



ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS
PÚBLICOS REGULADOS EN ÉPOCA DEL COVID 19

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Derecho Constitucional

Autora:

Figueroa Eufrazio, Julia Ernestina

Asesor:

Díaz Dumont, Jorge Rafael
(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado:

Vigil Farias, José
Paulett Hauyon, David Saúl
Vicuña Cano, Emilia Faustina

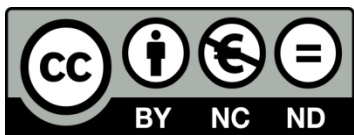
Lima - Perú

2021



Referencia:

Figueroa, J. (2021). *La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en época del Covid 19*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Repositorio Institucional UNFV. <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/5675>



Reconocimiento - No comercial - Sin obra derivada (CC BY-NC-ND)

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede generar obras derivadas ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



Universidad Nacional
Federico Villarreal

VRIN | VICERRECTORADO
DE INVESTIGACIÓN

ESCUELA UNIVERSITARIA DE POSGRADO

LA PROTECCIÓN CONSTITUCIONAL DEL CONSUMIDOR DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS REGULADOS EN ÉPOCA DEL COVID 19

Línea de investigación:

Gobernabilidad, derechos humanos e inclusión social

Tesis para optar el grado académico de Maestra en Derecho Constitucional

Autora

Figuerola Eufrazio, Julia Ernestina

Asesor

Díaz Dumont, Jorge Rafael

(ORCID: 0000-0003-0921-338X)

Jurado

Vigil Farias, José

Paulett Hauyon, David Saúl

Vicuña Cano, Emilia Faustina

Lima – Perú

2021

Título:

“La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en época del COVID 19”.

Autora:

Bach. Figueroa Eufrazio, Julia Ernestina.

Asesor:

Dr. Díaz Dumont, Jorge Rafael

Dedicatoria

Dedico el presente trabajo de tesis a mi familia, quienes me han apoyado de manera constante en el desarrollo de la misma.

Agradecimiento

En primer lugar, deseo dar las gracias a Dios, por permitirme lograr culminar la presente tesis, la cual ha sido de suma importancia y relevancia para mis grados académicos.

En segundo lugar, deseo agradecer a todas aquellas personas que intervinieron de alguna manera en el desarrollo de la misma.

Por último, deseo agradecer a, mis profesores, por guiarme de manera progresiva en mis labores académico profesionales.

Índice

Resumen.....	x
Abstract.....	xi
I. Introducción.....	1
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Descripción del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	4
1.3.1. Problema general.....	4
1.3.2. Problemas específicos.....	4
1.4. Antecedentes.....	4
1.5. Justificación de la investigación.....	7
1.6. Limitaciones de la investigación.....	9
1.7. Objetivos.....	9
1.7.1. Objetivo general.....	9
1.7.2. Objetivos específicos.....	10
1.8. Hipótesis.....	10
1.8.1. Hipótesis general.....	10
1.8.2. Hipótesis específicas.....	10
II. Marco teórico.....	11
2.1. Marco conceptual.....	11
2.2. Bases legales.....	14
III. Método.....	20
3.1. Tipo de investigación.....	20
3.2. Población y muestra.....	20
3.3. Operacionalización de variables.....	22
3.4. Instrumentos.....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Análisis de datos.....	25
3.7. Consideraciones éticas.....	25
IV. Resultados.....	27

V.	Discusión de resultados.....	42
VI.	Conclusiones	45
VII.	Recomendaciones	47
VIII.	Referencias.....	49
IX.	Anexos	52

Índice de tablas

Tabla 1. Población de la fuerza de trabajo del distrito de Comas en el 2019, según sexo	21
Tabla 2. Operacionalización de las variables.....	23
Tabla 3. Estadísticos – Desprotección de los consumidores.....	27
Tabla 4. Resumen de tendencia en desprotección de los consumidores.....	28
Tabla 5. Desprotección de los consumidores.....	28
Tabla 6. Estadísticos – Aplicación de recursos de demanda por servicio	29
Tabla 7. Resumen de tendencia en aplicación de recursos de demanda por servicio	30
Tabla 8. Aplicación de recursos de demanda por servicio.....	31
Tabla 9. Estadísticos – Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores... 32	32
Tabla 10. Resumen de tendencia en aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	32
Tabla 11. Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores.....	33
Tabla 12. Estadísticos de la variable: Aplicación de la protección constitucional del consumidor	34
Tabla 13. Resumen de tendencia en la variable: Aplicación de la protección constitucional del consumidor.....	34
Tabla 14. Variable: protección constitucional del consumidor	35
Tabla 15. Prueba de muestras independientes – Protección constitucional del consumidor	36
Tabla 16. Prueba de muestras independientes – Desprotección de los consumidores.....	38
Tabla 17. Prueba de muestras independientes – Aplicación de los recursos de demanda por servicio	39
Tabla 18. Prueba de muestras independientes – Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	40
Tabla 19. Matriz de consistencia del estudio: “La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en época del Covid 19”	52
Tabla 20. Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario de protección constitucional del consumidor).....	55
Tabla 21. Ítems del instrumento - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor) .	56
Tabla 22. Resumen del procesamiento de los casos - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor) a eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.....	56

Tabla 23. Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)	56
Tabla 24. Matriz de covarianzas inter-elementos (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)	57
Tabla 25. Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)	57
Tabla 26. Anova con la prueba de Cron Bach - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)	57
Tabla 27. Resumen del juicio de expertos	60

Índice de figuras

Figura 1. Desprotección de los consumidores	29
Figura 2. Aplicación de recursos de demanda por servicio	31
Figura 3. Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	33
Figura 4. Variable: protección constitucional de consumidor	35

Resumen

Objetivo: Establecer la manera en que se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II. **Método:** Tipo descriptivo transversal conforme el autor Sabino, el estudio de tipo descriptivo correlacional porque aborda los hechos reales. La población estuvo conformada por un número de pobladores de la 5ta. Zona de Carmen Alto del distrito de Comas. La muestra estuvo compuesta por 106 sujetos, todos ellos pertenecientes a la PEA del que reside en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas. **Resultados:** se encontró un índice de 0,002 puntos, es inferior a los 0.05 puntos necesarios para poder determinar la significancia en la inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados. **Conclusiones:** La apreciación alcanzo la escala inadecuada en cuanto a dicha variable, lo mismo que supone que existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados, estos factores de protección constitucional, se dan con la igualdad es un principio-derecho que instala a las personas situadas en idéntica condición en situaciones de cuarentena. **Recomendaciones:** establecer una orientación adecuada por parte del Estado que oriente el desarrollo del país, actúa principalmente en las áreas de promoción del empleo, salud, educación, infraestructura y seguridad y garantiza la prestación de los servicios públicos en época de COVID-19.

Palabras clave: consumidores, recursos, servicio, constitucionalización.

Abstract

Objective: To establish the way in which the constitutional protection factors are applied to the consumer of regulated public services in times of COVID 19; 2020 – II. **Method:** Transversal descriptive type according to the author Sabino, the correlational descriptive type study because it addresses the real facts. The population was made up of a number of settlers from the 5th. Carmen Alto area of the Comas district. The sample consisted of 106 subjects, all of them belonging to the EAP of the person residing in the Belaunde - Carmen Alto area of the Comas district. Results: an index of 0.002 points was found, it is lower than the 0.05 points necessary to be able to determine the significance in the inadequate application of the constitutional protection factors to the consumer of regulated public services. **Conclusions:** The appreciation reached the inadequate scale in terms of said variable, the same as it supposes that there is an inadequate application of the constitutional protection factors to the consumer of regulated public services, these constitutional protection factors, are given with equality is a principle. -right that places people in the same condition in quarantine situations. **Recommendations:** establish an adequate orientation by the State that guides the development of the country, acts mainly in the areas of employment promotion, health, education, infrastructure and security and guarantees the provision of public services in times of COVID-19.

Keywords: consumers, resources, service, constitutionalization.

