación es relevante porque tanto los expertos como el propio público necesitan y están interesados en saber si el procedimiento de presentación de reclamos establecido por Osiptel es realmente suficiente para implementar todas las normas para solucionar los problemas de los clientes de los servicios de comunicaciones. Como los argumentos son esenciales, los investigadores hacen contribuciones significativas en términos de relevancia social, utilidad metodológica, practicidad, etc. en términos, y su aporte es valioso para la ampliación del conocimiento y también sirve de precedente.

Los objetivos de la investigación son los siguientes:

Objetivo general

Determinar cómo el procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

Objetivos específicos

1. Determinar cómo la empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.
2. Determinar cómo el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.
3. Determinar cómo los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

Las hipótesis de la indagación son las siguientes:

Hipótesis general

El procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

Hipótesis específicas

1. La empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.
2. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.
3. Los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

Como antecedentes de estudio relacionados a la investigación se procede a la presentación de las bases teóricas correspondientes a cada variable analizada, teniendo lo siguiente:

a) **OSIPTEL**

Asimismo, el D.S. N 13-93-TCC expidió el texto del decreto ejecutivo conjunto de las normas de comunicaciones, el cual se encuentra reflejado en su artículo. La operatividad de OSIPTEL, específicamente, se reemplazó el Consejo Regulador de Tarifas de Telecomunicaciones por OSIPTEL, el cual está integrado por organismos públicos descentralizados del sector de las telecomunicaciones con autogobierno administrativo, técnica y financiera y personalidad de administración pública interna regulada por el D. Leg. N 165. OSIPTEL es un ente regulador encargado del control de las inversiones privadas en el grupo de las comunicaciones con la finalidad de acrecentar la

competitividad en el mercado de las telecomunicaciones, fomentar e impulsar la entrada universal a los servicios, comunicar a los clientes, cuidar sus intereses y lograr la eficiencia de los servicios de telecomunicaciones, confiabilidad, eficiencia e integridad general de las tareas e instrumentos de administración de la empresa. (Tassano, 2008).

A diferencia de otros reguladores, uno de los mandatos de OSIPTEL es atender la cuestión de qué sujeto es responsable, que surge entre las empresas de los sectores analizados, un tipo de conflicto que no fue resuelto antes del INDECOPI, pero sí antes de la distinción a priori de OSIPTEL. Por otro lado, somos muy conscientes de que su misión es regular los mercados que cambian rápidamente debido a las modificaciones tecnológicas, lo que significa una adaptación persistente de la supervisión y las cabidas tecnológicas del regulador para comprender las nuevas situaciones y actuar en consecuencia.

#### Orígenes de los Organismo Reguladores en el Perú

Agencias reguladoras creadas como parte del proceso de desmonopolización de los servicios públicos en la transición del poder público al privado; El papel del Estado ahora será buscar eficiencia, competencia y transparencia en la prestación de servicios en estos sectores liberalizados. La creación de estructuras regulatorias en materia de energía, telecomunicaciones y otros procesos que fomenten la inversión privada mediante la difusión de leyes liberalizadoras que se han ido fortaleciendo en el tiempo, pudiendo así garantizar estabilidad y seguridad jurídica a los inversores en estos sectores liberalizados, así como buscar institucionalidad. integración, lejos de la injerencia arbitraria del trasfondo político del gobierno.

Promover una adecuada supervisión y control de las instituciones supervisoras, respetando las funciones y obligaciones de las empresas, a fin de lograr la confiabilidad y eficiencia de su ejecución, fortalecer la competencia y la transparencia en el ámbito de la regulación y garantizar el acceso de los ciudadanos.

En el ámbito de las telecomunicaciones, así se refleja en la STC núm. 0858-2003-AA/TC en su fundamento jurídico décimo quinto, que establece que OSIPTEL, con el apoyo de los servicios públicos de telefonía (actualmente telefonía fija, telefonía móvil, Internet y televisión por cable), se responsabilizará de proteger los intereses y derechos de abonados y evitar que los operadores abusen de los derechos obtenidos mediante el cumplimiento de contratos de prestación de servicios públicos.

La regulación económica es necesaria para promover la competitividad de los mercados, así como la regulación de precios y los niveles de adecuación y cobertura de los servicios prestados, acercándose cada vez más a los estándares internacionales como punto de referencia de eficiencia y eficacia. Siguiendo el orden de esta idea, a través de OSIPTEL fue creado por la Ley N° 702 del 7 de noviembre de 1991, que “declara de

necesidad pública el desarrollo de las telecomunicaciones y aprueba las normas que regulan la promoción de las inversiones privadas” y, por otra parte, por la Ley N° 702.26917, el 23 de enero de 1998 se creó OSITRAN.

Los dos reglamentos antes mencionados formaron la base de la Ley N° 29 de julio de 2000. Ley N° 27332 sobre formulación y posterior promulgación de la Ley Marco sobre Supervisión de la Inversión Privada en el Servicio Público (LMOR), cuyo objeto es determinar las reglas convenidas, conjuntas, de organización y básicas de funcionamiento de la mencionada institución.

El origen del organismo regulador se encuentra en el marco legal, el cual dicta su ley fundacional y posteriormente se incluye en la Ley N° 29 de julio de 2000. 27332 sobre la ley básica de la autoridad de control en materia de inversiones privadas en el servicio público. El primer organismo regulador establecido formalmente fue el INDECOPI con D.L. 25868, de 24 de noviembre de 1992, que originalmente fue descrita como un organismo adscrito al Ministerio de Industria, Turismo, Integración y Negociaciones Comerciales Internacionales. Actualmente tiene personalidad jurídica de derecho público y cuenta con autonomía administrativa, económica y técnica (Maldonado, 2018).

#### Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel

Si surgen problemas por insuficiencia de la funcionalidad de la red y/o falta de acceso a los servicios prestados por la compañía de servicios, así como problemas con la idoneidad de la prestación de los servicios públicos de comunicaciones (garantía de cualidad). Los consumidores presentan reclamos cuando no están satisfechos con una compra o servicio, mientras que los reclamos expresan insatisfacción por temas que no están directamente relacionados con la industria, como la mala calidad del servicio. Lo primero que debe hacer es ponerse en contacto con su abastecedor de servicios para que pueda ofrecerle una solución. Si no pueden ponerse de acuerdo, siempre puede presentar una Petición, Queja o Reclamo (PQR) en su método preferido (virtual o en persona), sin necesidad de un abogado.

#### La acción de regulación del OSIPTEL

Como ente regulador es una de las fundamentales herramientas por medio de las cuales el Gobierno conserva su presencia en todas las instituciones privadas, como entes encargados de organizar el ente regulador, así como de la ejecución de sus órganos ejecutivos. Este artículo analiza el entorno institucional y el marco regulatorio de OSIPTEL, una estructura regulatoria cuyo propósito es crear un espacio independiente para la formulación de políticas gubernamentales, lo que le permite operar de manera más efectiva para garantizar el desarrollo de las telecomunicaciones y los servicios de servicio a la comunidad.

### Los organismos reguladores de los servicios públicos del OSIPTEL

Es el organismo normativo con menor cantidad de litigios administrativos en los últimos tiempos. Como parte del proceso judicial, el caso iniciado por el usuario del servicio está relacionado con un problema de facturación. Más de la mitad de los reclamos de facturación se refieren a prestaciones no requeridos o no gestionados. El caso vincula la cualidad del servicio con la deuda; ciertamente no hay obligación de pagar en caso de mala calidad, aunque no muestre respeto, y, por último, una solicitud ofende la figura formal del debido proceso; la gestión consideraría demasiado pronto el plazo de apelación. El estudio permitió identificar los servicios públicos que más reclamos presentaron ante los reguladores en cualquier región del Perú. En la mayor parte de los casos, los registros de los entes reguladores son a nivel territorial, estos son OSIPTEL y SUNASS, que tienen registros a nivel provincial. A nivel gubernamental, OSIPTEL es el normativo más exigente. Los clientes de administración pública de comunicaciones representaron 2.337.975 solicitudes contra las empresas operadoras por primera vez en 2022, un 42,9% más que un año antes, informa OSIPTEL.



Si los usuarios no están satisfechos con sus servicios públicos de telecomunicaciones, tienen derecho a presentar un reclamo y el operador está obligado a proporcionar un código de reclamo que permita establecer el método y seguir el caso. De acuerdo con los informes presentados al OSIPTEL por las compañías operadoras, en 2022 la mayor cantidad de solicitudes en primera instancia se dará en el segundo periodo del anuario (623.225). Hubo 559.751 lesiones en el primer trimestre, en comparación con 605.864 y 549.135 en el tercer y cuarto trimestre, de forma respectiva.

Asimismo, con los informes divulgados por el portal de comunicación al usuario de OSIPTEL, Movistar es la compañía con superior número de solicitudes de

indemnización, al ascender a 1.659.404, lo que representa el 71,0% del total. Le siguen Claro con 347.330 siniestros (14,9%) y Entel con 180.560 (7,7%). Por su parte, Bitel y DirecTV contabilizaron 44.089 (1,9 por ciento) y 17.122 (0,7 por ciento) siniestros, de forma respectiva, mientras que las demás compañías contabilizaron 89.470 siniestros (3,8 por ciento).

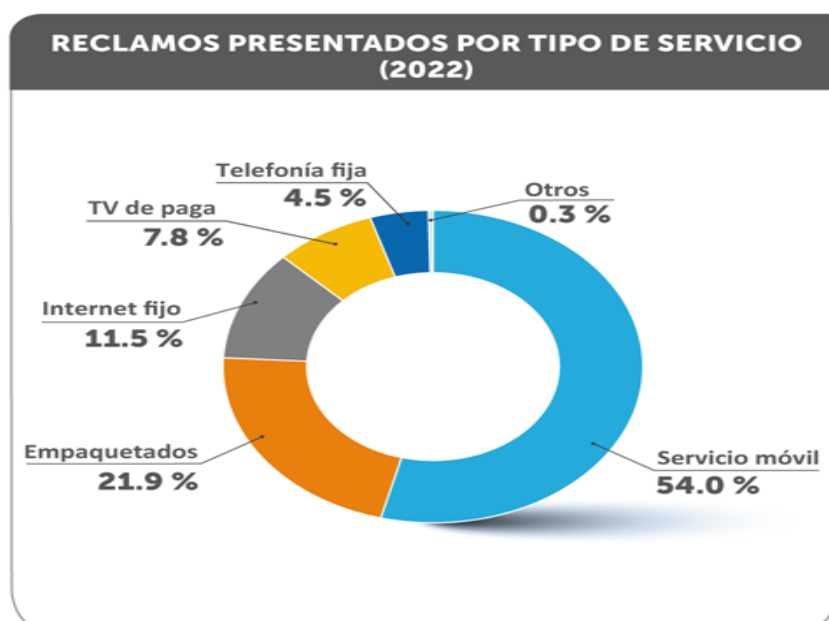


En 2022, la cantidad de solicitudes de usuarios de los abastecedores de servicios de comunicaciones más grandes aumentará en comparación con 2021. Sin embargo, Movistar es la compañía con mayor incremento de siniestros en el citado periodo, al pasar de 1.028.895 a 1.659.404 en 2022 un 61,3%. Le siguió Entel con un 14,7% más de siniestros que los reportados en 2021 (157.378). El número de reclamos interpuestos contra empresas Claro en 2022 respecto a 2021 aumentó un 8,3% (320.782). Por su parte, las reclamaciones contra Bitel aumentaron un 2,5% respecto al anuario anterior (43.001).



### Servicio móvil con mayor cantidad de reclamos

Del total de casos de primera instancia interpuestos con operadores en empresas, el 54,0% se debió a causas con los servicios de comunicaciones móviles. Además, los requerimientos de servicios empaquetados (como doble o triple) (21,9%) son superiores a los de servicios de acceso a web (11,5%), cablevisión (7,8%), telefonía fija (4,5%) y otros servicios (0,3 %).



Fuente: Portal de Información de Usuarios

### Naturaleza Jurídica de Osiptel

La posibilidad de determinar la personalidad jurídica conveniente de un organismo regulador se deriva del hecho de que su creación significa obtener un nuevo sello para la legalidad de las acciones de la autoridad pública en siluetas particularmente sensibles, como es el caso de los administradores públicos de comunicaciones del Perú. Con base en lo anterior, creemos que, para confirmar algunos contrastes y similitudes con lo ocurrido en EE. UU, España o Francia, es necesario referirse a los hechos en territorio peruano, las autoridades reguladoras en general y OSIPTEL en particular. Transacciones vigentes en el marco de la normativa, pero además de las condiciones de los correspondientes convenios de concesión, es decir, contratos celebrados entre el estado peruano y operadores para la obtención de los correspondientes servicios públicos, telecomunicaciones.

### Análisis del Reglamento de Reclamos

La asociación de consumo que hemos creado no es ajena a nuestro país, por lo que existe la necesidad de regular y fiscalizar los servicios públicos como teléfono, agua, electricidad, etc., a través de las compañías de servicios públicos a los usuarios más exigentes; esto se hace por medio de organizaciones como OIPTTEL y OSITRAN, cuya base legal para la organización es la Ley no. 27332. Sin embargo, en la práctica, los derechos de nuestros consumidores y los derechos de nuestros seres queridos se ven afectados en diferentes situaciones por violaciones a normativas o reglas establecidas por los denominados prestadores de servicios, pero también por los reguladores de los servicios públicos (comunicaciones, servicio eléctrico, salud), que lejos de buscar un objetivo común, monitorear y garantizar la mejor correspondencia posible para estos servicios, estas agencias utilizan mecanismos arbitrarios para limitar los derechos de los clientes, como el derecho a reclamar por servicios de mala calidad.

En muchos casos, estas actuaciones, consistentes en la prestación de servicios incompletos, no terminan en sí mismas sólo con su ejecución, sino que tienen consecuencias que van más allá de las infracciones de las normas administrativas y, en muchos casos, provocan graves perjuicios a los consumidores o consumidoras. El usuario, como dijimos anteriormente, crea el derecho a exigir o exigir la realización efectiva del servicio, porque a falta de una respuesta o solución razonable por parte de la compañía prestadora del servicio, el ente regulador se involucra en la creación de la empresa proveedora. y el usuario o el equilibrio que debe haber entre los consumidores.

**b) Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel**

Si surgen problemas por insuficiencia de la funcionalidad de la red y/o falta de acceso a los servicios prestados por la compañía de servicios, así como problemas con la idoneidad de la prestación de los servicios públicos de comunicaciones (garantía de calidad). Los consumidores presentan reclamos cuando no están satisfechos con una compra o servicio, mientras que los reclamos expresan insatisfacción por temas que no están directamente relacionados con la industria, como la mala calidad del servicio. Lo primero que debe hacer es ponerse en contacto con su abastecedor de servicios para que pueda ofrecerle una solución. Si no pueden ponerse de acuerdo, siempre puede presentar una Petición, Queja o Reclamo (PQR) en su método preferido (virtual o en persona), sin necesidad de un abogado.

Tribunal administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios

Para quejas de calidad sobre servicios de telefonía móvil, el operador tiene 3 días para dar una solución o respuesta, además de 5 días para notificarnos, por lo que indica cuándo se realizó la queja y de qué forma queremos que nos notifiquen. A cada reclamo se le asigna un código apropiado para distinguir un reclamo de otro. Si no obtenemos

respuesta dentro de los 8 días presentamos una queja o si obtenemos una respuesta negativa apelamos y como estos dos recursos pertenecen a otra agencia tenemos que acudir al propio Osiptel para que nos ayude a proporcionar lo mismo. Los plazos y trámites, quejas y recursos también se presentan a la empresa operadora, pero no tiene este problema, solo queda acudir a los tribunales bajo el nombre de TRASU y la campaña debe finalizar en los plazos establecidos. En general, esto es muy diferente a las quejas y recursos, luego de los cuales podemos comunicarnos con Osiptel para verificar si la empresa operadora ha cumplido con la asignación de recursos antes mencionada, y en caso contrario, Osiptel está obligado a hacerlo a petición nuestra, que es lo habitual. situación. A esto lo llamamos la necesidad de demanda partidaria.

Los reclamos anteriores, junto con los recursos o quejas, si se plantean en otra instancia, constituyen un caso, por lo que TRASU debe realizar una evaluación global de los reclamos y demás recursos. Normalmente, el plazo fijado por el tribunal es de 25 días hábiles (incluido el aviso), pero el tribunal puede solicitar plazos adicionales dependiendo de la complejidad del caso y la carga procesal.

#### Base legal en los Procedimientos Administrativos de reclamos

##### ***Decreto Supremo N° 004-2019-JUS, Texto Único Ordenado de la Ley 27444:***

García E. (1991). En primer lugar, me centré en la norma jurídica administrativa central: la Ley de Procedimiento Administrativo General núm. 27444, que establece el procedimiento general de sanciones administrativas (pág. 78). Ley No. 27444 arriba, según García V. (2008), sugiere que la aplicación del derecho administrativo general puede reemplazar a las instituciones cuyas funciones sancionadoras están previstas en leyes especiales. Al respecto, manifestaron que las normas anteriores se implementan de manera alternada, ya que Osiptel tiene leyes específicas que regular (pág. 55), para determinar cómo Osiptel no ha cumplido su función sancionadora con base en el marco legal del usuario y en el transcurso del tiempo.

Guzmán C. (2011). Es importante tener presente algunos principios de la Ley N° 27444, como los principios de legalidad y debido proceso; lo que se viola es lo mismo (p. 89). Artículo 5: Principios de los procedimientos administrativos: 1.2. Principios del debido proceso. – Las personas administradas tienen derechos y protecciones que surgen de los procedimientos administrativos apropiados. Dichos derechos y garantías incluyen, entre otros, el derecho a recibir notificación; acceder a documentos; refutar las acusaciones; presentar argumentos y cargos adicionales; evidencia presente y presente; si es necesario, solicitar el uso de pisos; y dentro de un plazo razonable para obtener la liberación de la autoridad competente conforme a la ley, de las decisiones razonables e impugnar las decisiones que les afecten. La implementación de procedimientos administrativos

apropiados está sujeta a los principios del derecho administrativo. Las normas procesales sólo son aplicables en la medida en que sean compatibles con el sistema administrativo. ***Sobre la Ley N° 27336 - Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL.***

Posners, A. (1998). Haciendo mención a las normas únicas del Osiptel por la ley núm. 27336 “Ley de Desarrollo de Competencias Osiptel”, que tiene como funciones determinar y regular las sanciones, se deben aplicar sanciones adecuadas a la situación y actuación de la empresa existente, implementadas por los órganos antes mencionados (pág. 55).

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

Fernandez, F. (1992). Las normas anteriores explican las funciones de Osiptel y cómo realizar inspecciones, seguimientos, etc. También indica situaciones en las que se han vulnerado los derechos del usuario. (p. 300) 24 Cabe señalar que el principio de celeridad corresponde al principio de los procedimientos administrativos, la unidad debe resolver el reclamo del usuario en el menor tiempo posible para que no se vulneren sus derechos. García, D. (1993).

Con este argumento, permite a Osiptel imponer sanciones a las empresas operadoras por infracciones. Creo que además de las multas que cada operador tiene que pagar, también hay una lista detallada de tipos de infracciones, como infracciones menores e infracciones graves. Las sanciones suelen implicar dinero y hay que pagar al distrito responsable de cobrar esas cantidades. Monto Fijo (p. 198) Dalla A. (1999).

Por otro lado, el ámbito especializado de las funciones de seguimiento y sanción es ejercido en primer lugar por la dirección principal de Osiptel y en segundo lugar por el directorio, ya sea de oficio o como resultado de una denuncia de parte. La dirección general cuenta con el apoyo de otros departamentos para completar las investigaciones y procesos relacionados (p. 85). Cuando se impone una sanción, la empresa operadora deberá pagarla en el plazo de 15 días, según se especifica en la decisión.

***Texto Único Ordenado de las Condiciones de Uso de los Servicios Públicos de Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N°1382012-CD/OSIPTEL.***

Pindyck, S. y Rubinfeld, L. (2007). Los esfuerzos de investigación en esta área se centran en su base teórica, y la norma no sólo incluye plazos para reclamaciones, quejas y recursos, sino que tampoco informa a los usuarios de una lista detallada de otro tipo de reclamaciones que pueden realizar si creen que hay un problema. Tus derechos fueron violados (pág. 26). Esta sección describe las obligaciones que deben cumplir las empresas operadoras y las sanciones que deben imponerse si incumplen alguna de ellas.

