UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

LA LABOR DE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA SEDE LIMA, EN EL AÑO 2025

Trabajo de Investigación para optar el grado académico de maestro en Gestión Pública

Línea de investigación

Calidad y Mejora Continua en la Gestión Pública

Autor

Lyly Díaz Torres

https://orcid.org/0009-0003-4839-7318

Asesor

José Angel Ragas Rojas

https://orcid.org/0000-0001-5254-3320

LIMA – PERÚ

2026

N.º 043-2026-AIBR-II-UDEA

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE TESIS POR EL SOFTWARE DE TURNITIN

El Instituto de Investigación, hace constar por la presente, que la Tesis titulada **LA LABOR DE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA SEDE LIMA, EN EL AÑO 2025.**

Autor : **LYLY DÍAZ TORRES**

Programa : **ESCUELA DE POSGRADO**

Mención : **MAESTRIA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Asesor : **Mg. JOSÉ ANGEL RAGAS ROJAS**

Que fue presentada en fecha **12/10/2026**, después de haberse realizado el análisis con el software de Turnitin, excluyendo la bibliografía y similitudes menores a 1%, presenta un porcentaje de similitud de 4% el día 12 de octubre de 2026.

En tal sentido, de acuerdo con los criterios establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos, se declara que la tesis cumple con el porcentaje aceptable de similitud.

En señal de conformidad y verificación se firma la presente constancia.

Lircay, 12 de octubre de 2026.

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO UDEA BIBLIOTECA REPOSITORIO "UDEA"

Asistente de Investigación, Responsable
de Repositorio y Biblioteca
Instituto de Investigación

LA LABOR DE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA SEDE LIMA, EN EL AÑO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

4%	4%	3%	1%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udea.edu.pe Fuente de Internet	4%
2	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	1%

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 1%
Excluir bibliografía	Activo		

UNIVERSIDAD PARA EL DESARROLLO ANDINO
LIRCAY – HUANCAVELICA
Licenciada con Resolución del Consejo Directivo N.º 034-2016-SUNEDU/CD

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE ASESOR

En condición de asesor designado de la tesis titulada**: "LA LABOR DE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA SEDE LIMA, EN EL AÑO 2025"** cuyo autor es **LYLY DÍAZ TORRES** para optar por el grado académico de Maestro en **GESTIÓN PÚBLICA**, luego de la revisión exhaustiva al contenido del documento, doy fe y considero que se encuentra apto para ser aprobado y con méritos suficientes para ser sometido para la sustentación.

En señal de conformidad se firma y sella la presente constancia.

LIMA, 01 de MARZO de 2026

Firma
Asesor: **José Angel Ragas Rojas**

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N° 036/2026

En la ciudad de Lircay, provincia de Angaraes, Región Huancavelica, a los 14 días del mes de julio del año 2026, siendo las 15:00 p.m. horas, en la sesión virtual en la plataforma de Google Meet de la Escuela de Posgrado de la Universidad para el Desarrollo Andino se instaló el Jurado designado con Resolución Directoral N.° 036/2026 de fecha 24 de junio de 2026, teniendo como Miembros de Jurado:

PRESIDENTE : ROCIO ESMERALDA TITO GOMEZ
SECRETARIO : REYNALDO PANDURO LLERENA
VOCAL : YAMILE LISSETH CUCHO HIDALGO

Con la finalidad de llevar a cabo el acto académico de sustentación de trabajo de investigación de la estudiante: LYLY DIAZ TORRES**,** de la Escuela de Posgrado, quien sustenta el trabajo de investigación titulado "LA LABOR DE UN TRIBUNAL ADMINISTRATIVO Y LA ATENCIÓN DE RECLAMOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS PÚBLICOS DE TELECOMUNICACIONES, EN LA SEDE LIMA, EN EL AÑO 2025", para optar por el grado académico de Maestro en Gestión Pública, bajo la modalidad de trabajo de investigación.

Luego, de haber absuelto las preguntas que fueron formuladas por los Miembros del Jurado, se llegó al siguiente resultado:

Aprobado por : [X] Unanimidad [ ] Mayoría
[ ] Con observación [X] Sin observación

Mención : [ ] Excelente [X] Muy bueno [ ] Bueno [ ] Regular

Desaprobado por : [ ] Unanimidad [ ] Mayoría

En conformidad a lo actuado firmamos al pie.

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL

La labor de un Tribunal Administrativo y la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en la sede Lima, en el año 2025

The work of an Administrative Tribunal and the handling of user complaints in public telecommunications services at the Lima headquarters, 2025

Lyly Díaz Torres

46535308@g.udea.edu.pe

Resumen

El propósito de la presente investigación se basó en analizar la relación entre la percepción de los usuarios sobre la labor del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) y la atención de sus reclamos en los servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú durante el año 2025. Con tal fin, se aplicó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental de corte transversal y alcance correlacional, empleando una muestra de 63 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. En tanto, las variables de estudio han sido la percepción sobre la labor del TRASU y la atención de los reclamos, operacionalizadas a partir de dimensiones relacionadas con la claridad y calidad de las resoluciones, el plazo de atención y notificación, la solución del problema y la satisfacción del usuario. Con el objeto de procesar los datos se ocupó el coeficiente de correlación de Spearman. Los resultados pusieron de manifiesto una relación positiva fuerte y estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = 0.837$; $p < 0.001$). Se concluye que una percepción más favorable sobre la labor del TRASU se asocia con una mejor valoración de la atención de los reclamos por parte de los usuarios, aportando evidencia útil para el fortalecimiento de la gestión de los mecanismos administrativos de protección al usuario. Los hallazgos proporcionan evidencia empírica que puede contribuir al fortalecimiento de las políticas

de protección del usuario y a la mejora continua de procedimientos administrativos de solución de reclamos en el sector telecomunicaciones.

Palabras clave: Administración pública, protección del consumidor, servicio de utilidad pública, solución de conflictos.

Abstract

The purpose of this research was to analyze the relationship between users' perceptions of the work of the Administrative Tribunal for the Resolution of Complaints (TRASU) and the handling of their complaints regarding public telecommunications services in Peru during the year 2025. To this end, a quantitative approach was employed, using a non-experimental, cross-sectional design with a correlational scope, based on a sample of 63 users selected through non-probabilistic convenience sampling. The study variables were users' perceptions of TRASU's work and the handling of complaints, operationalized based on dimensions related to the clarity and quality of rulings, the time taken to address and notify users, problem resolution, and user satisfaction. Spearman's correlation coefficient was used for data analysis. The findings revealed a statistically significant and strong positive correlation between both variables. ($\rho = 0.837$; $p < 0.001$). It was determined that a more positive view of TRASU's work corresponds to higher ratings from users of complaint handling, providing useful evidence for strengthening the management of administrative mechanisms for consumer protection. The findings provide empirical evidence that can contribute to strengthening consumer protection policies and to the continuous improvement of administrative procedures for resolving complaints in the telecommunications sector.

Keywords: Public administration, consumer protection, public utility service, dispute resolution.

Introducción

Contexto

Actualmente, los tribunales administrativos especializados en sectores regulados como telecomunicaciones desempeñan una labor fundamental para la protección de los derechos de los usuarios y en la garantía de decisiones técnicas e imparciales. En contextos donde existen asimetrías entre empresas operadoras y consumidores, estas instancias permiten equilibrar la relación, asegurar el cumplimiento normativo y fortalecer la confianza en el sistema regulatorio. Como señala Majone (1997), el modelo del Estado regulador se sustenta en autoridades técnicas autónomas que resuelven controversias con criterios objetivos, contribuyendo a la legitimidad y eficacia de los servicios públicos.

