

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**SANCIONES IMPUESTAS Y CONFIANZA DE LOS USUARIOS EN UN
ORGANISMO REGULADOR, LIMA, 2024**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:

DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA

PRESENTADO POR LA BACHILLER

ISAURA SAMANTHA SAENZ TARRILLO

LIMA – PERÚ

2025

**SANCIONES IMPUESTAS Y CONFIANZA DE LOS USUARIOS EN UN
ORGANISMO REGULADOR, LIMA, 2024**

ASESORA

AURA ELISA QUIÑONES LI

ORCID: 0000-0002-5105-1188

BACHILLER

ISAURA SAMANTHA SÁENZ TARRILLO

ORCID: 0000-0001-9841-5244

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. FREDDY MIGUEL CASTRO VERONA

Presidente

Dra. JANETH ELIZABETH CHURATA QUISPE

Secretario

Mg. TULIO CESAR ESPINOZA CORONADO

Vocal

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
DERECHO PÚBLICO**

DEDICATORIA

A mis padres, por su sacrificio, en especial a mi madre Victoria por su amor inagotable, quien me enseñó a perseguir mis sueños con determinación y coraje. A mi hermano Raúl, por su constante apoyo y alegría, que me motiva a ser mejor cada día.

AGRADECIMIENTO

A mis profesores y mentores, especialmente a mi asesora por su invaluable orientación, consejos y paciencia. Sus conocimientos y experiencia han sido fundamentales para el desarrollo de esta tesis.

Finalmente, a todas las personas y organizaciones que, de una u otra forma, contribuyeron a la realización de este trabajo. Gracias por su colaboración y apoyo incondicional.

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y TESISTA	iii
MIEMBROS DEL JURADO	iv
LÍNEA DE INVESTIGACION	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
INFORME DE ANTIPLAGIO	xiii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
INTRODUCCIÓN	xvii
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	1
1.1.1 Formulación del problema.....	1
1.1.2 Problema general.....	3
1.1.3 Problemas específicos	3
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1 Justificación.....	4
1.3.2 Importancia	5
1.4 Limitaciones en la Investigación	6
1.5 Delimitación del área de Investigación.....	7

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO	8
2.1 Antecedentes de la investigación	8
2.2 Bases teóricas	12
2.2.1 Sanciones de Osiptel	12
2.2.2. Confianza de los usuarios	16
2.3 Marco conceptual.....	20
2.4 Formulación de la hipótesis	22
2.4.1 Hipótesis general.....	22
2.4.2 Hipótesis específicas.....	22
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	23
3.1 Diseño metodológico	23
3.1.1 Tipo de investigación.....	23
3.1.2 Nivel de investigación.....	23
3.1.3 Diseño de investigación	23
3.1.4 Método de investigación.....	23
3.1.5 Operalización de las variables	24
3.2 Población y muestra	25
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.3.1 Técnica.....	26
3.3.2 Instrumentos	26
3.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos.....	27
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.....	27
3.5 Aspectos éticos.....	28
CAPITULO IV: RESULTADOS	30
4.1 Resultados.....	30
CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	39
5.1 Discusión	39
CONCLUSIONES	44
RECOMENDACIONES.....	45

FUENTES DE INFORMACIÓN.....	47
ANEXO	53
ANEXO N° 1. Cálculo de la muestra.....	54
ANEXO N° 2. Consentimiento informado.....	55
ANEXO N° 3: Cuestionarios	58
ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios.....	62
ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios.....	67
ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios.....	73
ANEXO N° 5: Confiabilidad de cuestionarios	79
ANEXO N° 6: Coeficiente de correlación.....	81
ANEXO N° 7: Operalización de las variables	82

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Sanciones impuestas	26
Tabla 2. Dimensiones de sanciones impuestas	27
Tabla 3. Confianza de los usuarios	28
Tabla 4. Dimensiones de confianza de los usuarios	29
Tabla 5. Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova	30
Tabla 6. Correlación entre sanciones impuestas y confianza de los usuarios.....	31
Tabla 7. Correlación entre la dimensión amonestación y confianza de los usuarios	32
Tabla 8. Correlación entre la dimensión multas y confianza de los usuarios	33

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Sanciones impuestas	26
Figura 2. Dimensiones de sanciones impuestas	27
Figura 3. Confianza de los usuarios	28
Figura 4. Dimensiones de confianza de los usuarios	29



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 25/04/2025

NOMBRE DEL AUTOR: ISAURA SAMANTHA SAENZ TARRILLO

ASESORA: AURA ELISA QUIÑONES LI

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

- PROYECTO ()
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (X)
- TESIS ()
- TRABAJO ACADÉMICO ()
- ARTICULO CIENTIFICO ()
- OTROS ()

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:
"SANCIONES IMPUESTAS Y CONFIANZA DE LOS USUARIOS EN UN ORGANISMO REGULADOR, LIMA, 2024"

CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 12 %

Conformidad Autor:

Nombre: ISAURA SAMANTHA SAENZ
TARRILO DNI: 46769481
Huella:



Conformidad Asesor:
Nombre: Aura Elisa Quiñones Li
DNI: 07721447

12%

INDICE DE SIMILITUD

11%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	radiolaestacion.com.pe Fuente de Internet	<1%
2	Submitted to Universidad de Yacambú Trabajo del estudiante	<1%
3	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1%
4	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	<1%
5	repositorio.eespgregoriasantasicuani.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%
7	documentos.uru.edu Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to uroosevelt Trabajo del estudiante	<1%
9	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1%

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo analizar la relación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024. La metodología fue de tipo básica, de nivel correlacional, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo, se trabajó con una muestra de 201 usuarios, utilizando como técnica la encuesta y como instrumento dos cuestionarios de tipo escala Likert, los mismos que cumplen con los criterios de validez y confiabilidad. El procesamiento de datos se realizó en el programa SPSS versión 26. El resultado obtenido evidencia que las sanciones impuestas tiene una correlación positiva alta con la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 con un nivel de significancia de 0.000 y el coeficiente de Rho de Spearman de 0.707. Asimismo, se encontró que las sanciones impuestas en su dimensión amonestación tiene una correlación positiva moderada y en la dimensión multas muestra una correlación positiva alta con la confianza de los usuarios. En conclusión, cuanto más efectivas o visibles son las sanciones impuestas por OSIPTEL, mayor es la confianza que los usuarios depositan en el organismo regulador.

Palabras clave: Sanciones impuestas, confianza, sistema regulatorio, empresas.

ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the relationship between the sanctions imposed and the confidence of users in a regulatory agency, Lima, 2024. The methodology was basic, correlational, non-experimental design and quantitative approach, working with a sample of 201 users, using the survey technique and two Likert scale questionnaires as instruments, which meet the criteria of validity and reliability. Data processing was carried out in SPSS version 26. The results obtained show that the sanctions imposed have a high positive correlation with users' confidence in a regulatory agency, Lima, 2024 with a significance level of 0.000 and Spearman's Rho coefficient of 0.707. Likewise, it was found that the sanctions imposed in its reprimand dimension has a moderate positive correlation and in the fines dimension it shows a high positive correlation with users' trust. In conclusion, the more effective or visible the sanctions imposed by OSIPTEL, the greater the trust that users place in the regulatory agency.

Keywords: Sanctions imposed, confidence, regulatory system, companies.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector de las telecomunicaciones es crucial para el progreso económico y social de las naciones. En Lima, capital de Perú, el sector de las telecomunicaciones ha visto un notable aumento en los años recientes. Esta expansión ha resaltado la importancia de tener una entidad reguladora eficaz y confiable, encargada de asegurar la calidad de los servicios y salvaguardar los derechos de los consumidores.

El estudio tuvo como propósito analizar la relación entre las sanciones impuestas por el organismo regulador de telecomunicaciones de Lima y la confianza de los usuarios en dicha entidad durante el año 2024. La investigación se enfocó en comprender cómo las medidas punitivas aplicadas por el regulador influyen en la percepción y confianza de los consumidores hacia este organismo. La relevancia de este estudio reside en que proporciona información valiosa sobre la efectividad de las sanciones como herramienta regulatoria y su impacto en la confianza de los usuarios. Además, los resultados obtenidos pueden ser útiles para el organismo regulador, ya que le permitirán evaluar y mejorar sus políticas y estrategias de supervisión y control.

La investigación está organizada en diversos capítulos, cada uno con un propósito específico. El primer capítulo aborda la problemática y plantea el problema principal y sus aspectos específicos. Establece los objetivos generales y específicos, justifica la relevancia del estudio y menciona las limitaciones y delimitaciones del área de investigación. El segundo capítulo se enfoca en el marco teórico, incluyendo antecedentes históricos, conceptos y teorías principales, y la formulación de una hipótesis general y posibles hipótesis específicas.

El tercer capítulo describe la metodología del estudio, definiendo el tipo y diseño de investigación, métodos de recopilación y análisis de datos, variables, criterios de selección de participantes y aspectos éticos. El cuarto capítulo se dedica a los aspectos administrativos, detallando un cronograma, presupuesto y

referencias bibliográficas. También incluye anexos con información adicional como documentos, gráficos, tablas y cuestionarios.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

1.1.1 Formulación del problema

Las sanciones impuestas por los organismos reguladores de telefonía han sido un tema de creciente preocupación a nivel global, debido a los constantes incumplimientos de operadores de telefonía con los estándares internacionales. Según un informe de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) publicado en 2023, 45% de los países a nivel mundial han reportado un aumento en las sanciones a las empresas de telefonía por incumplimiento de normas y regulaciones, lo que ha generado una mayor presión sobre estas compañías para mejorar la calidad de sus servicios y cumplir con los estándares establecidos (Unión Internacional de Telecomunicaciones [UIT], 2023).

Una investigación llevada a cabo por Montero (2023) en Europa, que incluyó 50 países de distintos continentes, mostró 60% de las compañías telefónicas habían sido objeto de sanciones por parte de los entes reguladores en los dos años previos. Las principales razones detrás de estas penalizaciones fueron la carencia de transparencia en la información proporcionada a los usuarios (mencionada en 70% de los casos), la deficiente calidad de los servicios (65%) y el incumplimiento de los contratos con los clientes (55%).

En América Latina, las sanciones a las empresas de telefonía por parte de los organismos reguladores han sido un problema persistente. Según un estudio de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024) en el año 2024, que analizó datos de 18 países de la región, se encontró 75% de las empresas de telefonía habían sido sancionadas en los últimos tres años. Los montos de las sanciones impuestas alcanzaron un promedio 0,8% de los ingresos anuales de estas compañías, lo que representa un impacto significativo en sus finanzas.

En el contexto peruano, las sanciones impuestas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL) a las compañías telefónicas han generado controversia en los últimos tiempos. Según el informe anual de OSIPTEL publicado en 2023, el número de sanciones aplicadas a estas empresas se incrementó 30% en comparación con el año previo, alcanzando un total de 250 penalizaciones. Las principales infracciones detectadas fueron la carencia de información clara y precisa brindada a los usuarios (presente en el 60% de los casos), la interrupción injustificada del servicio (40%) y la facturación indebida (35%) (Fernández & Jacho, 2023).

A principios de 2024, las operadoras de telefonía móvil Movistar, Entel, Claro y Bitel en Perú recibieron multas por un total 8.7 millones de soles por parte de Osiptel, debido a diversas infracciones graves cometidas contra sus clientes. En el caso de Movistar, se le impusieron sanciones por más de S/6.4 millones por no haber bloqueado de manera inmediata los IMEI (códigos que identifican los celulares a nivel mundial) tras haberse reportado su robo, por reportes de interrupción del servicio por más de 3 horas en la región Loreto, y por haber remitido información incompleta en 2020 (citado en Arrieta, 2022).

Por su parte, Entel recibió multas por S/1.4 millones por proporcionar información inexacta respecto a diversos reclamos por averías. A la compañía Claro se le multó con S/493,000 por no haber implementado las medidas necesarias para garantizar la atención por voz humana. Mientras tanto, Bitel fue multada por más de S/255,000 por no haber ejecutado la baja del servicio después de 5 días hábiles de solicitado, hasta un mes después o en fechas diferentes a las requeridas por los usuarios (Gambini, 2023).

Una investigación llevada a cabo por Ávila y Cisneros (2024) reveló 80% de los usuarios de telefonía en el Perú había experimentado algún inconveniente con el servicio en el último año, 60% había presentado una queja o reclamo ante la empresa o el organismo regulador. Sin embargo, solo 35% de estos usuarios consideró que su problema fue resuelto de manera satisfactoria, lo que pone de

manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de protección al consumidor y la efectividad de las sanciones impuestas por Osiptel.

En este contexto, resulta fundamental analizar el impacto de las sanciones impuestas por los organismos reguladores de telefonía en el Perú, tanto en términos de su efectividad para mejorar la calidad de los servicios y proteger los derechos de los usuarios, como en relación a su influencia en las decisiones estratégicas y financieras de las empresas del sector. Este análisis permitió identificar oportunidades de mejora en el marco regulatorio y en los mecanismos de supervisión y control, con el fin de garantizar un mercado de telecomunicaciones más transparente, competitivo y orientado al bienestar de los consumidores.

1.1.2 Problema general

¿Cuál es relación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima 2024?

1.1.3 Problemas específicos

¿Cuál es nivel de las percepciones de los usuarios sobre las sanciones impuestas en un organismo regulador, Lima 2024?

¿Cuál es el nivel de confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024?

¿Cuál es relación entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024?

¿Cuál es relación entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Analizar la relación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

1.2.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de las percepciones los usuarios sobre las sanciones impuestas en un organismo regulador, Lima, 2024.