## CAPÍTULO II: ESTRATEGÍA METODOLÓGICA

### 2. Estrategia metodológica

#### 2.1. Tipo, nivel y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

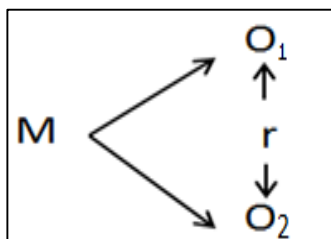
El tipo de estudio fue básico, Según Baena (2014), La indagación pura “es el estudio de un problema dedicado exclusivamente a la búsqueda del conocimiento” (p. 11). Su finalidad es acrecentar el entendimiento científico por medio de la imaginación de actuales entendimientos o la modificación de las bases teóricas actuales. En este tipo de investigación, el investigador trata de aumentar su conocimiento de las relaciones de los fenómenos sin desarrollar la práctica de sus afirmaciones. Esto es para aumentar los conocimientos teóricos. Durante la investigación se aclaró el alcance de la efectividad del procedimiento de presentación de denuncias establecido por Osiptel y las soluciones para solucionar los problemas de los clientes de los servicios de comunicaciones de Ica.

##### Nivel de investigación

Se utilizará una encuesta correlacional, un diseño de encuesta no experimental en el que el interrogador evalúa dos inconstantes. La evaluación y realización de la relación estadística entre ellos sin la presencia de una variable específica está dentro del alcance del estudio y es una referencia importante para el tema.

##### Diseño de investigación

Se hará utilización del diseño no experimental, donde los datos proporcionados por los participantes no serán manipulados ni alterados durante el proceso de recolección. Asimismo, el manejo de los datos se dará bajo un esquema preestablecido, siendo característico de un enfoque de investigación cuantitativo.



Donde:

M = Muestra de análisis

Ox1 Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel

Oy2 Solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

r= Conexión entre las inconstantes de análisis.

## 2.2. Población, muestra y muestreo de estudio

### Población

La población esta formulada por 1'362,452 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones.

### Muestra de estudio

El muestreo, es un conjunto de la población sobre la cual se recaudarán los informes convenientes. Hernández y Mendoza (2018). El muestreo se calcula por:

$$n = \frac{S^2 x N x P x R}{E^2 x (N - 1) + S^2 x P x R}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

Z<sup>2</sup> = Nivel de confianza es 1.96

p = Población a estimar es 50%

q = Población a medir es 50%

E = Margen de error: 5%

N = Tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 x 1362,452 x 0.5 x 0.5}{0.05^2 x (1362,452 - 1) + 1.96^2 x 0.5 x 0.5} = \frac{1308498.9008}{3407.0879} = 384$$

La muestra está formulada por 384 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones.

### Muestreo de estudio

La muestra del estudio estará constituida por el registro histórico y escalas estadísticas de reclamos establecidos por el Osiptel ante la demanda de problemas de los clientes del servicio de comunicaciones en Ica, 2023.

## 2.3. Técnicas e instrumentos de investigación

### Técnicas de recolección de información

La técnica usada fue la entrevista y análisis documental., la cual nos permitirá recabar información respecto a los participantes de la investigación pertenecientes a la entidad seleccionada.

Asimismo, se aplicará la entrevista, donde se plantea manejar estadísticamente los datos desde la perspectiva de los participantes.

#### **Instrumentos de recabar datos**

Se usaron los siguientes instrumentos:

- Guía de ficha de indagación de los reclamos establecidos por el Osiptel en Ica, 2023.
- Entrevista utilizada por los usuarios que presentan problemas de servicio de telecomunicaciones en Ica, 2023.

#### **2.4. Procedimiento de recolección de datos**

La información o datos el cual se alcanzaron por medio del cumplimiento del manual documental y encuestas fueron incorporado al programa computarizado SPSS; por lo tanto, se verifica la hipótesis presentada. Además, se usó la estadística inferencial.

### CAPÍTULO III: RESULTADOS

#### Resultados:

#### Cuadro 1.

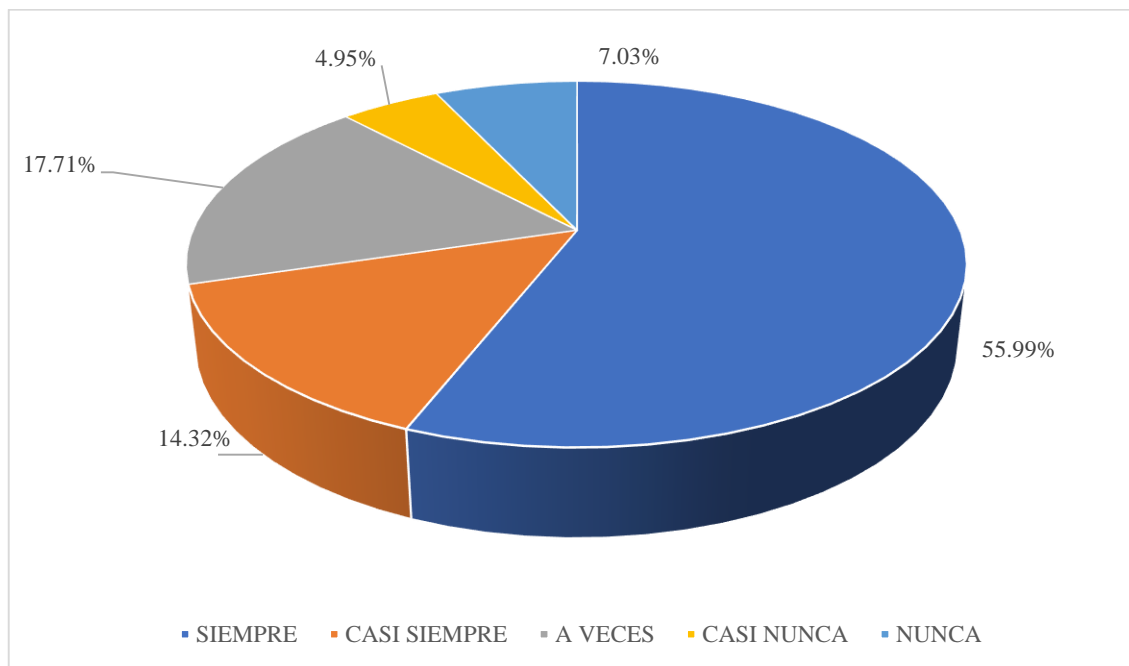
*Distribución de frecuencia de la pregunta 1*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	215	55.99%
Casi siempre	55	14.32%
A veces	68	17.71%
Casi nunca	19	4.95%
Nunca	27	7.03%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

#### Figura 1.

*Representación gráfica de la pregunta 1*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 1, se observa que el 55.99% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 14.32% indican que casi siempre, un 17.71% a veces, un 4.95% casi nunca y nunca un 7.03%.

## Cuadro 2.

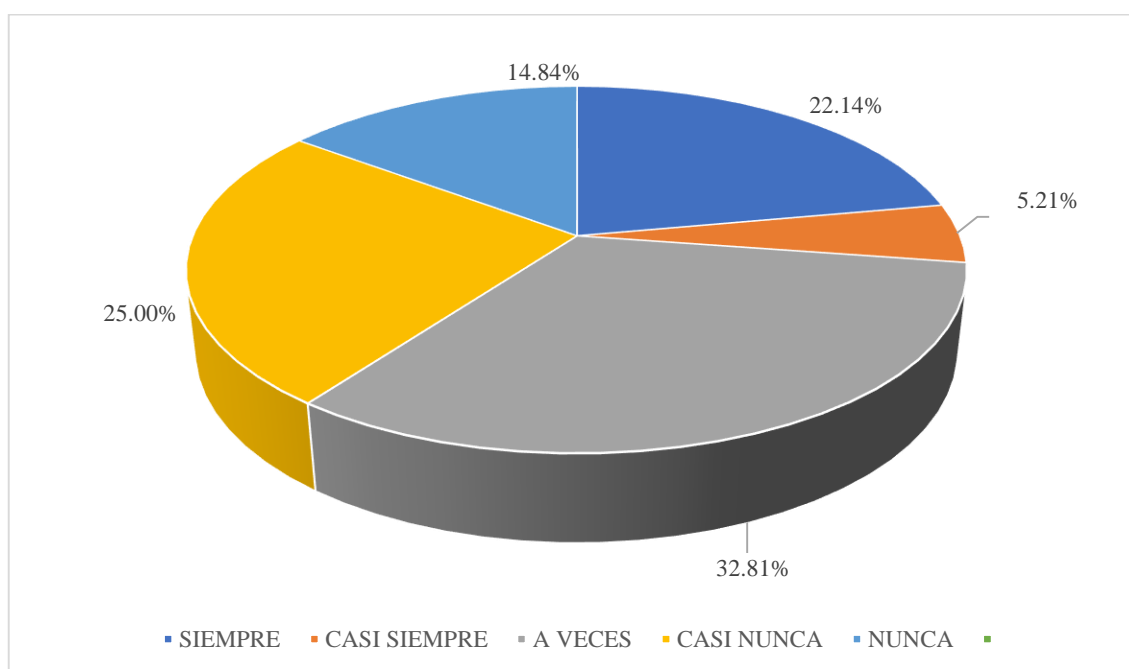
Distribución de frecuencia de la pregunta 2

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	85	22.14%
Casi siempre	20	5.21%
A veces	126	32.81%
Casi nunca	96	25.00%
Nunca	57	14.84%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

## Figura 2.

Representación gráfica de la pregunta 2



Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 2, se observa que el 22.14% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 5.21% indican que casi siempre, un 32.81% a veces, un 25.00% casi nunca y nunca un 14.84%.

### Cuadro 3.

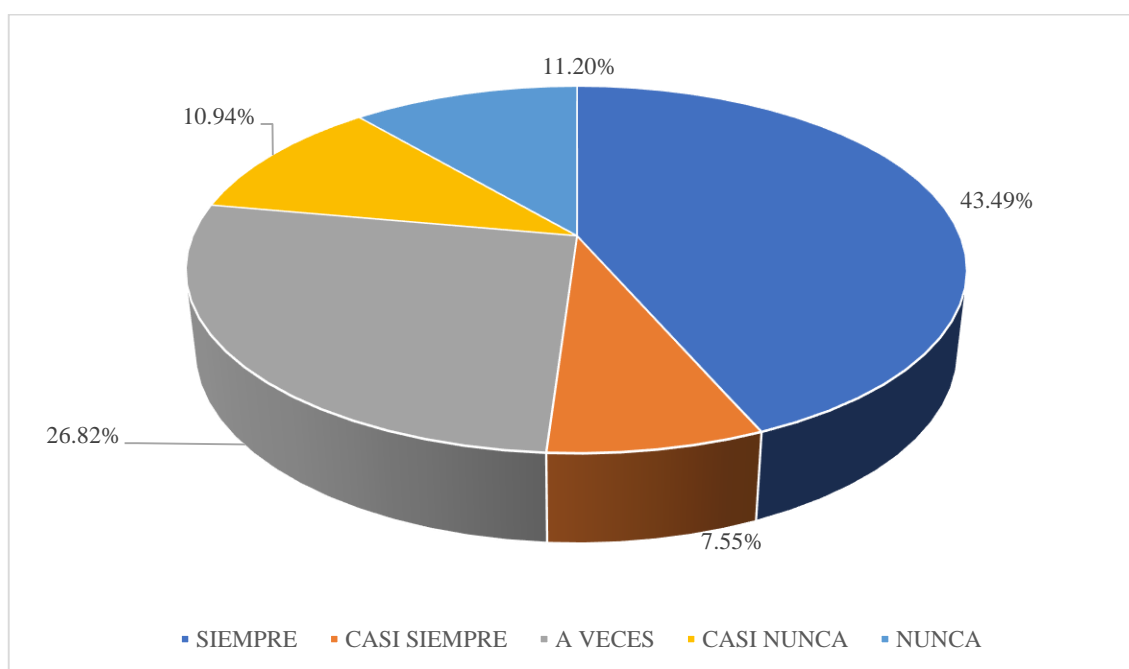
*Distribución de frecuencia de la pregunta 3*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	167	43.49%
Casi siempre	29	7.55%
A veces	103	26.82%
Casi nunca	42	10.94%
Nunca	43	11.20%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 3.

*Representación gráfica de la pregunta 3*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 3, se observa que el 43.49% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 7.55% indican que casi siempre, un 26.82% a veces, un 10.94% casi nunca y nunca un 11.20%.

#### Cuadro 4.

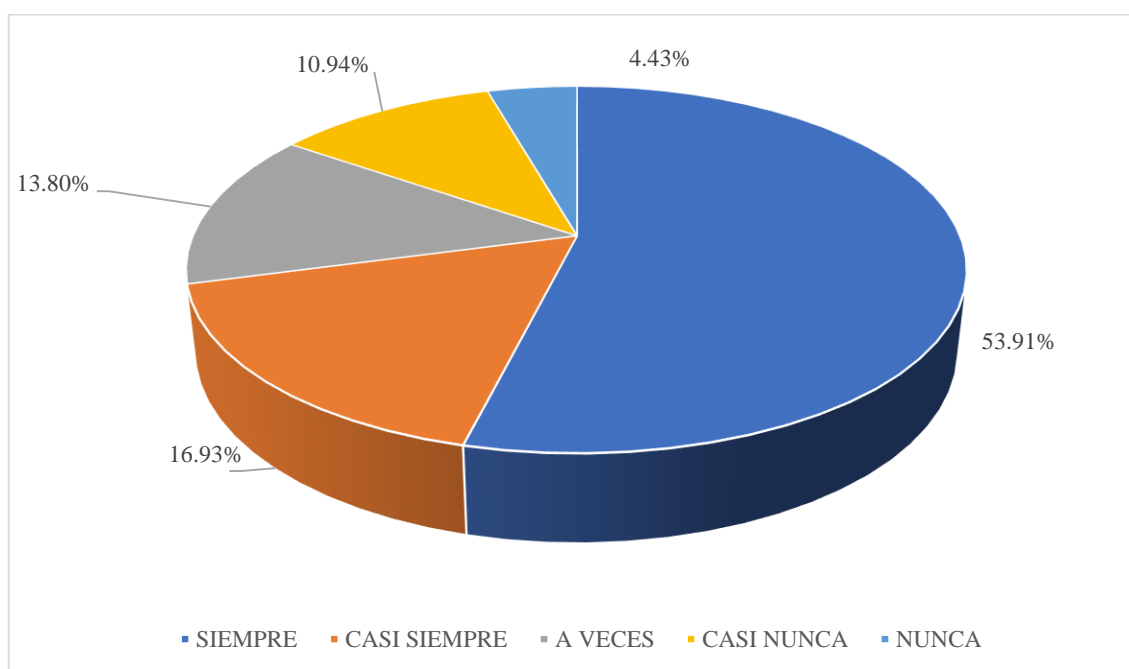
*Distribución de frecuencia de la pregunta 4*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	207	53.91%
Casi siempre	65	16.93%
A veces	53	13.80%
Casi nunca	42	10.94%
Nunca	17	4.43%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

#### Figura 4.

*Representación gráfica de la pregunta 4*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 4, se observa que el 53.81% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 16.93% indican que casi siempre, un 13.80% a veces, un 10.94% casi nunca y nunca un 4.43%.

### Cuadro 5.

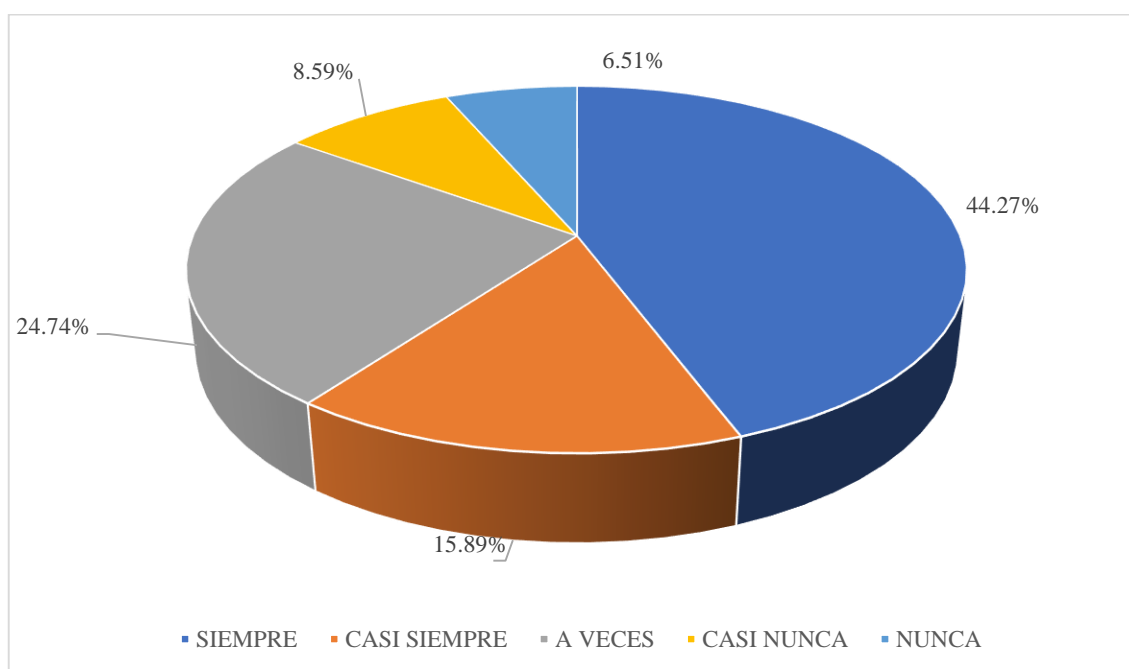
Distribución de frecuencia de la pregunta 5

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	170	44.27%
Casi siempre	61	15.89%
A veces	95	24.74%
Casi nunca	33	8.59%
Nunca	25	6.51%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

### Figura 5.

Representación gráfica de la pregunta 5



Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 5, se observa que el 44.27% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 15.89% indican que casi siempre, un 24.74% a veces, un 8.59% casi nunca y nunca un 6.51%.

**Cuadro 6.**

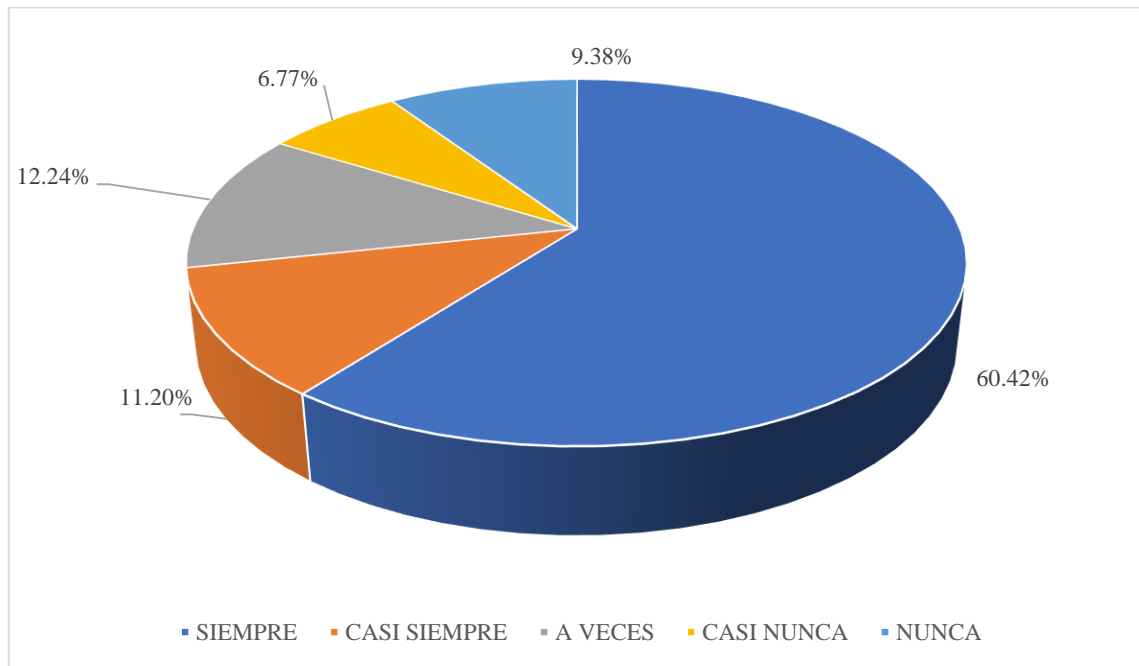
*Distribución de frecuencia de la pregunta 6*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	232	60.42%
Casi siempre	43	11.20%
A veces	47	12.24%
Casi nunca	26	6.77%
Nunca	36	9.38%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 6.**

*Representación gráfica de la pregunta 6*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 6, se observa que el 60.42% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 11.20% indican que casi siempre, un 12.24% a veces, un 6.77% casi nunca y nunca un 9.38%.