A nivel internacional, la situación de la atención de los reclamos por los tribunales administrativos es heterogénea. En Australia, se reportaron 57,592 quejas en el año fiscal 2024–25, con un aumento del 1.60% sobre el anterior, y muchos reclamos relacionados con servicios móviles y estrés financiero de los usuarios (Peters, 2025). De la misma manera, en Qatar, el respectivo regulador reportó 2,678 quejas en 2024, logrando resolver el 96.00% de las válidas, destacando que el 77.00% de reclamos fueron por servicios móviles, en áreas como la facturación, desconexiones (Communications Regulatory Authority, 2024). Por su parte, en países de la región como Colombia, se registraron 2 millones de quejas, lo que representó una reducción del 26.70% respecto al 2023, mientras que cifras más recientes para Chile evidencian 4,638 reclamos a inicios de agosto del año 2024 (SERNAC, 2024).

En el caso peruano, un informe reciente del Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL, 2025a), indica que la atención de reclamos en el sector de telecomunicaciones sigue siendo un componente central de la función regulatoria. Así, durante el primer semestre de 2025 se registraron 586,143 reclamos, lo que constituye el nivel más bajo desde que se tiene registro y representa una reducción de 3.10% respecto al 2024 (604,948

reclamos). Del total de reclamos en el 2025, aproximadamente el 59.00% corresponde telefonía móvil. Asimismo, a nivel anual, en 2024 se contabilizaron 1,126,833 reclamos, cifra que significó una disminución de cerca del 38.00% en comparación con el año 2023, cuando se reportaron 1,810,878 reclamos, evidenciando una tendencia sostenida de reducción.

En nuestro contexto, el OSIPTEL constituye una entidad pública especializada que cuenta con autonomía y descentralización administrativa, que forma parte del ámbito de la Presidencia del Consejo de Ministros, encargada de ejercer la regulación y supervisión del mercado de telecomunicaciones, garantizando que las empresas operadoras cumplan con las normas establecidas y que los usuarios reciban servicios de calidad (OSIPTEL, 2025b). Sobre la última función de solución de reclamos, la administración pública dispone de canales de atención orientados a resolver conflictos relacionados con el funcionamiento de los servicios públicos. Desde el enfoque del derecho procesal, la solución implica que un tercero imparcial —juez o autoridad administrativa— imponga una decisión tras escuchar a las partes (La Rosa & Rivas, 2018). Sin embargo, en la solución de los reclamos de telecomunicaciones aún persiste la percepción negativa de los usuarios, evidenciando la importancia de optimar las políticas públicas, sus regulaciones y procedimientos administrativos (Huamani & Macassi, 2022).

Por ello, la presente investigación analiza la relación entre la percepción de los usuarios sobre la labor del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) órgano resolutivo de segunda instancia del OSIPTEL, y la atención de los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones en el Perú, en el año 2025. El interés del estudio no radica en evaluar objetivamente el desempeño institucional del Tribunal mediante indicadores administrativos o revisión de expedientes, sino en comprender cómo los usuarios valoran su actuación a partir de su experiencia durante el procedimiento administrativo. Esta perspectiva resulta relevante porque la percepción del ciudadano conforma un componente esencial para

estimar la calidad de los servicios públicos, la legitimidad de los fallos administrativas y la confianza en las instituciones regulatorias.

Aspectos Teóricos

Para efectos metodológico, se definirá a la labor del TRASU como el conjunto de funciones, procedimientos y decisiones en su condición de órgano administrativo de última instancia encargado de resolver los reclamos de telecomunicaciones, expedir precedentes de observancia obligatoria y emitir lineamientos interpretativos de la normativa regulatoria (OSIPTEL, 2025c). De manera complementaria, se requiere delimitar el alcance las dimensiones de nuestra variable en cuestión; así, la dimensión de claridad (comunicación) de la resolución se refiere a la claridad y facilidad de comprensión con la que el usuario entiende la decisión emitida por la empresa operadora o el TRASU. Asimismo, cuando está debidamente motivada técnica y jurídicamente, permite al usuario comprender los fundamentos del fallo (Ccallo Chávez, 2024).

La justicia administrativa en el Perú constituye un mecanismo esencial para garantizar la revisión de las actuaciones de la Administración Pública y la garantía de los derechos de los ciudadanos sujetos a procedimientos administrativos. A este respecto, Jiménez Vivas (2019) destaca que el desarrollo del proceso contencioso-administrativo refleja la consolidación progresiva del Estado constitucional de derecho, al permitir que las decisiones administrativas sean sometidas a control jurisdiccional bajo los principios de legalidad, tutela jurisdiccional efectiva y debido procedimiento. Estos principios también orientan la actuación de los tribunales administrativos especializados, cuya función contribuye a fortalecer la legitimidad de la Administración y la confianza de los ciudadanos en los mecanismos de solución de controversias.

Desde la doctrina española, García de Enterría y Fernández (2020) alega que la justicia

administrativa se erige como una garantía fundamental de cara al ejercicio del poder público, toda vez que garantiza el sometimiento pleno de la Administración al ordenamiento jurídico y protege los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos. En consecuencia, los tribunales administrativos no solo cumplen una función resolutiva, sino que fortalecen la seguridad jurídica, la transparencia y la legitimidad de la actuación administrativa.

De la misma forma, la dimensión de calidad de las resoluciones se fundamenta como el cumplimiento de estándares de transparencia y oportunidad en el proceso de atención (OSIPTEL, 2022). Asimismo, la dimensión de plazo de atención y notificación razonable hace alusión al proceso mediante el cual el TRASU resuelve y comunica la resolución a las partes lo cual debe realizarse de manera oportuna, dentro del plazo legal, asegurando transparencia y acceso a la información (OSIPTEL, 2025c). Al respecto, Pesantes (2023), en su investigación sobre el debido procedimiento de reclamos dentro del mercado de las telecomunicaciones, resalta que la atención diligente de los reclamos es una garantía del debido procedimiento y una expectativa del usuario. Estas dimensiones son esenciales debido a que reflejan las funciones primordiales del TRASU como última instancia administrativa.

Por otro lado, la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones se entiende como un proceso sistematizado vía el cual se registran, gestionan y resuelven las gestiones de reclamo, quejas y recursos de apelación formulados por los usuarios ante sus Empresas Operadoras, garantizando principios como gratuidad, transparencia, oportunidad y protección al usuario (OSIPTEL, 2022).

Ahora bien, definamos sus dimensiones. La primera, la dimensión de solución del problema y cumplimiento hace referencia a la efectividad del TRASU para resolver satisfactoriamente el reclamo planteado por el usuario, garantizando la correcta aplicación de la normativa y la protección de sus derechos, que además implica la supervisión y control que realiza el TRASU para garantizar que las decisiones emitidas sean ejecutadas por las empresas

operadoras (OSIPTEL, 2025d). Finalmente, la dimensión de satisfacción del usuario se entiende como el sentimiento positivo que experimenta el usuario tras el uso eficaz de los mecanismos de reclamos establecidos por las entidades reguladoras (Reyes, 2021).

Un grupo de estos conceptos, a su vez, está incluido en la teoría del gobierno que se orienta al ciudadano, la cual enfatiza la asignación eficiente de recursos y la calidad en los servicios públicos, promoviendo transparencia y acceso equitativo a la ciudadanía (PCM, 2021); y, más específicamente, el grupo en cuestión se vincula directamente con el enfoque teórico de la gestión de la calidad de servicios públicos, destacando la importancia de modernizar la gestión pública para adaptarse a las necesidades de los ciudadanos (PCM, 2025). Y, si en caso se les vincula con aspectos teóricos más generales, los conceptos en cuestión están comprendidos tanto dentro del principio de servicio al ciudadano, como en el de una gestión pública hacia un Estado eficiente, cuerpos teóricos enfocados en las demandas ciudadanas, que puede ser atendidas, entre otros mecanismos, mediante sistemas administrativos integrados.

A partir de ello, han existido diversos esfuerzos por entender la temática en cuestión a nivel mundial. Por ejemplo, dentro del sistema español, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC, 2024), realiza encuestas periódicas sobre la satisfacción de los usuarios en distintos servicios, incluyendo telecomunicaciones. Para el año 2024, los resultados destacan una buena percepción en la claridad de la resolución de los casos, la efectividad de las decisiones y el tiempo de respuesta; así también, se identificaron foco de mejora en la transparencia de los procedimientos de apelación y en la información brindada a los solicitantes durante el proceso de resolución. De manera similar, para el mismo caso, Becerril (2024) explicó que este tipo de organismos públicos deben ejercer su labor con transparencia, así, durante la atención a los ciudadanos se les debe dar respuestas claras, precisas y comprensibles, mediante un lenguaje claro, sencillo y que procure la comprensión.