Identificar el nivel de confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Determinar la relación entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Demostrar relación entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

En lo teórico, esta investigación contribuye a ampliar el conocimiento existente sobre la relación entre las acciones sancionadoras de los organismos reguladores y la percepción de confianza de los usuarios. Los resultados permiten comprender mejor cómo aspectos como la frecuencia, severidad y visibilidad de las sanciones impuestas influyeron en la confianza de los ciudadanos hacia la entidad reguladora. Esto aporta a la construcción de un marco teórico más sólido en el campo de la regulación económica y la psicología del consumidor, al explorar la interacción entre las medidas coercitivas y la legitimidad percibida de las instituciones.

En lo metodológico, en esta investigación se diseñaron instrumentos específicos para medir la confianza de los usuarios y su percepción sobre las sanciones impuestas por el organismo regulador. Estos instrumentos fueron validados y se determinó su confiabilidad para garantizar la calidad de los datos obtenidos. La metodología utilizada en este estudio sentó un precedente para futuras investigaciones que aborden la relación entre las acciones regulatorias y la confianza ciudadana.

En lo práctico, esta investigación permitió identificar cómo las sanciones impuestas por el organismo regulador influyeron en la confianza de los usuarios. A partir de ello, se propusieron estrategias y recomendaciones para optimizar la aplicación de sanciones, de manera que se logre un equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores y el mantenimiento de la confianza en la entidad reguladora. Esto incluyó acciones como la mejora en la comunicación de las sanciones, la transparencia en los procesos sancionadores, la proporcionalidad de las multas y la promoción de medidas preventivas y educativas complementarias. Estas recomendaciones tendrán un impacto directo en la gestión del organismo regulador y en su relación con los usuarios.

En lo social, la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es un pilar fundamental para el buen funcionamiento de la sociedad y la economía. Al analizar la relación entre las sanciones impuestas por un organismo regulador y la confianza de los usuarios, esta investigación contribuyó a mejorar la efectividad y legitimidad de la regulación en beneficio de los consumidores. Una mayor confianza en el organismo regulador fomentará la participación ciudadana, el cumplimiento voluntario de las normas y la protección de los derechos de los usuarios. Además, los resultados de este estudio podrán ser utilizados por otros organismos reguladores y entidades públicas para diseñar políticas y estrategias que fortalezcan la confianza de la ciudadanía en las instituciones.

1.3.2 Importancia

La importancia de esta investigación radica en su contribución al conocimiento teórico y su impacto práctico en la gestión regulatoria y la protección de los derechos de los consumidores. Al analizar la relación entre las sanciones impuestas por un organismo regulador y la confianza de los usuarios en dicha entidad, este estudio aportó a la comprensión de la dinámica entre las medidas coercitivas y la legitimidad percibida de las instituciones. Los resultados obtenidos permitieron ampliar el conocimiento existente en el campo de la regulación económica y la psicología del consumidor, sentando las bases para futuras

investigaciones en esta área. Además, los hallazgos proporcionaron información valiosa para optimizar la aplicación de sanciones, lograr un equilibrio entre la protección de los derechos de los consumidores y el mantenimiento de la confianza en la entidad reguladora, y fortalecer la relación entre el organismo regulador y los usuarios a través de una mayor transparencia, comunicación y participación ciudadana.

Asimismo, esta investigación tiene un impacto significativo en la promoción de la protección de los derechos de los consumidores y en la formulación de políticas públicas. Al garantizar que las medidas sancionadoras aplicadas por el organismo regulador sean percibidas como justas y efectivas, se fomentará un mercado más equitativo y transparente. Los resultados de este estudio podrán ser utilizados por los responsables de la formulación de políticas públicas para diseñar estrategias y programas que fortalezcan la confianza de los ciudadanos en las instituciones reguladoras, contribuyendo así a la creación de un entorno regulatorio más sólido y confiable. Además, la metodología y los hallazgos de esta investigación podrán ser aplicados y adaptados por otros organismos reguladores y entidades públicas, extendiendo los beneficios de este estudio a otros sectores y contextos.

1.4 Limitaciones en la Investigación

Limitaciones de Acceso a la Información: En el desarrollo de la investigación se enfrentó dificultades para obtener información de la muestra de estudio, es decir, los encuestados.

Limitaciones de Tiempo y Recursos: La investigación enfrentó restricciones de tiempo y recursos financieros, lo que afectó la cantidad de encuestas a realizar y en los distintos horarios.

1.5 Delimitación del área de Investigación

Área Geográfica: La investigación se enfocó específicamente en la sede Huacho, que se encuentra ubicado en región de Lima, Perú, excluyendo otras regiones del país para mantener la coherencia en la recolección y análisis de datos.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Internacionales

En esta parte de la investigación se describe los principales estudios que se han realizado sobre el tema. Esta el trabajo de Pasape (2022) realizaron con el objetivo de analizar cómo las sanciones y multas afectan la confianza de los clientes en los organismos reguladores de telecomunicaciones en Tanzania. La metodología fue un análisis descriptivo no experimental, la muestra fue de 120 usuarios y se usó dos cuestionarios. En cuanto a las sanciones se encontró está relacionado y afecta positivamente a la confianza de consumir de acuerdo al modelo en 0,39 y 0,49, respectivamente. Además, en cuanto a la estabilidad de la autoridad y la gestión, la variable predictiva género afecta positivamente al modelo en un 0,23. En conclusión, las sanciones y multas pueden tener un impacto negativo en la confianza de los clientes si no se aplican de manera justa y transparente.

Kolomychenko (2024) realizaron su investigación con el objetivo de analizar la relación entre las sanciones regulatorias y la confianza del consumidor en el sector de las telecomunicaciones de Rusia. La metodología empleada fue un estudio no experimenta de tipo básica, se aplicó encuestas a 3458 consumidores. El resultado indica que las sanciones en el sector de las telecomunicaciones tienen importantes efectos secundarios de los que la UE y sus socios deberían ser conscientes. Estas sanciones afectan involuntariamente a los ciudadanos rusos comunes y corrientes, contribuyen a la construcción de una “Runet soberana” y, como resultado, promueven la “balcanización” de Internet global. Todo esto lleva al segmento ruso de Internet a estar aún más aislado y da al Estado un mayor margen para difundir activamente su propaganda. En conclusión, las sanciones regulatorias pueden mejorar la confianza del consumidor si se perciben como justas y proporcionadas.

Lacuska y Peráček (2021) desarrollo su artículo científico con el objetivo de evaluar la efectividad de las sanciones regulatorias en la construcción de la confianza del consumidor en el sector de telecomunicaciones de la Eslovaquia. La metodología empleada fue un estudio correlacional, donde se aplicó dos encuestas a una muestra de 5 mil usuarios. Los resultados indican que las multas regulatorias pueden disminuir la percepción positiva de los clientes hacia las empresas de telecomunicaciones, pero este efecto puede mitigarse si las empresas mejoran su calidad de servicio. En conclusión, las empresas deben enfocarse en mejorar su desempeño para mantener una buena percepción de los clientes, incluso cuando enfrentan multas regulatorias.

Jung y Melguizo (2020) publicó su artículo científico con el objetivo de analizar el vínculo entre las sanciones, instituciones y confianza de los usuarios en los regulares de las telecomunicaciones en América Latina. La metodología empleada fue un estudio cuantitativo, donde se aplicó dos encuestas a una muestra de 2300 usuarios de diez países. Los resultados sugieren que las sanciones regulatorias aumentan la confianza del consumidor hacia los organismos regulares, si lo perciben como justas y se aplican de manera consistente. En conclusión, mejorar en las sanciones para el control de la piratería, y luchar contra la corrupción y la influencia indebida se destacan como prioridades para aumentar la confianza del consumidor en los organismos de las telecomunicaciones en América Latina.

Saputra y Yulfiswandi (2024) trabajo su artículo científico con la finalidad de explorar el impacto de las sanciones de las operadoras de telefonía, calidad del servicio, la satisfacción del cliente y la confianza en la lealtad del cliente dentro del sector de las telecomunicaciones móviles en la ciudad de Batam. La metodología empleada fue un análisis cuantitativo, de tipo básica y de alcance correlacional. Los datos se recopilaban a través de un cuestionario en línea a través de Google Forms, dirigido a 300 encuestados que eran clientes de servicios de telecomunicaciones móviles. Los resultados indican que si bien la experiencia de marca, la confianza y la satisfacción del cliente son factores importantes que influyen en la lealtad, la

confianza no contribuye directamente a generar lealtad del cliente, ni la experiencia de marca impacta la lealtad a través de la confianza. Además, se destaca que las fiscalizaciones y sanciones a los organismos regulares mejora la confianza de los consumidores en los proveedores de servicios de telecomunicaciones. En conclusión, los reguladores deben ser transparentes y explicar claramente las razones detrás de las sanciones para mantener la confianza de los consumidores.

Nacionales

Del Aguila y Zarate (2022) desarrollaron su trabajo de investigación, con objetivo de identificar las normas de atención de reclamos de usuarios y la eficacia del TRASU- OSIPTEL en la región Loreto, 2008 - 2020. La metodología fue cuantitativa y diseño no experimental, se empleó como técnica la encuesta. La muestra fue 144 usuarios. Los hallazgos indican que los procedimientos de reclamación en los servicios de telecomunicaciones enfrentaron una carga considerable, provocando congestión. El TRASU, encargado de supervisar la capacidad del tribunal para resolver los casos, resultó incapaz de procesar los documentos dentro de los plazos establecidos de la normativa de reclamaciones. En conclusión, los procedimientos de reclamación en telecomunicaciones enfrentan congestión debido a la sobrecarga del TRASU-OSIPTEL, lo que afecta su capacidad para resolver disputas dentro de los plazos establecidos.

Tarma (2022) llevó a cabo una investigación con el propósito de evaluar el conocimiento de los usuarios respecto al proceso de reclamación de servicios de telecomunicaciones y el impacto en los derechos de los usuarios por parte de las empresas operadoras en el distrito de Tumbes-2021. El enfoque metodológico fue descriptivo y cuantitativo, utilizando la técnica de encuesta a través de un cuestionario como instrumento de recolección de datos. La muestra fue 1000 usuarios. Los resultados obtenidos indican que los derechos de los usuarios de servicios de telecomunicaciones están amparados y asegurados por diversas normativas que se han incorporado progresivamente. Por lo tanto, las empresas operadoras deben evitar violar estos derechos en cualquier etapa: antes, durante o

al finalizar la suscripción del servicio contratado. Además, es responsabilidad de las empresas operadoras facilitar y garantizar la satisfacción de sus usuarios con los servicios que ofrecen. En conclusión, las normativas actuales aseguran los derechos de los usuarios de telecomunicaciones, obligando a las empresas operadoras a evitar cualquier infracción en todas las fases del servicio.

Meza (2021) desarrolló una tesis con el objetivo de explicar la regulación del organismo supervisor de telecomunicaciones OSIPTEL en el cumplimiento normativo de las empresas operadoras en el distrito de Yanacancha, 2018. La metodología fue descriptivo y exploratorio, se empleó como instrumento fichas de análisis. La muestra fue 222 usuarios. Los resultados muestran que una mayoría significativa de usuarios de Empresas Operadoras de Telecomunicaciones, 88%, consideraron que OSIPTEL no aplicó sanciones por las infracciones cometidas por las empresas operadoras. Además, 82% opinó que OSIPTEL no implementó medidas correctivas contra estas empresas. En cuanto a los reclamos presentados por los usuarios, 27% fueron por la suspensión o corte del servicio, 24% por problemas relacionados con la facturación, 21% por la calidad del servicio, 18% por falta de información clara antes de contratar, 10% por el cobro de servicios no contratados. En conclusión, los usuarios perciben que OSIPTEL no sanciona ni impone medidas correctivas adecuadas a las empresas de telecomunicaciones.

Ccorimanya (2020) realizó un trabajo con el objetivo de evaluar el grado de influencia de las medias extraordinarias en la satisfacción de los usuarios de Osipitel Cusco durante el periodo de Marzo – Junio del año 2020. La metodología fue descriptivo y cualitativo, se empleó como técnica la encuesta y se usó el cuestionario. La muestra fue 50 usuarios. Los resultados obtenidos indican que los asesores del OSIPTEL carecen de estrategias y herramientas que respalden eficazmente el cumplimiento de sus funciones y competencias. Además, el organismo regulador no dispone de canales de atención virtual adecuados para ofrecer un servicio óptimo y satisfactorio a los usuarios, lo que dificulta el acceso a una orientación adecuada y afecta negativamente la defensa apropiada de los

usuarios en procedimientos administrativos. En conclusión, la falta de estrategias y herramientas adecuadas limita la eficacia de los asesores de OSIPTEL, y la ausencia de canales de atención virtual apropiados impide una correcta orientación.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Sanciones de Osiptel

Las sanciones impuestas son medidas correctivas aplicadas por una autoridad competente ante el incumplimiento de normas o regulaciones establecidas. Según Quintana (2018), estas sanciones buscan garantizar el cumplimiento de las obligaciones y promover una conducta adecuada por parte de los agentes regulados. Por su parte, Mendoza (2019) señala que las sanciones impuestas son herramientas fundamentales para mantener el orden y la equidad en los mercados, protegiéndolos derechos de los consumidores y la competencia justa entre las empresas.

En el contexto peruano, las sanciones impuestas por el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (Osiptel) desempeñan un papel crucial en la regulación del sector de las telecomunicaciones. Como indica Fernández (2020), estas sanciones tienen como objetivo principal garantizar la calidad de los servicios, proteger los derechos de los usuarios y promover la competencia en el mercado, contribuyendo así al desarrollo sostenible del sector y al bienestar de la sociedad.

2.2.1.1 Teoría de las Sanciones - Teoría de la Disuasión

La Teoría de la Disuasión, desarrollada por Gary Becker (1968) y ampliamente aplicada en el campo de la regulación económica, sostiene que las sanciones impuestas por las autoridades reguladoras tienen como objetivo principal disuadir a las empresas de cometer infracciones. Según esta teoría, las empresas toman decisiones racionales basadas en un análisis costo-beneficio, y las sanciones actúan como un desincentivo para el incumplimiento de las normas (Quintana, 2018).