**Cuadro 7.**

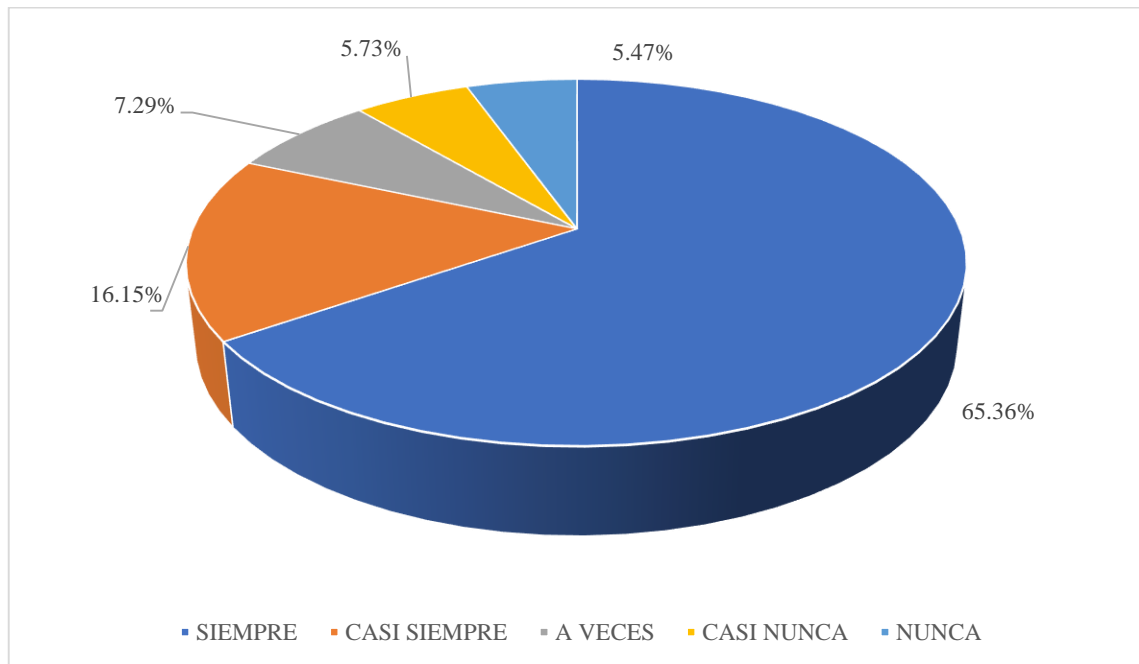
*Distribución de frecuencia de la pregunta 7*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	251	65.36%
Casi siempre	62	16.15%
A veces	28	7.29%
Casi nunca	22	5.73%
Nunca	21	5.47%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 7.**

*Representación gráfica de la pregunta 7*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 7, se observa que el 65.36% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 16.15% indican que casi siempre, un 7.29% a veces, un 5.73% casi nunca y nunca un 5.47%.

### Cuadro 8.

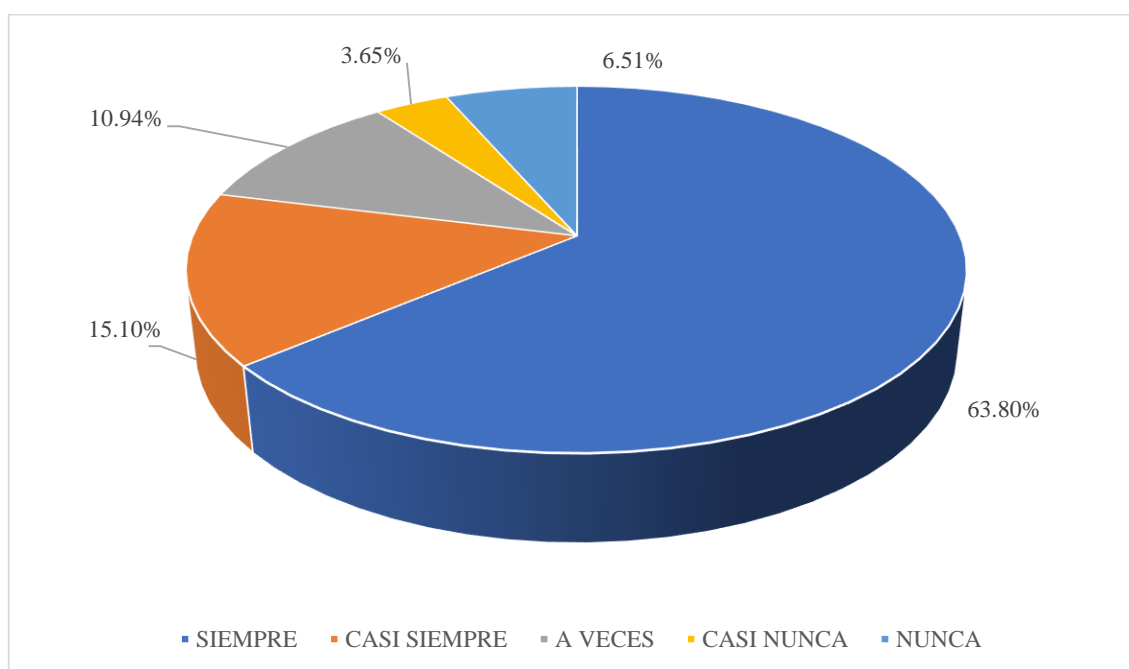
*Distribución de frecuencia de la pregunta 8*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	245	63.80%
Casi siempre	58	15.10%
A veces	42	10.94%
Casi nunca	14	3.65%
Nunca	25	6.51%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 8.

*Representación gráfica de la pregunta 8*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 8, se observa que el 63.80% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 15.10% indican que casi siempre, un 10.94% a veces, un 3.65% casi nunca y nunca un 6.51%.

**Cuadro 9.**

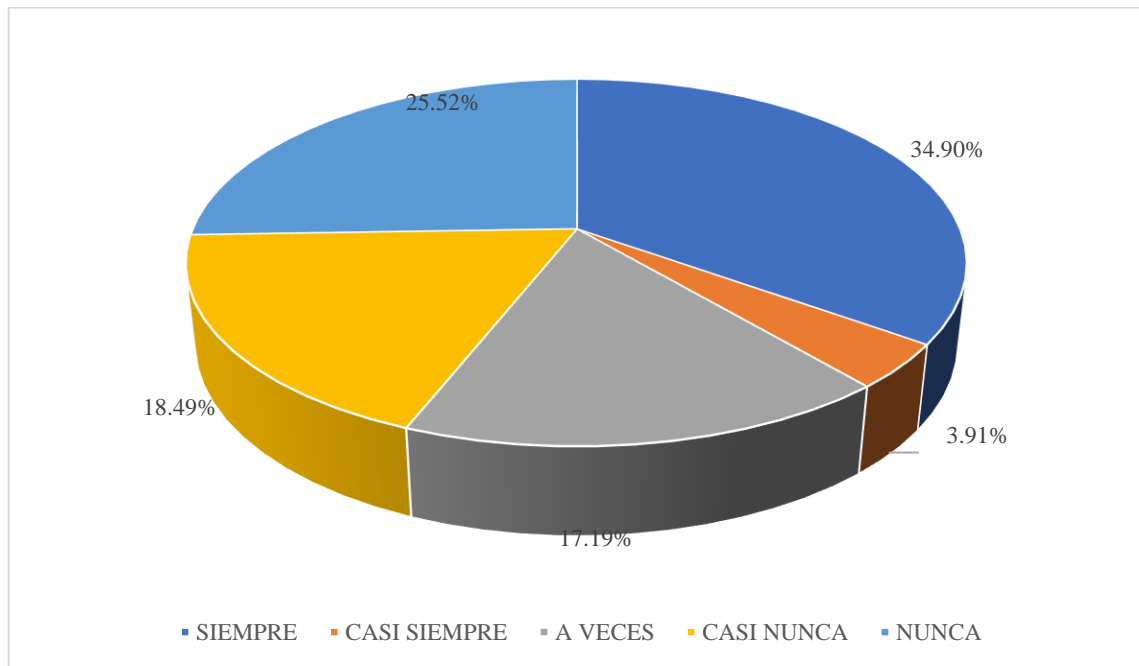
*Distribución de frecuencia de la pregunta 9*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	134	34.90%
Casi siempre	15	3.91%
A veces	66	17.19%
Casi nunca	71	18.49%
Nunca	98	25.52%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 9.**

*Representación gráfica de la pregunta 9*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 9, se observa que el 34.90% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 3.91% indican que casi siempre, un 17.19% a veces, un 18.49% casi nunca y nunca un 25.52%.

**Cuadro 10.**

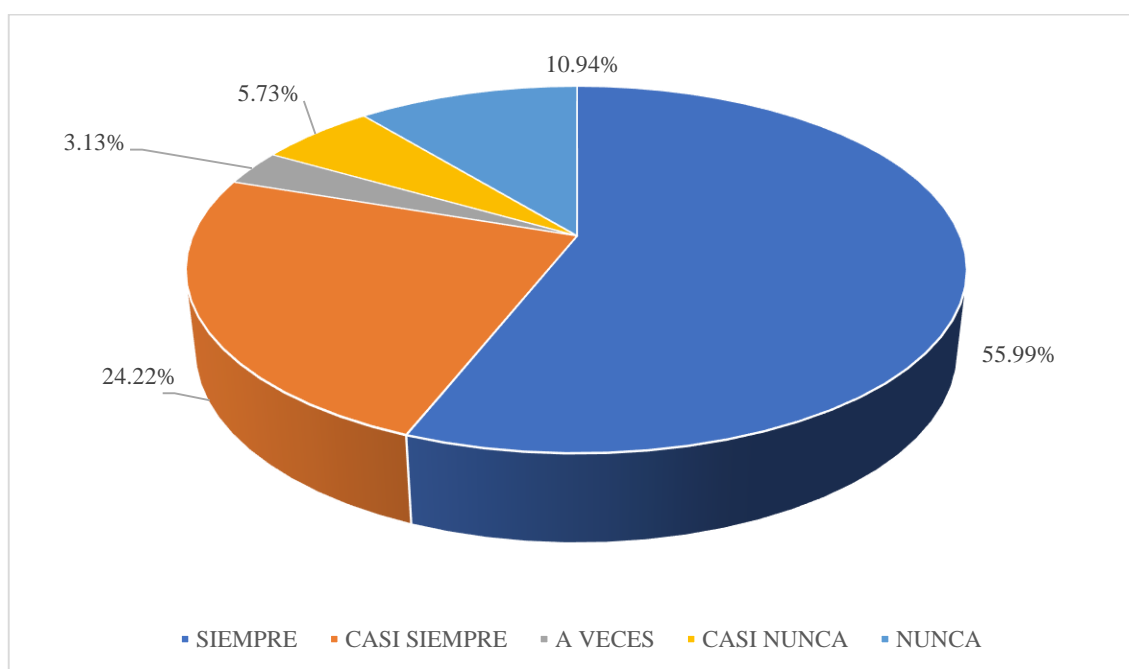
*Distribución de frecuencia de la pregunta 10*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	215	55.99%
Casi siempre	93	24.22%
A veces	12	3.13%
Casi nunca	22	5.73%
Nunca	42	10.94%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 10.**

*Representación gráfica de la pregunta 10*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 10, se observa que el 55.99% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 24.22% indican que casi siempre, un 3.13% a veces, un 5.73% casi nunca y nunca un 10.94%.

**Cuadro 11.**

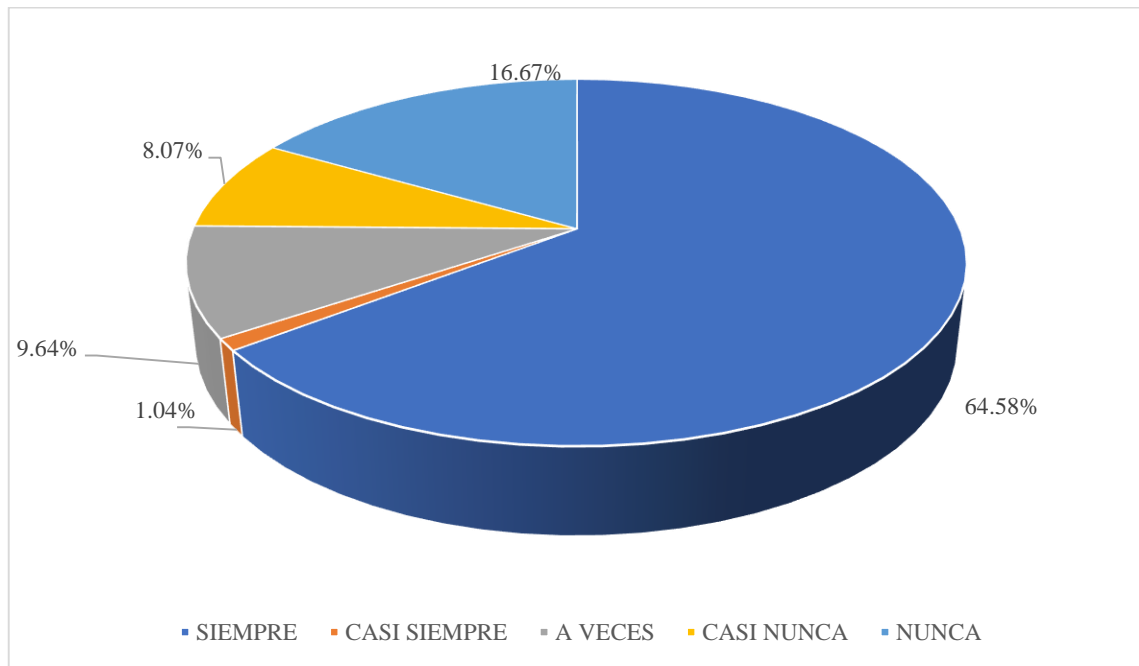
*Distribución de frecuencia de la pregunta 11*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	248	64.58%
Casi siempre	4	1.04%
A veces	37	9.64%
Casi nunca	31	8.07%
Nunca	64	16.67%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 11.**

*Representación gráfica de la pregunta 11*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 11, se observa que el 64.58% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 1.04% indican que casi siempre, un 9.64% a veces, un 8.07% casi nunca y nunca un 16.67%.

### Cuadro 12.

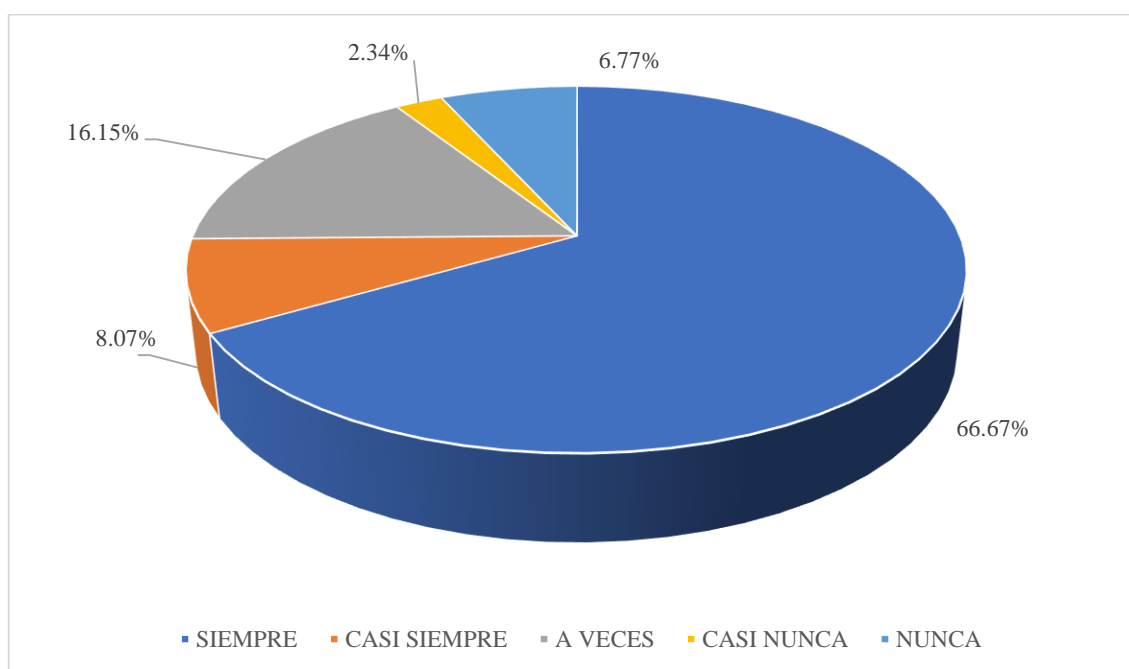
*Distribución de frecuencia de la pregunta 12*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	256	66.67%
Casi siempre	31	8.07%
A veces	62	16.15%
Casi nunca	9	2.34%
Nunca	26	6.77%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 12.

*Representación gráfica de la pregunta 12*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 12, se observa que el 66.67% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 8.07% indican que casi siempre, un 16.15% a veces, un 2.34% casi nunca y nunca un 6.77%.

**Cuadro 13.**

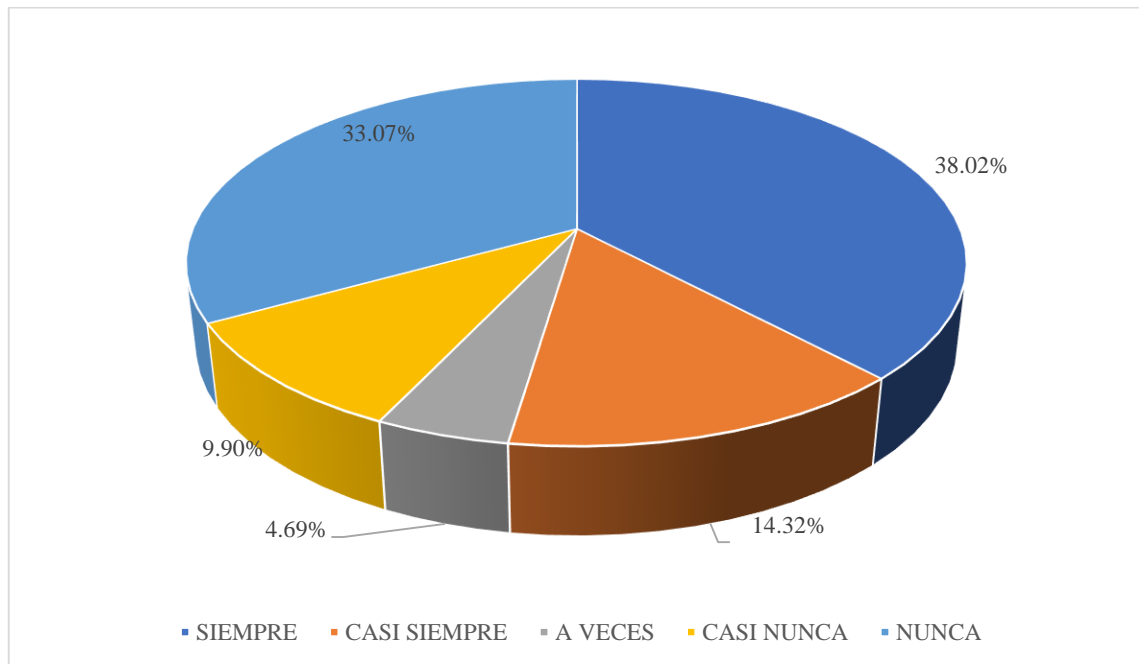
*Distribución de frecuencia de la pregunta 13*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	146	38.02%
Casi siempre	55	14.32%
A veces	18	4.69%
Casi nunca	38	9.90%
Nunca	127	33.07%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 13.**

*Representación gráfica de la pregunta 13*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 13, se observa que el 38.02% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 14.32% indican que casi siempre, un 4.69% a veces, un 9.90% casi nunca y nunca un 33.07%.