En el ámbito latinoamericano, particularmente en México, según la encuesta de satisfacción anual, la Procuraduría Federal del Consumidor (PROFECO, 2023) determinó que los problemas recurrentes incluyen la falta de información precisa sobre el proceso de apelación y la demora en la resolución de los reclamos. Sin embargo, dicha institución se encargó del incremento de las medidas para asegurar por parte de los usuarios la comprensión del proceso y los criterios utilizados en la toma de decisiones. De esta manera, se promovió el uso de plataformas digitales como CONCILIANET, logrando cinco convenios con proveedores del sector telecomunicaciones, lo que permitió ampliar la cobertura de atención a distancia y reducir los tiempos de resolución de reclamos. Asimismo, se difundió la Carta de Derechos Mínimos de los Usuarios de Servicios Públicos de Telecomunicaciones en cinco lenguas indígenas como parte de una estrategia de inclusión (PROFECO, 2024).

Ahora bien, según la experiencia colombiana, la Superintendencia de Industria y Comercio (SIC, 2023), institución destinado a velar por el respeto de los consumidores, en su informe de satisfacción del ciudadano en el 2023, identificó que el 62.00 % de los ciudadanos se sintió satisfecho con la atención, mientras que el 38.00 % expresó insatisfacción, principalmente por demoras y falta de claridad en la comunicación. Como respuesta, la SIC implementó mejoras en su plataforma SICFacilita, permitiendo una gestión más ágil de los reclamos y fortaleciendo la atención virtual. Asimismo, se promovieron campañas informativas sobre los derechos de los consumidores y los procedimientos para presentar denuncias contra operadores que incumplen sus obligaciones. Estas acciones buscan aumentar la efectividad en la resolución de reclamos y consolidar la confianza ciudadana en los mecanismos de protección al consumidor.

La percepción de los usuarios respecto del servicio recibido constituye un parámetro relevante para determinar su calidad públicos desde la perspectiva ciudadana. En una revisión de la literatura peruana, Lingán Cano et al. (2024) concluyen que el grado de satisfacción de

los ciudadanos se ve condicionado por distintos elementos como la calidad de la atención, la capacidad de respuesta, la empatía del personal y la eficiencia institucional. Asimismo, sostienen que las entidades públicas deben implementar estrategias orientadas a mejorar la experiencia del usuario, debido a que la percepción ciudadana constituye un elemento esencial para valorar el desempeño de la administración pública.

En América Latina, la satisfacción del usuario con los servicios públicos se considera un indicador estratégico del desempeño institucional y de la confianza en las administraciones públicas. La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024) señala que la satisfacción ciudadana no depende únicamente del acceso al servicio, sino también de la capacidad de respuesta, la calidad de la atención, la oportunidad y la percepción de equidad durante la interacción con las instituciones públicas. Asimismo, destaca que mayores niveles de satisfacción fortalecen la confianza de los ciudadanos en el Estado y en sus organismos públicos.

Para el caso peruano, también existen intentos por comprender la problemática. Así, la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento, encargada de regular el servicio público de agua potable, ha evaluado la labor de su Tribunal Administrativo de solución de reclamos de los usuarios de servicios de saneamiento. El resultado indica que el 70.67% estuvo parcialmente satisfecho con el servicio brindado (SUNASS, 2024); no obstante, esta evaluación considera como participantes únicamente a las empresas prestadoras, lo que limita la perspectiva del usuario respecto a la atención de apelaciones en segunda instancia. De la misma manera, el Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería, examinó la labor de la Junta de Apelaciones de Reclamos de Usuarios, evidenciando que los reclamos presentados ante dicha oficina aumentaron en un 14.00% respecto al año anterior, lo que llevó a reforzar la difusión de los derechos y deberes de los usuarios (OSINERGMIN, 2023).

Otra entidad nacional que ha enfrentado problemas de satisfacción de los usuarios es el Poder Judicial, que desde el año 2020 presentó dificultades en la atención al usuario, entre otros motivos, debido a la implementación desordenada de canales digitales en sus 35 Cortes Superiores distribuidas en todo el país, lo que afectó la calidad del servicio. Para mejorar esta situación, se dispuso la ejecución gradual de la plataforma denominada "El Servicio de Justicia en tus Manos", con el objetivo de unificar y facilitar el acceso a los servicios judiciales digitales en todo el país (Poder Judicial, 2021). Ello evidencia una labor orientada a la satisfacción del usuario, facilitando el acceso a la justicia, dimensión clave, además, para la provisión de otros servicios.

A partir de lo mencionado, se constata que existe una carencia de estudios sobre tribunales administrativos en el sector de telecomunicaciones, que cobra mayor importancia dado el contexto de monopolización de las empresas más grandes del rubro. Por ello, nuestro estudio es útil no solo porque ser emblemático de países en desarrollo, sino también porque aporta luces de cómo una atención más eficiente de reclamos incide directamente en la satisfacción del usuario, y, en última instancia, en su confianza hacia el Estado.

Problema, Objetivos e Hipótesis

La cuestión principal que guía el presente estudio es la siguiente: ¿cuál es la relación entre la labor del TRASU y la atención de reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones, en la sede Lima, en el año 2025? En concordancia con lo expuesto, el propósito general del estudio es determinar la existencia y el tipo de relación entre las dos variables propuestas. Complementariamente, los objetivos específicos están enfocados en: 1) analizar la relación entre las dimensiones de la labor del TRASU —claridad (comunicación) de la resolución, calidad de las resoluciones, plazo de atención y notificación razonable— y la atención de reclamos; y 2) verificar la relación entre las dimensiones de la atención de reclamos —solución del problema y cumplimiento, satisfacción del usuario— y la labor del TRASU

A partir del planteamiento formulado, la hipótesis general considera la existencia de una relación significativa y positiva entre labor del TRASU y la atención de reclamos. De forma concordante, las hipótesis específicas formulan que: 1) las dimensiones de la labor del TRASU se relacionan de manera positiva y significativa con la atención de reclamos; y 2) las dimensiones de la atención de reclamos se relacionan de manera positiva y significativa con la labor del TRASU.

Metodología

Tipo de Investigación

Para el desarrollo de este estudio de carácter cuantitativo, se optó por un diseño no experimental, al observarse las variables independientes en su contexto natural sin alterarlas y únicamente se perciben los fenómenos en el contexto natural (Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista, 2014). Por otro lado, el estudio posee un carácter descriptivo y correlacional, ya que permite determinar el grado de relación entre las variables examinadas y detallar sus características más significativas. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Del mismo modo, la investigación adopta un enfoque transversal, dado que la recopilación de datos se llevó a cabo en una única etapa (año 2025). De manera adicional, el estudio se enmarca dentro de la investigación aplicada, en tanto, se centra en encontrar soluciones prácticas a retos específicos y en cerrar la brecha entre la teoría y la práctica (Appinio, 2024), en razón de que procura identificar alternativas de solución para un problema determinado del ámbito público y contribuir con sugerencias para optimizar la gestión pública en nuestro país.

Participantes

El universo poblacional se integró de 436 usuarios que habían presentado reclamos en segunda instancia ante el TRASU durante el periodo de estudio. Debido a que el acceso a los

participantes dependía de su disponibilidad y voluntad de respuesta, se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia. La muestra quedó integrada por 63 usuarios que cumplieron los criterios de inclusión establecidos: haber participado en un procedimiento de reclamo ante el TRASU y aceptar voluntariamente participar en la investigación. El tamaño de la muestra respondió a criterios de accesibilidad, factibilidad operativa y suficiencia para el análisis correlacional previsto en el estudio, a partir del cual, la selección de esta muestra incluyó participantes de diversas regiones geográficas, edades, niveles educativos y tipos de reclamo, lo cual favorece su representatividad en términos de las principales variables del estudio y reduce el sesgo de selección al reflejar con mayor precisión la heterogeneidad de la población objetivo (Hernández-Sampieri et al., 2014).