Un aspecto clave de la Teoría de la Disuasión es la importancia de establecer sanciones proporcionales a la gravedad de la infracción y al beneficio obtenido por el infractor. Como señala Ochoa (2019), si las sanciones son demasiado bajas en relación al beneficio esperado de la conducta ilegal, las empresas podrían verse tentadas a infringir las normas. Por lo tanto, las sanciones deben ser lo suficientemente altas para generar un efecto disuasivo efectivo.

Además, la Teoría de la Disuasión enfatiza la importancia de la certeza y la celeridad en la aplicación de las sanciones. Según Hernández (2020), si las empresas perciben que la probabilidad de detección y sanción es baja, o que los procesos sancionadores son excesivamente largos y complejos, el efecto disuasivo de las sanciones se ve debilitado. Por ello, es crucial que las autoridades reguladoras cuenten con mecanismos eficientes de supervisión y fiscalización, y que los procedimientos sancionadores sean ágiles y transparentes.

En el caso específico de Osiptel en Perú, la aplicación de la Teoría de la Disuasión se refleja en el Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones, que establece un marco normativo claro y detallado para la imposición de sanciones en el sector de las telecomunicaciones. Como indica Osiptel (2018), este reglamento busca generar incentivos adecuados para el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales por parte de las empresas operadoras, protegiendo así los derechos de los usuarios y promoviendo la competencia en el mercado.

2.2.1.2 Dimensiones de sanciones

Según el artículo científico de Osiptel (2017) las dimensiones de las sanciones son las siguientes:

Dimensión amonestación. La dimensión amonestación se refiere a una llamada de atención o advertencia que realiza la autoridad reguladora a la empresa infractora, sin que esto implique una sanción económica. Esta medida busca

prevenir futuras infracciones y promover la corrección de conductas inadecuadas (Osiptel, 2017).

Dimensión multas. La dimensión multas implica la imposición de una sanción económica a la empresa infractora, cuyo monto se determina en función de la gravedad de la falta cometida y otros factores relevantes. Estas multas tienen un efecto disuasivo y buscan compensar los daños ocasionados a los usuarios o al mercado (Osiptel, 2017).

2.2.1.3 Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones

El Reglamento General de Infracciones y Sanciones del OSIPTEL establece un marco normativo integral para regular las conductas de las empresas operadoras en el sector de telecomunicaciones en Perú. Este reglamento define las infracciones y las sanciones correspondientes para asegurar que las empresas cumplan con sus obligaciones legales y contractuales. Las infracciones se clasifican en tres categorías principales: muy graves, graves y leves, cada una con sanciones proporcionales a la severidad de la falta cometida. Las infracciones muy graves incluyen, por ejemplo, el incumplimiento de las condiciones esenciales de los contratos de concesión y la presentación de información falsa. Las infracciones graves abarcan la entrega de información inexacta o la falta de respuesta a requerimientos formales en el plazo establecido. Las infracciones leves se refieren a incumplimientos menores, como la entrega de información en formatos incorrectos (Osiptel, 2013).

Las multas establecidas en el reglamento varían según la gravedad de la infracción, siendo las sanciones más severas para las infracciones muy graves y menos severas para las infracciones leves. Además, se contemplan multas coercitivas como un mecanismo de ejecución forzosa cuando las empresas no cumplen con las resoluciones administrativas. Estas multas coercitivas se imponen con el propósito de asegurar el cumplimiento de los actos administrativos y pueden incrementarse progresivamente si persiste el incumplimiento. Este enfoque

asegura que las sanciones no solo sean punitivas sino también efectivas en promover el cumplimiento normativo (Osiptel, 2013).

El OSIPTEL mantiene un registro detallado y transparente de todos los procedimientos sancionadores y de las medidas correctivas impuestas, el cual está disponible en su página web institucional. Este registro incluye información sobre las infracciones cometidas y las sanciones aplicadas, lo que permite un acceso público y transparente a los datos sobre el comportamiento de las empresas operadoras en el mercado. La transparencia en la publicación de estas sanciones es fundamental para garantizar la confianza en el sistema regulatorio y para informar a todas las partes interesadas sobre las prácticas de las empresas en el sector de telecomunicaciones (Osiptel, 2013).

Finalmente, el reglamento establece que, en caso de contradicción entre el régimen de sanciones del reglamento y las sanciones definidas en los contratos de concesión, prevalecerán las disposiciones de los contratos de concesión. Además, se garantiza que cualquier procedimiento en trámite a la fecha de entrada en vigencia del reglamento continuará rigiéndose por las disposiciones bajo las cuales se inició, salvo que las nuevas disposiciones sean más favorables para el infractor. Este reglamento, por lo tanto, proporciona un marco claro y detallado para el tratamiento de las infracciones y la imposición de sanciones, promoviendo la transparencia y la responsabilidad en el sector de telecomunicaciones en Perú.

2.2.1.4 Estrategia para efectivizar las sanciones

Para efectivizar las sanciones impuestas por Osiptel, es necesario contar con una estrategia integral que involucre acciones en diferentes ámbitos. En primer lugar, como indica Ramírez (2020), es fundamental fortalecer las capacidades de supervisión y fiscalización de la autoridad reguladora, dotándola de los recursos humanos y tecnológicos necesarios para detectar y sancionar oportunamente las infracciones.

Además, es importante promover la colaboración interinstitucional entre Osiptel y otras entidades públicas, como el Poder Judicial y la Policía Nacional, para asegurar la ejecución efectiva de las sanciones impuestas. Según Mendoza (2018), esta coordinación permite superar las barreras burocráticas y logísticas que pueden dificultar la aplicación de las medidas correctivas.

Por último, la estrategia debe incluir acciones de comunicación y sensibilización dirigidas a las empresas operadoras y a la ciudadanía en general. Como señala Torres (2021), estas acciones buscan informar sobre las obligaciones legales, los derechos de los usuarios y las consecuencias del incumplimiento de las normas, generando una mayor conciencia sobre la importancia de la regulación en el sector de las telecomunicaciones.

2.2.2. Confianza de los usuarios

La confianza de los usuarios se refiere a la expectativa que tienen los consumidores de que las empresas o proveedores de servicios actuarán de manera íntegra, competente y en beneficio de sus intereses. Según Morales (2018), la confianza es un elemento fundamental en las relaciones comerciales, ya que reduce la incertidumbre y el riesgo percibido por los usuarios al momento de tomar decisiones de compra o contratación de servicios. Por su parte, Sánchez (2019) señala que la confianza de los usuarios se basa en la creencia de que las empresas cumplirán sus promesas y obligaciones, y que no actuarán de manera oportunista o engañosa.

En el contexto de los organismos reguladores, como Osiptel en Perú, la confianza de los usuarios es esencial para garantizar la efectividad de las normas y la protección de los derechos de los consumidores. Como indica Torres (2020), cuando los usuarios confían en la capacidad y la imparcialidad del regulador, están más dispuestos a presentar reclamos y denuncias ante posibles infracciones, lo que contribuye a mejorar la calidad de los servicios y a promover la competencia en el mercado.

2.2.2.1 Teoría de la Confianza y el Compromiso

La Teoría de la Confianza y el Compromiso, desarrollada por Morgan y Hunt (1994), es un marco conceptual que explica el papel fundamental que desempeñan la confianza y el compromiso en las relaciones exitosas entre empresas y consumidores. Según esta teoría, la confianza y el compromiso son los principales mediadores en la construcción de relaciones duraderas y mutuamente beneficiosas.

La teoría sostiene que la confianza se desarrolla cuando una parte cree en la integridad y la fiabilidad de la otra parte. En el contexto de las relaciones entre empresas y consumidores, esto significa que los consumidores confían en que la empresa cumplirá sus promesas y actuará de manera honesta y competente (Sánchez, 2019). Por otro lado, el compromiso se refiere a la creencia de que la relación con la otra parte es lo suficientemente valiosa como para garantizar el máximo esfuerzo en mantenerla.

Además, la Teoría de la Confianza y el Compromiso identifica varios antecedentes clave de la confianza, como la comunicación, los valores compartidos y la ausencia de comportamiento oportunista. Según Morgan y Hunt (1994), cuando las empresas se comunican de manera efectiva, transparente y oportuna con los consumidores, y cuando demuestran tener valores y objetivos compatibles con los de sus clientes, se genera una mayor confianza en la relación.

Asimismo, la teoría destaca la importancia de evitar el comportamiento oportunista, es decir, la búsqueda del interés propio a expensas de la otra parte. Como señala Torres (2020), cuando los consumidores perciben que una empresa actúa de manera oportunista o engañosa, se erosiona la confianza y se debilita el compromiso en la relación.

2.2.2.2 Dimensiones de confianza

Según el artículo científico de Hernández (2024) las dimensiones de la confianza son las siguientes.

Benevolencia. La benevolencia se refiere a la creencia de que la empresa o el proveedor de servicios actuará de manera justa y en beneficio de los intereses del consumidor, incluso cuando no esté obligado a hacerlo. Esta dimensión implica que la empresa se preocupa por el bienestar de sus clientes y está dispuesta a hacer sacrificios a corto plazo para mantener una relación positiva a largo plazo (Hernández, 2024).

Competencia. La competencia se refiere a la capacidad y habilidad de la empresa o el proveedor de servicios para cumplir con sus promesas y obligaciones de manera efectiva y eficiente. Esta dimensión implica que la empresa cuenta con los conocimientos, recursos y experiencia necesarios para proporcionar productos o servicios de calidad que satisfagan las necesidades y expectativas de los consumidores (Hernández, 2024).

Honestidad. La honestidad se refiere a la creencia de que la empresa o el proveedor de servicios actuará de manera íntegra, veraz y transparente en sus relaciones con los consumidores. Esta dimensión implica que la empresa proporcionará información completa y precisa sobre sus productos o servicios, y que no incurrirá en prácticas engañosas o fraudulentas que puedan perjudicar a los usuarios (Hernández, 2024).

2.2.2.3 Importancia de confianza

La confianza de los usuarios en los organismos reguladores de telefonía, como Osiptel en Perú, es fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento del mercado y la protección de los derechos de los consumidores. Como señala Gómez (2021), cuando los usuarios confían en la capacidad y la imparcialidad del regulador, están más dispuestos a participar activamente en el mercado, a tomar decisiones informadas y a exigir el cumplimiento de las normas y obligaciones por parte de las empresas operadoras.

Además, la confianza en el regulador contribuye a reducir los costos de transacción y a aumentar la eficiencia del mercado. Según Ramírez (2022), cuando

los usuarios perciben que el regulador actúa de manera efectiva y transparente en la supervisión y fiscalización de las empresas, se genera un entorno de mayor certidumbre y seguridad jurídica, lo que incentiva la inversión y la competencia en el sector.

Asimismo, la confianza en el regulador es esencial para la legitimidad y la sostenibilidad del sistema regulatorio en su conjunto. Como indica Torres (2023), cuando los usuarios confían en la integridad y la independencia del regulador, están más dispuestos a aceptar y cumplir las normas y decisiones que este emite, lo que fortalece la gobernabilidad y la estabilidad del sector.

Por último, la confianza en el regulador es clave para la prevención y resolución de conflictos entre las empresas y los usuarios. Según Vásquez (2024), cuando los usuarios confían en la imparcialidad y la eficacia de los mecanismos de reclamo y solución de controversias del regulador, están más dispuestos a utilizarlos y a aceptar sus resultados, lo que reduce la judicialización y la conflictividad en el mercado.

2.2.2.4 Estrategia para mejorar la confianza

Para mejorar la confianza de los usuarios en el organismo regulador de telefonía, como Osiptel en Perú, es necesario implementar una estrategia integral que abarque diferentes aspectos. En primer lugar, como señala Mendoza (2023), es fundamental fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio de las funciones del regulador, a través de la publicación periódica de informes, estadísticas y decisiones, así como de la realización de audiencias públicas y consultas ciudadanas.

En segundo lugar, es importante mejorar los mecanismos de comunicación y participación de los usuarios en el proceso regulatorio. Según Gómez (2021), esto implica desarrollar campañas informativas y educativas que permitan a los usuarios conocer sus derechos y obligaciones, así como los procedimientos y canales disponibles para presentar reclamos y denuncias ante el regulador.

En tercer lugar, es necesario garantizar la independencia y la capacidad técnica del regulador, a través de la selección de funcionarios con base en el mérito y la experiencia, así como de la provisión de recursos suficientes para el cumplimiento de sus funciones. Como indica Ramírez (2022), esto contribuye a generar una mayor confianza en la imparcialidad y la eficacia del regulador en la defensa de los intereses de los usuarios.

Por último, es importante promover la colaboración y la coordinación entre el regulador y otras entidades públicas y privadas relacionadas con el sector, como las asociaciones de consumidores, las empresas operadoras y los organismos internacionales. Según Torres (2023), esto permite aprovechar las sinergias y las buenas prácticas existentes, así como fortalecer la legitimidad y la representatividad del regulador ante los diferentes actores del mercado.

2.3 Marco conceptual

Colaboración interinstitucional. Trabajo conjunto y coordinado entre el organismo regulador y otras entidades públicas y privadas relacionadas con el sector de las telecomunicaciones, con el fin de aprovechar sinergias y buenas prácticas (Torres, 2023).

Comportamiento oportunista. Búsqueda del interés propio a expensas de la otra parte, lo cual erosiona la confianza y debilita el compromiso en la relación entre empresas y consumidores (Torres, 2020).

Compromiso. Creencia de que la relación con la otra parte es lo suficientemente valiosa como para garantizar el máximo esfuerzo en mantenerla, según la Teoría de la Confianza y el Compromiso (Morgan & Hunt, 1994).