**Cuadro 14.**

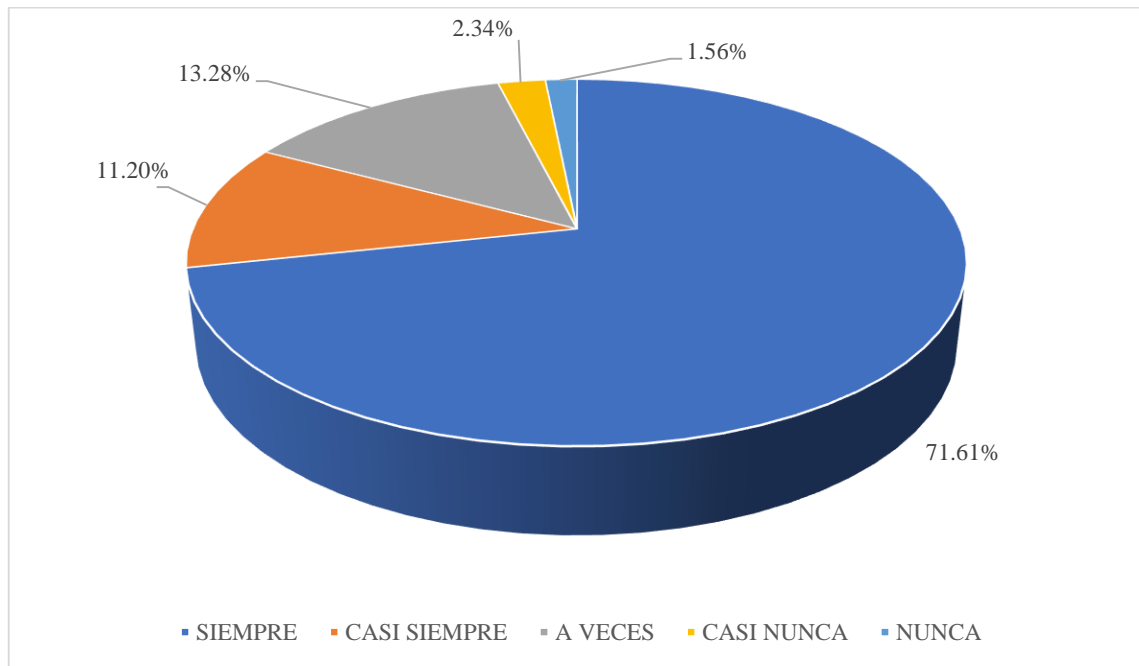
*Distribución de frecuencia de la pregunta 14*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	275	71.61%
Casi siempre	43	11.20%
A veces	51	13.28%
Casi nunca	9	2.34%
Nunca	6	1.56%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 14.**

*Representación gráfica de la pregunta 14*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 14, se observa que el 71.61% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 11.20% indican que casi siempre, un 13.28% a veces, un 2.34% casi nunca y nunca un 1.56%.

### Cuadro 15.

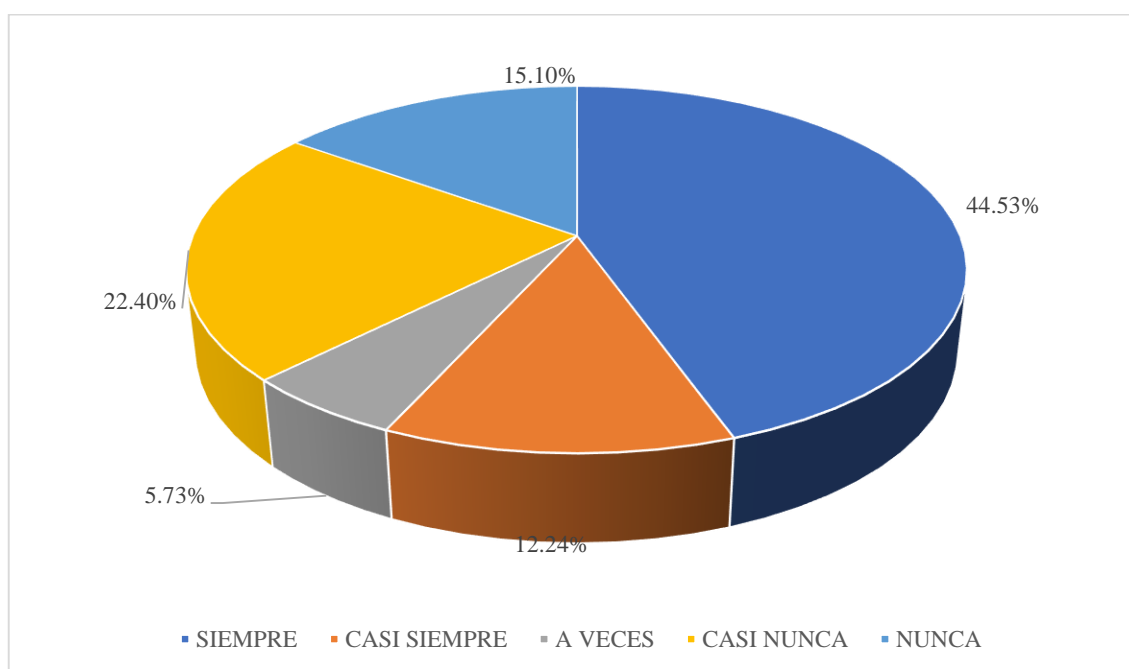
*Distribución de frecuencia de la pregunta 15*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	171	44.53%
Casi siempre	47	12.24%
A veces	22	5.73%
Casi nunca	86	22.40%
Nunca	58	15.10%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 15.

*Representación gráfica de la pregunta 15*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 15, se observa que el 44.53% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 12.24% indican que casi siempre, un 5.73% a veces, un 22.40% casi nunca y nunca un 15.10%.

### Cuadro 16.

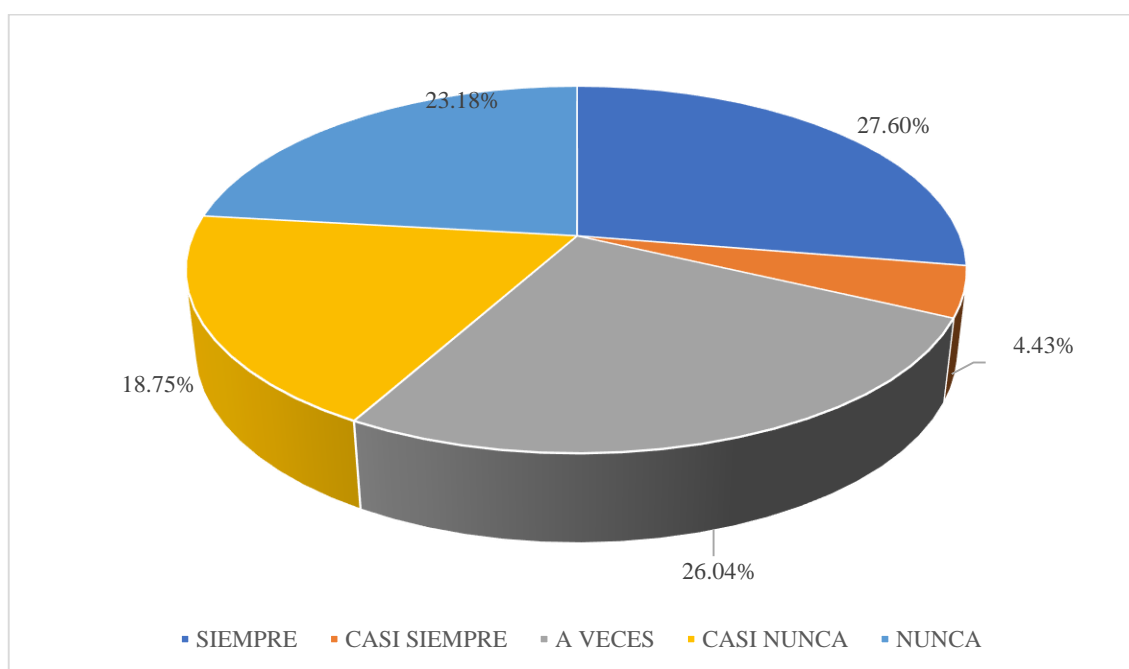
*Distribución de frecuencia de la pregunta 16*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	106	27.60%
Casi siempre	17	4.43%
A veces	100	26.04%
Casi nunca	72	18.75%
Nunca	89	23.18%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 16.

*Representación gráfica de la pregunta 16*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 16, se observa que el 27.60% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 4.43% indican que casi siempre, un 26.04% a veces, un 18.75% casi nunca y nunca un 23.18%.

### Cuadro 17.

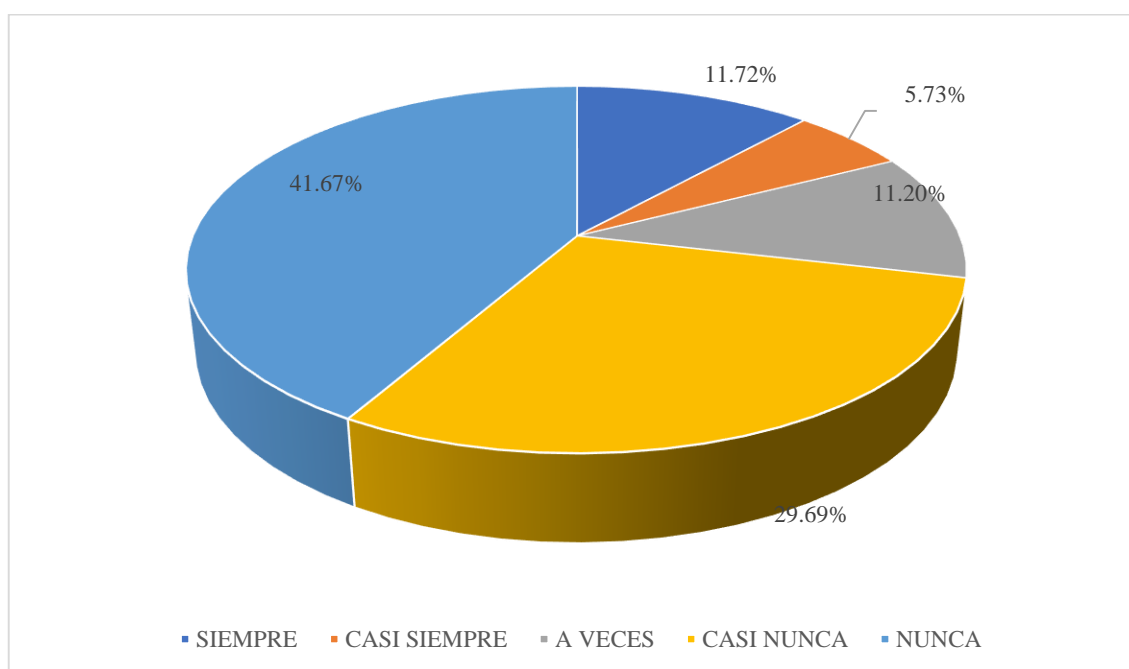
*Distribución de frecuencia de la pregunta 17*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	45	11.72%
Casi siempre	22	5.73%
A veces	43	11.20%
Casi nunca	114	29.69%
Nunca	160	41.67%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 17.

*Representación gráfica de la pregunta 17*



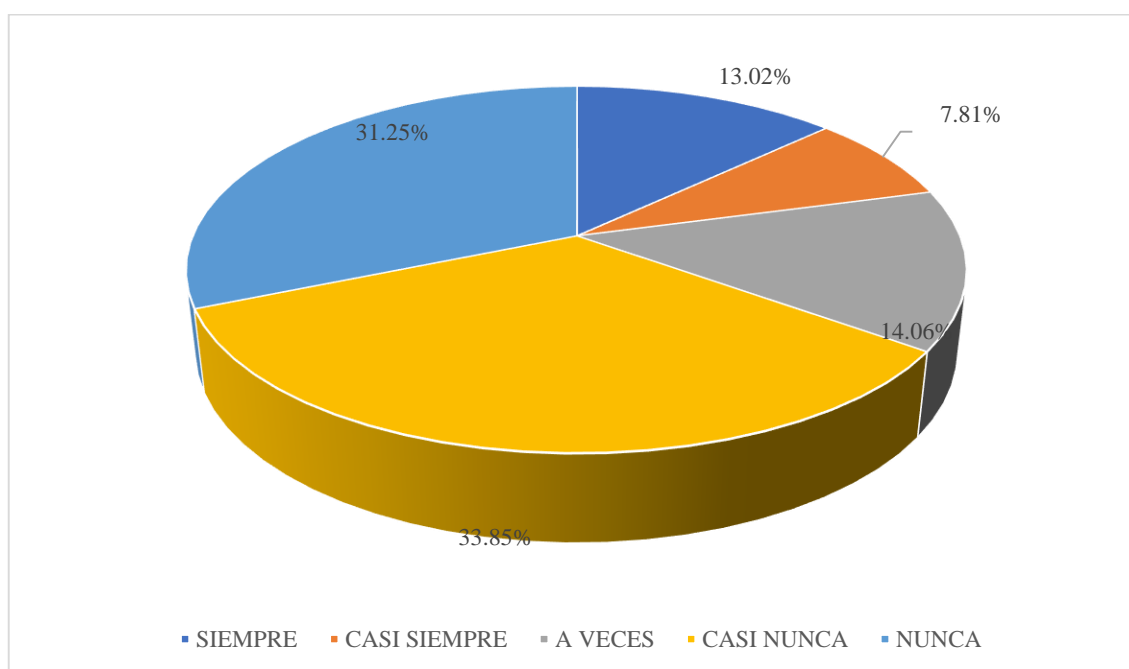
*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 17, se observa que el 11.72% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 5.73% indican que casi siempre, un 11.20% a veces, un 29.69% casi nunca y nunca un 41.67%.

**Cuadro 18.***Distribución de frecuencia de la pregunta 18*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	50	13.02%
Casi siempre	30	7.81%
A veces	54	14.06%
Casi nunca	130	33.85%
Nunca	120	31.25%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Figura 18.***Representación gráfica de la pregunta 18*

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 18, se observa que el 13.02% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 7.81% indican que casi siempre, un 14.06% a veces, un 33.85% casi nunca y nunca un 31.25%.

**Cuadro 19.**

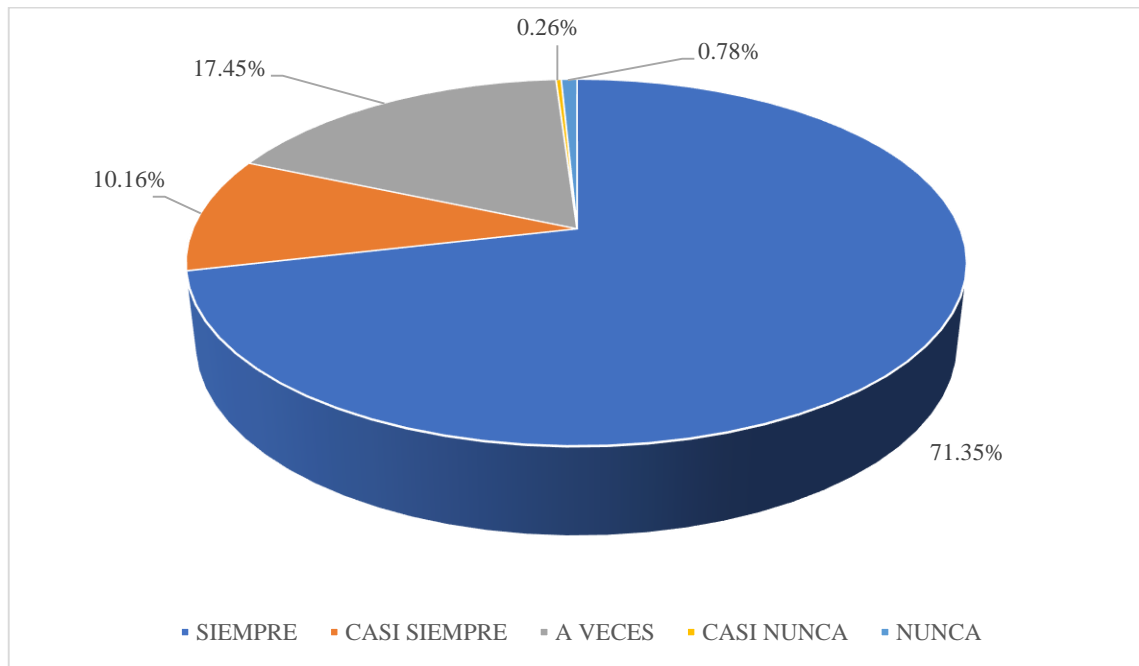
*Distribución de frecuencia de la pregunta 19*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	274	71.35%
Casi siempre	39	10.16%
A veces	67	17.45%
Casi nunca	1	0.26%
Nunca	3	0.78%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 19.**

*Representación gráfica de la pregunta 19*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 19, se observa que el 71.35% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 10.16% indican que casi siempre, un 17.45% a veces, un 0.26% casi nunca y nunca un 0.78%.

**Cuadro 20.**

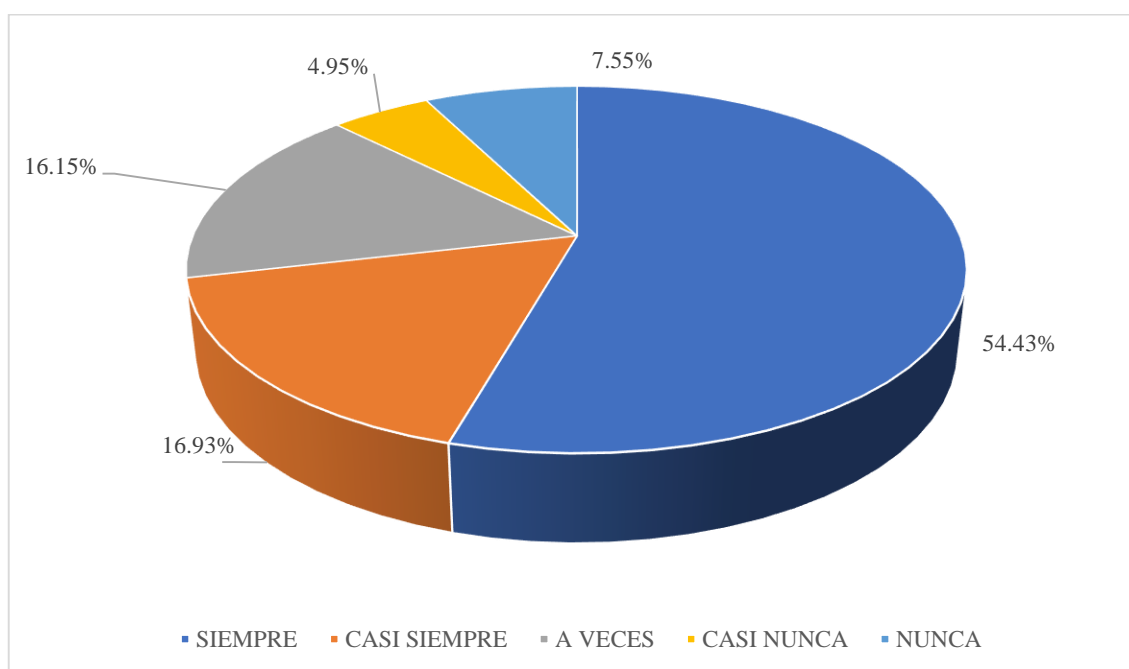
*Distribución de frecuencia de la pregunta 20*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	209	54.43%
Casi siempre	65	16.93%
A veces	62	16.15%
Casi nunca	19	4.95%
Nunca	29	7.55%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 20.**

*Representación gráfica de la pregunta 20*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 20, se observa que el 54.43% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 16.93% indican que casi siempre, un 16.15% a veces, un 4.95% casi nunca y nunca un 7.55%.