I. Introducción

La importancia de los servicios públicos, es fundamental, por lo que el establecer un adecuado tratamiento para su regulación también, lo es, y precisamente en esta época de cuarentena, es donde se aprecian mayores cantidades de problemas en cuanto a dichas regulaciones y es que la realidad del usuario del sector de telecomunicaciones y la protección de sus intereses, ante un servicio inadecuado o un limitado margen de decisión, es la consigna de los marcos regulatorios; los cuales buscan evitar circunstancias que atenten contra los derechos de los individuos a recibir un servicio idóneo.

En el marco de protección de estos derechos, tanto el INDECOPI como OSIPTEL y OSINERG como organismos de fiscalización y control de calidad de los servicios tienen como misión regular el mercado de las telecomunicaciones para la protección de los usuarios del servicio en los diferentes aspectos relacionados a este último (calidad del servicio, instalaciones, facturaciones, servicios complementarios, etc., cada marco regulatorio de la relación usuario-empresa (o consumidor- proveedor de servicio) debe tener un conjunto de directrices que permita su aplicación sistemática, para la protección eficiente de los derechos de los individuos como consumidores (usuarios); es decir, el derecho de acudir ante las entidades en defensa de sus intereses, evitando generar confusión en esta doble legislación de control por parte del Estado.

En tal sentido y con la finalidad de conocer más acerca del presente tema, es que desarrollo el presente trabajo metodológico, el cual tiene como estructura, en primer lugar, un planteamiento y descripción del problema, la búsqueda de los antecedentes de la investigación, la justificación y limitaciones de estudio; asimismo como segundo punto desarrolla en su estructura un marco teórico, el cual nos permitirá conocer más acerca del tema, analizando el material de diferentes autores relacionados a mi investigación; para posteriormente establecer las

características metodológicas de mi propio estudio, por lo que a continuación comienzo a desarrollar en el siguiente punto mi investigación.

1.1. Planteamiento del problema

El consumidor de los servicios públicos regulados se desenvuelve en un contexto adverso para la competencia, donde existe limitaciones a la oferta, por la existencia de fallas de mercado, como monopolios naturales, que justifica la regulación económica del Estado para generar los efectos competitivos en el mercado garantizando el bienestar general, mediante la prestación de servicios públicos accesibles y bajo determinados estándares de calidad a la ciudadanía.

Sin embargo, en época de cuarentena todas las garantías, se asumen o suponen de acuerdo a diferentes garantías, por lo que hoy en día nos enfrentamos en nuestro país y el mundo, al fenómeno de los conflictos sociales de consumo, mediante el cual, los consumidores de servicios regulados que no reciben una respuesta oportuna y adecuada a sus problemas, por parte del Estado a través de sus organismos reguladores, asumen la protesta como mecanismo de solución por el debilitamiento y deslegitimación del Estado como titular y garante de los servicios públicos, quien debe asumir un papel preponderante de actuación prioritaria y especial en los servicios públicos (Constitución Política del Perú, 1993, Artículo 58).

Además, la Constitución Política del Perú (1993), omite reconocer tal diferencia razonable entre los consumidores de servicios públicos regulados y los consumidores de otros mercados, que, en aplicación del principio de igualdad, requieren un tratamiento diferenciado en la Constitución por las condiciones diferentes de ambos sujetos de derecho.

Está claro que es el derecho a elegir que es parte de la autonomía del consumidor, en los servicios públicos donde existe monopolio natural, el consumidor solo puede elegir entre contar con el servicio o no, ya que al no existir otros proveedores donde trasladar su demanda por insatisfacción con el servicio actual, no tiene otra opción que permanecer o vivir sin ello, lo que

no es una alternativa viable por tratarse de servicios que atienden necesidades esenciales, significaría renuncia al agua potable, la electricidad y el gas natural. Algo impensable en una sociedad contemporánea donde requerimos de condiciones materiales mínimas para una vida digna; lo cual conlleva a la describir nuestra siguiente problemática, la cual se expone en la descripción del problema.

1.2. Descripción del problema

Considerando que los consumidores de servicios públicos regulados se encuentran en desigualdad de condiciones con los consumidores de otros mercados competitivos, y por tanto existe mayor vulnerabilidad de estos primeros.

Por lo cual las garantías constitucionales que se han visto limitadas en la época de cuarentena, considero que la idea de que todos los consumidores y usuarios somos iguales y por tanto requerimos un mismo tratamiento general a nivel de protección en la Constitución se ve modificada bajo ciertos parámetros, por lo que se niega la realidad que demuestra que los consumidores de servicios públicos se encuentra en mayor situación de asimetría frente al proveedor, ya que al verse limitado en sus derechos pueden ser sometidos a condiciones desventajosas que afecten sus derechos fundamentales en perjuicio del interés general.

Es por ello, necesario promover una reforma constitucional que es objeto de la presente tesis, que partiendo del reconocimiento de condiciones desiguales de los dos sujetos de derecho, consumidor de servicios públicos y consumidor de mercados competitivos, brinde un tratamiento diferenciados compatible con la Constitución, dándole una atención prioritario y especial al consumidor de servicios públicos regulados y fortaleciendo la institucionalidad de los organismos reguladores para materializar la actuación principal del Estado de bienestar y función tuitiva y garante de los servicios públicos; lo cuales son previamente regulados a través de diversos factores de protección constitucional, tal como se formula en el problema general.

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿De qué manera se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II?

1.3.2. Problemas específicos

¿En qué medida existe desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II?

¿Por qué se requiere un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II?

¿En qué medida la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II?

1.4. Antecedentes

1.4.1. Antecedentes internacionales

Gutiérrez (2013), mediante su intervención respecto a la Constitución Política del Perú, manifiesta lo siguiente:

El servicio público como una actividad de interés general gestionada por una persona pública y sometida al derecho administrativo, ha pasado a ser una actividad de interés general, que puede ser gestionada por una persona privada, la que es investida y controlada por una persona pública y que puede someterse, sea al derecho administrativo o sea al derecho privado. (p.74)

Podemos afirmar, que ese cambio gestado al interior de la noción del servicio público, a raíz de la menor intervención del Estado en la economía, por el cual algunos elementos

constitutivos clásicos de esa categoría se ven relativizados no significo la desaparición del servicio público sino sólo su restructuración, pasando el Estado de prestador a regulador del servicio.

Sobre la defensa de los consumidores y usuarios, Guzmán (2015), señala que la norma distingue entre consumidores y usuarios a fin de sentar que el usuario es un consumidor especial, puesto que hace uso de un servicio público. Asimismo, refiere que al amparo del artículo 65 de la Constitución, el Tribunal Constitucional (STC N° 0008-2003-AI/TC, f. 32 y 3315-2004-AA/TC, f. 9-10) ha reconocido dichos derechos de configuración legal dentro de los atributos contenidos en el artículo constitucional ante señalado, el mismo que se considera que genera una lista abierta de atributos de los derechos de los consumidores, sin limitarse a lo establecido expresamente por la Constitución.

La intervención estatal en la economía se puede dar, en primer lugar, en términos de regulación económica. Esta última consiste en la orientación por parte del Estado en el cual se establece parámetros para la actuación de los agentes económicos. La regulación económica pretende que las decisiones privadas no perjudiquen el interés general y se justifica en determinadas consideraciones de naturaleza económica, como puede ser los elevados costos de transacción, la existencia de externalidades, información asimétrica o la existencia de monopolios naturales. Por tanto, aunque el artículo 65 de la Constitución englobe la protección constitucional de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, consideramos insuficiente y desigual una protección paritaria tanto para consumidores de bienes y servicios de mercados ordinarios como para los usuarios de servicios públicos, ya que es claro que ambos no se encuentran en igualdad de condiciones en los mercados donde interactúan.