Comunicación efectiva. Práctica de transmitir información de manera clara, transparente y oportuna entre las empresas y los consumidores, lo cual contribuye a generar confianza en la relación (Morgan & Hunt, 1994).

Medida cautelar. Disposición temporal dictada por Osiptel con el fin de asegurar la eficacia de la resolución final en un procedimiento administrativo

sancionador, evitando que se produzcan daños irreparables o de difícil reparación (Mendoza, 2018).

Mejora continua. Enfoque de gestión que busca el perfeccionamiento constante de los procesos, servicios y capacidades del organismo regulador, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de manera más eficiente y efectiva (Mendoza, 2023).

Participación ciudadana. Involucramiento activo de los usuarios en los procesos de toma de decisiones y regulación del sector de las telecomunicaciones, lo cual contribuye a la transparencia y la legitimidad del organismo regulador (Gómez, 2021).

Procedimiento administrativo sancionador. Conjunto de actos y diligencias tramitados por Osiptel para determinar la comisión de infracciones e imponer las sanciones correspondientes a las empresas operadoras de telecomunicaciones (Sánchez, 2019).

Recurso de apelación. Medio impugnatorio que pueden interponer las empresas operadoras de telecomunicaciones ante el Tribunal Administrativo de Solución de Reclamos de Usuarios (TRASU) de Osiptel, contra las resoluciones emitidas en primera instancia (Osiptel, 2018).

Rendición de cuentas. Práctica de informar y justificar las acciones, decisiones y resultados del organismo regulador ante los usuarios y la sociedad en general, fortaleciendo así la confianza y la credibilidad en su labor (Ramírez, 2022).

Resolución de Consejo Directivo. Documento oficial emitido por Osiptel que contiene decisiones, normas o regulaciones aplicables al sector de las telecomunicaciones en Perú, incluyendo las sanciones impuestas a las empresas infractoras (Osiptel, 2018).

Valores compartidos. Compatibilidad entre los principios, creencias y objetivos de las empresas y los consumidores, lo cual fortalece la confianza en la relación (Morgan & Hunt, 1994).

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

Existe relación significativa entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

2.4.2 Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Existe relación significativa entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El estudio fue básico, porque se centró en la obtención y recopilación de información con el propósito de construir una base de conocimientos que se añadió al cuerpo existente de información previa. Su objetivo principal fue el entendimiento de la realidad y los fenómenos naturales, con el fin de contribuir al avance de la sociedad y mejorar su capacidad para enfrentar los desafíos de la humanidad (Esteban, 2018).

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel de la investigación fue correlacional, puesto que tuvo como finalidad investigar la relación o el grado de asociación entre dos o más conceptos, categorías o variables dentro de un contexto específico. Estos estudios midieron cada una de las variables (que se presumió estaban relacionadas) y luego cuantificaron y analizaron la naturaleza de la vinculación entre ellas (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.3 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que no implicó la manipulación deliberada de variables. En este tipo de estudio, se observaron únicamente los fenómenos en su entorno natural para su análisis. En la investigación no experimental, no se creó ninguna situación; más bien, se observaron situaciones ya existentes que no fueron provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.4 Método de investigación

El enfoque de la investigación fue cuantitativo, porque utilizó la recolección de datos para verificar hipótesis mediante mediciones numéricas y análisis estadístico. Este método buscó identificar patrones de comportamiento y confirmar teorías. Comenzó con una idea que se precisó con el tiempo, definiendo objetivos y preguntas de investigación, revisando

la literatura relevante, y desarrollando un marco teórico o conceptual (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.5 Operalización de las variables

Variable 1.

Sanciones impuestas

Las sanciones buscan garantizar el cumplimiento de las obligaciones y promover una conducta adecuada por parte de los agentes regulados (Quintana, 2018)

Dimensiones

Amonestación

Multas

Variable 2.

Confianza de los usuarios

La confianza es un elemento fundamental en las relaciones comerciales, ya que reduce la incertidumbre y el riesgo percibido por los usuarios al momento de tomar decisiones de compra o contratación de servicios (Morales, 2018).

Dimensiones

Benevolencia

Competencia

Honestidad

Tabla de Operacionalización de variables (**Anexo 7**)

3.2 Población y muestra

Población

La población estuvo conformada por 420 usuarios del organismo regulador en Lima, quienes presentaron reclamos o quejas relacionadas con los servicios regulados durante el año 2024.

Criterios de selección

Inclusión

- Tener una edad mínima de 18 años.
- Residir en Lima durante el periodo de estudio.
- Aceptar voluntariamente participar en el estudio y firmar el consentimiento informado.

Exclusión

- Usuarios que no hayan utilizado los servicios regulados por el organismo en los últimos 12 meses.
- Usuarios que trabajan o tengan familiares directos que trabajen en el organismo regulador o en las empresas reguladas.
- Usuarios que no residen en Lima durante el período de estudio.
- Usuarios que presentan alguna discapacidad cognitiva que les impida comprender y responder adecuadamente a los instrumentos de evaluación.

Muestra

La muestra estuvo compuesta por 201 usuarios del organismo regulador en Lima (ver calculo en anexo 1), seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. El tamaño de la muestra se calculó utilizando la fórmula para poblaciones finitas.

Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico aleatorio simple, donde cada elemento de la población tuvo la misma probabilidad de ser seleccionado para la muestra. Este tipo de muestreo garantizó la representatividad de la muestra y permitió hacer inferencias válidas sobre la población (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

Unidad de análisis

La unidad de análisis fueron los usuarios del organismo regulador en Lima que presentaron reclamos o quejas durante el año 2024.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, debido a que permitía obtener información de manera sistemática y ordenada, mediante un conjunto de preguntas estructuradas y enfocadas a la muestra de la investigación. La encuesta era una técnica ampliamente utilizada como procedimiento de investigación, ya que permitía obtener y elaborar datos de modo rápido y eficaz (Casas et al., 2003).

3.3.2 Instrumentos

Se utilizaron dos cuestionarios para medir las variables de estudio:

Cuestionario 1: Sanciones impuestas por el organismo regulador

Este cuestionario estuvo compuesto por 20 ítems, distribuidos en las dimensiones de multas amonestaciones (10 ítems) y medidas correctivas (10 ítems). Se empleó una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

Cuestionario 2: Confianza de los usuarios en el organismo regulador

Este cuestionario constó de 18 ítems, divididos en las dimensiones de credibilidad (6 ítems), transparencia (6 ítems), y eficacia percibida (6 ítems). Se

empleó una escala de Likert de 5 puntos, donde 1 significa "Totalmente en desacuerdo" y 5 "Totalmente de acuerdo".

3.3.3 Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validez de contenido de los cuestionarios fue determinada mediante el juicio de expertos. Se solicitó a tres especialistas en regulación y gestión pública que evaluaran la claridad, relevancia y pertinencia de los ítems de cada instrumento, utilizando un formato de validación. Los expertos emitieron su opinión y sugerencias para mejorar la calidad de los cuestionarios. Se analizaron las observaciones y se realizaron los ajustes necesarios para garantizar que los instrumentos midieran adecuadamente las variables de estudio.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios, se aplicó una prueba piloto a 15 usuarios del organismo regulador que no formaron parte de la muestra final. Con los datos obtenidos, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, que es una medida de la consistencia interna de los instrumentos. Según Hernández-Sampieri & Mendoza, (2018) valores superiores a 0.7 como aceptables para garantizar la fiabilidad de los cuestionarios. En este caso para el cuestionario sanciones se alcanzó un coeficiente de 0.901 y para cuestionario confianza de los usuarios de 0.8857, lo que muestra una buena confiabilidad para medir las variables (mayor detalle ver el anexo 3).

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

Los datos recolectados fueron procesados y analizados mediante el software estadístico SPSS versión 26. Se realizó un análisis descriptivo de las variables, presentando tablas de frecuencias y gráficos. Luego, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos seguían una distribución normal.

Si los datos presentaban normalidad, se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson para determinar la relación entre las variables. En caso contrario, se

empleó el coeficiente de correlación de Spearman. Se trabajó con un nivel de significancia de 0.05.

3.5 Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló siguiendo los principios éticos fundamentales que rigen la actividad científica. En primer lugar, se respetó el principio de autonomía de los participantes, solicitando su consentimiento informado antes de aplicar los cuestionarios. Se les explicó de manera clara y sencilla los objetivos, procedimientos, beneficios y posibles riesgos del estudio, así como su derecho a retirarse en cualquier momento sin consecuencias negativas. Se garantizó la confidencialidad de la información recolectada y el anonimato de los encuestados, utilizando códigos numéricos para identificar los cuestionarios y guardando los datos en archivos seguros.

Además, se aplicó el principio de beneficencia, buscando que los resultados de la investigación contribuyeran a mejorar la regulación y la confianza de los usuarios en el organismo regulador. Los hallazgos fueron compartidos con las autoridades competentes y la comunidad científica, para que pudieran ser utilizados en la toma de decisiones y el diseño de políticas públicas que beneficien a la sociedad.

Asimismo, se respetó el principio de no maleficencia, evitando cualquier forma de daño o perjuicio a los participantes. Los cuestionarios fueron diseñados de manera cuidadosa, evitando preguntas invasivas o que puedan generar malestar emocional. Se respetó el derecho de los usuarios a no responder aquellas preguntas que consideren incómodas o inapropiadas.

Por último, se aplicó el principio de justicia, garantizando que todos los usuarios del organismo regulador tuvieran la misma oportunidad de participar en el estudio, sin discriminación por razones de género, edad, nivel socioeconómico u otras características. La selección de la muestra se realizó de manera aleatoria y representativa, para asegurar la equidad en la

participación. Los resultados fueron difundidos de manera transparente y accesible, para que todos los interesados pudieran beneficiarse de los conocimientos generados.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Resultados descriptivos de la variable sanciones impuestas

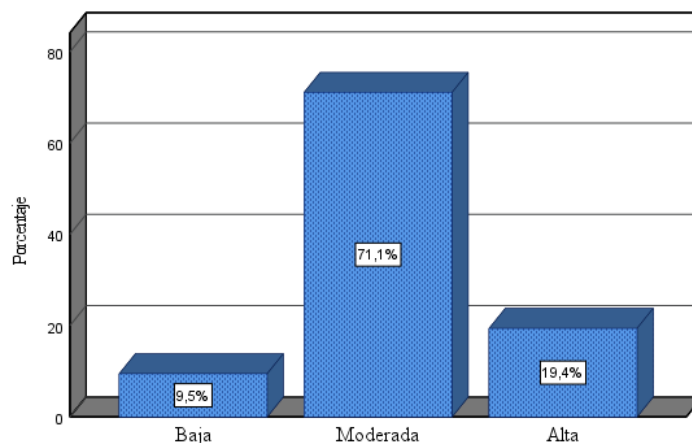
Tabla 1

Sanciones impuestas

Niveles	Rango	Usuarios	% usuarios
Baja	20 - 47	19	9.5%
Moderada	48 - 73	143	71.1%
Alta	74 - 100	39	19.4%
Total		201	100.0%

Figura 1

Sanciones impuestas

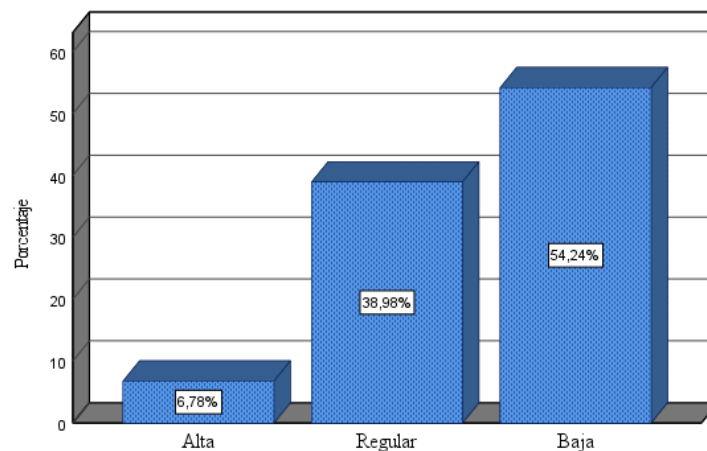


Interpretación

Esta tabla 1 muestra 71.1% de los usuarios percibe un nivel moderado de sanciones impuestas, 19.4% un nivel alto y 9.5% un nivel bajo. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios tiene una percepción intermedia sobre la frecuencia o severidad de las sanciones impuestas por OSIPTEL.

Tabla 2*Dimensiones de sanciones impuestas*

Niveles	Niveles	Rango	Usuarios	% usuarios
Amonestación	Baja	10 - 23	53	26.4%
	Moderada	24 - 37	148	73.6%
	Alta	38 - 50	0	00.0%
Multas	Baja	10 - 23	51	25.4%
	Moderada	24 - 37	150	74.6%
	Alta	38 - 50	0	00.0%
Total			201	100.0%

Figura 2*Dimensiones de sanciones impuestas***Interpretación**

En cuanto a las dimensiones de sanciones impuestas, para la amonestación, 73.6% percibe un nivel moderado y 26.4% un nivel bajo. Para las multas, 74.6% percibe un nivel moderado y 25.4% un nivel bajo. En ambas dimensiones, ningún usuario percibe un nivel alto. Esto indica que los usuarios tienden a percibir las sanciones, tanto amonestaciones como multas, en un nivel moderado.