**Cuadro 21.**

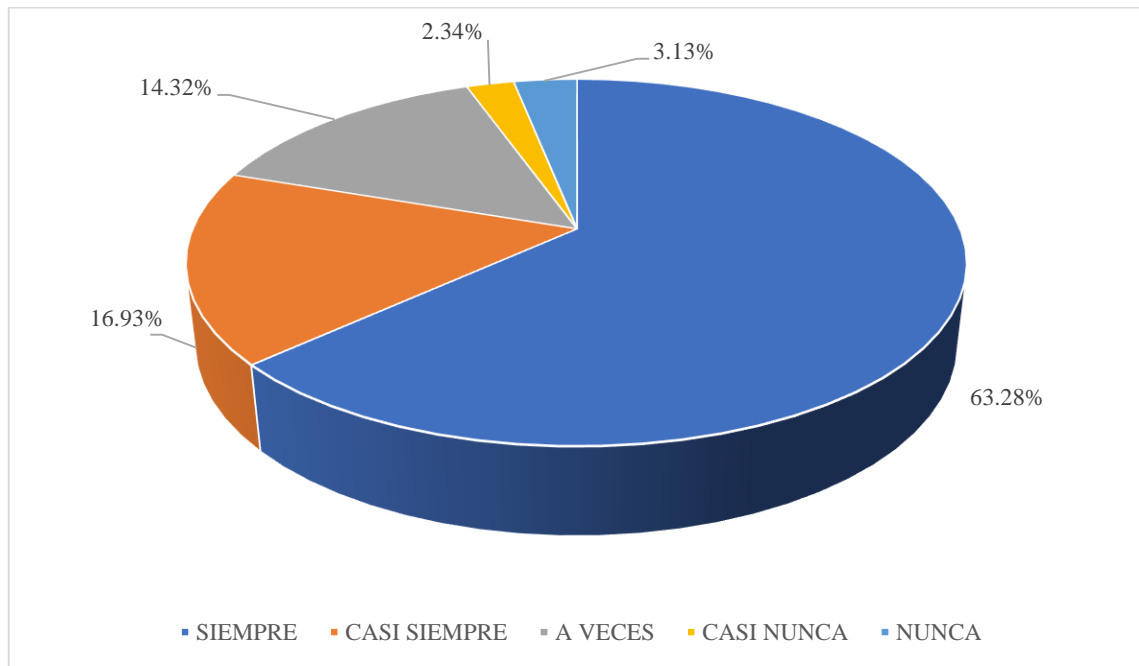
*Distribución de frecuencia de la pregunta 21*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	243	63.28%
Casi siempre	65	16.93%
A veces	55	14.32%
Casi nunca	9	2.34%
Nunca	12	3.13%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Figura 21.**

*Representación gráfica de la pregunta 21*



Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 21, se observa que el 63.28% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 16.93% indican que casi siempre, un 14.32% a veces, un 2.34% casi nunca y nunca un 3.13%.

### Cuadro 22.

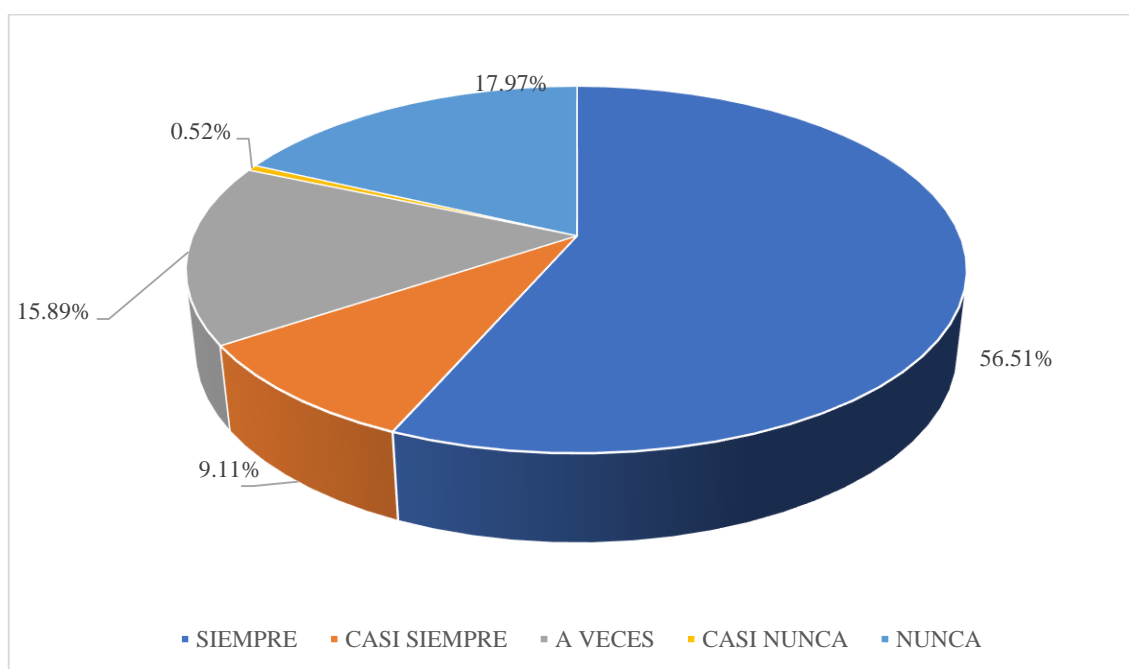
*Distribución de frecuencia de la pregunta 22*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	217	56.51%
Casi siempre	35	9.11%
A veces	61	15.89%
Casi nunca	2	0.52%
Nunca	69	17.97%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

### Figura 22.

*Representación gráfica de la pregunta 22*



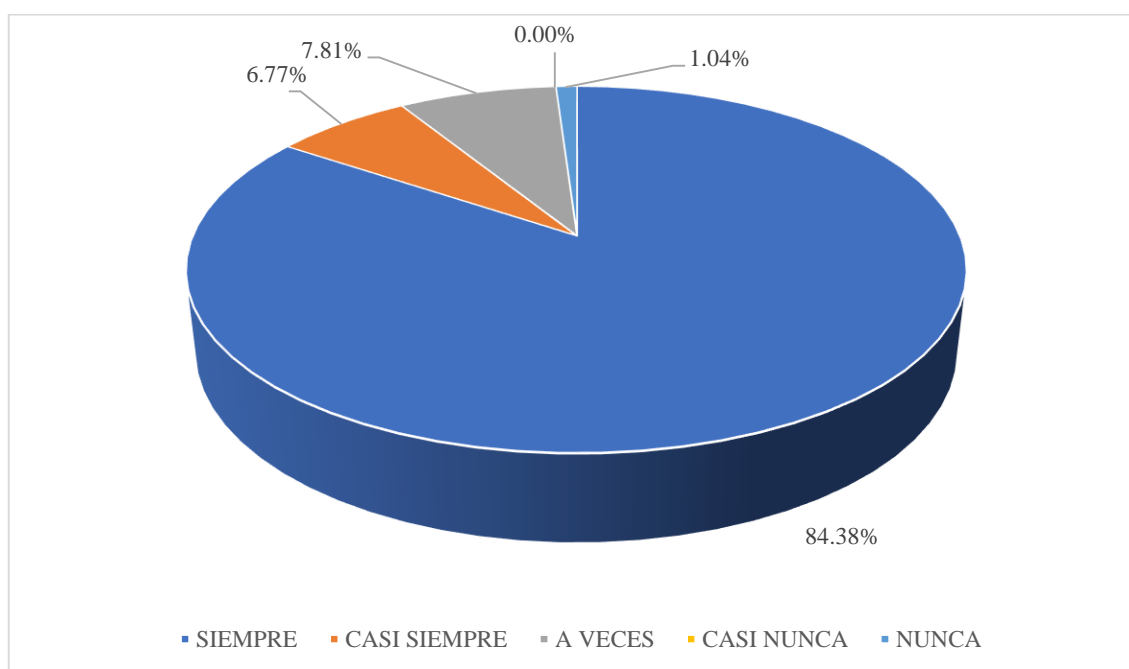
*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 22, se observa que el 56.51% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 9.11% indican que casi siempre, un 15.89% a veces, un 0.52% casi nunca y nunca un 17.97%.

**Cuadro 23.***Distribución de frecuencia de la pregunta 23*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	324	84.38%
Casi siempre	26	6.77%
A veces	30	7.81%
Casi nunca	0	0.00%
Nunca	4	1.04%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Figura 23.***Representación gráfica de la pregunta 23*

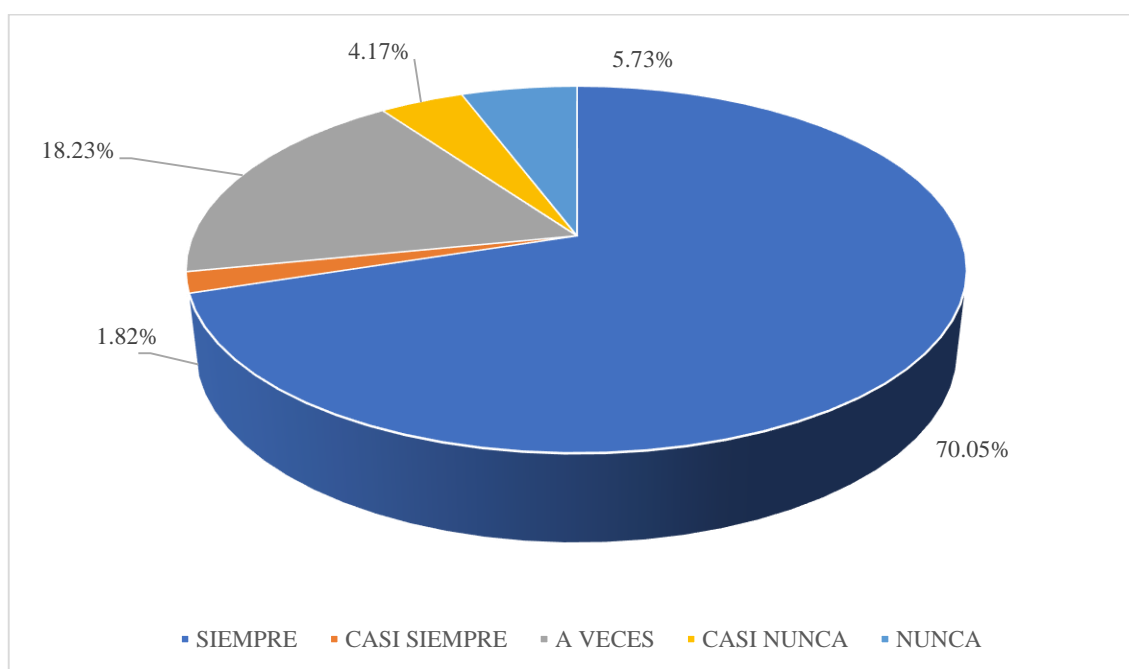
Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 23, se observa que el 84.38% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 6.77% indican que casi siempre, un 7.81% a veces, un 0.00% casi nunca y nunca un 1.04%.

**Cuadro 24.***Distribución de frecuencia de la pregunta 24*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	269	70.05%
Casi siempre	7	1.82%
A veces	70	18.23%
Casi nunca	16	4.17%
Nunca	22	5.73%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Figura 24.***Representación gráfica de la pregunta 24*

Nota. Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 24, se observa que el 70.05% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 1.82% indican que casi siempre, un 18.23% a veces, un 4.17% casi nunca y nunca un 5.73%.

**Cuadro 25.**

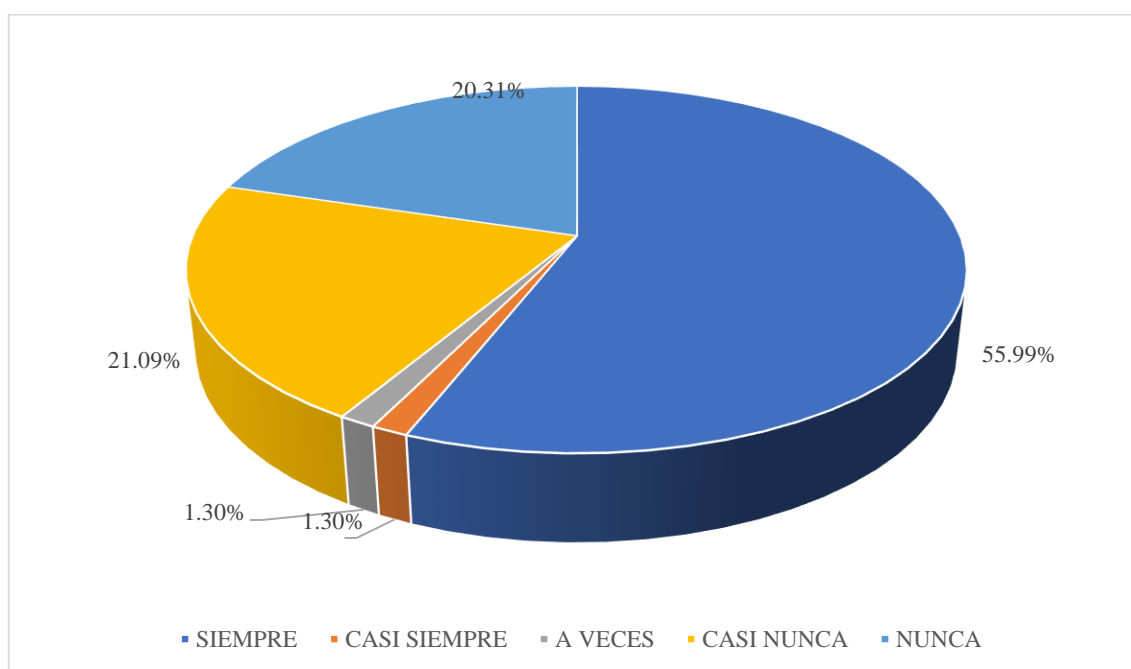
*Distribución de frecuencia de la pregunta 25*

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	215	55.99%
Casi siempre	5	1.30%
A veces	5	1.30%
Casi nunca	81	21.09%
Nunca	78	20.31%
Total	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 25.**

*Representación gráfica de la pregunta 25*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 25, se observa que el 55.99% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 1.30% indican que casi siempre, un 1.30% a veces, un 21.09% casi nunca y nunca un 20.31%.

**Cuadro 26.**

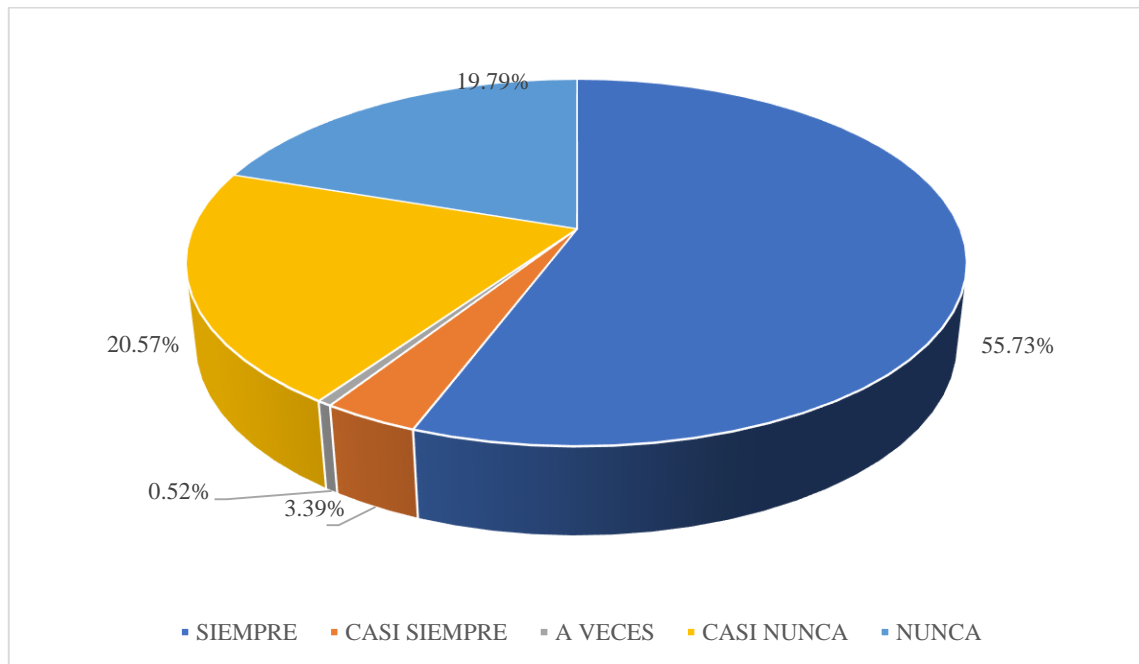
*Distribución de frecuencia de la pregunta 26*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	214	55.73%
Casi siempre	13	3.39%
A veces	2	0.52%
Casi nunca	79	20.57%
Nunca	76	19.79%
<b>Total</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Figura 26.**

*Representación gráfica de la pregunta 26*



*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** Según la figura 26, se observa que el 55.73% de los reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, siempre reconozco que los cambios son esenciales para la vida y me ajusto a ellos. Por otro lado, un 3.39% indican que casi siempre, un 0.52% a veces, un 20.57% casi nunca y nunca un 19.79%.

**Contrastación hipótesis general:**

**Hipótesis nula (H0):** El procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel no se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

**Hipótesis alterna (H1):** El procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

**Cuadro 27.**

*Contrastación de la hipótesis general*

**Correlaciones**

		V1: PROCEDIMEN TO DE RECLAMO ESTABLECIDO POR OSIPTEL	V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNIC ACIONES
V1: PROCEDIMIENTO DE RECLAMO ESTABLECIDO POR OSIPTEL	Correlación de Pearson	1	,285**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	Correlación de Pearson	,285**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

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

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** La comprobación de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.285, siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que si existe una correlación.

### Contrastación hipótesis específica 1:

**Hipótesis nula (H0):** La empresa operadora en primera instancia no se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

**Hipótesis alterna (H1):** La empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

### Cuadro 28.

*Contrastación de la hipótesis específica 1*

#### Correlaciones

		DIM1: La empresa operadora en primera instancia	V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
DIM1: La empresa operadora en primera instancia	Correlación de Pearson	1	,543**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	Correlación de Pearson	,543**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

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

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** La comprobación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.543, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que si existe una correlación.

### Contrastación hipótesis específica 2:

**Hipótesis nula (H0):** El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia no se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

**Hipótesis alterna (H1):** El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

### Cuadro 29.

*Contrastación de la hipótesis específica 2*

#### Correlaciones

		DIM2: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia	V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
DIM2: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia	Correlación de Pearson	1	,439**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	384	384
V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	Correlación de Pearson	,439**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	384	384

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

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** La comprobación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.439, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que si existe una correlación.

### Contrastación hipótesis específica 3:

**Hipótesis nula (H0):** Los derechos del abonado no se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

**Hipótesis alterna (H1):** Los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.

### Cuadro 30.

*Contrastación de la hipótesis específica 3*

#### Correlaciones

		DIM3: Los derechos del abonado	V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES
DIM3: Los derechos del abonado	Correlación de Pearson	1	,160**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	384	384
V2: SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES	Correlación de Pearson	,160**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	384	384

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

*Nota.* Elaboración propia, 2023.

**Interpretación:** La comprobación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.160, siendo un indicador de una correlación muy baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.002, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que si existe una correlación.

## CAPÍTULO IV

### **Discusión de resultados**

Ruíz. (2020), La cuestión que fundamentó el progreso de este estudio estuvo relacionada con la insuficiente calidad de servicio para los abonados de las empresas de telecomunicaciones, que canalizaban las solicitudes de los abonados por medio de sus ventanillas, dando como resultado disconformidad y mala apreciación de la cualidad del servicio. El procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. La comprobación de la hipótesis general, dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.285, siendo un indicador de una correlación baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que sí existe una correlación.

Vasco. (2020), el actual análisis tuvo como finalidad reconocer las razones por las cuales los suscriptores de la empresa de comunicaciones TIGO perdieron sus servicios de comunicación móvil, con la finalidad general de determinar las verdaderas razones por las que los consumidores rechazaron el servicio o dejaron de cancelar. La empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. La comprobación de la hipótesis específica 1 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.543, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que sí existe una correlación.

Bernal. (2018), presentó una propuesta para mejorar los procesos de atención al cliente. En este estudio con el sostén de la metodología de enseñanza basado en problemas ABP. En la etapa temprana se realiza el juicio de la postura organizacional en servicio al consumidor. El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. La comprobación de la hipótesis específica 2 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.439, siendo un indicador de una correlación moderada. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.000, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que sí existe una correlación.

Quispe. (2022), El presente estudio tiene como objetivo brindar un estudio legal de la vía gerencial y su efectividad ante reclamos no deseados de contratos telefónicos, utilizando los reclamos activos de las empresas operadoras de Chachapoya y los contratos del OSIPTEL,

cuya muestra de investigación incluye 26 solicitudes formuladas por asociados en el documento 2019. Los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. La comprobación de la hipótesis específica 3 dio como resultado un coeficiente de Pearson de 0.160, siendo un indicador de una correlación muy baja. Asimismo, el valor de significancia fue de 0.002, esto manifiesta que, la correlación es significativa. De esta manera, se da por aceptada la hipótesis alterna, indicando que si existe una correlación.