Recolección de Datos

La técnica principal de recopilación de información para cuyo fin se empleó una encuesta distribuida mediante Google Forms a los 63 participantes de la muestra. Adicionalmente, se realizaron llamadas telefónicas de aproximadamente 30 minutos a un grupo reducido de usuarios con el único propósito de verificar la comprensión de algunas respuestas y resolver dudas relacionadas con el llenado del cuestionario. Estas comunicaciones tuvieron un carácter complementario y no constituyeron una técnica cualitativa independiente ni generaron información adicional para el análisis estadístico. La investigación respetó los principios éticos de participación voluntaria, confidencialidad y anonimato. Antes de responder el cuestionario, los participantes fueron informados respecto a los propósitos del estudio, el uso estrictamente académico de los datos y su facultad de desistir de su participación en cualquier etapa del proceso. Los datos recolectados fueron utilizados únicamente con fines de investigación y se preservó la identidad de los participantes mediante el tratamiento confidencial de la información.

El cuestionario fue elaborado a partir de la revisión de literatura especializada sobre atención de reclamos, calidad del servicio público y satisfacción del usuario, Utilizándose una adaptación en cuanto al cuestionario elaborado por otro organismo (SUNASS, 2024) y complementado con una adecuación del instrumento Encuesta de Satisfacción del Usuario del TRASU (OSIPTEL, 2025e). Posteriormente, los ítems fueron adaptados al contexto específico de los usuarios que habían participado en procedimientos de reclamo en segunda instancia, organizándose en dimensiones relacionadas con claridad de la resolución, calidad de la resolución, plazo de atención y notificación razonable, solución del problema y satisfacción del usuario.

Para la cuantificación de la variable se recurrió a una escala psicométrica de tipo Likert, implementada en los cinco enunciados que componen la variable de la labor del TRASU, y a los 4 ítems de la variable de la atención de los reclamos de los usuarios; las preguntas tuvieron 5 opciones: totalmente de acuerdo: 1; de acuerdo: 2; ni de acuerdo ni en desacuerdo: 3; en desacuerdo: 4; totalmente en desacuerdo: 5.

A efectos de la cuantificación de las dimensiones analizadas, se asignó una codificación numérica a cada reactivo del instrumento. Acto seguido, las puntuaciones resultantes fueron integradas mediante un procedimiento de promediación, permitiendo la obtención de un valor representativo para cada dimensión en relación con cada participante. Considerando que la escala es de carácter inverso (donde valores más bajos reflejan mayor presencia del constructo evaluado), las puntuaciones medias obtenidas fueron agrupadas en tres rangos de valoración mediante el criterio de intervalos iguales: alto (1.00–2.33), medio (2.34–3.66) y bajo (3.67–5.00). Las puntuaciones promedio correspondientes a cada dimensión fueron consolidadas para la obtención del índice global de cada variable, el cual fue posteriormente sometido al mismo esquema de categorización.

En este estudio no se realizó un procedimiento de validación sustentado en la valoración por juicio de expertos debido a que el cuestionario empleado corresponde a una adaptación de la Encuesta de la SUNASS (2024), complementariamente se utilizó una adecuación del instrumento Encuesta de Satisfacción del Usuario del TRASU del OSIPTEL (2025), instrumentos que cuenta con un diseño, respaldo metodológico y validación institucional previa, realizada por dicha entidad para su aplicación. Además, se empleó la recolección documental, para la revisión y análisis de fuentes bibliográficas, así como normativas nacionales y reportes de satisfacción de usuarios de organismos reguladores especializados.

Para la sistematización e interpretación de la información se recurrió a dos herramientas especializadas. Por un lado, Microsoft Excel el cual fue empleado para la depuración, organización y consolidación de los datos, posibilitando la elaboración de distribuciones de frecuencia y representaciones porcentuales. Por otro lado, el paquete estadístico SPSS versión 20 permitió efectuar la verificación de la consistencia interna de los instrumentos, evaluar los supuestos de distribución de los datos y examinar las asociaciones existentes entre las variables mediante procedimientos de inferencia estadística. De manera particular, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para contrastar la normalidad de los datos, en atención a las características y magnitud de la muestra analizada, que supera los 50 casos. Esta prueba resulta apropiada para establecer si el comportamiento distributivo de los datos guarda correspondencia con los postulados de la normalidad estadística, aspecto determinante para la selección de procedimientos paramétricos en el análisis inferencial (Hernández Sampieri et al., 2014).

En último término, se detalla la configuración estructural de las variables de interés, incluyendo sus dimensiones constitutivas y la cantidad de reactivos considerados para su medición:

Tabla 1

Disposición estructural de las variables objeto de investigación, sus dimensiones constitutivas y la cantidad de preguntas asociados

Variable	Dimensión	Items
V1. Labor del TRASU	D1. Claridad (Comunicación) de la Resolución	2
	D2. Calidad de las Resoluciones	2
	D3. Plazo de Atención y Notificación Razonable	1
V2. Atención de Reclamos	D4. Solución del Problema y Cumplimiento	2
	D5. Satisfacción del Usuario	2

Resultados

Descriptivos

Tabla 2

Desagregación de los participantes conforme a la categoría sexo

Sexo	n	%
Masculino	47	74.60
Femenino	16	25.40
Total	63	100.00

modera

La Tabla 2 refiere que el 74.60% de los participantes adscrito a la categoría masculina y el 25.40% pertenece al segmento femenino, resaltando una marcada predominancia masculina. Esta distribución indica que los hallazgos ponen de manifiesto principalmente la impresión masculina sobre la labor del TRASU y la atención de reclamos, aspecto importante que se considerará al interpretar los hallazgos, dado que podría influir en la valoración del servicio según patrones diferenciados de uso o de interacción con instancias administrativas.

Tabla 3

Desagregación de los participantes de acuerdo con su grupo etario

Rango de Edad (años)	n	%
18 – 25 años	3	4.76
25 – 40 años	18	28.57

41 – 60 años	31	49.21
61 o más años	11	17.46
Total	63	100.00

Por otro lado, la Tabla 3 evidencia que el 49.21% de los participantes se sitúan en el rango de 41 a 60 años, seguido por el 28.57 % entre 25 y 40 años, el 17.46 % de 61 años a más y solo el 4.76 % entre 18 y 25 años. Ello evidencia que la mayoría de los usuarios que acudieron al TRASU pertenece a grupos etarios adultos (especialmente de mediana edad). Ello sugiere que el uso de los mecanismos formales de reclamo en segunda instancia es más frecuente en personas con mayor trayectoria laboral o contractual en servicios de telecomunicaciones, lo que podría estar vinculado a mayor experiencia como usuarios o, en el mejor de los escenarios, mayor disposición a ejercer sus derechos ante instancias administrativas.

Tabla 4

Composición de la muestra en función del grado de formación académica

Nivel Educativo	**n**	**%**
Primaria - Secundaria	2	3.18
Técnico - Superior	47	74.60
Postgrado	14	22.22
Total	63	100.00

Ahora bien, la Tabla 4 indica que el 74.60% de los participantes cuenta con nivel técnico o superior, el 22.22% posee estudios de posgrado y solo el 3.18% cuenta con nivel primaria o secundaria. Esto evidencia que la gran mayoría que acudió al TRASU presenta un nivel educativo relativamente alto, sugiriendo que el uso de mecanismos formales de apelación en segunda instancia podría estar asociado a mayores niveles de formación académica, lo cual podría influir en el conocimiento de derechos, la comprensión de procedimientos administrativos y la disposición a continuar el proceso de reclamo hasta instancias superiores.