1.4.2. Antecedentes nacionales

En el caso de De Vergottini (2005), tratando de identificar las causas de la crisis del servicio público señala:

Una de las primeras crisis de la noción clásica de servicio público es aquella que se produce como consecuencia de la expansión del Estado como prestador de servicios, ya que la Administración, con el propósito de satisfacer el interés general, comienza a desarrollar actividades de naturaleza económica y sujetas al Derecho privado, de tal forma que la ecuación característica de dicho concepto amplio – entre actividades administrativas de interés general, régimen administrativo exorbitante del común y servicio público, entró en quiebra y con ella el propio concepto de servicio público. (p. 113)

Coincidimos con la opinión, de que la crisis se originó producto de la excesiva intervención estatal, en momentos en que se distinguía al servicio público, en razón de la persona pública que la gestionaba, lo cual llevo al Estado prestar servicios de naturaleza privada que no interesaban al interés general, trayendo como consecuencia que actividades comunes sean de titularidad del Estado.

En el Perú, esto genera que el Estado prestará servicios que bien podían brindar los particulares en régimen de competencia como los cines y todo ello, contribuyo a la elephantiasis del Estado, que termino sucumbiendo a finales de la década del 80 por la hiperinflación y crisis económica. Es a partir de ese punto de quiebre que el Estado peruano trata de redefinirse con la liberalización de mercados y privatización de empresas públicas y concesión de servicios públicos, pero esa nueva realidad trajo nuevos retos al Estado, ya que, si bien ya no era prestador o gestor de los servicios públicos concesionados, se requería su presencia porque como garante del servicio,

había la necesidad de regular el comportamiento de los agentes económicos para que no abusen de los consumidores.

En lo que respecta a Hurtado (2007), la regulación del mercado corresponde a la intervención del gobierno en la actividad económica con el fin de limitar la actuación de los agentes bajo amenaza de sanción, por ejemplo, ante la regulación económica es el Régimen tarifario regulado, bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas topo que haya sido fijadas en los respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL. (Artículo 9 del Reglamento General de Tarifas, Resolución N° 060-CD-2009/OSIPTEL); por ejemplo, acerca de la regulación económica es el Régimen tarifario regulado, bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas topo que haya sido fijadas en los respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL (Artículo 9 del Reglamento General de Tarifas, Resolución N° 060-CD-2009/OSIPTEL).

1.5. Justificación de la investigación

Nuestra investigación centra su importancia en relación a factores tales como el teórico, el práctico, y el metodológico.

En primer lugar, en lo relacionado al teórico, puedo mencionar que los servicios públicos no solo constituyen prestaciones positivas del Estado que en tiempos de cuarentena accionan de forma directa o indirecta en los consumidores, es decir la población para satisfacer necesidades esenciales de sus ciudadanos, sino que, desde un aspecto objetivo, legitiman el ejercicio del Poder Público porque materializa derechos económicos, sociales y culturales, por tanto, conviene prestar atención prioritaria a la regulación constitucional de los mercados de servicios públicos regulados,

no solo porque subjetivamente su prestación constituye la realización de derechos fundamentales sino porque objetivamente el Estado se legitima a través de la provisión directa o indirecta de servicios públicos; así es que las organizaciones políticas, como el Estado surge para asegurar el bienestar a sus ciudadanos, promoviendo la producción de bienes y servicios y, subsidiariamente, gestionan los mismos. Es entonces que la noción de servicio público está implícita en la gestión pública y los fines del Estado, es por lo que necesitamos cerrar el círculo en la protección constitucional del consumidor de servicios públicos regulados, porque, si por una parte los servicios públicos objetivamente representan una obligación del Estado cuya atención principal se debe manifestar en fortalecer constitucionalmente los órganos a cargo de la regulación económica y a su vez, se necesita reconocer el derecho fundamental del consumidor de servicio público con su diferencias u singularidades para otorgarle un protección constitucional acorde a la realidad que nos toca hoy enfrentar, donde las empresas transnacionales dominan la economía global y donde no basta el Estado regulador.

En cuanto al aspecto práctico, la justificación la podemos encontrar en dos fenómenos que se dan en el actual sistema de protección constitucional general del consumidor en época de cuarentena: a) Los conflictos sociales de consumo, y b) La captura del regulador, es así que la falta de un reconocimiento explícito del consumidor de servicios público en la Constitución, impide un tratamiento diferenciado que es necesaria por las condiciones de mercado distintas donde actúan con relación a los consumidores de sectores competitivos; asimismo, una protección constitucional orientada a la atención de los sectores más vulnerables implica que el Estado fortalezca la autonomía de la institucionalidad que está llamada a salvaguardar, así es necesario el reconocimiento constitucional de los organismos reguladores de servicios públicos para evitar su

captura frente a los grupos de interés e independencia de sus directivos en la toma de decisiones que beneficien a todos.

Por último, en cuanto al aspecto metodológico, podemos mencionar que el desarrollo de la presente investigación supone la aplicación de los conocimientos previos adquiridos en nuestra época de estudiantes, por lo que la culminación del presente estudio supone la adecuada aplicación de estos, por lo que mejora nuestra capacidad académica y profesional; en cuanto al aspecto académico, la culminación de esta supone la adquisición del grado académico optado.

1.6. Limitaciones de la investigación

Por la misma naturaleza del propio trabajo, puedo mencionar las siguientes limitaciones de la presente investigación:

Un adecuado sustento jurídico que respalde la presente investigación, ya que se entiende que en época de cuarentena las condiciones jurídicas cambian.

Por otro lado, hay que considerar que el consumidor de los servicios públicos regulados se desenvuelve en un contexto adverso para la competencia que se encuentra muy remarcado en época de cuarentena, donde existe limitaciones a la oferta, por la existencia de fallas de mercado provocado por el propio contexto de la presente epidemia COVID-19, favoreciendo a monopolios naturales, que justifica la regulación económica del Estado para generar los efectos competitivos en el mercado garantizando el bienestar general, mediante la prestación de servicios públicos accesibles y bajo determinados estándares de calidad a la ciudadanía.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la manera en que se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

1.7.2. Objetivos específicos

Definir en qué medida existe desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.

Analizar por qué se requiere un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

Definir en qué medida la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

1.8. Hipótesis

1.8.1. Hipótesis general

H^a= Existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

1.8.2. Hipótesis específicas

H^{e1}= Existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.

H^{e2}= Existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

H^{e3}= Existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

II. Marco teórico

2.1. Marco conceptual

2.1.1. *Los factores de protección constitucional*

Estos factores se dan a través del establecimiento de las normas de protección que se da con la regulación, pues esta genera la polémica respecto del rol del Estado y del mercado ha hecho que a veces se advierta que la condición para un mercado libre es que el Estado se reduzca a su mínima expresión. Esta es una visión superficial y equivocada. El desarrollo y la ampliación del mercado requieren de una presencia importante del Estado en una serie de ámbitos. Se necesita un Estado que sustente y complemente el funcionamiento del libre mercado, no uno que le intente suplantar o contradecir (Massad, 2007). Para Stigler, el término regulación se refiere a un amplio abanico de políticas tales como los subsidios, las cuotas, las importaciones, las modalidades de empresas públicas o privadas, e incluso, la creación de nuevos derechos de propiedad y de mercados específicos para intercambiarlos (Gil, 1997). Según Noll, la regulación se refiere a una forma de alterar el comportamiento de un mercado mediante la promulgación de reglas coactivas que gobiernan algún aspecto de la producción, los atributos cualitativos, la entrada y/o el precio a los que un bien es adquirido y vendido por otros; todos estos instrumentos pueden usarse para alterar los resultados en el conjunto de mercados señalados (Gil, 1997).

Asimismo, Ayala (1999) expresa lo siguiente:

En sentido amplio la regulación consiste en un conjunto de acciones gubernamentales para controlar los precios, ventas y decisiones de producción de las empresas, como un esfuerzo para prevenir que las empresas privadas tomen decisiones que podrían afectar el bienestar de los consumidores y del interés público. (p.635)

En el caso de Hurtado (2007), la regulación del mercado corresponde a la intervención del gobierno en la actividad económica con el fin de limitar la actuación de los agentes bajo amenaza

de sanción. Un ejemplo de regulación económica es el Régimen tarifario regulado, bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas topo que haya sido fijadas en los respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL (Reglamento General de Tarifas, Resolución N° 060-CD-2009/OSIPTEL, Artículo 9).