### **Conclusiones**

1. Con respecto al objetivo general, el objetivo es determinar cómo el procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.285.
2. Con respecto al objetivo específico 1, el objetivo es determinar cómo la empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.543.
3. Con respecto al objetivo específico 2, el objetivo es determinar cómo el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.439.
4. Con respecto al objetivo específico 3, el objetivo es determinar cómo los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023. En donde se obtuvo un valor de Pearson de 0.160.

## **Recomendaciones**

1. 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.
2. 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, Osinergmin, son campos nuevos para poder realizar trabajos de investigación a fin de que la población conozca más sus derechos y estemos mejor informados.
3. 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.
4. A las empresas operadoras del servicio de telefonía, ante el reclamo interpuesto por el usuario por el concepto “contratación no solicitada”, procedan efectuar la importancia de la eficacia del procedimiento administrativo previo y a su vez promover el mecanismo de solución anticipada del reclamo, a fin de proteger los derechos de los usuarios, mediante un procedimientos eficaz, ágil, con mínima formalidad y de carácter gratuito ante los reclamos que pueda presentar, además de la indemnización por los daños y perjuicio que se le pueda ocasionar.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña. (2019). “Afectación del principio del debido procedimiento durante la tramitación de reclamos por Calidad del Servicio de Telefonía Móvil en el Osiptel Tarapoto 2018”. Universidad César Vallejo. Tarapoto-Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48835/Acu%C3%B1a\\_AII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48835/Acu%C3%B1a_AII-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Bernal. (2018). “Propuesta de mejoramiento del proceso de servicio al cliente, en la Empresa Genionet Telecomunicaciones S.A.C.”. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá-Colombia.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/20732/FreyzerBernalCastrillon2018.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.
- Chávez. Jacobo. (2018). “El debido procedimiento administrativo y la información de las empresas operadoras de telecomunicaciones a sus usuarios del distrito de San Borja 2017-2018”. Universidad Autónoma del Perú. Lima-Perú.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/596/KATHERINE%20MARLENY%20CHAVEZ%20SALOMON.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Cavero. (2018). “Los procedimientos de reclamos iniciados ante los concesionarios del servicio de telecomunicaciones”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1699/1/TL\\_CaveroToscanelliMariankonzuelo.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1699/1/TL_CaveroToscanelliMariankonzuelo.pdf)
- Córdova. Plasencia. (2022). “Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el sector de telefonía móvil”. Universidad de Piura. Lima-Perú.  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5700/AE-L\\_029.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5700/AE-L_029.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Delgado. (2019). “Calidad de servicio de la empresa de telefonía móvil claro: “NC Comunicaciones”, en la ciudad de Bagua Grande, 2018”. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Bagua Grande-Perú.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2033/Delgado%20Diaz%20Anali.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Delgado. (2021). “El principio de colaboración en el procedimiento de reclamación por defecto de equipo de telecomunicaciones y la protección de los derechos del consumidor”. Universidad Privada del Norte. Lima-Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28326/Tesis.pdf?sequence=1>
- Meza. (2021). “Regulación del organismo supervisor de inversión privada en telecomunicaciones OSIPTEL y cumplimiento normativo – administrativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha - 2018”. UNIVERSIDAD

- NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN. Cerro de Pasco-Perú.  
[http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2319/1/T026\\_73489589\\_T.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/2319/1/T026_73489589_T.pdf)
- Peñuela. (2018). “Propuesta metodológica para la mejora en la calidad de servicio y de experiencia en la prestación de servicio de comunicación móvil en Colombia”. Universidad Santo Tomas. Bogotá-Colombia.  
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/19540/2019pedropenuela.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe. (2022). “Análisis jurídico de la vía administrativa y su eficacia ante el reclamo por contratos no solicitados de telefonía, Chachapoyas, 2019”. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. Chachapoyas-Perú.  
<https://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14077/2785/Quispe%20Zuta%20Milena%20del%20Roc%20EDo.pdf?sequence=4>
- Rodríguez. (2021). “Mejora en el tiempo de mantenimiento correctivo de las torres de telecomunicaciones en la empresa “Telefónica del Perú” en el departamento de Lima”. Universidad de Lima. Lima-Perú.  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15075/Rodriguez-De-La-Cruz\\_Mejora-tiempo-mantenimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15075/Rodriguez-De-La-Cruz_Mejora-tiempo-mantenimiento.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ruíz. (2020). “Propuesta de crowdsourcing para el mejoramiento del servicio al cliente en una empresa de telefonía celular ubicada en la ciudad de Guayaquil en el 2018”. Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil. Guayaquil-Ecuador.  
<http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1087/Propuesta%20de%20crowdsourcing%20para%20el%20mejoramiento%20del%20servicio%20al%20cliente%20en%20una%20empresa%20de%20telefon%C3%ADa%20celular%20ubicada%20en%20la%20ciudad%20de%20Guayaquil%20en%20el%202018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Saavedra. (2018). “Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente de la Empresa MACGA S.A.C”. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo-Perú.  
[https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL\\_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1582/1/TL_SaavedraGuaniloAlejandra.pdf)
- Shajany. (2022). “Abuso del derecho de los usuarios del servicio público de telecomunicaciones, en los casos del tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios de Osiptel, en Lima, 2017 – 2020”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Huánuco-Perú.  
<https://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13080/7721/TD00215A66.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Sánchez. (2020). “Vulneración del deber de protección al consumidor por parte del estado, consagrado en el art 65 de la CPP, a propósito de las medidas extraordinarias al procedimiento administrativo de reclamos del Osiptel”. Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo”. Lambayeque-Perú.  
[https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9752/Sanchez\\_Caffarata\\_Carlos\\_Aliggio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/9752/Sanchez_Caffarata_Carlos_Aliggio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tarma. (2022). “Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021”. Universidad Nacional de Tumbes. Tumbes-Perú.  
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63605/TESIS%20-%20TARMA%20IZQUIERDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Victoria. Chunga. (2018). “Impacto de la aplicación de herramientas no punitivas como opción para lograr cambios de comportamiento en un menor tiempo respecto a los problemas de los servicios públicos de telecomunicaciones móviles de voz en el Perú y como estos tiempos pueden ser optimizados a través de la aplicación de la economía del comportamiento”. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Lima-Perú.  
[https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623859/Victoria\\_RJ.pdf?sequence=20&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/623859/Victoria_RJ.pdf?sequence=20&isAllowed=y)
- Vasco. (2020). “Estudio sobre la deserción de clientes de la empresa de telecomunicaciones TIGO en el Área Metropolitana Centro Occidente – AMCO”. Universidad EAFIT. Medellín-Colombia.  
[https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17015/JoseLuis\\_VascoGarcia\\_2020.pdf?sequence=2](https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/17015/JoseLuis_VascoGarcia_2020.pdf?sequence=2)
- Vera. Vidal. Vignolo. Zambrano. Zavala. (2019). “Plan estratégico de una empresa de telecomunicaciones”. Universidad del Pacífico. Lima-Perú.  
[https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2466/Angelica\\_Tesis\\_maestria\\_2019.pdf](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2466/Angelica_Tesis_maestria_2019.pdf)
- Yparraguirre. (2020). “Los mecanismos de solución anticipada de reclamación y su incidencia en los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones”. Universidad Privada del Norte. Trujillo-Perú.  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/26097/Yparraguirre%20Avila%20C%20Angie%20Anehin.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de consistencia

<b>Título:</b> Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel para la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, ICA, 2023.				
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
¿De qué manera el procedimiento de reclamo establecido por Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?	Determinar cómo el procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.	El procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.	<p><b>Variable Independiente:</b> Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La empresa operadora en primera instancia.</li> <li>• El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia.</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Básica.</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Población:</b> La población esta formulada por 1'362,452 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, 2023.</p>
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>		
<b>PE1:</b> ¿De qué manera la empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?	<b>OE1:</b> Determinar cómo la empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.	<b>HE1:</b> La empresa operadora en primera instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.		

<p><b>PE2:</b> ¿De qué manera el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?</p> <p><b>PE3:</b> ¿De qué manera los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023?</p>	<p><b>OE2:</b> Determinar cómo el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.</p> <p><b>OE3:</b> Determinar cómo los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.</p>	<p><b>HE2:</b> El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia se relaciona con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.</p> <p><b>HE3:</b> Los derechos del abonado se relacionan con la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, Ica, 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los derechos del abonado.</li> </ul> <p><b>Variable Dependiente:</b> Solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Call Center.</li> <li>• Servicio de monitorización.</li> <li>• Problemas en servicios y productos.</li> </ul>	<p><b>Muestra:</b> La muestra está formulada por 384 reclamos establecidos en primera instancia por Osiptel; es decir reclamos de problemas de los usuarios de telecomunicaciones, 2023.</p> <p><b>Técnica de recolección:</b> La técnica usada fue la entrevista y análisis documental.</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b> Se usaron los siguientes instrumentos: Guía</p>
--	--	--	---	--

				de ficha de indagación y Entrevista.
--	--	--	--	--

**FICHA SOBRE PROCEDIMIENTO DE RECLAMO**  
**ESTABLECIDO POR OSIPTEL**

Datos: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Marque con una (X) según corresponda, considerando que:

**Escala de medición:**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

N°	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: La empresa operadora en primera instancia.</b>					
1	¿Ha realizado algún tipo de reclamo respecto a su servicio de telefonía móvil en el Osiptel?					
2	¿En relación con el Principio al debido procedimiento, le han notificado válidamente todas las resoluciones del procedimiento?					
3	¿Ha tenido la oportunidad de poder realizar su apelación en caso ha estado disconforme con la respuesta de la empresa operadora?					
4	¿Consideras que se vulneran el principio del debido procedimiento cuando la empresa operadora no responden los reclamos de los usuarios?					
	<b>Dimensión: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osiptel en segunda instancia</b>					
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)?					

6	¿El Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios, ha dictado en su resolución final alguna sanción contra la empresa operadora?					
7	¿Considera usted que se respetan sus derechos como usuario en los procedimientos de reclamos tramitados en el Osiptel?					
8	¿El Tribunal administrativo de solución de reclamos de usuarios no resuelve los procedimientos dentro del plazo estipulado por norma?					
9	¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?					
	<b>Dimensión: Los derechos del abonado</b>					
10	¿Considera usted que las empresas operadoras omiten información al usuario al momento de presentar un reclamo, recurso de apelación y queja?					
11	¿Considera usted que las empresas operadoras, antes de la presentación de un reclamo, recurso de apelación y queja, brindan información oportuna?					
12	¿Considera usted que las empresas operadoras restringen el acceso a la información a los usuarios?					
13	¿Considera usted que las resoluciones emitidas por empresas operadoras se encuentran debidamente motivadas?					

**FICHA SOBRE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS  
USUARIOS DEL SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES**

Datos: \_\_\_\_\_

Cargo que ocupa: \_\_\_\_\_

Marque con una (X) según corresponda, considerando que:

**Escala de medición:**

1	2	3	4	5
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

Nº	ITEM	ESCALA DE MEDICIÓN				
		1	2	3	4	5
	<b>Dimensión: Call Center.</b>					
1	¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?					
2	¿Considera usted que las empresas operadoras, brindan orientación sobre el llenado del formulario de reclamo, recurso de apelación y queja?					
3	¿Ha recibido usted información por parte de empresas operadoras a través de sus diversos canales y/o mediante resolución de primera instancia acerca de cuál es el plazo para presentar el recurso de apelación?					
4	¿Ha recibido usted información por parte de las empresas operadoras a través de sus diversos canales, que, sobre la falta de respuesta a su reclamo, queda expedito su derecho de poder presentar una queja?					
	<b>Dimensión: Servicio de Monitorización</b>					
5	¿Considera usted que las empresas operadoras brindan información adecuada a sus usuarios acerca de las materias reclamables que son competencia de OSIPTEL y del INDECOPI?					
6	¿Considera usted que los asesores de las empresas operadoras, brindan información deficiente?					
7	¿Considera usted que las empresas operadoras no respetan las garantías de protección a sus usuarios?					

8	La atención del servicio de Modem que brinda la empresa satisface sus expectativas					
9	La atención del servicio de celulares que brinda la empresa satisface sus expectativas					
	<b>Dimensión: Problemas de servicios y productos</b>					
10	El personal explica de manera clara y adecuada las promociones que oferta la empresa.					
11	La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada de los clientes.					
12	Las preguntas y respuestas que hacen los clientes son escuchadas con disponibilidad por el personal de la empresa.					
13	Los trabajadores se muestran disponibles para atender a los clientes.					



**Consentimiento informado**  
**Universidad Nacional San Luis Gonzaga**  
**Facultad de Derecho y Ciencia Política**

PERMISO INFORMADO PARA PARTICIPANTES

**La finalidad del formulario de consentimiento es brindar información clara a los contribuyentes explicando su intervención. Usted aprueba buenamente participar en esta pesquisa para analizar la conexión entre los siguientes factores** Procedimiento de reclamo establecido por el Osiptel para la solución de problemas de los usuarios del servicio de telecomunicaciones, ICA, 2023.

**El periodo del formulario no debe rebasar de aprox. 20 min. Asimismo, los datos que proporcionas, sólo se utilizarán para esta pesquisa y tu cooperación se conservará de forma exclusiva y no se utilizará para ningún otro fin. Si tienes interrogantes sobre el formulario, también puedes generarlas.**

DATOS DEL PARTICIPE:

---

FIRMA: \_\_\_\_\_

FECHA: \_\_\_\_\_

**PROCEDIMIENTO DE RECLAMO  
ESTABLECIDO POR OSIPTEL**

#	Dimensión 1: La empresa operadora en primera instancia.				Dimensión 2: El Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Osipitel en segunda instancia					Dimensión 3: Los derechos del abonado			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	2	1	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	5	1	1	1
3	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	3	3	1	1	1	1	5	5	1	1	1	1
5	3	4	1	4	2	1	1	3	1	4	1	3	1
6	1	1	1	1	3	2	1	1	5	1	1	1	1
7	3	4	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2
8	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	3
9	1	3	2	5	1	1	1	5	5	5	1	3	1
10	2	3	2	1	3	1	1	1	4	1	1	1	2
11	5	2	3	2	1	1	1	1	4	2	1	3	1
12	1	3	1	1	3	1	1	4	4	1	1	1	4
13	1	1	1	4	1	2	1	1	1	2	1	1	2
14	4	2	2	1	3	5	1	2	5	1	1	1	4
15	1	5	5	3	3	1	1	1	3	1	1	3	2
16	2	4	4	1	3	1	1	5	4	2	1	1	5
17	1	4	1	2	3	4	1	1	5	1	1	3	1
18	5	1	4	5	1	1	2	2	1	1	1	1	4
19	1	2	2	1	3	1	1	1	4	1	1	1	1
20	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	1	3	5

21	1	3	2	3	1	1	1	1	4	1	3	3	1
22	4	1	3	1	1	1	1	1	5	1	2	2	4
23	1	3	1	4	3	4	1	1	1	1	3	1	1
24	3	3	1	2	1	1	2	1	5	1	1	4	4
25	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2	1	1	1
26	2	3	1	1	3	3	1	2	5	5	2	2	1
27	5	3	1	3	2	1	1	1	1	1	5	1	4
28	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	1	3	1
29	1	5	1	3	1	4	1	1	1	4	1	1	1
30	3	4	1	1	3	1	1	3	1	1	5	1	1
31	1	1	1	2	1	1	1	3	5	2	1	1	1
32	4	3	5	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1
33	2	1	1	3	1	2	1	1	1	5	3	5	1
34	1	3	1	1	4	5	1	2	3	1	1	1	4
35	1	4	3	2	1	1	1	5	1	2	5	1	1
36	3	1	5	1	1	1	1	1	5	1	1	1	5
37	1	4	1	1	3	1	1	1	1	2	1	1	2
38	3	4	4	3	1	4	1	4	1	1	4	2	1
39	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3
40	2	5	1	1	4	2	1	2	5	1	3	1	2
41	4	3	3	1	2	1	1	1	1	4	1	1	1
42	3	3	3	4	1	5	1	5	4	1	5	3	3
43	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
44	2	3	3	2	1	1	1	2	5	3	1	1	1
45	1	1	1	1	4	1	2	1	1	1	5	1	5
46	1	4	5	2	1	1	1	1	1	2	1	3	1
47	3	1	1	1	3	1	1	5	3	5	1	1	4

48	1	3	4	3	1	3	1	1	1	1	3	3	1
49	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	4
50	1	3	5	2	3	1	1	1	5	4	5	1	1
51	4	3	1	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1
52	4	1	4	2	2	3	1	4	5	2	1	2	1
53	2	1	1	4	5	2	1	2	1	1	1	1	4
54	1	1	3	1	1	1	1	1	5	5	4	1	2
55	2	4	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	4
56	1	2	3	1	1	3	4	1	1	2	1	1	1
57	3	5	1	3	4	1	1	3	5	1	1	4	5
58	1	4	3	1	1	1	1	1	3	2	5	2	1
59	2	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	1	5
60	5	1	1	5	4	2	3	1	3	5	3	1	2
61	2	4	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	4
62	4	4	3	1	1	4	1	2	1	1	5	1	2
63	1	4	1	1	1	1	1	5	5	1	1	5	5
64	4	4	3	4	3	1	4	1	1	4	3	1	1
65	5	3	1	1	1	1	2	1	3	1	1	1	3
66	3	2	3	3	1	5	4	4	2	3	4	1	1
67	4	3	1	2	3	1	1	1	1	2	1	3	2
68	5	3	1	5	1	1	1	2	4	5	1	1	4
69	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
70	5	3	4	1	3	1	3	5	4	5	5	1	4
71	1	1	3	1	1	1	2	1	1	1	5	1	1
72	3	4	4	4	4	3	4	2	4	1	1	5	4
73	2	1	1	2	1	1	1	2	1	4	2	2	1
74	1	4	4	1	2	3	1	1	1	1	1	1	5

75	5	5	5	3	5	1	5	3	1	2	4	3	5
76	1	3	2	1	1	1	5	1	4	1	1	1	5
77	3	1	4	1	4	5	1	1	1	5	4	1	1
78	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	3	4	1	1	4	1	1	1	4	2	1	2	4
80	5	5	4	4	1	2	4	5	1	1	4	1	1
81	1	1	2	1	5	4	1	1	5	2	1	1	2
82	5	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1
83	1	4	3	1	1	1	1	1	5	1	5	4	5
84	4	5	3	5	5	1	2	4	2	2	1	1	1
85	1	2	1	1	3	5	2	1	4	5	1	1	1
86	4	3	3	2	5	1	5	3	1	1	1	1	4
87	1	3	3	1	1	1	1	1	5	1	3	1	1
88	5	3	2	4	1	4	1	1	1	4	1	1	1
89	1	4	5	1	1	1	1	1	4	1	5	1	4
90	5	5	1	3	4	1	1	3	1	2	1	1	1
91	1	4	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	5
92	4	3	1	2	2	4	4	1	5	5	3	1	2
93	4	3	5	5	3	1	1	2	3	1	1	3	5
94	1	1	1	1	1	1	1	5	1	2	5	3	1
95	1	4	2	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2
96	1	1	1	3	1	5	4	1	5	2	4	5	3
97	2	4	4	1	2	1	2	4	4	1	1	1	2
98	2	5	1	4	1	1	1	1	3	2	1	2	1
99	3	3	5	2	3	5	3	2	4	1	4	3	5
100	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5
101	5	3	5	1	1	1	3	5	1	1	1	3	5

102	5	4	4	3	1	4	2	1	5	2	5	1	4
103	1	5	1	1	4	1	1	2	3	5	1	1	1
104	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1
105	5	3	1	1	4	1	1	4	3	1	1	1	5
106	1	4	3	2	2	3	1	1	5	4	3	3	1
107	4	5	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1
108	1	2	3	3	2	1	4	1	5	2	3	1	4
109	5	3	1	1	5	5	1	3	3	1	1	2	1
110	3	3	1	2	1	1	1	1	5	5	3	3	1
111	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2
112	2	4	3	1	3	1	1	2	4	2	3	1	1
113	2	5	1	3	3	4	2	1	1	1	1	1	4
114	3	4	1	1	3	1	5	3	4	2	1	4	5
115	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	5
116	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	5
117	5	1	3	4	3	1	1	1	4	5	5	1	4
118	2	4	1	4	2	5	1	2	1	1	1	3	1
119	2	1	3	2	2	1	1	1	5	1	3	1	1
120	1	4	1	1	4	1	3	1	1	4	1	1	5
121	1	5	5	2	1	3	1	1	3	1	4	2	1
122	5	3	1	1	5	1	1	1	1	2	1	3	1
123	1	1	4	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2
124	4	3	1	1	4	1	1	1	1	5	3	5	5
125	3	4	5	2	1	1	1	3	3	1	1	1	5
126	2	5	1	5	1	5	2	2	2	2	1	1	5
127	5	1	1	2	3	1	4	3	4	1	3	1	5
128	1	3	1	4	1	1	2	1	4	2	1	1	3