Tabla 5

Distribución de los participantes por residencia (región)

Residencia (Región)	n	%
Áncash	3	4.76
Ayacucho	1	1.59
Cajamarca	2	3.18
Callao	3	4.76
Cusco	6	9.52
Huánuco	1	1.59
Junín	2	3.18
La Libertad	2	3.18
Lambayeque	3	4.76
Lima	36	57.14
Piura	2	3.18
Tacna	1	1.59
Tumbes	1	1.59
Total	63	100.00

La Tabla 5 señala que el 57.14% de los participantes reside en Lima, mientras que el 42.86% restante se distribuye entre diversas regiones, con porcentajes individuales menores al 10.00%. Esto evidencia una concentración mayoritaria de usuarios provenientes de la capital, revelando predomínate centralización, lo que puede explicarse por la ubicación de la sede del TRASU (Lima) y por una mayor concentración poblacional y de servicios en esta región, aunque también refleja que el tribunal atiende casos a nivel nacional, lo que confirma su alcance descentralizado.

Tabla 6

Distribución de los participantes por tipo de servicio

Tipo de Servicio	n	%
Telefonía Fija	5	7.94
Telefonía Móvil	38	60.32
Televisión de Cable	3	4.76
Internet	17	26.98
Total	63	100.00

Por su parte, la Tabla 6 constata que el 60.32% de los reclamos atañe al servicio de telefonía móvil, seguido por internet con 26.98%, mientras que la telefonía fija representa el 7.94% y la televisión por cable el 4.76%. Dichas cifras evidencian que la mayor parte de los conflictos que llegan al TRASU se concentran en servicios móviles, lo cual se vincula con la alta penetración y su uso cotidiano, incrementando la probabilidad de incidencias.

Tabla 7

Distribución de los participantes por materia del reclamo

Materia del Reclamo	n	%
Calidad e idoneidad en la prestación del servicio	5	7.95
Contratación no solicitada	9	14.33
Problemas con la facturación y cobro	14	22.14
Falta de atención de la solicitud de baja o suspensión	6	9.52
Falta de servicio	7	11.11
Incumplimiento del contrato, condiciones de oferta y promoción	21	33.33
Problemas con la portabilidad	1	1.59
Total	63	100

La Tabla 7 resalta que el 33.33% de los reclamos se relaciona con el incumplimiento del contrato, condiciones de oferta y promoción, seguido por problemas con la facturación y cobro (22.14%) y contratación no solicitada (14.33%). Otros motivos presentan porcentajes menores al 12.00%. Dicho panorama sugiere que la mayor parte de controversias se concentra en aspectos contractuales y económicos del servicio, lo cual sugiere que las principales tensiones entre usuarios y empresas operadoras giran en torno al cumplimiento de lo ofrecido y a la transparencia en los cobros.

Tabla 8

Distribución de las variables de Labor del TRASU (V1) y Atención de Reclamos (V2) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	V1. Labor del TRASU		V2. Atención de Reclamos	
	n	%	n	%

Alto	35	55.55	36	57.14
Medio	8	12.70	5	7.94
Bajo	20	31.75	22	34.92
Total	63	100.00	63	100.00

Por su parte, la Tabla 8 exhibe que el 55.55% de los sujetos evaluados reconoce niveles una valoración elevada de los participantes percibe un nivel alto en la labor del TRASU, frente al 31.75% que la posiciona en una escala baja y el 12.70 % en nivel medio. De manera similar, el 57.14% considera que la atención de reclamos es alta, el 34.92% la ubica en nivel bajo y el 7.94% en nivel medio. Se puede observar una predominancia de la valoración positiva en ambas variables, existiendo todavía un porcentaje considerable de usuarios que percibe niveles bajos, lo que sugiere la coexistencia de experiencias satisfactorias con otras que podrían requerir mejoras en la gestión del servicio.

Tabla 9

Distribución conjunta de las variables de Labor del TRASU (V1) y Atención de Reclamos (V2) según nivel (promedio)

Variable / Nivel (Promedio)		**V2. Atención de Reclamos**			Total
		Bajo	**Medio**	**Alto**	
V1. Labor del TRASU	**Bajo**	19 30.16	1 1.59	0 0.00	20 31.75
	Medio	3 4.76	2 3.17	3 4.76	8 12.70
	Alto	0 0.00	2 3.17	33 52.38	35 55.56
Total		22 34.92	5 7.94	36 57.14	63 100.00

Nota. La información presentada en cada categoría incorpora, en primer término, la frecuencia absoluta de ocurrencia (n) y, seguidamente, su respectiva representación relativa en términos porcentuales (%). Dichas proporciones fueron obtenidas considerando como denominador el total de participantes que conforman la muestra de investigación (N = 63).

La Tabla 9 muestra que el 52.38% de los sujetos de muestra presentan simultáneamente un nivel alto tanto en la labor del TRASU como en la atención de reclamos, mientras que el 30.16% concentra niveles bajos en ambas variables. Asimismo, no se registran casos en los que un nivel bajo en la labor del TRASU se asocie con un nivel alto en la atención de reclamos

(0.00%). Esta distribución conjunta evidencia una correspondencia directa entre variables, ya que los niveles tienden a coincidir, hecho que fortalece el planteamiento inicial referido a una correlación positiva entre la calidad percibida de la labor institucional y la atención de los reclamos.

Tabla 10

Distribución de la variable de Labor del TRASU (V1) y sus dimensiones (D1, D2 y D3) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	D1. Claridad (Comunicación) de la Resolución		D2. Calidad de las Resoluciones		D3. Plazo de Atención y Notificación Razonable	
	n	%	n	%	n	%
Alto	38	60.32	35	55.56	36	57.14
Medio	7	11.11	6	9.52	4	6.35
Bajo	18	28.57	22	34.92	23	36.51
Total	63	100.00	63	100.00	63	100.00

La Tabla 10 da cuenta que, en la dimensión de Claridad (Comunicación) de la Resolución, el 60.32% de los sujetos de la muestra le atribuye una valoración de alta magnitud, el 11.11% en una categoría media y el 28.57% en una categoría baja, evidenciando que la mayoría percibe que las resoluciones son comprensibles y adecuadamente comunicadas. Asimismo, en la dimensión de Calidad de las Resoluciones, el 55.56% la califica una categoría alta, el 9.52% en una categorización media y el 34.92% en una categorización baja, lo que indica que, aunque predomina una percepción positiva, existe un grupo que cuestiona la consistencia técnica o jurídica de las decisiones. Finalmente, en la dimensión de Plazo de Atención y Notificación Razonable, el 57.14 % la considera alta, el 6.35% media y el 36.51% baja, siendo esta última la que concentra el mayor porcentaje en nivel bajo.

Por ello, si bien las tres dimensiones presentan una mayoría de valoraciones altas, los porcentajes de nivel bajo —especialmente en el plazo de atención— sugieren que la oportunidad en la resolución y notificación constituye el aspecto más sensible de la labor del

TRASU, lo que podría influir directamente en la percepción global del servicio.

Tabla 11

Distribución de la variable de Atención de Reclamos (V2) y sus dimensiones (D4 y D5) según nivel (promedio)

Nivel (Promedio)	D4. Solución del Problema y Cumplimiento		D5. Satisfacción del Usuario	
	n	%	n	%
Alto	37	58.73	27	42.86
Medio	3	4.76	17	26.98
Bajo	23	36.51	19	30.16
Total	63	100.00	63	100.00

La Tabla 11 señala que, en la dimensión de Solución del Problema y Cumplimiento, el 58.73% de los sujetos encuestados la califica en un rango alto, el 4.76% en nivel medio y el 36.51% la sitúa en el estrato inferior de valoración, circunstancia que evidencia que más de la mitad considera que su reclamo fue resuelto de manera efectiva, aunque existe un porcentaje relevante que percibe deficiencias en la ejecución o cumplimiento de la decisión. Por su parte, en la dimensión de Satisfacción del Usuario, el 42.86% la situa en una categorización alta, el 26.98% en una categoría medio y el 30.16% en categoría baja, mostrando una distribución más equilibrada y menor predominancia del nivel alto.

Estos resultados sugieren que, aunque una mayoría percibe que el problema fue resuelto, ello no se extrapola necesariamente hacia niveles de similar intensidad respecto de la satisfacción, lo que evidencia que la experiencia del usuario frente al procedimiento administrativo influye de manera diferenciada en su valoración final del servicio.