Existe un aspecto relacionado al servicio técnico prestado al público de una manera regular y constante mediante una organización de medios personales y materiales cuya titularidad pertenece a una Administración pública bajo régimen jurídico especial. Garrido (1994), expresa que toda acción o prestación realizada por la administración pública activa, directa o indirectamente, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, asegurada en acción o prestación por el poder de justicia. Es aquella actividad propia del Estado o de otra Administración pública, de prestación positiva, en el cual, mediante un procedimiento de Derecho Público, se asegura la ejecución regular y continúa, por organización pública o delegación de un servicio técnico indispensable para la vida social (Ariño, 1993).

2.1.2. Consumidor de servicios públicos regulados

Estas se consideran a las personas naturales y jurídicas que adquieren, utilizan o disfrutan como destinatarios finales producto o servicios materiales e inmateriales, en beneficio propio o de su grupo familiar o social, actuando así en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional (Ley N° 29571, 2010, Artículo 4); estos también se pueden considerar como a usuarios, que son personas naturales o jurídicas, que en forma eventual o permanente tiene acceso a algún servicio público o privado de telecomunicaciones. Glosario de Términos del TUO del Reglamento General de la Ley de Telecomunicaciones, Decreto Supremo N° 027-2004-MTC.

Por otro lado, una falla de mercado se define como una incapacidad de un mercado específico para lograr la satisfacción de los consumidores y la utilización eficiente de recursos en la producción. Existen dos causas que determinan la aparición de fallas de mercado: a) la existencia de bienes o servicios públicos, y; b) las externalidades, que son costos o beneficios que algunas actividades productivas o de consumo generan sobre personas ajenas a dichas actividades (Massad, 2007).

Este se asocia según los organismos públicos descentralizados (especializados) adscritos a la Presidencia de Consejo de ministros, con personería de derecho público interno y con autonomía administrativa, funcional, técnica, económica y financiera (Ley N° 27332, 2000, Artículo 2).

Asimismo, las competencias se manifiestan cuando existen muchos ofertantes que producen bienes o servicios similares. Esta situación es ventajosa para los consumidores, pues les permite elegir entre diferentes opciones al momento de demanda ese bien o servicio, ya que ninguno de los vendedores tiene el poder para fijar un precio de mercado (Massad, 2007).

En el caso de las economías de mercado, funcionan a través de los precios, los cuales son indicadores del valor que los consumidores le asignan a que se realicen actividades diversas. En una economía de mercado, los agentes económicos orientan sus acciones prestando atención a los precios, produciendo aquellos bienes y servicios para los que existe una mayor disposición a pagar de los consumidores y dejando de producir aquellos que sean menos apreciados (Massad, 2007).

En el caso del principio de igualdad, este implica un postulado o proposición con sentido o proyección normativa o deontológica que, por tal, constituye parte del núcleo del sistema del sistema constitucional de fundamento democrático. Como derecho fundamental comporta el reconocimiento de la existencia de una facultad o atribución conformante del patrimonio jurídico de una persona, deriva de su naturaleza que consiste en ser tratado igual que los demás en relación

a hechos, situaciones, acontecimiento, coincidentes; por ende, como tal deviene en el derecho subjetivo de obtener un trato igual y de evitar los privilegios y las desigualdades arbitrarias. En ese sentido, la igualdad es un principio- derecho que instala a las personas situadas en idéntica condición, en un plano de equivalencia. Ello involucra una conformidad e identidad por coincidencia de naturaleza, circunstancia, calidad, cantidad o forma, de tal modo que no se establezca excepciones o privilegios que excluyan a una persona de los derechos que se conceden a otra, en paridad sincrónica o por concurrencia de razones (Chanamé, 1994).

Asimismo, el principio de igualdad constituye simultáneamente en la manera siguiente: a) como un límite para la actuación normativa, administrativa y jurisdiccional de los poderes públicos; b) como un mecanismo de reacción jurídica frente al hipotético uso arbitrario del poder; c) como un impedimento para el establecimiento de situaciones basadas en criterios prohibidos (discriminación atentatoria a la dignidad de la persona); y, d) como una expresión de demanda al Estado para que proceda a remover los obstáculos políticos sociales, económicos o culturales que restrinjan de hecho la igualdad entre los hombres (Chanamé, 1994).

2.2. Bases legales

2.2.1. El reconocimiento constitucional de la protección del consumidor en el Perú

En la Constitución de 1933, se estableció el Consejo de Economía Nacional, que era un consejo técnico de cooperación que estaba conformado por un representante de la población consumidora, el capital, el trabajo y las profesiones liberales que viene a constituir un antecedente del Consejo Nacional de Protección al Consumidor. En el siglo XX, existe cuatro etapas del desarrollo de los servicios públicos en el Perú, a) Confusión entre servicio público y función pública, en primer orden el gobierno nacional asume la gestión directa de los servicios públicos y califica toda actividad desarrollada por el Estado como ésta, como titular y a su vez garante de la prestación del servicio, promoviendo su reorganización y desarrollo, creando “monopolios

estatales”. b) Municipalización de la gestión, a mitad del s. XX, se efectuó el traspaso de la prestación de servicios de carácter local a las municipalidades. c) Estatización de los servicios de interés público y nacionalización de empresas privadas. Luego entre los años 60 y 70, se dio paso a la gestión de fórmulas societarias que implicaba la creación de una persona jurídica autónoma pero que permanecía en el ámbito estatal. Esto constituye la antesala al surgimiento de las empresas estatales. En esta etapa se llega a considerar servicio público incluso aquellas actividades que podrían ser mejor gestionadas en régimen de competencia y apertura al mercado. d) Liberalización de mercado y privatización de empresas públicas, a principio de los 90 debido a la ineficacia de la gestión de los servicios que había generado el intervencionismo estatal se promueve las fórmulas de concesión de servicios y privatización de las empresas estatales limitando la intervención pública a labores de concesión, regulación y supervisión, con lo que cambia la relación de servicios públicos de Estado-ciudadano a empresa concesionaria – usuario. Sin embargo, ese desarrollo legislativo del servicio público en el Perú no ha trascendido a la Constitución en gran parte debido a la cláusula o principio de subsidiariedad que limita la iniciativa pública en la Constitución de 1993, ya que a nivel constitucional el usuario de servicios públicos a diferencia del consumidor no ha tenido un reconocimiento ni protección específica, aun cuando se requiere por sus características singulares e indefensión en el mercado.

El constituyente en el artículo 58, define el rol del Estado en los servicios públicos en el marco de una economía social de mercado como de actuación principal, esto implica que la organización del Estado asume una obligación activa de garantizar y proveer estos servicios a su ciudadanía y no únicamente de crear las condiciones para el surgimiento de la oferta en el mercado como ocurre con los otros servicios.

2.2.2. La constitución de 1979 y el reconocimiento constitucional del consumidor

Siendo la obligación del Estado, afianzar las libertades y promover la felicidad de sus ciudadanos eso implica desde la perspectiva de un Estado social donde se enmarca la Constitución del 1979 materializar los derechos o dotar a sus titulares de mecanismos para ejercer esas libertades y prerrogativas reconocidas en la Constitución. Si bien toda carta política es producto de su tiempo sus alcances no están supeditada a los objetivos de sus creadores, su vigencia depende de la voluntad política y rumbo histórico de una nación ya que una Constitución cae en desuso cuando sus principios e ideales no están en consonancia con la nueva misión y visión de país. Sin embargo, la trascendencia histórica es un asunto aparte, es decir, aquella vocación de perpetuar en el tiempo los preceptos normativos e internalizar en la conciencia jurídica colectiva los valores de la norma fundamental y que sirvan de guía para el futuro aun cuando la Constitución no esté vigente e incluso se avizore en su texto sucesos futuros, eso sólo es posible mediante una Constitución Viva por decirlo latente por su prolija capacidad de interpretar la realidad nacional, no sólo en su momento histórico, sino de converger en ella la problemática del país y la necesidad de darle un rumbo claro con institucionalidad, seguridad jurídica y concesión de derechos fundamentales a sus ciudadanos.