129	1	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1
130	2	5	2	4	1	4	1	2	4	1	1	1	1
131	3	2	3	3	3	1	1	5	2	2	5	1	2
132	2	3	1	2	2	1	1	1	5	5	1	1	1
133	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
134	3	3	1	3	2	5	2	4	4	1	5	1	2
135	5	4	1	1	4	1	1	1	5	4	1	2	4
136	1	5	3	1	1	1	1	2	4	1	1	3	1
137	2	4	2	1	5	2	1	1	1	2	1	1	2
138	1	3	3	4	1	3	1	5	4	1	1	1	5
139	4	3	3	1	3	1	2	1	1	5	1	1	5
140	5	1	1	2	1	1	1	2	5	1	3	1	1
141	3	4	3	1	3	2	1	3	1	2	1	1	5
142	3	1	1	5	1	5	1	1	4	1	5	1	2
143	1	4	3	1	3	1	1	1	1	2	1	1	4
144	1	5	3	2	2	1	5	1	1	1	4	1	1
145	1	3	1	1	2	1	2	1	5	1	1	4	5
146	2	1	3	4	3	3	1	3	3	2	5	2	1
147	1	3	1	1	1	1	3	1	1	5	1	3	1
148	5	4	2	3	4	2	1	1	3	1	1	3	2
149	1	5	3	1	4	5	1	1	1	1	1	1	3
150	4	1	1	2	3	1	2	1	5	4	5	1	5
151	1	3	3	5	5	1	2	3	1	1	1	1	5
152	3	4	5	1	1	1	5	1	5	2	5	1	3
153	2	5	2	1	3	2	1	1	4	1	1	3	1
154	2	2	4	3	1	4	4	2	5	5	5	1	5
155	3	3	1	1	3	1	1	5	1	1	1	1	1

156	5	3	5	4	3	1	1	1	3	2	1	1	1
157	1	3	1	2	2	3	2	1	3	1	3	1	2
158	3	4	4	1	1	1	1	4	3	2	1	5	3
159	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	5	3	1
160	2	4	3	3	4	5	5	2	4	2	1	1	2
161	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5
162	5	3	3	3	5	1	1	5	5	2	4	1	5
163	1	1	3	1	1	1	2	1	2	5	1	1	5
164	5	4	1	2	3	4	3	2	1	1	1	1	1
165	1	1	3	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1
166	1	4	1	3	1	1	1	1	5	4	5	1	1
167	1	5	3	1	3	2	1	1	5	1	1	1	5
168	2	3	1	2	1	1	1	2	2	2	1	1	2
169	3	1	1	1	5	1	1	3	5	1	5	1	1
170	1	3	3	1	2	5	1	1	1	5	1	1	4
171	1	4	3	3	2	1	2	1	3	1	1	3	2
172	1	5	1	1	4	1	1	1	3	2	3	2	1
173	3	1	3	1	1	1	1	3	5	1	1	3	1
174	2	3	2	1	3	3	1	2	1	2	5	1	5
175	1	4	3	4	1	1	1	1	5	1	1	5	5
176	1	5	5	4	1	1	3	1	1	1	1	1	5
177	1	2	2	2	3	2	1	1	1	1	4	1	1
178	1	3	5	1	1	3	1	1	5	1	1	1	2
179	3	3	1	2	2	1	4	3	1	2	5	1	3
180	1	3	5	1	5	1	1	1	3	5	1	3	1
181	1	4	4	3	2	1	2	1	1	1	3	1	2
182	2	5	4	1	4	1	5	2	5	1	1	2	1

183	1	4	1	2	1	3	1	3	1	4	5	3	1
184	1	3	2	5	2	2	1	1	4	1	1	1	5
185	1	3	3	2	1	1	3	1	1	2	4	1	1
186	1	1	1	4	1	1	2	2	1	1	1	1	4
187	3	4	3	1	3	3	1	5	5	5	5	2	1
188	2	1	3	4	1	2	5	1	5	1	1	2	1
189	1	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2
190	1	5	3	1	2	1	1	4	1	1	3	1	1
191	1	3	1	1	5	5	1	1	3	2	1	1	1
192	3	1	3	3	2	1	4	2	5	1	1	1	5
193	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	5	3	5
194	1	4	3	1	1	4	5	5	3	1	1	3	5
195	1	5	3	1	4	2	1	1	1	1	1	1	3
196	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1
197	3	3	3	1	3	1	2	3	5	3	3	1	1
198	1	4	1	4	1	5	2	1	4	1	1	1	1
199	1	5	4	1	5	1	4	1	1	1	1	1	5
200	1	2	2	2	1	2	1	1	5	1	5	3	1
201	1	3	5	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2
202	2	3	5	5	2	3	1	2	3	2	1	1	4
203	3	3	1	1	3	1	3	3	3	3	1	3	1
204	1	4	5	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2
205	1	5	5	1	1	1	1	1	3	5	5	2	1
206	1	4	1	4	4	3	5	1	5	1	1	5	3
207	1	3	4	1	2	2	1	1	1	1	4	1	2
208	3	3	1	3	3	5	1	3	4	4	1	1	5
209	1	1	5	1	3	1	2	1	1	1	5	1	5

210	2	4	1	2	5	4	2	2	5	2	5	1	1
211	1	1	4	5	1	1	5	1	1	1	1	1	5
212	1	4	2	1	1	2	1	3	1	5	5	1	4
213	1	5	3	1	4	1	1	1	3	1	1	5	2
214	3	3	3	3	2	1	4	1	1	2	1	1	1
215	1	1	1	1	2	5	1	2	1	1	3	1	5
216	2	3	3	4	5	1	2	5	5	2	1	1	2
217	1	4	3	2	1	1	1	1	4	1	1	2	1
218	1	5	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	5
219	3	1	3	1	3	2	1	4	5	3	5	1	2
220	1	3	3	3	1	1	5	1	3	1	3	1	5
221	1	4	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	5
222	1	5	3	3	3	5	2	1	5	1	5	1	5
223	1	2	1	1	1	1	4	5	1	1	1	5	5
224	2	3	1	2	4	1	1	1	4	2	1	1	5
225	3	3	3	4	1	2	1	2	3	3	3	1	1
226	1	3	1	3	1	3	3	1	2	1	1	1	2
227	1	4	5	1	5	1	1	1	5	1	3	1	1
228	5	5	4	2	2	1	5	1	1	1	1	1	1
229	1	4	1	1	3	3	2	1	1	1	5	3	4
230	3	3	4	1	1	1	1	3	3	3	1	2	1
231	1	3	1	3	3	5	1	1	5	2	1	3	1
232	2	1	2	1	2	2	4	1	1	5	1	1	5
233	1	1	4	1	1	1	1	1	4	1	5	4	5
234	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	1	5
235	2	4	5	4	4	1	5	1	5	4	4	1	3
236	1	1	5	4	5	1	2	1	5	1	1	1	5

237	1	4	1	2	1	5	1	1	1	2	1	1	5
238	2	5	5	1	3	2	3	2	1	1	5	1	5
239	2	3	1	2	1	1	1	3	3	5	1	3	2
240	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1
241	4	3	1	3	2	3	5	1	1	2	1	3	1
242	1	4	3	1	2	1	2	1	3	1	1	1	5
243	1	5	3	2	3	5	4	1	3	2	5	2	5
244	2	1	3	5	1	1	1	2	4	1	1	3	3
245	3	3	3	2	2	2	1	3	1	1	1	5	2
246	1	4	1	4	3	4	5	1	5	1	1	1	5
247	1	5	3	1	1	1	2	1	4	1	5	1	5
248	3	2	3	4	3	1	2	2	1	1	1	1	5
249	3	3	1	3	1	1	2	5	5	3	1	1	1
250	1	3	3	1	4	5	1	1	3	1	1	3	4
251	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	4	1	5
252	2	4	1	2	1	3	1	4	3	2	1	1	5
253	1	5	4	1	5	1	1	1	1	1	1	5	5
254	1	4	5	1	3	1	1	2	3	1	5	1	1
255	3	3	1	1	2	1	2	1	3	1	1	1	5
256	1	3	5	1	1	3	3	5	4	1	1	2	5
257	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	1	3	1
258	3	1	5	3	2	2	1	2	1	5	4	1	5
259	1	1	1	1	1	3	1	1	5	1	1	3	5
260	3	1	4	1	3	1	3	1	5	1	1	1	1
261	1	4	1	1	1	3	1	1	5	4	1	1	5
262	1	1	3	1	1	2	4	1	4	1	1	1	5
263	1	4	3	1	3	5	1	1	5	2	5	1	2

264	1	5	3	4	2	1	1	1	4	1	1	1	3
265	3	3	1	1	3	1	5	1	5	5	4	1	1
266	3	1	3	2	2	4	2	3	3	1	1	1	2
267	1	3	1	1	3	1	1	1	5	2	5	5	5
268	1	4	4	5	1	1	1	1	4	1	1	3	5
269	1	5	5	1	2	5	1	1	3	2	1	1	5
270	3	1	5	2	4	1	1	1	4	1	3	1	5
271	1	3	1	1	1	3	5	1	5	1	1	1	5
272	3	4	4	4	1	1	2	3	3	3	5	1	5
273	3	5	1	1	3	3	2	1	5	1	1	1	4
274	1	2	1	3	5	1	2	1	1	1	1	1	5
275	3	3	3	1	1	5	1	1	4	2	4	1	5
276	1	3	2	2	3	2	3	1	3	5	1	1	5
277	3	3	3	5	1	4	1	1	3	1	1	1	2
278	1	4	1	1	2	1	1	1	1	1	5	5	5
279	3	5	1	1	2	1	1	3	3	4	1	1	3
280	2	4	3	3	3	1	2	3	1	1	1	1	2
281	1	3	1	1	1	4	1	1	4	2	1	2	1
282	1	3	5	4	1	1	4	1	5	1	1	3	5
283	1	1	2	2	2	2	1	2	3	5	4	1	2
284	3	4	5	1	3	1	1	5	5	1	5	5	5
285	4	1	4	1	3	5	2	1	4	2	1	1	5
286	3	4	4	3	1	1	5	1	5	1	4	3	5
287	1	5	1	1	1	3	1	4	3	2	1	1	1
288	1	3	3	3	1	2	1	1	5	1	1	1	5
289	1	1	3	1	4	1	1	2	4	1	5	1	2
290	1	3	1	2	2	3	1	1	5	1	1	1	1

291	3	4	3	4	2	1	3	5	3	3	1	1	5
292	1	5	1	3	2	3	2	1	5	1	5	3	4
293	1	1	3	1	5	1	1	2	4	1	1	2	5
294	2	3	1	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1
295	1	4	5	1	3	2	1	1	5	1	4	1	2
296	1	5	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5
297	3	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	1
298	1	3	4	1	3	1	2	1	1	5	5	1	5
299	1	3	1	1	3	1	2	1	4	1	1	1	1
300	2	3	1	1	1	4	1	2	5	1	3	1	1
301	3	4	2	4	3	2	1	3	1	4	1	1	1
302	1	5	5	4	1	1	4	1	4	1	1	5	2
303	1	4	1	2	2	5	1	1	5	2	5	1	5
304	1	3	3	1	3	1	1	1	4	1	1	1	5
305	1	3	1	2	2	1	2	3	1	5	1	1	5
306	1	1	1	1	1	1	5	1	5	1	4	2	1
307	1	4	3	3	1	3	1	1	4	2	1	3	1
308	3	1	3	1	2	2	1	2	1	1	1	3	3
309	1	4	1	2	3	1	1	5	5	2	5	1	1
310	1	5	3	5	1	3	3	1	5	1	1	1	5
311	1	3	3	2	3	1	2	1	5	1	1	1	1
312	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	1	1	5
313	1	3	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1
314	3	4	3	4	1	2	1	2	4	3	1	1	3
315	1	5	1	1	5	4	1	1	4	2	4	5	5
316	1	1	5	1	2	1	3	5	1	5	1	1	1
317	1	3	1	1	2	1	1	1	4	1	5	1	1

318	3	4	3	3	3	5	2	2	4	1	1	1	2
319	1	5	1	1	1	1	1	1	3	4	3	2	5
320	1	2	1	1	1	1	1	1	4	1	1	3	5
321	1	3	5	1	3	3	1	1	4	2	1	1	5
322	2	3	1	2	1	1	1	2	1	1	4	3	5
323	1	3	4	1	1	3	3	1	4	5	1	1	5
324	3	4	1	3	1	1	2	3	2	1	5	1	1
325	1	5	1	1	3	3	2	1	1	2	1	1	5
326	1	4	5	1	1	1	2	1	4	1	1	3	5
327	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	5
328	2	3	2	2	5	5	1	2	5	1	1	1	1
329	1	1	3	1	1	1	3	1	5	1	5	1	5
330	3	4	1	3	2	4	1	3	4	2	1	1	5
331	1	1	1	1	4	1	1	1	5	5	1	1	1
332	1	4	1	1	2	1	2	1	3	1	4	5	5
333	1	5	4	1	1	3	1	1	3	1	1	2	1
334	1	3	1	1	1	1	3	1	3	4	5	4	5
335	1	1	2	1	2	3	1	1	5	1	1	1	2
336	2	3	5	2	3	1	1	2	4	2	3	1	1
337	3	4	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	1
338	1	5	4	1	1	1	3	1	3	5	1	1	5
339	1	1	1	1	3	3	2	1	5	1	4	1	1
340	1	3	1	1	3	1	1	1	4	2	1	1	5
341	1	4	3	1	1	5	2	1	2	1	1	4	1
342	3	5	1	3	3	1	2	3	5	2	1	1	5
343	1	2	1	1	3	4	4	1	4	1	5	1	5
344	1	3	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1	5

345	1	3	2	1	1	2	1	1	5	1	1	5	5
346	1	3	1	1	1	1	3	1	4	2	3	1	2
347	3	4	3	3	4	5	1	3	1	5	1	1	5
348	2	5	1	2	2	1	1	2	4	1	1	1	1
349	1	4	1	1	5	3	2	1	3	1	1	1	4
350	1	3	1	1	1	1	1	1	5	4	5	5	5
351	1	3	1	1	1	1	1	1	5	1	1	3	1
352	1	1	3	1	3	3	3	1	1	2	4	5	2
353	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	5
354	3	1	1	3	3	3	1	3	3	5	1	2	1
355	1	4	2	2	1	1	3	1	1	1	1	1	5
356	2	1	3	1	3	2	1	2	5	2	3	5	2
357	1	4	3	1	2	3	1	1	3	1	1	1	4
358	1	5	1	1	1	1	1	1	4	2	5	3	2
359	1	1	4	1	1	4	1	1	1	1	1	1	5
360	1	4	5	1	1	1	1	1	5	1	4	1	4
361	3	1	1	3	1	1	2	3	1	3	1	1	5
362	1	4	1	1	3	1	1	1	4	1	5	3	1
363	2	5	4	2	1	1	1	2	1	2	3	1	5
364	1	3	1	1	3	1	1	1	5	1	1	1	1
365	3	1	5	1	1	1	1	3	5	2	1	3	1
366	1	3	1	1	3	1	1	1	1	5	3	1	4
367	1	4	4	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1
368	1	5	1	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1
369	2	1	4	2	1	2	1	2	4	4	5	1	5
370	3	3	3	3	3	1	1	3	3	1	1	5	2
371	1	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

372	1	5	3	1	3	3	1	1	4	1	4	1	4
373	1	2	1	1	1	1	1	1	3	5	1	4	2
374	1	3	3	1	1	3	1	1	5	1	1	2	1
375	1	3	1	1	1	3	1	1	1	2	1	1	5
376	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	1	5	2
377	1	4	1	1	3	1	1	1	1	2	5	1	1
378	1	5	3	1	1	1	1	1	5	1	1	5	2
379	1	4	1	1	3	1	1	1	4	1	1	1	4
380	1	3	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1
381	2	3	1	2	1	1	2	2	4	2	1	3	1
382	1	2	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1	5
383	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
384	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1

**SOLUCIÓN DE PROBLEMAS DE LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE  
TELECOMUNICACIONES**

#	Dimensión 1: Call Center				Dimensión 2: Servicio de Monitorización					Dimensión 3: Problemas de servicios y productos			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13
1	2	1	1	4	4	1	1	1	2	1	1	3	1
2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	3	1	1	2
3	1	5	1	3	3	1	4	1	1	2	1	5	1
4	1	5	1	5	5	1	1	1	1	1	2	4	1
5	1	5	2	4	4	1	5	1	1	1	1	1	1
6	1	5	1	2	2	1	4	1	1	1	1	1	5
7	2	5	3	5	5	1	1	1	4	5	1	5	4
8	1	1	1	4	4	1	5	2	1	1	2	4	1
9	1	5	3	5	5	1	1	1	5	1	1	1	1
10	2	2	3	5	5	1	4	1	2	1	1	1	5
11	1	4	3	4	4	1	5	2	5	3	1	4	4
12	1	4	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
13	1	1	1	4	4	1	5	1	5	1	2	5	1
14	1	5	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	4
15	1	4	4	5	5	1	5	1	1	1	1	5	1
16	2	3	1	5	4	1	3	1	3	5	1	1	5
17	1	1	5	4	1	1	1	2	1	1	2	5	1
18	1	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	4	1
19	1	5	4	5	3	1	1	1	5	3	1	1	5

20	2	4	5	4	3	1	3	1	2	1	1	1	4
21	1	5	1	1	5	1	3	2	1	3	1	5	1
22	1	1	1	4	4	1	5	1	1	2	1	4	1
23	1	5	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1	4
24	1	4	2	5	5	1	1	1	3	1	1	1	1
25	1	4	5	5	4	1	3	1	1	1	1	4	5
26	2	1	1	1	5	1	1	1	4	5	1	1	1
27	1	4	1	3	5	1	1	2	1	1	2	5	5
28	1	1	3	5	4	1	1	1	1	1	1	1	4
29	1	4	3	4	1	1	1	1	1	3	1	1	1
30	3	4	1	2	4	1	3	1	5	1	1	5	1
31	1	1	3	5	3	1	1	2	1	1	1	4	5
32	5	4	1	4	3	1	1	1	5	1	1	1	4
33	2	4	1	5	5	1	5	2	1	1	1	1	1
34	1	4	3	5	4	2	1	1	1	1	1	5	1
35	1	3	3	4	2	1	1	1	1	1	1	4	4
36	1	1	1	1	5	1	3	1	1	1	1	1	1
37	1	3	3	4	4	1	1	1	5	1	1	1	5
38	4	4	1	3	5	1	4	2	1	1	1	4	1
39	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
40	1	4	1	5	4	1	1	1	1	1	1	5	5
41	4	4	4	3	1	2	3	1	1	1	1	1	4
42	1	1	5	5	4	1	1	1	5	1	1	1	1
43	1	5	1	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
44	3	1	3	2	3	1	1	1	5	1	1	5	5
45	1	4	5	5	5	1	1	3	1	1	1	4	4
46	1	1	2	4	4	1	1	1	5	1	1	1	1

47	5	5	4	5	2	1	1	3	1	1	1	1	1
48	1	4	3	5	5	1	3	2	1	3	1	5	4
49	1	1	3	4	4	1	1	3	1	1	1	4	1
50	1	5	3	1	5	1	3	1	5	1	1	1	5
51	1	1	3	4	5	1	1	2	1	1	1	1	1
52	4	4	3	3	4	1	3	4	3	1	1	4	1
53	2	4	3	5	1	1	1	2	3	1	1	1	1
54	1	5	2	5	4	2	1	1	5	1	1	5	1
55	1	4	3	4	3	1	1	3	2	1	1	1	5
56	1	1	3	1	5	1	1	1	5	1	1	1	4
57	3	5	1	3	4	1	1	1	5	1	1	1	1
58	1	4	3	5	2	1	1	2	1	1	1	5	1
59	1	4	3	4	5	1	3	5	3	1	1	4	5
60	5	1	3	2	4	1	1	1	1	2	1	1	4
61	2	4	3	5	5	2	1	1	1	3	1	1	1
62	1	1	1	4	5	1	1	3	5	1	1	5	1
63	1	4	4	5	4	1	1	1	1	1	1	4	4
64	4	3	5	5	1	1	1	3	5	2	1	1	1
65	1	1	3	4	4	3	3	1	5	1	1	1	5
66	3	5	2	1	3	1	1	1	1	3	1	4	1
67	2	4	5	4	1	3	2	1	2	1	1	1	1
68	5	1	4	3	4	1	1	2	5	3	1	5	2
69	1	3	1	5	1	3	1	3	1	2	3	1	1
70	1	3	5	5	3	1	3	1	1	1	3	1	1
71	1	4	3	4	5	1	2	3	3	1	1	1	5
72	4	1	3	5	4	3	2	1	1	1	3	1	4
73	2	4	3	5	2	1	1	1	5	5	1	1	1