Estadísticos

Tabla 12

Estimación de la confiabilidad de las variables de Labor del TRASU (V1) y Atención de Reclamos (V2) mediante el coeficiente alfa de Cronbach

Variable	α
V1. Labor del TRASU	0.97
V2. Atención de Reclamos	0.90

Tal como se evidencia en la Tabla 12, la evaluación de la fiabilidad instrumental a través del estadístico Alfa de Cronbach reportó coeficientes de 0.97 para la variable vinculada a la labor desempeñada por el TRASU y de 0.90 para aquella relativa a la atención de reclamos. Dichos guarismos superan ampliamente el parámetro mínimo de referencia aceptado por la literatura especializada, lo que permite inferir una sólida consistencia intrínseca y una elevada estabilidad métrica de los reactivos que integran cada dimensión de análisis. Bajo esa premisa, y atendiendo a los postulados metodológicos formulados por Sierra Bravo (2001), puede aseverarse que el instrumento de medición exhibe propiedades de confiabilidad altamente satisfactorias, otorgando suficiente rigor técnico a los resultados derivados de su aplicación.

Tabla 13

Prueba de normalidad de las variables de Labor del TRASU (V1) y Atención de Reclamos (V2) mediante Kolmogorov-Smirnov

Variable	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig.
V1. Labor del TRASU	0.188	63	< 0.001
V2. Atención de Reclamos	0.209	63	< 0.001

La Tabla 13 expone los guarismos obtenidos tras la aplicación del contraste de Kolmogorov-Smirnov a las variables sometidas a escrutinio estadístico. Los valores de significancia observados ($p < 0.001$) resultan ostensiblemente inferiores al nivel crítico de referencia ($\alpha = 0.05$), razón por la cual se procede a refutar la hipótesis de normalidad poblacional. Dicho hallazgo permite colegir que la estructura distributiva de los datos difiere significativamente de una distribución normal teórica, evidenciando el incumplimiento de uno de los supuestos fundamentales exigidos por las técnicas paramétricas de inferencia.

Bajo esta premisa metodológica, se optó por la implementación de procedimientos no

paramétricos, cuya pertinencia resulta ampliamente reconocida en escenarios donde la configuración probabilística de los datos no se ajusta a patrones gaussianos. Tales procedimientos ofrecen una elevada ductilidad analítica y mantienen niveles satisfactorios de rigor inferencial aun en ausencia de normalidad estadística. En ese contexto, se recurrió al coeficiente rho de Spearman con el propósito de dilucidar la intensidad y el sentido de las interdependencias observables entre las variables que integran el modelo de investigación.

Tabla 14

Resultados de la correlación de Spearman entre las variables de Labor del TRASU (V1) y Atención de Reclamos (V2)

Correlación de Spearman	
Coeficiente de correlación	0.837
Sig. (bilateral)	< 0.001
N	63

Según se aprecia en la Tabla 14, el contraste correlacional efectuado mediante el coeficiente rho de Spearman reveló la existencia de una interdependencia positiva de notable intensidad entre las variables analizadas ($\rho = 0.837$). Asimismo, el nivel de significancia alcanzado ($p < 0.001$) acredita que dicha asociación difícilmente puede atribuirse al azar, otorgándole un elevado grado de solidez inferencial. En consecuencia, puede sostenerse que la labor institucional desarrollada por el TRASU mantiene una estrecha correspondencia con la calidad percibida en la atención de reclamos, configurándose una relación estadísticamente robusta y sustantivamente relevante.

Ello indica que mayores niveles en la calidad percibida de la labor del tribunal administrativo guardan una estrecha concomitancia con percepciones marcadamente favorables en torno a la atención de los reclamos. En términos analíticos, la magnitud del coeficiente sugiere una relación sólida entre el desempeño institucional del tribunal —en términos de claridad, calidad y oportunidad de sus resoluciones— y la valoración que los

usuarios realizan sobre la solución de sus reclamos y su nivel de satisfacción. Ello refuerza la idea de que una gestión administrativa técnicamente consistente, transparente y oportuna incide directamente en la experiencia del usuario frente al sistema regulatorio. Con todo, es menester advertir que la asociación constatada carece de alcance causal demostrativo, por cuanto los resultados únicamente revelan una covariación estadísticamente significativa entre los fenómenos sometidos a análisis.

Tabla 15

Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Labor del TRASU (D1, D2 y D3) y la variable de Atención de Reclamos (V2)

Dimensión	Correlación de Spearman	V2. Atención de Reclamos
D1. Claridad (Comunicación) de la Resolución	Coeficiente de correlación	0.797
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	63
D2. Calidad de las Resoluciones	Coeficiente de correlación	0.820
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	63
D3. Plazo de Atención y Notificación Razonable	Coeficiente de correlación	0.855
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	63

Los resultados de la Tabla 15 muestran que la dimensión de Claridad (Comunicación) de la Resolución presenta una correspondencia positiva y significativa ($\rho = 0.797$; $p < 0.001$); en tanto la dimensión de Calidad de las Resoluciones que alcanza un coeficiente de $\rho = 0.820$ ($p < 0.001$); y la dimensión de Plazo de Atención y Notificación Razonable registra la correlación más alta ($\rho = 0.855$; $p < 0.001$), siendo todas estadísticamente significativas.

Estos resultados indican que las tres dimensiones se relacionan de manera fuerte con la atención de los reclamos, destacando especialmente la oportunidad en el plazo de atención como el factor con mayor asociación. Esto sugiere que la rapidez y razonabilidad en la emisión y notificación de las resoluciones constituye un elemento clave en la percepción favorable del

servicio, incluso por encima de otros componentes como la claridad o la calidad técnica, reforzando la importancia de la eficiencia procedimental en la gestión pública regulatoria.

Tabla 16

Resultados de la correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable de Atención de Reclamos (D4 y D5) y la variable de Labor del TRASU (V1)

Dimensión	Correlación de Spearman	V1. Labor del TRASU
D4. Solución del Problema y Cumplimiento	Coeficiente de correlación	0.907
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	63
D5. Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	0.747
	Sig. (bilateral)	< 0.001
	N	63

Los resultados de la Tabla 16 muestran que la dimensión de Solución del Problema y Cumplimiento presenta una correspondencia positiva de considerable fuerza ($\rho = 0.907$; $p < 0.001$), frente a la dimensión de Satisfacción del Usuario registra una correlación positiva significativa ($\rho = 0.747$; $p < 0.001$), siendo ambas estadísticamente significativas.

Estos hallazgos indican que la percepción de que el problema fue efectivamente resuelto y que la decisión fue cumplida guarda una relación especialmente sólida con la valoración global de la labor del tribunal administrativo. Asimismo, aunque la satisfacción del usuario también se asocia de manera importante, su coeficiente es menor, lo que sugiere que la evaluación institucional se encuentra más estrechamente vinculada con la efectividad objetiva en la resolución del reclamo que con la percepción subjetiva de satisfacción.

Discusión y Conclusiones

Discusión

Los resultados evidencian que la labor del Tribunal Administrativo en cuestión se

encuentra estrechamente vinculada con la forma en que los usuarios valoran la atención de sus reclamos, lo que demuestra, que el desempeño institucional del tribunal no es percibido de manera aislada, sino como parte integral de la experiencia administrativa del ciudadano, muchas veces criticada. Esta asociación respalda lo planteado por Majone (1997), quien sostiene que el Estado regulador construye su legitimidad a partir de autoridades técnicas que actúan con criterios objetivos e imparciales. En ese sentido, como la información en cuestión evidencia, cuando el tribunal resuelve con consistencia técnica y apego normativo, no solo cumple una función procedimental, sino que fortalece la percepción de justicia y equilibrio frente a las empresas operadoras.

Asimismo, estos hallazgos se alinean directamente con el enfoque de gobierno orientado al ciudadano promovido por la PCM (2021, 2025), el cual enfatiza la calidad, eficiencia y transparencia como pilares de la gestión pública moderna. La evidencia del estudio muestra que una actuación institucional sólida incide directamente en la valoración que los usuarios realizan del sistema de reclamos. De esta manera, la gestión del tribunal no solo impacta en la resolución de los casos individuales, sino también en la confianza institucional.