2.2.3. La turbulencia ideológica en que está sumida los artículos del régimen económico de la constitución de 1979

Demuestra el difícil momento histórico que se afrontaba y la pugna entre quienes querían persistir con el modelo de economía planificada de gobiernos socialistas y aquellos que se inclinaban por el neoliberalismo económico propio del modelo capitalista. Al final el texto es una concesión a ambas partes que no termina de ensamblar un concepto con otro ya que muchas veces son antagónicos, así por ejemplo la libre iniciativa privada Vs. Libre iniciativa pública donde el

Estado está autorizado a una desleal competencia con los particulares, también la facultad del Estado de reservarse actividades productivas o de servicios en desmedro de los derechos de los privados disfrazadas en fórmulas de interés social y seguridad nacional cuya ambigüedad a la postre servirían para condenar al Estado a la banca rota.

2.2.4. La constitución de 1993 y su régimen económico

El medio donde se desenvuelve o interactúan esos dos elementos también requería un reconocimiento, es así, que el artículo 62 mediante la denominada libertad de contratar establece el contexto de libertad propia de la economía social de mercado donde ambas partes puedan pactar lícitamente y obligarse mutuamente a una relación de consumo. En tal sentido el Congreso Constituyente Democrático (1993), en el Debate Constitucional, al hacer uso de la palabra el representante Flores Araos señala:

Sabemos perfectamente que no se puede aplicar una economía social de mercado si no hay un mercado. Y un mercado es libertad; libertad de fijar precios, pero no de concertarlos entre los mismos productores, abastecedores o proveedores de servicios en contra de los más, que son los consumidores. (p. 2259)

Una lectura distinta pero afín nos llevaría afirmar que lo que el Constituyente del 93 pretende en el régimen económico es establecer los principios rectores que una economía neoliberal debe tener como: protección de la propiedad privada, seguridad jurídica con reglas de juego claras, respeto de los contratos y la responsabilidad por daños, estos con el afán de atraer inversionistas en épocas donde era necesario reactivar la economía mediante la inversión privada, pero como interviene aquí el consumidor, el rol de estos sujetos era clave para los objetivos de superar la hiperinflación y lograr un crecimiento económico sostenido, le correspondía al consumidor en principio agrupar los esfuerzos de la demanda interna que haga atractivo para

cualquier inversionista emprender empresa en el país, pero para evitar que los incentivos a los inversionistas terminen asfixiando a los consumidores, que a la larga conviertan los deseos de superar los problemas económicos del país en un capitalismo salvaje con abusos a los compradores, era necesario el reconocimiento de los derechos del consumidor como límites a las prerrogativas del proveedor. Lo que termina convirtiéndose en una especie de peso y contrapeso del poder privado, ya que si existe la posibilidad que el privado en la relación de consumo abuse del consumidor se le debía dotar de garantías y derechos que impidan ese escenario.

La Constitución del 93 en ese cometido es una expresión de la aspiración que señala el jurista Rubio (2017), como una de las dimensiones más importantes de la economía social de mercado es la lealtad al consumidor, en la medida que el último destinatario de las transacciones es él. Dificilmente habrá un mercado confiable y en expansión si el consumidor queda a merced del poder de quienes producen y distribuyen.

2.2.5. Desarrollo normativo del derecho del consumidor en el Perú

Al indagar los antecedentes legislativos de las normas de protección al consumidor, podemos remontarnos a la Ley N° 15097 (1964) que creó la nueva Junta Permanente Nacional de Telecomunicaciones que ejercía control administrativo en las empresas prestadoras de servicios y era el órgano de última instancia resolutoria de las quejas y denuncias formuladas por los usuarios por la prestación del servicio. Sin embargo, las normas de protección o defensa del consumidor que regulan las relaciones de consumo entre proveedores y consumidor o usuarios finales, no tuvieron un marco legal específico en el Perú hasta la década del 80, teniendo como punto de partida la Constitución de 1979, en un entorno de corte estatista hasta la adopción definitiva del modelo de libre mercado en la Constitución de 1993 que asume la obligación de velar por la defensa de los intereses de los consumidores y usuarios y la libre competencia.

Mediante Decreto Legislativo N° 716 (1991), se creó la Ley de Protección al Consumidor y el mediante Decreto Legislativo N° 25868 (1992), se creó el INDECOPI, encargado de hacer cumplir las normas de protección al consumidor y cautelar el buen comportamiento de los agentes en el mercado. Paralelamente a ello, se fueron creando los reguladores de servicios públicos, el Decreto Legislativo N° 702 (1991) da surgimiento a OSIPTEL, el Decreto Ley N° 25965 (1992) crea SUNASS, mientras que la Ley N° 26734 (1996) instaura OSINERG y por Ley N° 26917 (1998) surge OSITRAN. Posteriormente, mediante Ley N° 27311 (2000) se da la Ley de Fortalecimiento del Sistema de Protección Al Consumidor, la cual en su artículo 7 dispuso que mediante Decreto Supremo se aprobase el Texto Único Ordenado de las normas que regula el sistema de protección al consumidor. Siendo por D.S. N° 039-2000-ITINCI (2000), expedida el TUO de la Ley de Protección al Consumidor que fue complementada por Decreto Legislativo N° 1045 (2008), Ley complementaria del sistema de protección al consumidor, modificándose el TUO de la Ley por D.S. N° 006-2009-PCM (2009).

III. Método

3.1. Tipo de investigación

Esta investigación fue de tipo descriptivo transversal conforme el autor Sabino: el estudio de tipo descriptivo correlacional porque abordó los hechos reales, la particularidad esencial fue presentar la explicación correcta, para la investigación descriptiva e intentó explicar un fenómeno ocurrido en función de antecedentes propios de alguna otra variable de influencia, su inquietud elemental se inició en revelar alguna particularidad fundamental de conjuntos homogéneos empleando juicios sistémicos que nos permitieron poder expresar su estructura y así tener las notas de cualidades a la realidad estudiada.

Asimismo, se puede agregar que esta fue transversal, porque según Hernández et al. (2014), la investigación se encargó de reunir y examinar datos en un momento determinado. Que fue usado con frecuencia en ciencias sociales teniendo como ayuda a una determinada población.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

Nuestro universo estuvo conformado por un número de pobladores de la 5ta. Zona de Carmen Alto del distrito de Comas, quienes constantemente vieron vulnerados sus derechos en cuanto al pago de servicios públicos, los cuales según época de cuarentena deberían estar regulados, estos se compusieron de la siguiente manera:

Considerando que aproximadamente el 18.5% de la población del distrito de Comas, se encuentra concentrado en la zona de Belaunde y Carmen Alto, así como de zonas aledañas, podemos manifestar que nuestro universo población la determinaremos a través de la función (N: Índice de la PEA que reside en el distrito de Comas en el 2019 x 0.185).

Tabla 1*Población de la fuerza de trabajo del distrito de Comas en el 2019, según sexo*

Variables	Comas			Lima Metropolitana		
	Total	Varones	Mujeres	Total	Varones	Mujeres
A. Población y fuerza de trabajo						
Población total	468,932	233,375	235,557	8,222,208	4,025,272	4,196,936
Población en edad de trabajar	352,361	173,714	178,647	6,140,934	2,966,071	3,174,863
Población económicamente ocupados	219,025	128,011	91,015	3,837,372	2,175,169	1,662,203
Ocupados	195,416	115,686	79,730	3,400,312	1,965,380	1,434,932
Subempleados	98,071	49,428	48,643	1,568,576	799,974	768,602
Por ingresos	76,250	39,574	36,676	1,247,822	663,841	583,981
Por horas	21,820	11,826	11,957	320,754	136,000	184,754
Adecuadamente empleados	97,345	66,195	31,150	1,831,736	1,166,816	664,920
Desocupados	23,610	12,324	11,286	437,060	209,789	227,271
Población Inactiva	133,336	45,734	87,602	2,303,562	790,122	1,513,440
B. Indicadores (en porcentajes)						
Tasa de actividad (PEA/PET)	62.2	73.7	50.9	62.5	73.3	52.4
Ratio de Empleo / Población (PEA)	55.5	66.6	44.6	55.4	66.3	45.2
Tasa de subempleo total	44.8	38.6	53.4	40.9	36.8	46.2
Por ingresos	34.8	30.9	40.3	32.5	30.5	35.1
Por horas	10.0	9.2	13.1	8.4	6.3	11.1
Tasa de desempleo (PEA desocupada / PET)	10.8	9.6	12.4	11.4	9.6	13.7
Empleo Adecuado (con respecto a la PEA)	44.4	51.7	34.2	47.7	53.6	40.0

Nota. Fuente: Encuesta de Hogares Especializada de Niveles de Empleo 2018-2019 MTPE.