74	1	1	1	4	5	3	1	2	1	1	2	1	1
75	3	4	3	1	4	1	1	1	5	1	3	5	5
76	1	1	5	4	5	3	1	3	1	3	1	4	4
77	1	4	1	3	5	1	3	1	1	1	3	1	1
78	1	1	4	5	4	3	2	2	5	1	1	1	1
79	1	5	5	5	1	1	1	1	1	1	3	5	4
80	5	1	3	3	4	1	1	2	3	1	4	4	1
81	1	4	2	5	3	2	1	1	1	1	1	1	5
82	1	1	3	4	3	3	5	3	3	1	5	1	1
83	1	3	3	2	5	3	2	1	1	1	1	4	1
84	4	1	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	1
85	1	4	1	4	2	3	4	3	3	1	4	5	5
86	3	1	4	5	5	1	1	1	1	1	5	1	4
87	1	4	4	5	4	1	2	1	5	1	1	1	1
88	1	4	1	4	5	3	2	2	1	1	5	1	1
89	1	4	4	1	5	1	3	1	5	1	5	5	5
90	3	1	5	4	4	1	1	3	1	1	1	4	4
91	1	1	3	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1
92	1	1	1	5	4	1	1	1	2	1	3	1	1
93	4	1	3	5	3	1	1	1	5	1	3	5	4
94	1	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	4	1
95	1	2	5	3	4	3	3	2	5	1	3	1	5
96	1	1	1	5	5	1	1	1	3	1	3	1	1
97	4	1	3	4	5	1	1	3	3	2	1	4	1
98	2	4	3	2	4	2	1	1	1	3	3	1	5
99	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	3	5	4
100	1	1	1	4	4	1	3	1	5	1	1	1	1

101	1	3	4	5	3	3	3	1	2	1	3	1	1
102	5	4	1	5	3	1	2	3	1	1	1	1	4
103	1	2	5	4	5	3	2	1	1	1	5	1	1
104	2	1	4	1	4	1	3	2	3	1	1	1	5
105	4	1	5	4	2	2	1	5	1	1	1	1	1
106	1	5	1	3	5	1	3	3	2	1	3	1	4
107	1	1	3	5	4	3	1	1	3	1	1	5	1
108	1	1	3	5	5	1	1	3	1	1	1	4	1
109	3	4	5	5	5	1	2	2	1	1	5	1	5
110	1	1	1	4	4	1	5	3	3	1	1	1	4
111	1	5	5	5	1	3	1	1	3	2	1	5	1
112	2	1	2	5	4	2	1	1	1	3	1	4	1
113	1	4	5	4	3	1	1	3	2	1	4	1	4
114	3	1	4	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1
115	1	2	1	4	1	1	2	1	5	1	1	4	5
116	1	2	3	3	3	1	5	5	1	1	1	1	1
117	1	4	3	5	5	1	2	1	3	1	1	5	1
118	2	4	3	5	4	1	1	4	1	1	5	1	1
119	1	1	2	3	2	3	3	1	1	1	1	1	1
120	1	5	3	5	5	1	1	1	5	1	1	1	2
121	1	1	1	4	4	1	4	1	3	1	1	1	1
122	1	1	3	2	5	1	1	1	1	1	1	5	1
123	1	5	1	5	5	1	2	2	3	1	1	4	1
124	1	4	5	4	4	1	3	3	3	1	1	1	5
125	3	1	1	5	1	3	1	3	3	2	1	1	4
126	2	4	5	5	4	2	3	1	1	3	5	1	1
127	1	1	1	4	3	1	1	1	5	1	1	5	1

128	1	1	4	1	1	1	1	3	5	1	1	4	5
129	1	5	5	4	3	1	2	1	2	1	1	1	4
130	1	2	3	3	5	3	3	2	5	1	4	1	1
131	3	4	3	5	4	1	2	1	1	1	1	5	1
132	2	1	3	5	2	1	3	3	3	1	1	4	4
133	1	1	2	4	5	2	1	1	1	1	5	1	1
134	3	1	4	2	4	3	3	1	3	1	1	1	5
135	1	3	5	5	5	1	3	1	1	1	3	4	1
136	1	4	3	4	5	1	1	1	5	1	3	1	1
137	1	2	1	5	4	1	2	2	1	1	1	5	2
138	1	5	1	5	1	1	3	3	3	1	3	1	1
139	1	1	5	4	4	1	1	1	5	2	1	1	5
140	2	1	4	1	3	2	1	1	1	3	1	5	4
141	3	4	5	4	5	1	5	3	5	1	1	4	1
142	1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	3	1	1
143	1	2	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	5
144	1	5	3	5	5	1	2	2	5	1	3	4	4
145	1	2	5	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1
146	3	4	1	2	5	1	1	2	1	1	1	5	1
147	1	4	4	5	5	2	1	3	1	1	1	1	4
148	1	1	5	4	4	1	1	1	5	1	3	1	1
149	1	1	5	5	1	3	5	1	1	1	3	1	5
150	1	5	5	5	4	1	1	1	1	1	1	5	1
151	1	4	1	4	3	1	2	2	5	1	3	4	5
152	3	1	3	1	5	1	1	3	3	1	1	1	4
153	1	4	3	4	4	1	4	1	1	2	3	1	1
154	2	1	2	3	2	2	1	1	5	3	1	5	1

155	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	4	5
156	1	4	1	5	4	3	1	1	3	1	1	1	4
157	1	2	5	4	5	1	2	1	2	1	1	1	1
158	3	5	4	5	5	1	3	2	1	1	3	4	1
159	1	2	5	5	4	1	2	1	3	1	1	1	4
160	2	1	1	4	1	1	1	2	1	1	1	5	1
161	1	1	3	1	4	2	5	3	1	1	4	1	5
162	1	1	5	4	3	1	1	1	3	1	1	1	1
163	1	4	4	3	4	1	1	3	1	1	5	5	1
164	3	1	4	5	2	1	3	1	1	1	1	4	1
165	1	2	4	5	5	1	2	3	3	1	1	1	5
166	1	4	5	5	4	1	1	1	3	1	1	1	4
167	1	1	3	4	5	1	5	3	1	2	1	5	1
168	2	1	3	2	5	3	1	1	1	3	5	4	1
169	3	5	3	5	4	1	1	1	3	1	1	1	5
170	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4
171	1	4	5	5	4	1	4	1	3	1	1	4	1
172	1	2	4	5	3	1	2	5	1	1	1	1	1
173	3	4	5	4	1	1	2	1	1	1	5	5	4
174	2	1	5	1	4	3	1	2	1	1	1	1	1
175	1	4	2	4	1	2	3	1	3	1	1	4	5
176	1	5	5	3	3	1	1	4	2	1	1	1	1
177	1	1	3	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1
178	1	1	3	5	4	1	1	1	5	1	4	5	1
179	3	2	3	2	2	3	5	3	1	1	1	4	1
180	1	4	3	5	5	1	1	1	3	1	1	1	5
181	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	1	4

182	2	1	3	5	5	2	1	1	5	3	1	4	1
183	1	1	1	5	5	1	1	5	1	1	1	1	1
184	1	1	5	4	4	1	3	1	1	1	3	5	5
185	1	4	1	1	1	3	2	1	2	1	1	1	4
186	1	4	3	4	4	1	2	2	5	1	3	5	1
187	3	2	3	3	3	1	2	1	1	1	3	4	1
188	2	5	3	5	1	1	5	3	1	1	1	1	4
189	1	4	3	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1
190	1	1	3	4	5	1	1	1	3	1	3	4	5
191	1	4	1	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1
192	3	1	5	5	2	1	1	3	1	1	1	5	1
193	1	4	4	4	5	1	4	2	5	1	4	1	2
194	1	1	1	5	4	1	1	1	3	1	1	2	1
195	1	4	4	5	5	1	1	1	1	2	1	3	5
196	2	1	5	4	5	2	1	3	1	3	4	1	4
197	3	5	3	1	4	1	5	1	1	1	1	1	1
198	1	1	3	4	1	1	1	1	1	1	1	5	1
199	1	2	3	3	4	1	2	3	2	1	1	4	5
200	1	5	1	5	3	1	2	2	1	1	5	1	4
201	1	2	5	5	5	3	3	3	1	1	1	1	1
202	2	4	4	5	4	1	1	2	1	1	1	5	1
203	3	1	5	5	2	2	1	1	1	1	1	4	4
204	1	1	3	4	5	1	5	3	2	1	3	1	1
205	1	4	5	1	4	1	1	1	1	1	1	1	5
206	1	1	4	4	5	1	1	1	1	1	1	4	1
207	1	2	5	3	5	1	2	2	1	1	1	1	4
208	3	1	3	5	4	3	4	1	5	1	1	5	1

209	1	4	3	5	1	1	1	1	1	2	1	1	1
210	2	1	3	1	4	2	1	1	1	3	3	4	5
211	1	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	1	4
212	1	4	3	5	2	1	3	1	1	1	1	1	1
213	1	2	3	4	5	1	2	1	2	1	1	5	1
214	3	2	1	2	4	3	2	2	1	1	5	4	4
215	1	4	3	5	5	1	2	1	1	1	1	1	1
216	2	1	3	4	5	1	1	3	1	1	1	1	5
217	1	5	3	5	4	2	1	1	1	1	1	4	1
218	1	1	1	5	1	1	3	1	3	1	3	1	2
219	3	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	5	1
220	1	5	1	1	3	3	1	4	1	1	1	1	5
221	1	2	1	4	3	1	2	2	3	1	4	1	4
222	1	3	1	3	5	1	4	5	3	1	1	2	1
223	1	1	4	5	4	1	1	1	1	2	1	1	1
224	2	1	2	5	2	2	1	1	1	3	1	5	5
225	3	3	5	4	5	1	1	1	1	1	1	4	4
226	1	1	3	5	4	3	5	1	5	1	3	1	1
227	1	5	1	5	5	1	2	3	2	1	1	1	1
228	1	2	4	4	5	1	2	2	1	1	1	5	4
229	1	2	5	1	4	1	2	1	1	1	1	4	1
230	3	4	4	4	1	1	1	2	1	1	5	1	5
231	1	1	5	3	4	2	3	1	1	1	1	1	1
232	1	1	4	5	3	3	1	3	2	1	1	4	1
233	1	1	4	5	3	1	1	1	1	1	3	1	1
234	1	1	4	5	5	3	1	1	1	1	1	5	5
235	1	5	5	4	4	1	2	2	5	1	3	1	4

236	1	1	4	5	2	3	1	1	3	1	1	2	1
237	1	1	1	5	5	1	3	1	1	2	1	3	1
238	2	1	4	4	4	2	1	1	1	3	1	1	4
239	3	1	1	1	5	1	1	1	1	1	3	1	1
240	1	1	4	4	5	1	1	3	5	1	1	1	5
241	1	2	4	3	4	3	3	1	2	1	1	1	1
242	1	4	1	5	1	1	2	2	1	1	1	5	1
243	1	2	4	5	4	1	2	1	3	1	3	4	5
244	2	5	1	5	3	1	3	5	1	1	1	1	4
245	1	1	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1
246	1	1	5	2	4	1	1	1	3	1	1	5	1
247	1	1	5	5	1	1	3	1	3	1	3	4	4
248	1	5	4	4	3	1	1	4	1	1	1	1	1
249	3	2	5	5	5	1	2	2	1	1	3	1	5
250	1	4	3	5	4	1	1	1	3	1	1	4	1
251	1	1	5	4	2	1	3	1	1	2	1	1	1
252	2	1	4	1	5	2	1	1	3	3	1	5	2
253	1	4	1	4	4	3	1	1	1	1	3	1	1
254	1	1	5	3	5	1	5	5	5	1	1	5	1
255	1	2	3	5	5	1	2	1	2	1	3	4	1
256	1	5	5	5	4	1	2	2	1	1	3	1	1
257	1	2	4	4	1	1	2	3	5	1	1	1	5
258	3	1	5	2	4	3	3	2	1	1	3	4	4
259	1	1	3	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1
260	1	1	4	4	5	1	1	1	5	1	3	5	1
261	1	1	5	5	4	1	5	1	1	1	3	1	5
262	1	1	4	5	2	1	1	1	5	1	1	1	4

263	1	3	5	4	5	1	2	3	1	1	3	1	1
264	1	1	3	1	4	1	1	1	3	1	1	2	1
265	1	1	1	4	5	3	1	1	5	2	1	3	4
266	3	1	4	3	5	2	3	1	1	3	3	1	1
267	1	1	5	5	4	1	1	1	1	1	1	1	5
268	1	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
269	1	4	5	1	4	1	5	1	3	1	1	1	5
270	1	2	1	1	3	1	2	2	1	1	3	5	4
271	1	2	3	4	1	3	2	1	1	1	1	4	1
272	3	4	3	1	4	1	1	3	1	1	1	1	1
273	1	1	5	3	1	2	4	1	5	1	1	1	4
274	1	5	4	5	3	1	1	1	2	1	1	5	1
275	1	3	5	4	5	1	5	1	1	1	1	4	5
276	1	1	4	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1
277	1	3	1	5	2	3	2	2	1	1	3	1	2
278	1	1	5	4	5	1	3	1	3	1	1	4	1
279	3	5	4	5	4	1	1	3	5	2	1	1	1
280	2	1	2	5	5	2	1	1	3	3	3	5	2
281	1	1	1	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1
282	1	1	4	1	4	1	1	1	1	1	3	1	5
283	1	4	5	4	1	3	4	1	2	1	1	5	4
284	1	2	4	3	4	1	2	2	3	1	3	4	1
285	1	5	5	5	3	1	2	1	1	1	1	1	1
286	3	1	3	5	3	1	5	2	1	1	3	1	5
287	1	4	3	4	5	2	1	3	1	1	1	4	4
288	1	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1	1
289	1	5	5	5	2	3	1	1	3	1	3	5	1

290	1	1	3	4	5	1	3	1	1	1	1	1	4
291	3	4	1	5	4	1	2	2	1	1	3	1	1
292	1	1	3	5	5	1	1	1	3	1	3	4	5
293	1	5	3	4	5	1	5	4	1	2	1	1	1
294	2	1	4	1	4	2	1	1	5	3	3	5	2
295	1	1	1	4	1	3	1	1	1	1	1	1	1
296	1	1	5	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1
297	3	5	4	5	3	1	3	1	2	1	5	1	1
298	1	2	1	5	3	3	2	2	3	1	1	1	1
299	1	2	5	1	4	1	2	5	1	1	4	5	1
300	2	4	4	3	1	1	1	2	1	1	1	4	1
301	3	1	2	5	3	2	1	1	1	1	1	1	1
302	1	1	5	4	5	3	5	1	2	1	3	1	5
303	1	5	3	2	4	1	1	1	5	1	5	5	4
304	1	1	5	5	2	1	1	1	1	1	1	4	1
305	1	2	1	4	5	1	4	3	3	1	1	1	1
306	1	3	4	5	4	3	1	1	3	1	4	1	5
307	1	1	5	5	5	1	1	1	1	2	1	4	4
308	3	1	3	4	5	2	1	1	5	3	3	1	1
309	1	3	1	1	4	3	4	1	1	1	3	5	1
310	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	3	1	4
311	1	2	4	3	4	3	2	1	3	1	1	1	1
312	1	2	1	5	3	1	2	2	5	1	3	5	5
313	1	5	5	5	3	3	4	1	1	1	1	4	1
314	3	1	1	1	5	1	1	2	5	1	3	1	5
315	1	4	4	3	4	2	1	1	1	1	1	1	4
316	1	1	5	5	2	3	5	3	2	1	1	5	1

317	1	1	1	4	5	1	1	1	5	1	1	4	1
318	3	5	3	2	4	1	1	1	1	1	5	1	5
319	1	2	3	5	5	3	3	2	1	1	1	1	4
320	1	1	1	4	5	1	1	1	3	1	4	4	1
321	1	1	5	5	4	1	3	1	1	2	1	1	1
322	2	4	4	5	1	2	1	1	1	3	1	5	4
323	1	1	5	4	4	3	1	1	1	1	1	1	1
324	3	1	1	1	3	1	1	1	5	1	3	5	5
325	1	5	4	4	1	1	3	1	2	1	1	4	1
326	1	2	5	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1
327	1	2	4	5	5	1	2	3	1	1	1	1	5
328	2	1	1	5	4	3	1	2	3	1	5	5	4
329	1	1	5	1	2	2	4	1	1	1	1	4	1
330	3	3	4	3	5	1	1	1	2	1	1	1	1
331	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	4	1	5
332	1	1	5	4	5	3	1	1	1	1	1	4	4
333	1	2	1	2	5	1	2	4	5	1	1	1	1
334	1	1	5	5	4	3	5	1	3	1	3	5	1
335	1	1	1	4	1	1	1	1	1	2	1	1	4
336	2	1	4	5	4	3	1	1	1	3	3	1	1
337	3	5	1	5	3	1	1	1	1	1	1	1	5
338	1	1	5	4	4	1	3	1	1	1	1	1	1
339	1	2	3	1	2	1	2	1	3	1	4	5	4
340	1	4	1	4	5	1	2	2	1	1	1	4	1
341	1	2	3	3	4	5	2	5	1	1	1	1	1
342	3	1	5	5	5	1	1	2	5	1	1	1	5
343	1	1	2	5	5	2	4	1	1	1	4	5	4

344	1	4	4	5	4	3	1	1	1	1	1	4	1
345	1	2	5	4	1	1	2	1	2	1	1	1	1
346	1	2	1	2	4	1	2	2	1	1	5	1	4
347	3	5	3	5	3	1	2	3	5	1	1	4	1
348	2	1	1	4	1	1	5	2	1	1	1	1	5
349	1	1	2	5	3	3	1	1	1	1	1	5	1
350	1	3	4	5	5	1	1	1	2	1	5	1	2
351	1	1	5	4	4	1	3	1	5	1	1	1	1
352	1	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
353	1	2	4	4	5	5	2	2	1	1	1	1	2
354	3	1	1	3	4	1	1	5	3	1	4	2	1
355	1	4	5	5	5	1	1	1	1	2	1	3	5
356	2	1	4	5	5	2	3	1	5	3	1	1	4
357	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	3	5	1
358	1	5	4	5	1	3	1	4	1	1	1	4	1
359	1	1	1	5	4	1	1	1	1	1	1	1	5
360	1	3	4	4	3	1	3	1	1	1	1	1	4
361	3	1	1	1	1	1	4	1	1	1	5	5	1
362	1	2	5	4	3	3	1	1	5	1	1	4	1
363	2	3	1	3	5	1	1	1	1	1	3	1	4
364	1	1	3	5	4	1	1	3	1	3	1	1	1
365	3	5	1	5	2	1	3	1	1	1	1	4	5
366	1	1	1	1	5	4	1	1	2	1	3	1	1
367	1	1	3	1	4	1	1	2	1	1	1	5	3
368	1	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	1
369	2	1	5	4	5	1	1	3	1	1	1	4	3
370	3	5	4	1	4	5	1	1	1	1	3	1	1

371	1	1	1	3	1	1	3	1	2	1	1	5	5
372	1	3	1	5	4	1	1	1	1	1	3	4	4
373	1	1	5	4	3	1	1	3	5	1	1	1	1
374	1	1	4	2	2	3	1	2	1	1	1	1	1
375	1	5	1	5	5	1	1	1	3	1	1	5	5
376	1	1	1	4	4	1	1	1	1	2	1	4	4
377	1	4	4	5	5	3	3	4	5	1	1	1	1
378	1	1	1	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1
379	1	5	5	4	4	1	1	2	1	1	1	4	4
380	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
381	2	2	4	4	4	2	1	2	1	1	1	5	5
382	1	1	1	3	3	1	3	1	2	1	1	1	1
383	1	5	5	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1
384	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	4	2