De manera complementaria, se observa que la claridad de las resoluciones, su calidad técnica y, especialmente, la oportunidad en la atención y notificación presenta una interdependencia significativa de signo positivo y elevada consistencia inferencial con la percepción favorable asociada al procedimiento de reclamo. Este resultado refuerza lo señalado por Pesantes (2023), quien subraya que la atención oportuna constituye una garantía del debido procedimiento y una expectativa central del usuario. Así, la evidencia sugiere que la rapidez razonable en la emisión y comunicación de las decisiones tiene un peso determinante en la valoración global del servicio.

De una manera similar, la importancia de la claridad comunicativa y de la motivación técnica de las resoluciones coincide con lo planteado por Ccallo Chávez (2024) y Becerril

(2024), quienes destacan que las decisiones administrativas deben ser comprensibles, debidamente fundamentadas y expresadas en un lenguaje accesible. En esa línea, los hallazgos dialogan con la experiencia internacional reportada por la CNMC (2024), donde la claridad y efectividad de las decisiones se asocian con mejores niveles de percepción ciudadana. Ello confirma que la comunicación transparente no es un elemento accesorio, sino un componente estructural en la legitimidad de los tribunales administrativos especializados.

Por otro lado, los hallazgos muestran que la percepción de que el problema fue resuelto y que la decisión fue cumplida constituye el componente más estrechamente vinculado con la valoración de la labor tribunal. Este hallazgo es consistente con el enfoque de gestión de calidad en servicios públicos (PCM, 2025), según el cual la efectividad real en la solución de problemas representa el núcleo del desempeño institucional. Dicho de otro modo, más allá de la formalidad del procedimiento, lo que consolida la confianza del usuario es la materialización concreta del fallo, sobretodo en un contexto donde una de las quejas más frecuentes del ciudadano es la lentitud de los trámites estatales.

Aunque la satisfacción del usuario también mantiene una relación relevante con la labor institucional, su asociación es relativamente menor (frente a la dimensión de solución y cumplimiento). Este comportamiento guarda una estrecha coherencia con lo reportado por la SIC (2023) en Colombia y por PROFECO (2023, 2024) en México, donde se advierte que la satisfacción puede verse afectada por expectativas previas, percepciones subjetivas o experiencias acumuladas, mientras que, por su parte, la efectividad objetiva del procedimiento constituye un indicador más estructural del desempeño. Así, los hallazgos confirman que la legitimidad institucional se construye principalmente sobre resultados concretos y verificables.

En conjunto, la evidencia permite sostener que claridad, calidad técnica, oportunidad y cumplimiento operan como dimensiones interrelacionadas dentro de un sistema de justicia administrativa orientado al ciudadano. Es decir, que cuando estos elementos funcionan de

manera articulada, no solo se mejora la atención de reclamos, sino que se fortalece la legitimidad del Estado. No obstante, la presencia de valoraciones menos favorables en ciertos casos sugiere la necesidad de continuar perfeccionando los mecanismos de comunicación, los tiempos procedimentales y las estrategias de acompañamiento al usuario, a fin de consolidar una gestión pública más eficiente y centrada en las necesidades ciudadanas.

La principal constricción metodológica identificada en la presente investigación deriva de la implementación de un muestreo no probabilístico por conveniencia, cuya naturaleza impone reservas respecto a la posibilidad de extender los resultados a la totalidad de usuarios que presentan reclamos ante el TRASU. Asimismo, la investigación se fundamentó en la percepción de los usuarios respecto de la labor del Tribunal y no en la evaluación objetiva de indicadores institucionales, expedientes administrativos o tiempos efectivos de resolución. En consecuencia, los hallazgos deben interpretarse dentro del contexto y alcance metodológico del estudio. No obstante, los resultados constituyen evidencia empírica relevante para comprender la valoración ciudadana sobre el funcionamiento del TRASU y representan un punto de partida para futuras investigaciones que incorporen enfoques mixtos o análisis comparativos con otros organismos reguladores.

Limitaciones

Durante el desarrollo del estudio se presentaron limitaciones para ampliar la muestra, principalmente debido a la reticencia de los usuarios a participar, motivada por el temor a un uso inadecuado de sus datos personales o sensibles, esta percepción de riesgo redujo su disposición a colaborar y restringió el alcance de la muestra final. Asimismo, se identificó que un número significativo de usuarios no consignó datos de contacto o proporcionó direcciones electrónicas inválidas. Para remediar lo anteriormente mencionado, se excluyó a los usuarios reincidentes, es decir, aquellos que contaban con dos o más reclamos en trámite, se realizó un

minucioso proceso de limpieza (y validación) de la información y, además, al recurrir a entrevistas telefónica a profundida no solo se pudo comprender mucho mejor la perspectiva, sino re-validar la información brindada por los usuarios, y consultar sobre detalles que se pudieron haber omitido en el cuestionario.

Por otro lado, entre las posibles nuevas temáticas o líneas de investigación a desarrollar en futuros estudios, se propone analizar la implementación de acciones orientadas a consolidar los mecanismos que posibilitan el acceso oportuno a la tutela administrativa dentro de los procedimientos de atención y resolución de reclamos de telecomunicaciones, especialmente para reducir brechas de desigualdad en la participación de mujeres, usuarios de zonas alejadas, personas con menor nivel educativo y hablantes de lenguas originarias. Asimismo, se plantea investigar estrategias para disminuir la percepción negativa de los usuarios respecto al procedimiento, particularmente aquella vinculada a la falta de claridad en el flujo del trámite y a expectativas no atendidas, reforzando mecanismos de comunicación institucional con mayor empatía y enfoque centrado en el ciudadano.

Conclusiones aqui

Primero, se concluye que existe una relación positiva, muy fuerte y estadísticamente significativa entre la labor del Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos (TRASU) y la atención de los reclamos de los usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones ($\rho = 0.837$; $p < 0.001$). Este resultado evidencia que mayores niveles de calidad percibida en la labor institucional del tribunal — En lo que respecta a la claridad, calidad técnica y oportunidad de sus fallos— se asocian directamente con una mejor percepción en la solución del reclamo y en la experiencia general del usuario. En consecuencia, se confirma la hipótesis general planteada en el estudio.

Segundo, se constata que las dimensiones de la labor del TRASU mantienen una relación positiva, fuerte y estadísticamente significativa con la atención de reclamos. En

particular, la dimensión de plazo de atención y notificación razonable presenta la asociación más alta ($\rho = 0.855$; $p < 0.001$), seguida de la calidad de las resoluciones ($\rho = 0.820$; $p < 0.001$) y la claridad (comunicación) de la resolución ($\rho = 0.797$; $p < 0.001$). Estos hallazgos evidencian que la oportunidad en la emisión y notificación de las resoluciones constituye el factor más determinante en la valoración positiva del servicio, incluso por encima de la calidad técnica o la claridad comunicativa, confirmándose así la primera hipótesis específica.

Tercero, se confirma que las dimensiones de la atención de reclamos guardan una correspondencia positiva y significativa con la labor del TRASU. La dimensión de solución del problema y cumplimiento presenta una correlación muy fuerte ($\rho = 0.907$; $p < 0.001$), siendo la más elevada del estudio, mientras que la satisfacción del usuario muestra una asociación fuerte ($\rho = 0.747$; $p < 0.001$). Esto demuestra que la percepción de efectividad real en la resolución y ejecución del fallo tiene una incidencia más intensa en la valoración global del tribunal que la satisfacción subjetiva del usuario, corroborándose la segunda hipótesis específica.

Los resultados ponen de manifiesto la necesidad de optimizar los mecanismos institucionales destinados a mejorar la claridad de las resoluciones, la oportunidad en la atención de los reclamos y la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, los hallazgos pueden servir como insumo para el diseño de acciones de mejora continua en el TRASU y para la formulación de políticas que fortalezcan la tutela de los usuarios, contribuyendo a consolidar la confianza ciudadana en los mecanismos administrativos de solución de controversias.