Índice de la PEA (Población Económicamente Activa) que reside en el distrito de Comas en el

2019:

N: 195,416 * 0.185

N: 36,151.96

N: 36,152

3.2.2. Muestra

El total de la población y deseamos saber cuántos del total tendremos que estudiar, se aplicó la siguiente función:

$$n = \frac{z^2 * N * p * q}{E^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

E: Índice de error muestral 0.09 puntos.

N = Total de la población 36,152 individuos todos ellos pertenecientes a la PEA del que reside en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas.

Z= Nivel de confianza, usualmente se utilizó al 95% y tiene un valor de 1.96.

N= Muestra determinada o calculada

p y q = Probabilidades de éxito y fracaso (valor = 50%).

$$n = \frac{(1.96)^2 * 36,152 * 0.5 * 0.5}{0.09^2(36,152 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

N: 106.106

N: 106 individuos todos ellos pertenecientes a la PEA del que reside en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas.

3.3. Operacionalización de variables

Tabla 2
Operacionalización de las variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escalas
Variable interviniente: protección constitucional del consumidor	Desprotección de los consumidores	1) Índice de quejas ocurridas 2) Recurrencia en los casos de queja 3) Índice de servicios ocupados por el vecino	Escala de Likert adaptada: 1) Bajo o inadecuado, negativo 2) Regular 3) Alto o adecuado, afirmativo
	Aplicación de los recursos de demanda por servicio	4) Recurrencia en demandas a empresas de telefonía 5) Recurrencia en demandas a servicios de luz 6) Recurrencia en demandas a servicios de agua 7) Recurrencia en demandas a servicios cable	
	Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	8) Conocimiento de los procedimientos de quejas en el OSIPTEL 9) Recurrencia en demandas a servicios conocimiento de los procedimientos de quejas en el OSINERG	

Nota. Fuente: Elaboración propia.

3.4. Instrumentos

El instrumento utilizado fue el cuestionario, que constituyó un conjunto de preguntas, diseñadas atentamente, sobre los hechos la realidad problemática aspectos que interese la investigación.

Estas han sido explicadas durante las encuestas hechas para la recopilación de datos a la brevedad posible, y obtener los datos necesarios para someter a prueba la hipótesis que se ha planteado en la investigación, el cuestionario fue estructurado y anónimo que fue aplicado directamente a la muestra antes calculada a través de un criterio cualitativo intencionado, el cual se ha ajustado de manera censal, y que constituye la muestra de estudio, previo consentimiento voluntario, brindándoles para esto las orientaciones respectivas para el llenado correcto del instrumento.

Según Hernández et al. (2014), refirió al instrumento como “la delimitación de procesos, datos observables, dando estructura de las definiciones, forma a una investigación, ordenando un análisis según el tema, conclusiones nuevas de cada elemento esencial” (p. 199).

El presente trabajo de investigación utilizó como instrumento el cuestionario, las cuales han sido elaboradas de acuerdo a las variables que se pretenden medir. Este se elaboró en el marco de la operacionalización de las variables, las cuales están compuestas por preguntas, relacionadas a la variable protección constitucional del consumidor.

De la revisión al trabajo de investigación “Protección Constitucional del Consumidor de los Servicios Públicos Regulados en Época del Covid 19”, desarrollado por el autor, tomándose como referencia a fin de adaptar el instrumento para determinar la variable estructura organizacional, cuyas preguntas utilizadas está de acuerdo a la escala de Likert.

3.5. Procedimientos

Para el desarrollo del estudio, se desarrolló en primer lugar un análisis bibliográfico para el desarrollo de las bases teóricas, las cuales nos sirvió de antecedentes para luego poder discutir los resultados encontrados.

En segundo lugar, se desarrolló un análisis empírico de los datos obtenidos en el presente estudio, para esto se abordó los conocimientos estadísticos y de tabulación estadística.

Posteriormente a ello se aplicó los conocimientos de resumen y análisis de textos que nos permitió conocer acerca de los resultados encontrados.

3.6. Análisis de datos

Después de haber recopilado los datos de la encuesta, se procedió a elaborar la data en el programa Excel, asimismo, para el análisis e interpretación de los datos se utilizó el programa estadístico SPSS, en el cual se elaboraron los cuadros estadísticos y gráficos sobre los principales aspectos de la variable Protección constitucional del consumidor, a través de un análisis descriptivo de frecuencia.

En relación a la validación de nuestras hipótesis se desarrolló un análisis de medidas de tendencias central y la prueba t de Levene, desarrollando un cálculo del factor de bondad y ajuste.

3.7. Consideraciones éticas

“La propiedad intelectual escrita propiamente, está referida a los derechos de autor” (Díaz, 2018, p. 89); respecto a los parámetros de ética de la ejecución de la tesis, se consideró lo que figura a continuación:

- La corroboración de los datos fue realizada mediante la información oportunamente desarrollada.
- Se certifica que la información fue real de la muestra extraída.
- La citas y bibliografía fueron tomadas de manera verídica y verificadas.

Entre las condiciones éticas que podemos mencionar para el desarrollo del presente estudio, podemos citar las siguientes:

La veracidad de las fuentes bibliográficas al momento de vitar nuestro marco teórico.

La disponibilidad de los individuos que forman parte de nuestra muestra, quienes han dado su consentimiento para poder ser evaluados.

El adecuado tratamiento de la información recogida a través de instrumento, el cual tiene una alta confiabilidad en su aplicación.

IV. Resultados

En este presente capítulo de los resultados de la investigación realizada, se presentó los resultados del análisis de los datos obtenidos en nuestro estudio. Estos resultados mostraron la mejora general que consiguió la gran parte de la muestra y la evolución particular de cada variable de la investigación en cuanto a las características estructurales y estilísticas anteriormente comentadas. Se destacó especialmente las variables que han influido significativamente en la mejora de los grupos y en su evolución, ofreciendo las posibles razones que han podido dar lugar a dichos resultados.

4.1. Análisis e interpretación

Tabla 3

Estadísticos – Desprotección de los consumidores

		Que tan frecuente ha tenido quejas de sus servicios básicos (luz, agua, telefonía, cable)	Con que frecuencia ha tenido alguna observación del mismo servicio, (luz, agua, telefonía, cable)	Cuenta usted y sus vecinos con todos los servicios básicos
N	Válido	106	106	106
	Perdidos	0	0	0
Media		1,51	1,42	1,31
Mediana		1,00	1,00	1,00
Moda		1	1	1
Desviación estándar		,720	,660	,607
Varianza		,519	,436	,369
Mínimo		1	1	1
Máximo		3	3	3
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00
	50	1,00	1,00	1,00
	75	2,00	2,00	1,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Los resultados del índice de medias se sitúan con índices de 1.51 puntos a 1.31 puntos, lo cual se posiciona en un promedio de 1.33 puntos, según los resultados observados.