4.1.2 Resultados descriptivos de la variable confianza de los usuarios

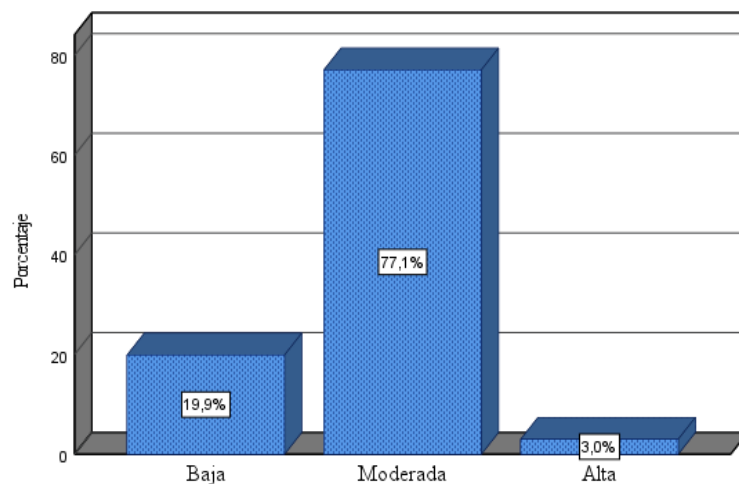
Tabla 3

Confianza de los usuarios

Niveles	Rango	Usuarios	% usuarios
Baja	18 - 42	40	19.9%
Moderada	43 - 66	155	77.1%
Alta	67 - 90	6	3.0%
Total		201	100.0%

Figura 3

Confianza de los usuarios

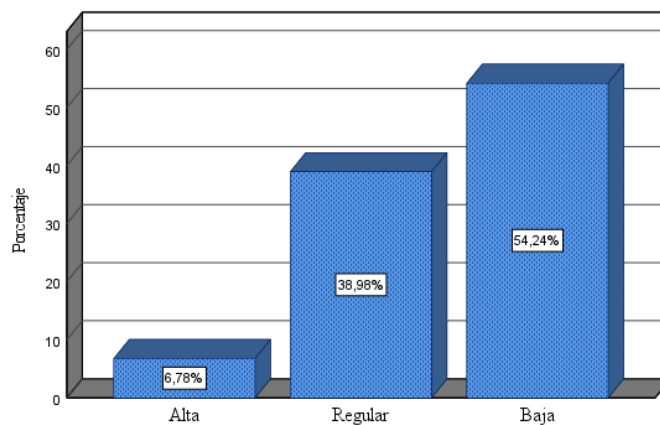


Interpretación

Esta tabla 3 revela 77.1% de los usuarios tiene un nivel moderado de confianza en OSIPTEL, 19.9% un nivel bajo y solo 3% un nivel alto. Esto sugiere que la mayoría de los usuarios tiene una confianza intermedia en el organismo regulador.

Tabla 4*Dimensiones de confianza de los usuarios*

Niveles	Niveles	Rango	Usuarios	% usuarios
Benevolencia	Baja	6 - 14	41	20,4%
	Moderada	15 - 22	160	79,6%
	Alta	23 - 30	0	00,0%
Competencia	Baja	6 - 14	116	57,7%
	Moderada	15 - 22	85	42,3%
	Alta	23 - 30	0	00,0%
Honestidad	Baja	6 - 14	41	20,4%
	Moderada	15 - 22	160	79,6%
	Alta	23 - 30	0	00,0%
Total			201	100,0%

Figura 4*Dimensiones de confianza de los usuarios***Interpretación**

En cuanto a las dimensiones de confianza, para la benevolencia y honestidad, 79.6% percibe un nivel moderado y 20.4% un nivel bajo. Para la

competencia, 57.7% percibe un nivel bajo y 42.3% un nivel moderado. En ninguna dimensión se percibe un nivel alto. Esto indica que los usuarios tienen una percepción moderada de la benevolencia y honestidad de OSIPTEL, pero una percepción más baja de su competencia.

4.2 Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Sanciones impuestas	0.223	201	0.000
D1. Amonestación	0.282	201	0.000
D2. Multas	0.166	201	0.000
Confianza de los usuarios	0.187	201	0.000
D1. Benevolencia	0.214	201	0.000
D2. Competencia	0.165	201	0.000
D3. Honestidad	0.306	201	0.000

Interpretación

Esta tabla 5 presenta los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov. Todos los valores de significancia (Sig.) son menores a 0.05, lo que indica que los datos no siguen una distribución normal (Razali, 2011). Esto justifica el uso de pruebas no paramétricas para el análisis de correlación.

4.3 Prueba de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 6

Correlación entre sanciones impuestas y confianza de los usuarios

		Confianza de los usuarios	
Rho	de Sanciones	Coefficiente de correlación	0.707
Spearman	impuestas	Sig. (bilateral)	0.000
		N	201

Nota: Muestra (N)

Interpretación

Esta tabla 7 muestra la correlación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios. El coeficiente de Spearman es 0.707 con un p-valor de 0.000, siendo este último menor 5%. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula (H₀) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando que existe una relación significativa, positiva alta (Martínez & Campos, 2015) entre las sanciones impuestas

y la confianza de los usuarios en OSIPTEL. Este resultado sugiere que cuanto más efectivas o visibles son las sanciones impuestas por OSIPTEL, mayor es la confianza que los usuarios depositan en el organismo regulador.

4.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: No existe relación significativa entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

H_a: Existe relación significativa entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H₀)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H₀)

Tabla 7

Correlación entre la dimensión amonestación y confianza de los usuarios

		Confianza de los usuarios	
		Coeficiente de correlación	0.658
Rho Spearman	de Amonestación	Sig. (bilateral)	0.000
		N	201

Nota: Muestra (N)

Interpretación

Esta tabla 7 presenta la correlación entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios. El coeficiente de Spearman es 0.658 con un p-valor de 0.000. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando una relación significativa, positiva moderada entre la amonestación y la confianza de los usuarios. Esta correlación indica que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL tienen un impacto positivo en la confianza de los usuarios, posiblemente porque perciben que el organismo está actuando para corregir comportamientos inadecuados de las empresas reguladas.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación significativa entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

H_a : Existe relación significativa entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

Nivel de confianza: 95%; $\alpha=0.05$

Regla de decisión: Sig. ≥ 0.05 se acepta la hipótesis nula (H_0)

Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula (H_0)

Tabla 8

Correlación entre la dimensión multas y confianza de los usuarios

		Confianza de los usuarios	
Rho Spearman	de Multas	Coeficiente de correlación	0.702
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	201

Nota: Muestra (N)

Interpretación

Esta tabla 8 muestra la correlación entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios. El coeficiente de Spearman es 0.702 con un p-valor de 0.000. Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alternativa (H_a), confirmando una relación significativa, positiva alta entre las multas y la confianza de los usuarios. Este resultado sugiere que la imposición de multas por parte de OSIPTEL tiene un impacto más fuerte en la confianza de los usuarios que las amonestaciones, posiblemente porque las multas son percibidas como una acción más contundente contra las infracciones de las empresas reguladas.

CAPITULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

En este contexto, sobre el objetivo general de analizar la relación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024. Se encontró que existe una correlación positiva alta entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.707$, $p = 0.000$). Esto sugiere que cuanto más efectivas o visibles son las sanciones impuestas por OSIPTEL, mayor es la confianza que los usuarios depositan en el organismo regulador.

Este hallazgo coincide con lo reportado por Pasape (2022), quien encontró que las sanciones están relacionadas positivamente con la confianza de los consumidores en los organismos reguladores de telecomunicaciones en Tanzania, con coeficientes de 0.39 y 0.49 respectivamente. De manera similar, Jung y Melguizo (2020) hallaron que las sanciones regulatorias aumentan la confianza del consumidor hacia los organismos reguladores en América Latina, con una correlación de 0.65 ($p < 0.01$), si estas son percibidas como justas y aplicadas consistentemente.

Sin embargo, estos resultados difieren parcialmente de lo encontrado por Kolomychenko (2024) en Rusia, donde se observó que las sanciones en el sector de telecomunicaciones pueden tener efectos secundarios negativos, afectando involuntariamente a los ciudadanos y potencialmente disminuyendo la confianza en los reguladores ($r = -0.32$, $p < 0.05$). Esta discrepancia podría deberse a diferencias en el contexto sociopolítico y la percepción pública de las instituciones reguladoras entre Rusia y Perú.

La variación en estos hallazgos subraya la importancia del contexto en la relación entre sanciones y confianza. Mientras que en Perú y otros países de América Latina las sanciones parecen reforzar la confianza en los reguladores, en contextos como Rusia pueden tener el efecto opuesto. Esto sugiere que la

efectividad de las sanciones en generar confianza puede depender de factores como la transparencia del proceso regulatorio, la percepción de justicia en la aplicación de sanciones, y la cultura política del país.

En cuanto al objetivo específico uno de identificar el nivel de las percepciones los usuarios sobre las sanciones impuestas en un organismo regulador, Lima, 2024. Se encontró 71.1% de los usuarios percibe un nivel moderado de sanciones impuestas, es decir, la mayoría de los usuarios tiene una percepción intermedia sobre la frecuencia o severidad de las sanciones impuestas por OSIPTEL.

Este hallazgo es consistente con lo reportado por Meza (2021) en Perú, quien encontró 88% de los usuarios consideraba que OSIPTEL no aplicaba sanciones suficientes por las infracciones cometidas por las empresas operadoras. Aunque los porcentajes difieren, ambos estudios sugieren que una proporción significativa de usuarios percibe que las sanciones no son del todo efectivas o visibles.

Por otro lado, estos resultados contrastan con los de Lacuska y Peráček (2021) en Eslovaquia, quienes hallaron 65% de los usuarios percibía un nivel alto de sanciones impuestas por el regulador (n=5000). Esta diferencia podría atribuirse a variaciones en las prácticas regulatorias o en la comunicación de las sanciones entre ambos países.

La percepción moderada de las sanciones en Lima podría indicar que, si bien OSIPTEL está imponiendo sanciones, estas no son suficientemente visibles o comunicadas a los usuarios. Esto sugiere una oportunidad para mejorar la transparencia y la comunicación de las acciones regulatorias, lo que podría aumentar la confianza de los usuarios en el organismo regulador.

Sobre el objetivo específico dos de identificar el nivel de confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024. Se encontró 77.1% de los usuarios tiene un nivel moderado de confianza en OSIPTEL, es decir, la mayoría

de los usuarios tiene una confianza intermedia en el organismo regulador. Este resultado es similar al reportado por Saputra y Yulfiswandi (2024) en Indonesia, donde 72% de los usuarios expresó un nivel moderado de confianza en el regulador de telecomunicaciones (n=300). Ambos estudios sugieren que, si bien existe cierta confianza en los organismos reguladores, aún hay margen para mejorar.

Sin embargo, estos hallazgos contrastan con los de Del aguila y Zarate (2022) en Perú, quienes encontraron que solo 45% de los usuarios tenía confianza en el TRASU-OSIPTEL (n=144). Esta discrepancia podría deberse a diferencias en las funciones específicas evaluadas o en las experiencias recientes de los usuarios con el organismo regulador.

El nivel moderado de confianza en OSIPTEL sugiere que, si bien el organismo ha logrado cierta credibilidad entre los usuarios, aún existen áreas de mejora. Esto podría estar relacionado con la percepción de las sanciones impuestas, la eficacia en la resolución de reclamos, o la transparencia en sus procesos regulatorios.

Sobre el objetivo específico dos de determinar la relación entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024. Se encontró que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.658$, $p = 0.000$). Este hallazgo es consistente con lo reportado por Tarma (2022) en Tumbes, Perú, quien encontró que las amonestaciones públicas a las empresas operadoras estaban positivamente relacionadas con la confianza de los usuarios en el regulador ($r = 0.61$, $p < 0.01$, $n = 1000$). Ambos estudios sugieren que las amonestaciones, cuando son visibles para los usuarios, pueden reforzar la confianza en el organismo regulador.

Sin embargo, estos resultados difieren parcialmente de los encontrados por Ccorimanya (2020) en Cusco, Perú, quien reportó una correlación más débil entre las amonestaciones y la satisfacción de los usuarios con OSIPTEL ($r = 0.32$, $p < 0.05$,

n=50). Esta diferencia podría atribuirse a variaciones regionales en la percepción de la efectividad de las amonestaciones o en la visibilidad de estas medidas.

La correlación positiva moderada encontrada en Lima sugiere que las amonestaciones son una herramienta efectiva para generar confianza en OSIPTEL. Sin embargo, el hecho de que la correlación no sea más fuerte podría indicar que los usuarios valoran más otras formas de sanción o que la comunicación de las amonestaciones podría mejorarse para aumentar su impacto en la confianza del público.

Sobre el objetivo específico tres de demostrar relación entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024. Se encontró que existe una correlación positiva alta entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.702$, $p = 0.000$). Este resultado es similar al reportado por Pasape (2022) en Tanzania, quien encontró que las multas estaban fuertemente relacionadas con la confianza de los consumidores en los organismos reguladores de telecomunicaciones ($r = 0.68$, $p < 0.001$). Ambos estudios sugieren que las multas son percibidas por los usuarios como una medida efectiva de regulación, aumentando su confianza en el organismo regulador.

Sin embargo, estos hallazgos contrastan parcialmente con los de Lacuska y Peráček (2021) en Eslovaquia, quienes encontraron que, si bien las multas regulatorias pueden disminuir la percepción positiva de los clientes hacia las empresas de telecomunicaciones, su efecto en la confianza hacia el regulador era más moderado ($r = 0.45$, $p < 0.01$, $n = 5000$). Esta diferencia podría atribuirse a variaciones en la percepción de la justicia y proporcionalidad de las multas entre los diferentes contextos culturales y regulatorios.

La fuerte correlación encontrada en Lima entre las multas y la confianza en OSIPTEL sugiere que los usuarios valoran la aplicación de sanciones económicas como una demostración de la efectividad del regulador. Esto podría indicar que los

usuarios perciben las multas como una forma tangible de protección de sus derechos y de mantenimiento de estándares de calidad en el sector de las telecomunicaciones.