Referencias

Appinio (2024). *What is Applied Research? Definition, Types, Examples*. https://www.appinio.com/en/blog/market-research/applied-research

Becerril, S. (2024). *Claridad en el lenguaje administrativo como garantía de transparencia*. Portal Defensor del Pueblo España. https://www.defensordelpueblo.es/resoluciones/claridad-en-el-lenguaje-administrativo-como-garantia-de-transparencia-42/#

Ccallo, J. (2024). *Prácticas e interpretaciones legales en las resoluciones de reclamos por calidad emitidas por las empresas operadoras de servicios públicos de telecomunicaciones que fueron impugnadas ante el TRASU del OSIPTEL* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. https://repositorio.unap.edu.pe/server/api/core/bitstreams/dc6aec82-8063-48e9-ad8a-f2656a7b12fb/content

Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia de España [CNMC]. (2024). *Nota de prensa: Internet y telefonía móvil, los servicios mejor valorados por los español*es. https://www.cnmc.es/prensa/panel-satisfaccion-servicios-20241018

García de Enterría, E., & Fernández, T. R. (2020). *Curso de Derecho Administrativo* (20.ª ed.). Civitas–Thomson Reuters.

Hernández-Sampieri, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2014) Metodología de la investigación (5.ª ed.). McGraw-Hill.

https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.

https://bellasartes.upn.edu.co/wp-content/uploads/2024/11/METODOLOGIA-DE-LA-INVESTIGACION-Sampieri-Mendoza-2018.pdf

Huamani, G., & Macassi, S. (2022). *Políticas públicas para la gestión de conflictos: Entre la institucionalización y el estancamiento. Pontificia Universidad Católica del Perú. IUS ET VERITAS*, 65, 70–82.

https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/iusetveritas/article/view/26280/24688

Jiménez Vivas, J. E. (2019). *El proceso contencioso-administrativo peruano: breve historia, presente y perspectivas futuras*. Revista Oficial del Poder Judicial, 11(13).

https://revistas.pj.gob.pe/revista/index.php/ropj/article/view/39

La Rosa, J., & Rivas, G. (2018). *Teoría del conflicto y mecanismos de solución* (Colección Lo Esencial del Derecho, n.º 33; 1.ª ed.). Fondo Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Perú.

https://aulavirtualcfc.pge.gob.pe/pluginfile.php/43105/mod_resource/content/1/33%20Teori%CC%81a%20del%20conflicto%20y%20mecanismos%20de%20solucio%CC%81n%20con%20sello.pdf

Lingán Cano, Y. G., Ramón Osorio, A. B., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Cóndor, J. C. (2024). *La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018–2023*. RClimatol, 24, 722–729.

https://rclimatol.eu/2024/01/26/la-satisfaccion-del-ciudadano-respecto-a-los-servicios-publicos-en-el-peru-una-revision-literaria-entre-los-anos-2018-2023/

Majone, G. (1997). *From the positive to the regulatory state: Causes and consequences of changes in the mode of governance*. *Journal of Public Policy, 17*(2), 139–167. https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-public-policy/article/abs/from-the-positive-to-the-regulatory-state-causes-and-consequences-of-changes-in-the-mode-of-

governance/E2A394142D6AD697A4073AFFB3AFC127

Organisation for Economic Co-operation and Development. (2024). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024*. OECD Publishing. https://www.oecd.org/es/publications/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2024_0f191dcb-es.html

Organismo Supervisor de la Inversión en Energía y Minería [OSINERGMIN]. (2023). *Informe de evaluación institucional correspondiente al año 2023*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/6259859/4588244-informe-de-evaluacion-institucional-anual-2023.pdf

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones [OSIPTEL]. (2022). *Resolución de Consejo Directivo N.º 099-2022-CD/OSIPTEL: Texto único ordenado del Reglamento para la atención de gestiones y reclamos de usuarios de servicios públicos de telecomunicaciones* [Resolución]. https://www.osiptel.gob.pe/n-099-2022-cd-osiptel/

OSIPTEL. (2025a, 30 agosto). *Reclamos a empresas operadoras en el primer semestre 2025 alcanzan mínimos históricos tras una caída constante desde el 2022*. https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/reclamos-a-empresas-operadoras-en-el-primer-semestre-2025-alcanzan-minimos-historicos-tras-una-caida-constante-desde-el-2022/

OSIPTEL (2025b). *¿Quiénes somos?* https://www.osiptel.gob.pe/informacion-institucional/nosotros/

OSIPTEL (2025c). *¿Qué es el TRASU?"* https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/trasu-2da-instancia-apelacion/qu%C3%A9-es-el-trasu/

OSIPTEL. (2025d). *Resolución Nª 072-2025-TA/OSIPTEL: Precedentes administrativos de observancia obligatoria* [Resolución]. *El Peruano*. https://www.gob.pe/institucion/osiptel/normas-legales/6782960-072-2025-ta-osiptel

OSIPTEL. (2025e). *Informe N° 069-2025-DAPU/OSIPTEL.* [Informe]. https://www.osiptel.gob.pe/media/xhjkwcpi/informe069-2025-dapu.pdf

Pesantes, J. (2023). *Vulneración al debido procedimiento de reclamos en el sector telecomunicaciones* [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. https://repositorio.upn.edu.pe/item/fde154e0-4415-483d-be7b-a8e0965bba7b

Peters, G. (2025, 14 octubre). *Annual report reveals telco complaints remained steady, but mobile problems and financial stress rising*. https://itwire.com/business-it-news/business-technology/annual-report-reveals-telco-complaints-remained-steady%2C-but-mobile-problems-and-financial-stress-rising.html

Poder Judicial del Perú. (2021, 1 de noviembre). *Poder Judicial oficializa implementación de plataforma virtual para mejorar calidad de atención a usuarios* [Nota de prensa]. https://www.gob.pe/institucion/pj/noticias/550658-poder-judicial-oficializa-implementacion-de-plataforma-virtual-para-mejorar-calidad-de-atencion-a-usuarios

Presidencia del Consejo de Ministros [PCM]. (2021). *Modernización de la gestión pública* [Cartilla]. https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8C26ACE86B1726BB05257C310057B6F9/$FILE/1_pdfsam_Cartilla_Modernizacion.pdf

PCM (2025). *Gestión de la Calidad de Servicios - Gestión Pública*. https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios

Procuraduría Federal del Consumidor [PROFECO]. (2023). *Informe anual de actividades 2023* [Informe institucional]. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/918376/Informe_Anual_Actividades_2023_Profeco.pdf

PROFECO. (2024). *Informe de avance y resultados enero 2023 – junio 2024* [Informe institucional]. https://www.profeco.gob.mx/transparencia/Inf_Avance_y_Resul_2023-

jun2024.pdf

Reyes, S. (2021). *Gestión de reclamos y satisfacción del usuario en el servicio de atención al ciudadano del INDECOPI, 2020* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/56991

Servicio Nacional del Consumidor [SERNAC]. (2024, 12 de agosto). *SERNAC oficia a Claro, Entel, Movistar y WOM por interrupciones y problemas con las redes de datos* [Comunicado de prensa]. https://www.sernac.cl/portal/604/w3-article-81805.html

Sierra, R. (2001). *Técnicas de investigación social: Teoría y ejercicios (14.ª ed.).* Paraninfo. https://significanteotro.wordpress.com/wp-content/uploads/2017/08/docslide-com-br_tecnicas-de-investigacion-social-r-sierra-bravo.pdf

Superintendencia de Industria y Comercio [SIC]. (2023). *Informe de satisfacción del ciudadano 2023*. [Informe institucional]. https://sedeelectronica.sic.gov.co/atencion-y-servicios-a-la-ciudadania/informes-de-medicion-de-satisfaccion-del-ciudadano/informe-de-satisfaccion-2023

Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento del Perú [SUNASS]. (2024). *Reporte de medición de satisfacción del cliente del Sistema de Gestión de la Calidad Institucional (SGCI) - 2024* [Reporte institucional]. (pp. 1–4). https://servicio.sunass.gob.pe/archivos/sgi/20250110134357.pdf