Tabla 4*Resumen de tendencia en desprotección de los consumidores*

N	Válido	106
	Perdidos	0
Media		1,33
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,547
Varianza		,299
Mínimo		1
Máximo		3
Percentiles	25	1,00
	50	1,00
	75	2,00

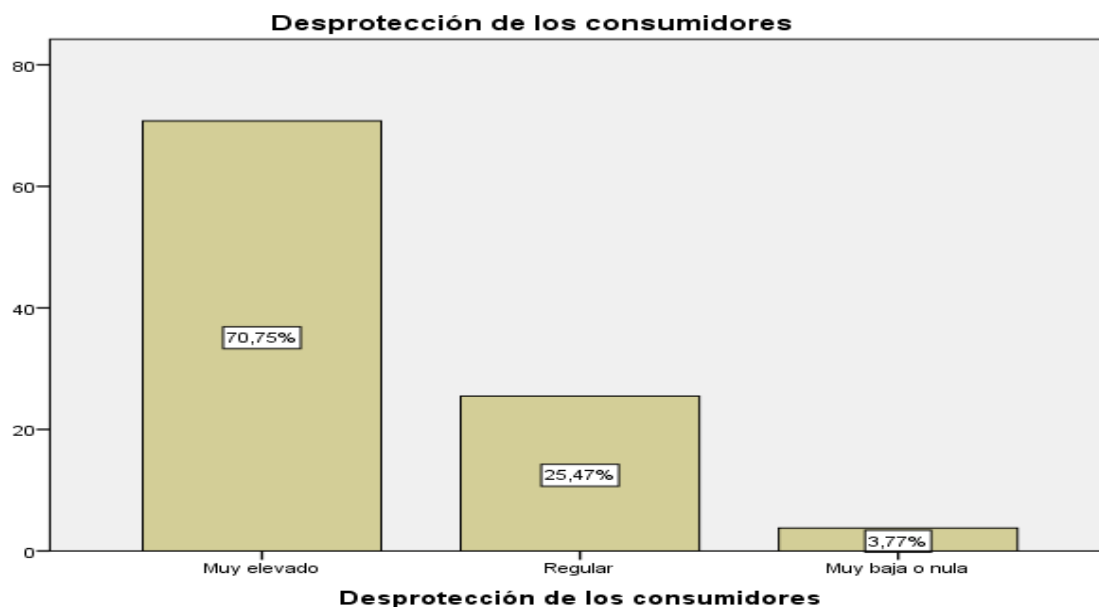
Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Los resultados en cuanto a la desprotección de los consumidores se posicionan en la categoría 1, la cual corresponde a la categoría inadecuada, la relación a dicho índice de desprotección.

Tabla 5*Desprotección de los consumidores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy elevado	75	70,8	70,8	70,8
	Regular	27	25,5	25,5	96,2
	Muy baja o nula	4	3,8	3,8	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Figura 1*Desprotección de los consumidores*

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Según el análisis de la desprotección de los consumidores, se observa que el 70.8% de la muestra considera que esta desprotección es muy elevada, seguida de un 25.5% de frecuencia en los resultados de la muestra consideran que esta desprotección es regular, y solo el 3.8% restante consideran que dicha desprotección es muy baja o nula.

Tabla 6*Estadísticos – Aplicación de recursos de demanda por servicio*

		Como considera que es el servicio de las empresas de telefonía en su zona	Como considera usted que es el servicio que le dan los servicios de luz en su vecindario	Como considera que se da el servicio de agua en su vecindario	Considera usted que la calidad en los servicios Cable, por su vecindario es
N	Válido	106	106	106	106
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,25	1,32	1,33	1,34
Mediana		1,00	1,00	1,00	1,00
Moda		1	1	1	1

Desviación estándar		,536	,610	,597	,600
Varianza		,287	,372	,357	,360
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		3	3	3	3
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00	1,00
	50	1,00	1,00	1,00	1,00
	75	1,00	1,25	2,00	2,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

En lo relacionado al indicador que evalúa la aplicación de recursos de demanda por servicios, presenta un índice de medias de fluctúa de 1.25 puntos a 1.34 puntos, tal como se muestra en lo relacionado a dicha aplicación de recursos de demanda por servicios.

Tabla 7

Resumen de tendencia en aplicación de recursos de demanda por servicio

N	Válido	106
	Perdidos	0
Media		1,35
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,570
Varianza		,325
Mínimo		1
Máximo		3
Percentiles	25	1,00
	50	1,00
	75	2,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

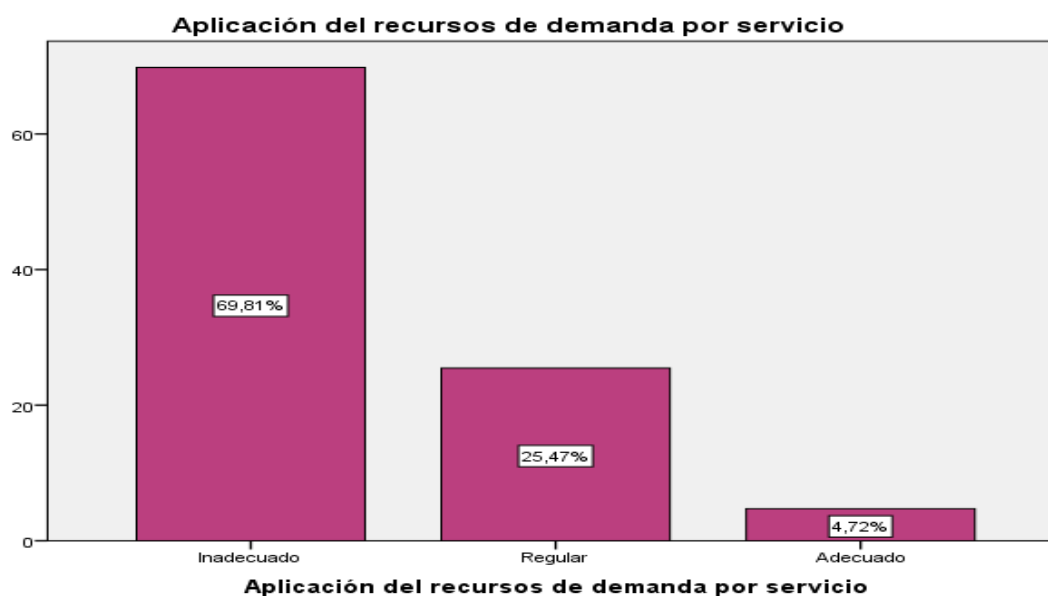
Interpretación

En cuanto a los resultados de las medidas de tendencias de la Aplicación de recursos de demanda por servicio, según vemos el índice de medias se posiciona en 1.35 puntos, tal como se muestra en la tabla 7, la cual se le asigna a la categoría 1, la cual representa la inadecuada aplicación de recursos de demanda por servicio.

Tabla 8*Aplicación de recursos de demanda por servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	74	69,8	69,8	69,8
	Regular	27	25,5	25,5	95,3
	Adecuado	5	4,7	4,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Figura 2*Aplicación de recursos de demanda por servicio*

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Según los resultados en cuanto a la evaluación de frecuencias, sobre la aplicación de los recursos de demanda por servicios, la cual presenta un índice de 69.8% de frecuencia, se ubica en la categoría inadecuada, seguida de un 25.5% de frecuencia que se posiciona en la categoría regular y solo el 4.7% que se posiciona en la categoría adecuada.

Tabla 9*Estadísticos – Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores*

		Su conocimiento acerca de los procedimientos de quejas en el OSIPTEL, es:	Su conocimiento en relación a los procedimientos de quejas en el OSINERG, es:
N	Válido	106	106
	Perdidos	0	0
Media		1,36	1,32
Mediana		1,00	1,00
Moda		1	1
Desviación estándar		,620	,610
Varianza		,385	,372
Mínimo		1	1
Máximo		3	3
Percentiles	25	1,00	1,00
	50	1,00	1,00
	75	2,00	1,25

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

En cuanto a la evaluación de la dimensión de la aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores, según los resultados se observa un promedio de índices de frecuencia de 1.32 a 1.36 puntos tal como se aprecia en la tabla 9.