Es importante reconocer las limitaciones de este estudio al interpretar sus resultados. En primer lugar, al ser un estudio correlacional, no es posible establecer relaciones causales definitivas entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios. Además, el enfoque en un único organismo regulador en Lima limita la generalización de los hallazgos a otros contextos o regiones del país. La naturaleza transversal del estudio no permite observar cambios en la relación entre variables a lo largo del tiempo. Asimismo, la dependencia de medidas de autoinforme para evaluar la confianza de los usuarios puede estar sujeta a sesgos de deseabilidad social. Futuras investigaciones podrían abordar estas limitaciones mediante diseños longitudinales, la inclusión de múltiples organismos reguladores, y la incorporación de medidas objetivas de confianza y efectividad de las sanciones. A pesar de estas limitaciones, este estudio proporciona valiosas percepciones sobre la relación entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en el contexto específico de OSIPTEL en Lima.

CONCLUSIONES

La conclusión general indica que existe una correlación positiva alta entre las sanciones impuestas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.707$, $p = 0.000$). Esto sugiere que cuanto más efectivas o visibles son las sanciones impuestas por OSIPTEL, mayor es la confianza que los usuarios depositan en el organismo regulador.

La conclusión específica uno, indica 71.1% de los usuarios percibe un nivel moderado de sanciones impuestas, es decir, la mayoría de los usuarios tiene una percepción intermedia sobre la frecuencia o severidad de las sanciones impuestas por OSIPTEL.

La conclusión específica dos, indica 77.1% de los usuarios tiene un nivel moderado de confianza en OSIPTEL, es decir, la mayoría de los usuarios tiene una confianza intermedia en el organismo regulador.

La conclusión específica tres, evidencia que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión amonestación y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.658$, $p = 0.000$). Esto indica que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL tienen un impacto positivo en la confianza de los usuarios, posiblemente porque perciben que el organismo está actuando para corregir comportamientos inadecuados de las empresas reguladas.

La conclusión específica cuatro, encontró que existe una correlación positiva alta entre la dimensión multas y la confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024 ($r = 0.702$, $p = 0.000$). Esto sugiere que la imposición de multas por parte de OSIPTEL tiene un impacto más fuerte en la confianza de los usuarios que las amonestaciones, posiblemente porque las multas son percibidas como una acción más contundente contra las infracciones de las empresas reguladas.

RECOMENDACIONES

Implementar una estrategia de comunicación transparente y proactiva sobre las sanciones impuestas por OSIPTEL. Desarrollar un portal web interactivo que muestre en tiempo real las sanciones aplicadas, sus motivos y el impacto en la mejora del servicio. Complementar con una campaña en redes sociales y medios tradicionales para difundir esta información, enfocándose en cómo estas acciones protegen los derechos de los usuarios.

Realizar una revisión exhaustiva de los criterios y procedimientos de sanción, alineándolos con las mejores prácticas internacionales y la Ley N° 27336 (Ley de Desarrollo de las Funciones y Facultades del OSIPTEL). Establecer un sistema de graduación de sanciones más claro y visible para el público. Publicar informes trimestrales detallados sobre las sanciones impuestas, incluyendo comparativas con períodos anteriores y el impacto en la calidad del servicio.

Implementar un sistema de retroalimentación continua de los usuarios sobre sus experiencias con OSIPTEL y las empresas reguladas. Utilizar esta información para mejorar los procesos internos y la toma de decisiones, publicando informes mensuales sobre las mejoras implementadas basadas en el feedback de los usuarios.

Desarrollar un sistema de "Amonestaciones Públicas" más visible y efectivo. Esto incluiría la publicación inmediata de las amonestaciones en un formato fácil de entender para el público general, explicando claramente la infracción cometida y las acciones correctivas requeridas. Implementar un seguimiento público de estas amonestaciones, mostrando el progreso de las empresas en la corrección de las faltas señaladas.

Establecer un "Fondo de Compensación al Usuario" alimentado por un porcentaje de las multas impuestas. Este fondo se utilizaría para mejorar

directamente los servicios a los usuarios afectados por las infracciones sancionadas. Implementar un sistema de seguimiento transparente que muestre cómo se utilizan estos fondos y el impacto directo en la mejora de los servicios. Complementar con una campaña de comunicación que explique cómo las multas impuestas se traducen en beneficios concretos para los usuarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Arrieta, L. (2022). Prueba utilizada en investigaciones de prácticas anticompetitivas en El Salvador: criterios de la Sala de lo Contencioso Administrativa 2006-2019. *Revista Economía & Negocios*, 4(1), 63-76. <http://www.revistas.unibg.edu.pe/index.php/eyn/article/view/1351>
- Asociación Peruana de Consumidores y Usuarios. (2024). *Reporte anual sobre la calidad de los servicios de telefonía en el Perú*. <https://www.osiptel.gob.pe/portal-del-usuario/noticias/osiptel-comparo-la-calidad-de-los-servicios-que-brindan-las-empresas-operadoras/>
- Becker, G. S. (1968). Crime and punishment: An economic approach. *Journal of Political Economy*, 76(2), 169-217.
- Casas, J., Repullo, JR y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Ccorimanya, I. A. (2020). *La expedición de medidas extraordinarias y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Osiptel en la ciudad del Cusco, durante el periodo de marzo-junio del año 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Andina del Cusco]. Repositorio Universidad Andina del Cusco. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/3904/Indira_Tesis_bachiller_2021.PDF?sequence=1&isAllowed=y
- Cisneros, C.A., & Ávila, J.M. (2023). *Análisis de Impacto Regulatorio de la Ley que garantiza la velocidad mínima de conexión a internet y monitoreo de la prestación del servicio de internet a favor de los usuarios, Ley N° 31207* [Tesis de posgrado, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio PUCP. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/26848>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2024). *Las telecomunicaciones en América Latina y el Caribe: desafíos y oportunidades para el desarrollo*. <https://www.cepal.org/es>

- Del Aguila Mego, H. F., & Del Aguila Zarate, H. N. (2022). *Las normas de atención de reclamos de usuarios y su relación con la eficiencia del trasu-osiptel en la región loreto, 2008–2020* [Tesis de pregrado, Universidad Científica del Perú]. Repositorio UCP. <http://repositorio.ucp.edu.pe/bitstream/handle/UCP/2155/HEIDY%20FRANCESSCA%20DEL%20AGUILA%20MEGO%20Y%20%20HELEN%20NILA%20DEL%20AGUILA%20ZARATE%20-%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Esteban, N. (2018). Tipos de investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Fernandez, C. M., & Jacho, L. A. (2023). *El Impacto de la Informalidad Laboral en el Impuesto a la Renta, en la Empresa Constructora de Antenas de Telefonía en Lima-Perú en el año 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/670367>
- Fernández, J. (2020). Las sanciones administrativas en el sector de las telecomunicaciones en Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, 15(2), 45-62.
- Gambini, K. E. (2023). *Vulneración del principio del debido procedimiento en la atención de reclamos por el servicio de telefonía móvil ante OSIPTEL de Tacna, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Privada de Tacna]. Repositorio UPT. <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/3423>
- Gómez, J. (2021). La importancia de la confianza en los organismos reguladores de telecomunicaciones. *Revista de Derecho Administrativo*, 16(2), 45-62.
- Hernández, J. (2020). La Teoría de la Disuasión y su aplicación en la regulación de las telecomunicaciones en Perú. *Revista de Derecho Administrativo*, 15(1), 56-78.
- Hernández, L. R. (2023). Evaluación de los efectos de la confianza del consumidor sobre el boca-oído electrónico (e-WoM) en tiendas de comercio electrónico

en Colombia. *Innovar*, 33(87), 123-137.
http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S012150512023000100123&script=sci_arttext

Hernández, M. (2024). Dimensiones de la confianza en el sector de las telecomunicaciones: Un análisis empírico. *Revista de Derecho de las Telecomunicaciones*, 19(1), 23-41.

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

Jung, J., & Melguizo, A. (2022). Rules, institutions, or both? Estimating the drivers of telecommunication investment in Latin America. *Journal of Cyber Policy*, 7(1), 5-23. https://mpr.a.ub.uni-muenchen.de/105165/1/MPRA_paper_105165.pdf;

Kolomychenko, M. (2024). The Impact and Limits of Sanctions on Russia's Telecoms Industry. *Deutsche Gesellschaft für Auswärtige Politik*. NO. 3. <https://dgap.org/en/research/publications/impact-and-limits-sanctions-russias-telecoms-industry>

Lacuška, M., & Peráček, T. (2021). Trends in global telecommunication fraud and its impact on business. *Developments in Information & Knowledge Management for Business Applications*. Volume 1, 459-485. [https://www.researchgate.net/publication/347861057 Trends in Global Telecommunication Fraud and Its Impact on Business](https://www.researchgate.net/publication/347861057_Trends_in_Global_Telecommunication_Fraud_and_Its_Impact_on_Business)

Martínez, A., & Campos, F. (2015). Correlación entre actividades de interacción social registradas con nuevas tecnologías y el grado de aislamiento social en los adultos mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-190.
https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-95322015000300004

- Mendoza, C. (2018). La colaboración interinstitucional en la ejecución de sanciones en el sector de las telecomunicaciones. *Revista de Derecho Público*, 23(2), 78-92.
- Mendoza, F. (2019). Las sanciones impuestas como herramienta de regulación en el mercado de las telecomunicaciones. *Revista de Derecho de la Competencia*, 14(1), 112-134.
- Meza, M. N. D. (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* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. Repositorio UNDAC.
http://45.177.23.200/bitstream/undac/2319/1/T026_73489589_T.pdf
- Montero, S. (2023). El levantamiento del secreto de las comunicaciones y la excesiva demora en la entrega de información por parte de las empresas de telefonía. *Vox Juris*, 41(2), 5-5.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8944150>
- Morales, L. (2018). La confianza como factor clave en las relaciones comerciales. *Revista de Economía y Empresa*, 12(2), 56-78.
- Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38.
- Ochoa, C. (2019). Proporcionalidad de las sanciones en el sector de las telecomunicaciones: Una perspectiva desde la Teoría de la Disuasión. *Revista de Derecho de la Competencia*, 14(2), 89-111.
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2017). *Norma que establece el régimen de infracciones y sanciones del OSIPTEL*.
<https://www.osiptel.gob.pe/media/jhfj5niw/resol048-2021-cd-proyecto-norma.pdf>
- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (2013). *Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones*.

<https://www.osiptel.gob.pe/media/l0ke0jke/7-reglamento-general-de-infracciones-y-sanciones.pdf>

- Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones. (2023). *Memoria anual* 2023. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/4963129/Memoria%20Institucional%20del%20OSIPTEL%202022.pdf?v=1691681255>
- Osiptel. (2018). Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones. *Resolución de Consejo Directivo N° 087-2018-CD/OSIPTEL*.
- Pasape, L. (2022). Key Elements of Customer Trust towards Retaining Customers of Telecommunication Companies in Tanzania. *Revista de Ciencia y Gestión de Servicios.*, Vol.15. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=119066>
- Quintana, E. (2018). Las sanciones administrativas en la regulación de servicios públicos. *Revista de Derecho Administrativo*, 13(1), 23-41.
- Ramírez, S. (2020). Fortalecimiento de las capacidades de supervisión y fiscalización en el sector de las telecomunicaciones. *Documento de Trabajo N° 002-2020-GSF/OSIPTEL*.
- Razali, N., & Wah, Y. (2011). Power comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytic*, Vol.2 No.1, 21-33. <https://www.nrc.gov/docs/ML1714/ML17143A100.pdf>
- Sánchez, P. (2019). La confianza de los usuarios en el mercado de las telecomunicaciones. *Revista de Derecho de la Competencia*, 14(2), 112-134.
- Saputra, S., & Yulfiswandi, Y. (2023). Exploring the impact of trust on customer loyalty in the telecommunication industry. *Journal of business studies and management review*, 7(1), 139-143. https://www.researchgate.net/publication/376794898_EXPLORING_THE_IMPACT_OF_TRUST_ON_CUSTOMER_LOYALTY_IN_THE_TELECOMMUNICATION_INDUSTRY

- Tarma, B. T. J. (2022). *Procedimiento de reclamo de servicios de telecomunicaciones y afectación de los derechos de los usuarios en Tumbes-2021* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Tumbes]. Repositorio Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63605/TESIS%20-%20TARMA%20IZQUIERDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torres, D. (2020). El papel de los organismos reguladores en la protección de los derechos de los usuarios de telecomunicaciones. *Revista de Derecho Administrativo*, 15(1), 34-51.
- Torres, M. (2021). Estrategias de comunicación y sensibilización en la regulación de las telecomunicaciones. *Revista de Derecho de las Telecomunicaciones*, 16(1), 34-51.
- Torres, M. (2023). La colaboración interinstitucional en la regulación de las telecomunicaciones. *Cuadernos de Economía*, 42(85), 156-178.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2023). *Measuring digital development: Facts and figures 2023*. <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Pages/facts/default.aspx>
- Vásquez, L. (2024). La confianza como base de la legitimidad de los organismos reguladores de telecomunicaciones. *Revista de Derecho Público*, 29(2), 92-115.

ANEXO

ANEXO N° 1. Cálculo de la muestra

Para determinar la muestra se utilizó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 P \times Q \times N}{E^2 (N-1) + Z^2 P \times Q}$$

Donde:

n: Cantidad de muestra (¿?)

N: Población (420)

p: Probabilidad de que ocurra el evento (p=0.5)

Q: Probabilidad de que no ocurra el evento (q=0.5)

Z: Nivel de confianza de 95% (Z=1.96)

E: Error muestral (E=5%)

Aplicando los datos en la fórmula se obtiene lo siguiente:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 420}{0.05^2 (420 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 201$$

ANEXO N° 2. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN EL ESTUDIO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Institución: Universidad Privada San Juan Bautista

Investigadora: Isaura Samantha Saenz Tarrillo

Título: Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024.

INTRODUCCIÓN:

Lo estamos invitando a participar del estudio de investigación llamado: “Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”. Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada San Juan Bautista.

JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO:

El estudio Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024, se justifica por la necesidad de comprender la relación entre las medidas punitivas aplicadas por los organismos reguladores y la percepción de confiabilidad por parte de los usuarios. En un contexto donde la transparencia y la eficacia de las instituciones son cruciales para el desarrollo económico y social, este análisis permitirá identificar si las sanciones contribuyen a fortalecer la confianza ciudadana o, por el contrario, generan desconfianza y rechazo. Además, Lima, como capital de Perú, presenta una dinámica compleja en la interacción entre reguladores y usuarios, ofreciendo un escenario ideal para evaluar el impacto de estas políticas. Los resultados del estudio podrán guiar a las autoridades en la implementación de estrategias más efectivas y en la mejora de la relación con los ciudadanos, promoviendo así un ambiente de mayor cumplimiento normativo y transparencia.

METODOLOGIA:

Si usted acepta participar, le informamos que se llevarán a cabo los siguientes procedimientos:

1. Mediante el presente correo: XXXXXXXXXXXXX se coordinarán las fechas y horarios relacionados a la disponibilidad de los usuarios de un organismo regulador.
2. Previa coordinación, se enviará, a través del Google forms, dos encuestas a fin de que sean respondidas por los usuarios de un organismo regulador.

MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informara de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento.

COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará algún costo.

CONFIDENCIALIDAD:

La investigadora registrara la información de manera anónima. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio.

CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las ocas que van a suceder si participo en la investigación, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

Nombre y apellidos: xxxxxxxxxxxxxxxx

Firma:

Nombre y apellidos

Fecha y hora: 10 de julio de 2024.

ANEXO N° 3: Cuestionarios

Cuestionario sobre sanciones impuestas

Estimado usuario solicitó su colaboración marcando el siguiente cuestionario que tiene por objetivo obtener información sobre la percepción de los usuarios sobre las sanciones impuestas por un organismo regulador de telecomunicaciones de Lima 2024.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas, según la siguiente tabla:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
Amonestación						
1	Siento que OSIPTEL comunica de manera abierta las amonestaciones impuestas a las empresas de telefonía.					
2	Considero que OSIPTEL es transparente en cuanto a los criterios utilizados para amonestar a las empresas.					
3	Percibo que OSIPTEL explica claramente los motivos detrás de las amonestaciones a las empresas de telefonía.					
4	Creo que OSIPTEL detalla de manera comprensible las causas que llevan a amonestar a una empresa.					
5	Percibo que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL son proporcionales a las faltas cometidas por las empresas.					
6	Siento que OSIPTEL aplica amonestaciones acordes a la gravedad de las infracciones.					
7	Siento que OSIPTEL actúa con equidad al imponer amonestaciones a las empresas					
8	Considero que OSIPTEL demuestra justicia en su función sancionadora a través de las amonestaciones					
9	Creo que las amonestaciones de OSIPTEL incentivan a las empresas a cumplir con las normas del sector.					
10	Considero que las amonestaciones de OSIPTEL previenen que las empresas cometan infracciones en el futuro.					
Multas						

11	Percibo que los montos de las multas impuestas por OSIPTEL son razonables y justificados.					
12	Siento que OSIPTEL establece multas proporcionales a las infracciones cometidas por las empresas.					
13	Percibo que las multas de OSIPTEL promueven una competencia justa entre las empresas de telefonía.					
14	Siento que las multas de OSIPTEL evitan que las empresas obtengan ventajas indebidas en el mercado.					
15	Percibo que las multas impuestas por OSIPTEL se ajustan al marco legal vigente.					
16	Siento que OSIPTEL respeta las leyes y normas al aplicar multas a las empresas de telefonía.					
17	Siento que OSIPTEL es flexible al permitir el pago de las multas en cuotas o plazos.					
18	Considero que OSIPTEL es comprensivo al dar opciones de pago fraccionado de las multas.					
19	Percibo que las multas de OSIPTEL no son arbitrarias ni injustificadas.					
20	Creo que OSIPTEL no aplica multas de forma discriminatoria o parcializada.					

Cuestionario sobre confianza de los usuarios

Estimado usuario solicitó su colaboración marcando el siguiente cuestionario que tiene por objetivo obtener información desde la percepción de los usuarios sobre la confianza de los usuarios en un organismo regulador de telecomunicaciones de Lima.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta e indique que tan de acuerdo está con cada uno de ellas, según la siguiente tabla:

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones/ítems		1	2	3	4	5
Dimensión 1: Benevolencia						
1	Siento que Osiptel protege mis intereses como usuario de servicios de telecomunicaciones.					
2	Percibo que Osiptel tiene como prioridad la defensa de mis derechos como usuario.					
3	Creo que Osiptel se preocupa por entender las dificultades que enfrente como usuario.					
4	Percibo que Osiptel es sensible a las demandas de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones.					
5	Siento que Osiptel actúa de manera justa en su rol regulador del mercado de telecomunicaciones.					
6	Percibo que Osiptel aplica las normas y sanciones de manera equitativa a todos los operadores.					
Dimensión 2. Competencia						
7	Siento que Osiptel tiene la capacidad técnica para regular efectivamente el mercado de telecomunicaciones.					
8	Creo que Osiptel cuenta con profesionales competentes para ejercer su función reguladora.					
9	Siento que las sanciones impuestas por Osiptel son eficaces para corregir las conductas indebidas de las empresas.					
10	Creo que las multas aplicadas por Osiptel tienen un impacto significativo en el comportamiento de los operadores.					
11	Siento que Osiptel se adapta adecuadamente a los cambios y evolución del mercado de telecomunicaciones.					
12	Percibo que Osiptel está a la vanguardia de las tendencias y desafíos del mercado de telecomunicaciones.					
Dimensión 3. Honestidad						
13	Siento que Osiptel es transparente en sus procesos regulatorios y sancionatorios					

14	Creo que Osiptel brinda información clara y accesible sobre sus decisiones y acciones.					
15	Siento que Osiptel toma decisiones de manera independiente, sin influencia política					
16	Percibo que Osiptel mantiene su imparcialidad regulatoria, a pesar de los cambios en el gobierno.					
17	Siento que Osiptel trata a todos los usuarios de manera justa y equitativa.					
18	Creo que Osiptel no discrimina ni favorece a ningún grupo de telefonía en particular.					

ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Sanciones impuestas”

Definición de la variable: Las sanciones impuestas son medidas correctivas aplicadas por una autoridad competente ante el incumplimiento de normas o regulaciones establecidas.

Dimensiones: Amonestación y Multas.


Consentimiento informado:

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

Marque con una X si esta de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Dimensión	Indicador	Ítem/Preguntas	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	OBSERVACIÓN
Amonestación	1. Transparencia proceso	Siento que OSIPTEL comunica de manera abierta las amonestaciones impuestas a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Considero que OSIPTEL es transparente en cuanto a los criterios utilizados para amonestar a las empresas.					
	2. Motivos de las amonestaciones	Percibo que OSIPTEL explica claramente los motivos detrás de las amonestaciones a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Creo que OSIPTEL detalla de manera comprensible las causas que llevan a amonestar a una empresa.					
	3. Proporcionalidad de las amonestaciones	Percibo que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL son proporcionales a las faltas cometidas por las empresas. Siento que OSIPTEL aplica amonestaciones acordes a la gravedad de las infracciones.	x	x	x	x	
4. Percepción justicia	Siento que OSIPTEL actúa con equidad al imponer amonestaciones a las empresas.	x	x	x	x		
	Considero que OSIPTEL demuestra justicia en su función sancionadora a través de las amonestaciones.	x	x	x	x		
5. Efecto disuasorio	Creo que las amonestaciones de OSIPTEL incentivan a las empresas a cumplir con las normas del sector. Considero que las amonestaciones de OSIPTEL previenen que las empresas cometan infracciones en el futuro.	x	x	x	x		
Multas	6. Razonabilidad montos	Percibo que los montos de las multas impuestas por OSIPTEL son razonables y justificados.	x	x	x	x	
		Siento que OSIPTEL establece multas proporcionales a las infracciones cometidas por las empresas.					
	7. Efecto competitividad	Percibo que las multas de OSIPTEL promueven una competencia justa entre las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Siento que las multas de OSIPTEL evitan que las empresas obtengan ventajas indebidas en el mercado.					
	8. Percepción legalidad	Percibo que las multas impuestas por OSIPTEL se ajustan al marco legal vigente.	x	x	x	x	
		Siento que OSIPTEL respeta las leyes y normas al aplicar multas a las empresas de telefonía.					
	9. Posibilidad fraccionamiento	Siento que OSIPTEL es flexible al permitir el pago de las multas en cuotas o plazos.	x	x	x	x	
		Considero que OSIPTEL es comprensivo al dar opciones de pago fraccionado de las multas.					
	10. Percepción arbitrariedad	Percibo que las multas de OSIPTEL no son arbitrarias ni injustificadas.	x	x	x	x	
		Creo que OSIPTEL no aplica multas de forma discriminatoria o parcializada.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Sanciones impuestas
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la percepción de los usuarios sobre las sanciones impuestas por un organismo regulador de telecomunicaciones de Lima 2024.
Nombres y apellidos del experto	Luis Javier Zambrano Cárdenas
Documento de identidad	42228137
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Osiptel
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Lambayeque
Número telefónico	913359571
Firma	
Fecha	12/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Definición de la variable: Confianza de los usuarios

Dimensiones: Benevolencia, Competencia, Honestidad.

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

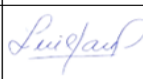
Marque con una X si está de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Confianza”

Definición de la variable: Kramer (1999), testifica que la confianza es producto del riesgo derivado de la incertidumbre con respecto a las intenciones y acciones de otras personas de las cuales se depende.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Benevolencia	1. Protección intereses	Siento que Osiptel protege mis intereses como usuario de servicios de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel tiene como prioridad la defensa de mis derechos como usuario.					
	2. Empatía necesidades	Creo que Osiptel se preocupa por entender las dificultades que enfrente como usuario.	x	x	x	x	
Percibo que Osiptel es sensible a las demandas de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones.							
3. Imparcialidad regulatoria	Siento que Osiptel actúa de manera justa en su rol regulador del mercado de telecomunicaciones.		x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel aplica las normas y sanciones de manera equitativa a todos los operadores.	x	x	x	x	
Competencia	4. Capacidad regulatoria	Siento que Osiptel tiene la capacidad técnica para regular efectivamente el mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel cuenta con profesionales competentes para ejercer su función reguladora.					
	5. Eficacia sanciones	Siento que las sanciones impuestas por Osiptel son eficaces para corregir las conductas indebidas de las empresas.	x	x	x	x	
Creo que las multas aplicadas por Osiptel tienen un impacto significativo en el comportamiento de los operadores.							
	6. Adaptabilidad	Siento que Osiptel se adapta adecuadamente a los cambios y evolución del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
	mercado	Percibo que Osiptel está a la vanguardia de las tendencias y desafíos del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
Honestidad	7. Transparencia procesos	Siento que Osiptel es transparente en sus procesos regulatorios y sancionatorios.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel brinda información clara y accesible sobre sus decisiones y acciones.					
	8. Independencia política	Siento que Osiptel toma decisiones de manera independiente, sin influencia política.	x	x	x	x	
Percibo que Osiptel mantiene su imparcialidad regulatoria, a pesar de los cambios en el gobierno.							
9. Equidad trato	Siento que Osiptel trata a todos los usuarios de manera justa y equitativa.		x	x	x	x	
		Creo que Osiptel no discrimina ni favorece a ningún grupo de telefonía en particular.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Confianza de los usuarios
Objetivo del instrumento	Obtener información precisa de la confianza de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Luis Javier Zambrano Cárdenas
Documento de identidad	42228137
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	Maestro
Nacionalidad	Peruano
Institución	Osiptel
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Lambayeque
Número telefónico	913359571
Firma	
Fecha	12/06/2024

ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Sanciones impuestas”

Definición de la variable: Las sanciones impuestas son medidas correctivas aplicadas por una autoridad competente ante el incumplimiento de normas o regulaciones establecidas.

Dimensiones: Amonestación y Multas.


Consentimiento informado:

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

Marque con una X si esta de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Dimensión	Indicador	Ítem/Preguntas	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	OBSERVACIÓN
Amonestación	1. Transparencia proceso	Siento que OSIPTEL comunica de manera abierta las amonestaciones impuestas a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Considero que OSIPTEL es transparente en cuanto a los criterios utilizados para amonestar a las empresas.					
	2. Motivos de las amonestaciones	Percibo que OSIPTEL explica claramente los motivos detrás de las amonestaciones a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Creo que OSIPTEL detalla de manera comprensible las causas que llevan a amonestar a una empresa.					
	3. Proporcionalidad de las amonestaciones	Percibo que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL son proporcionales a las faltas cometidas por las empresas. Siento que OSIPTEL aplica amonestaciones acordes a la gravedad de las infracciones.	x	x	x	x	
4. Percepción justicia	Siento que OSIPTEL actúa con equidad al imponer amonestaciones a las empresas.	x	x	x	x		
	Considero que OSIPTEL demuestra justicia en su función sancionadora a través de las amonestaciones.	x	x	x	x		
5. Efecto disuasorio	Creo que las amonestaciones de OSIPTEL incentivan a las empresas a cumplir con las normas del sector. Considero que las amonestaciones de OSIPTEL previenen que las empresas cometan infracciones en el futuro.	x	x	x	x		
Multas	6. Razonabilidad montos	Percibo que los montos de las multas impuestas por OSIPTEL son razonables y justificados. Siento que OSIPTEL establece multas proporcionales a las infracciones cometidas por las empresas.	x	x	x	x	
	7. Efecto competitividad	Percibo que las multas de OSIPTEL promueven una competencia justa entre las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Siento que las multas de OSIPTEL evitan que las empresas obtengan ventajas indebidas en el mercado.					
	8. Percepción legalidad	Percibo que las multas impuestas por OSIPTEL se ajustan al marco legal vigente.	x	x	x	x	
		Siento que OSIPTEL respeta las leyes y normas al aplicar multas a las empresas de telefonía.					
9. Posibilidad fraccionamiento	Siento que OSIPTEL es flexible al permitir el pago de las multas en cuotas o plazos.	x	x	x	x		
	Considero que OSIPTEL es comprensivo al dar opciones de pago fraccionado de las multas.						
10. Percepción arbitrariedad	Percibo que las multas de OSIPTEL no son arbitrarias ni injustificadas.	x	x	x	x		
	Creo que OSIPTEL no aplica multas de forma discriminatoria o parcializada.	x	x	x	x		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Sanciones impuestas
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la percepción de los usuarios sobre las sanciones impuestas por un organismo regulador de telecomunicaciones de Lima 2024.
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Arre Flores
Documento de identidad	41578572
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruano
Institución	OSIPTEL
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Loreto
Número telefónico	965 611 753
Firma	
Fecha	12/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Definición de la variable: Confianza de los usuarios

Dimensiones: Benevolencia, Competencia, Honestidad.

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

Marque con una X si está de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Confianza”

Definición de la variable: Kramer (1999), testifica que la confianza es producto del riesgo derivado de la incertidumbre con respecto a las intenciones y acciones de otras personas de las cuales se depende.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Benevolencia	1. Protección intereses	Siento que Osiptel protege mis intereses como usuario de servicios de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel tiene como prioridad la defensa de mis derechos como usuario.					
	2. Empatía necesidades	Creo que Osiptel se preocupa por entender las dificultades que enfrento como usuario.	x	x	x	x	
Percibo que Osiptel es sensible a las demandas de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones.							
3. Imparcialidad regulatoria	Siento que Osiptel actúa de manera justa en su rol regulador del mercado de telecomunicaciones.		x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel aplica las normas y sanciones de manera equitativa a todos los operadores.	x	x	x	x	
Competencia	4. Capacidad regulatoria	Siento que Osiptel tiene la capacidad técnica para regular efectivamente el mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel cuenta con profesionales competentes para ejercer su función reguladora.					
	5. Eficacia sanciones	Siento que las sanciones impuestas por Osiptel son eficaces para corregir las conductas indebidas de las empresas.	x	x	x	x	
Creo que las multas aplicadas por Osiptel tienen un impacto significativo en el comportamiento de los operadores.							
6. Adaptabilidad	Siento que Osiptel se adapta adecuadamente a los cambios y evolución del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x		
	mercado	Percibo que Osiptel está a la vanguardia de las tendencias y desafíos del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
Honestidad	7. Transparencia procesos	Siento que Osiptel es transparente en sus procesos regulatorios y sancionatorios.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel brinda información clara y accesible sobre sus decisiones y acciones.					
8. Independencia política	Siento que Osiptel toma decisiones de manera independiente, sin influencia política.	x	x	x	x		
9. Equidad trato	Percibo que Osiptel mantiene su imparcialidad regulatoria, a pesar de los cambios en el gobierno.						
		Siento que Osiptel trata a todos los usuarios de manera justa y equitativa.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel no discrimina ni favorece a ningún grupo de telefonía en particular.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Confianza de los usuarios
Objetivo del instrumento	Obtener información precisa de la confianza de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Jorge Luis Arue Flores
Documento de identidad	41578572
Años de experiencia en el área	18 años
Máximo Grado Académico	DOCTOR
Nacionalidad	Peruano
Institución	OSIPTEL
Cargo	Jefe de la Oficina Regional de Servicios de Loreto
Número telefónico	965 611 753
Firma	
Fecha	12/06/2024

ANEXO N° 4: Validación de cuestionarios

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*.

Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Sanciones impuestas”

Definición de la variable: Las sanciones impuestas son medidas correctivas aplicadas por una autoridad competente ante el incumplimiento de normas o regulaciones establecidas.

Dimensiones: Amonestación y Multas.

Consentimiento informado:

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

Marque con una X si esta de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Dimensión	Indicador	Ítem/Preguntas	SUFICIENCIA	CLARIDAD	COHERENCIA	RELEVANCIA	OBSERVACIÓN
Amonestación	1. Transparencia proceso	Siento que OSIPTEL comunica de manera abierta las amonestaciones impuestas a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Considero que OSIPTEL es transparente en cuanto a los criterios utilizados para amonestar a las empresas.					
	2. Motivos de las amonestaciones	Percibo que OSIPTEL explica claramente los motivos detrás de las amonestaciones a las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Creo que OSIPTEL detalla de manera comprensible las causas que llevan a amonestar a una empresa.					
	3. Proporcionalidad de las amonestaciones	Percibo que las amonestaciones impuestas por OSIPTEL son proporcionales a las faltas cometidas por las empresas. Siento que OSIPTEL aplica amonestaciones acordes a la gravedad de las infracciones.	x	x	x	x	
4. Percepción justicia	Siento que OSIPTEL actúa con equidad al imponer amonestaciones a las empresas.	x	x	x	x		
	Considero que OSIPTEL demuestra justicia en su función sancionadora a través de las amonestaciones.	x	x	x	x		
5. Efecto disuasorio	Creo que las amonestaciones de OSIPTEL incentivan a las empresas a cumplir con las normas del sector. Considero que las amonestaciones de OSIPTEL previenen que las empresas cometan infracciones en el futuro.	x	x	x	x		
Multas	6. Razonabilidad montos	Percibo que los montos de las multas impuestas por OSIPTEL son razonables y justificados. Siento que OSIPTEL establece multas proporcionales a las infracciones cometidas por las empresas.	x	x	x	x	
	7. Efecto competitividad	Percibo que las multas de OSIPTEL promueven una competencia justa entre las empresas de telefonía.	x	x	x	x	
		Siento que las multas de OSIPTEL evitan que las empresas obtengan ventajas indebidas en el mercado.					
	8. Percepción legalidad	Percibo que las multas impuestas por OSIPTEL se ajustan al marco legal vigente.	x	x	x	x	
		Siento que OSIPTEL respeta las leyes y normas al aplicar multas a las empresas de telefonía.					
9. Posibilidad fraccionamiento	Siento que OSIPTEL es flexible al permitir el pago de las multas en cuotas o plazos.	x	x	x	x		
	Considero que OSIPTEL es comprensivo al dar opciones de pago fraccionado de las multas.						
10. Percepción arbitrariedad	Percibo que las multas de OSIPTEL no son arbitrarias ni injustificadas.	x	x	x	x		
	Creo que OSIPTEL no aplica multas de forma discriminatoria o parcializada.	x	x	x	x		

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Sanciones impuestas
Objetivo del instrumento	Obtener información sobre la percepción de los usuarios sobre las sanciones impuestas por un organismo regulador de telecomunicaciones de Lima 2024.
Nombres y apellidos del experto	Heidy Del Águila Mego
Documento de identidad	41792155
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	Osiptel
Cargo	ORIENTADORA DE OFICINA REGIONAL DE SERVICIOS DE LORETO
Número telefónico	986688285
Firma	
Fecha	12/06/2024

Ficha de validación de contenido para un instrumento

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos **Cuestionario** que permitirá recoger la información en la presente investigación: *“Sanciones impuestas y confianza de los usuarios en un organismo regulador, Lima, 2024”*. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Definición de la variable: Confianza de los usuarios

Dimensiones: Benevolencia, Competencia, Honestidad.

Declaro tener conocimiento que el presente instrumento es con fines exclusivos académicos y pueda elaborar su cuestionario.

Marque con una X si está de acuerdo con los criterios de Suficiencia, Claridad, Coherencia y Relevancia.

Matriz de validación del cuestionario de la variable “Confianza”

Definición de la variable: Kramer (1999), testifica que la confianza es producto del riesgo derivado de la incertidumbre con respecto a las intenciones y acciones de otras personas de las cuales se depende.

Dimensión	Indicador	Ítem	S U F I C I E N C I A	C L A R I D A D	C O H E R E N C I A	R E L E V A N C I A	Observación
Benevolencia	1. Protección intereses	Siento que Osiptel protege mis intereses como usuario de servicios de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel tiene como prioridad la defensa de mis derechos como usuario.					
	2. Empatía necesidades	Creo que Osiptel se preocupa por entender las dificultades que enfrente como usuario.	x	x	x	x	
Percibo que Osiptel es sensible a las demandas de los usuarios en el sector de las telecomunicaciones.							
3. Imparcialidad regulatoria	Siento que Osiptel actúa de manera justa en su rol regulador del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x		
	Percibo que Osiptel aplica las normas y sanciones de manera equitativa a todos los operadores.	x	x	x	x		
Competencia	4. Capacidad regulatoria	Siento que Osiptel tiene la capacidad técnica para regular efectivamente el mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel cuenta con profesionales competentes para ejercer su función reguladora.					
	5. Eficacia sanciones	Siento que las sanciones impuestas por Osiptel son eficaces para corregir las conductas indebidas de las empresas.	x	x	x	x	
Creo que las multas aplicadas por Osiptel tienen un impacto significativo en el comportamiento de los operadores.							
6. Adaptabilidad	Siento que Osiptel se adapta adecuadamente a los cambios y evolución del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x		
	mercado	Percibo que Osiptel está a la vanguardia de las tendencias y desafíos del mercado de telecomunicaciones.	x	x	x	x	
Honestidad	7. Transparencia procesos	Siento que Osiptel es transparente en sus procesos regulatorios y sancionatorios.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel brinda información clara y accesible sobre sus decisiones y acciones.					
8. Independencia política	8. Independencia política	Siento que Osiptel toma decisiones de manera independiente, sin influencia política.	x	x	x	x	
		Percibo que Osiptel mantiene su imparcialidad regulatoria, a pesar de los cambios en el gobierno.					
9. Equidad trato	9. Equidad trato	Siento que Osiptel trata a todos los usuarios de manera justa y equitativa.	x	x	x	x	
		Creo que Osiptel no discrimina ni favorece a ningún grupo de telefonía en particular.	x	x	x	x	

Ficha de validación de juicio de experto

Nombre del instrumento	Confianza de los usuarios
Objetivo del instrumento	Obtener información precisa de la confianza de los usuarios
Nombres y apellidos del experto	Heidy Del Águila Mego
Documento de identidad	41792155
Años de experiencia en el área	14 años
Máximo Grado Académico	MAGISTER
Nacionalidad	Peruana
Institución	Osiptel
Cargo	ORIENTADORA DE OFICINA REGIONAL DE SERVICIOS DE LORETO
Número telefónico	986688285
Firma	
Fecha	12/06/2024

ANEXO N° 5: Confiabilidad de cuestionarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,910	20

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
c1	50,67	126,524	,025	,921
c2	52,47	113,838	,710	,902
c3	51,93	118,210	,951	,902
c4	52,80	128,171	,021	,913
c5	52,20	118,029	,546	,906
c6	51,93	118,210	,951	,902
c7	51,27	95,924	,936	,893
c8	52,20	118,029	,546	,906
c9	52,07	103,210	,992	,892
c10	51,27	108,352	,947	,895
c11	52,20	118,029	,546	,906
c12	51,93	118,210	,951	,902
c13	52,47	113,838	,710	,902
c14	50,60	134,971	-,268	,933
c15	51,73	112,924	,954	,898
c16	52,20	124,314	,224	,912
c17	51,80	117,600	,616	,904
c18	52,47	128,695	-,035	,914
c19	51,93	118,210	,951	,902
c20	51,27	95,924	,936	,893

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,857	18

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1111	45,53	104,552	,264	,857
p2222	45,27	101,781	,223	,863
p333	45,27	94,352	,724	,838
p4	45,53	97,267	,583	,844
p5	45,40	88,543	,865	,829
p6	45,20	91,600	,916	,830
p7	47,07	109,210	,017	,863
p8	46,47	101,124	,554	,848
p9	45,13	96,981	,484	,848
p10	46,00	97,714	,642	,843
p11	45,93	100,638	,519	,848
p12	45,80	98,314	,465	,849
p13	45,47	109,410	-,031	,871
p14	46,07	109,781	-,022	,864
p15	44,40	96,829	,456	,850
p16	46,20	107,029	,110	,862
p17	45,47	87,552	,743	,834
p18	45,47	87,552	,743	,834

ANEXO N° 6: Coeficiente de correlación

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Nota. Tomado de Martínez y Campos (2015)

ANEXO 7 Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Sanciones impuestas	Las sanciones buscan garantizar el cumplimiento de las obligaciones y promover una conducta adecuada por parte de los agentes regulados (Quintana, 2018)	Las sanciones impuestas se medirán mediante un cuestionario de 20 ítems, dividido en 2 dimensiones, que será aplicado a los usuarios.	Amonestación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparencia proceso 2. Motivos de las amonestaciones 3. Proporcionalidad de las amonestaciones 4. Percepción justicia 5. Efecto disuasorio 	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
			Multas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Razonabilidad montos 2. Efecto competitividad 3. Percepción legalidad 4. Posibilidad fraccionamiento 5. Percepción arbitrariedad 	
Confianza de los usuarios	La confianza es un elemento fundamental en las relaciones comerciales, ya que reduce la incertidumbre y el riesgo percibido por los usuarios al momento de	La confianza se medirá mediante un cuestionario de 18 preguntas, dividido en 3 dimensiones, que será aplicado a los usuarios.	Benevolencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Protección intereses 2. Empatía necesidades 3. Imparcialidad regulatoria 	Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4)
			Competencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Capacidad regulatoria 2. Eficacia sanciones 3. Adaptabilidad mercado 	

	tomar decisiones de compra o contratación de servicios (Morales, 2018).		Honestidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Transparencia procesos 2. Independencia política 3. Equidad trato 	Totalmente de acuerdo (5)
--	---	--	------------	--	---------------------------