Tabla 10*Resumen de tendencia en aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores*

N	Válido	106
	Perdidos	0
Media		1,48
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,651
Varianza		,423
Mínimo		1
Máximo		3
Percentiles	25	1,00
	50	1,00
	75	2,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Los resultados en cuanto a la tabla que evalúa los resúmenes de tendencia en cuanto a la aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores, se aprecia un índice de 1.48 puntos, tal cual se aprecia en la tabla 10, la cual corresponde a la categoría 1, la misma que se le asigna a la categoría inadecuada sobre dicha aplicación.

Tabla 11

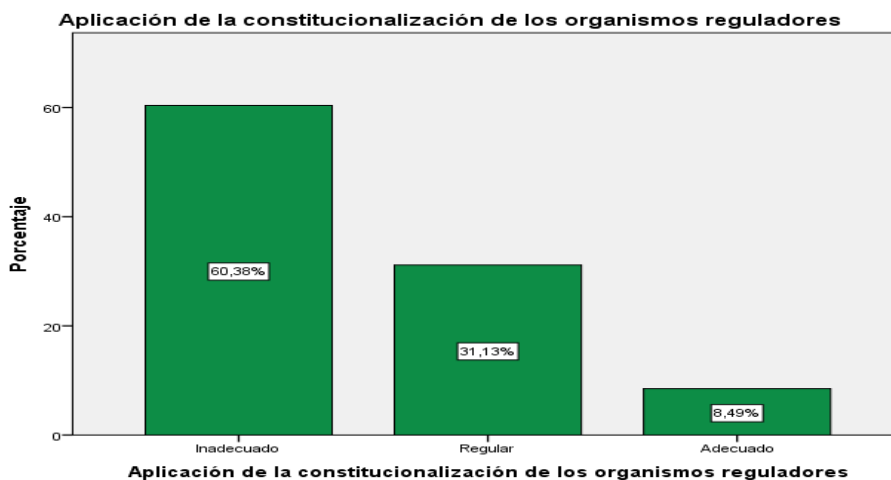
Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	64	60,4	60,4	60,4
	Regular	33	31,1	31,1	91,5
	Adecuado	9	8,5	8,5	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Figura 3

Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores



Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

Los resultados en cuanto al análisis de frecuencia que evalúa la Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores, se observan que el 60.4% de frecuencia se posiciona en la categoría inadecuada, seguidamente se muestra una tendencia de 31.1% que se

posiciona en la categoría regular y solo el 8.5% de frecuencia se posiciona en la categoría adecuada en cuanto a la Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores.

Tabla 12

Estadísticos de la variable: Aplicación de la protección constitucional del consumidor

		Desprotección de los consumidores	Aplicación de los recursos de demanda por servicio	Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	Protección constitucional del consumidor
N	Válido	106	106	106	106
	Perdidos	0	0	0	0
Media		1,33	1,35	1,48	1,32
Mediana		1,00	1,00	1,00	1,00
Moda		1	1	1	1
Desviación estándar		,547	,570	,651	,578
Varianza		,299	,325	,423	,334
Mínimo		1	1	1	1
Máximo		3	3	3	3
Percentiles	25	1,00	1,00	1,00	1,00
	50	1,00	1,00	1,00	1,00
	75	2,00	2,00	2,00	2,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

En cuanto a la evaluación de los ítems asociados a la variable de Aplicación de la Protección constitucional del consumidor, según se observa tienen un índice de medias que fluctúa de 1.32 a 1.48 puntos, tal cual se aprecia en la tabla 12.

Tabla 13

Resumen de tendencia en la variable: Aplicación de la protección constitucional del consumidor

N	Válido	106
	Perdidos	0
Media		1,32
Mediana		1,00
Moda		1
Desviación estándar		,578
Varianza		,334
Mínimo		1

Máximo		3
Percentiles	25	1,00
	50	1,00
	75	2,00

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

En lo relacionado a la evaluación del resumen de tendencias en la variable presentado en la tabla 13, se observa que esta alcanzo un índice de 1.32 puntos la cual corresponde a la categoría 1, la cual se le asigna la escala inadecuada en cuanto a dicha variable.

Tabla 14

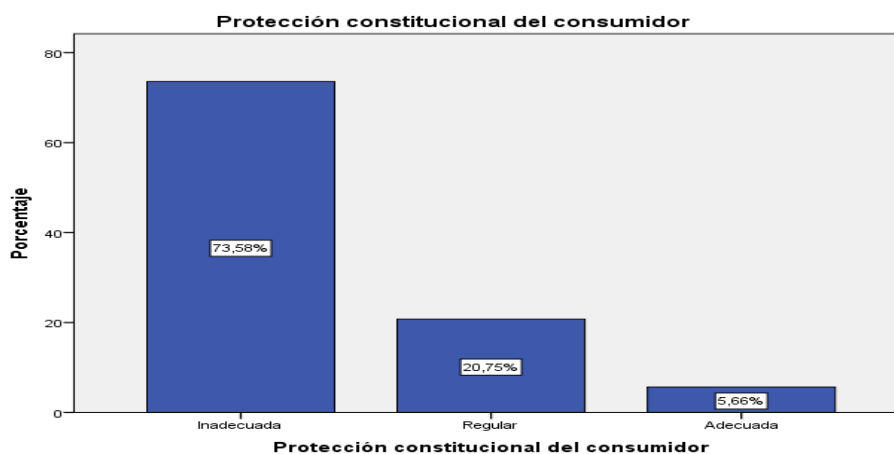
Variable: protección constitucional del consumidor

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuada	78	73,6	73,6	73,6
	Regular	22	20,8	20,8	94,3
	Adecuada	6	5,7	5,7	100,0
	Total	106	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Figura 4

Variable: protección constitucional de consumidor



Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Interpretación

En lo relacionado al análisis de frecuencia que se presenta en la tabla 14, la cual analiza las tendencias en cuanto a los resultados de la variable de Protección constitucional del consumidor,

tal cual se puede apreciar en dicha tabla existe un índice de 73.58% que se posiciona en la categoría inadecuada, seguida de una tendencia de 20.75% de la categoría regular y solo un 5.66% asignado a la categoría adecuada, en lo relacionado a la Protección constitucional del consumidor.

4.2. Contratación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis general

- Planteamiento de hipótesis:

H^{0a} : No existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

H^a : Existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

- Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (de significancia)

- Estadístico de prueba:

Prueba t de Levene ajustada a un intervalo de confianza de 0.95 puntos

- Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 15

Prueba de muestras independientes – Protección constitucional del consumidor

Valor de prueba t de Levene = 0

	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Protección constitucional del consumidor	3,521	,998	,002	1,321	1,21	1,43

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

- Interpretación

Podemos observar que el índice de significancia de las dimensiones que forman parte de la variable de factores de protección constitucional al consumidor observamos que existe un índice de 0,002 puntos, es inferior a los 0.05 puntos necesarios para poder determinar la significancia en la inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados, por lo que la diferencia de medias es de 1.321 puntos ajustando a la categoría 1.00 la cual corresponde a la categoría Inadecuada, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que supone que existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

4.2.2. Hipótesis específica 1

- Planteamiento de hipótesis:

H^{0a} : No existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.

H^a : Existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.

- Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (de significancia)

- Estadístico de prueba:

Prueba t de Levene ajustada a un intervalo de confianza de 0.95 puntos.

- Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 16*Prueba de muestras independientes – Desprotección de los consumidores*

	Valor de prueba t de Levene = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Desprotección de los Consumidores	25,026	0,970	,030	1,330	1,22	1,44

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

- Interpretación

Podemos observar que el índice de significancia de las dimensiones que forman parte de la variable de factores de protección constitucional al consumidor observamos que existe un índice de 0,030 puntos, es inferior a los 0.05 puntos necesarios para poder determinar la significancia en el índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados, alcanzando un índice de media de 1.331 puntos, con lo que redondeando podemos ajustarlo a la categoría 1.00 la cual corresponde a la inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.

4.2.3. Hipótesis específica 2

- Planteamiento de hipótesis:

H^{0a}: No existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

H^a: Existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

- Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (de significancia)

- Estadístico de prueba:

Prueba t de Levene ajustada a un intervalo de confianza de 0.95 puntos.

- Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 17

Prueba de muestras independientes – Aplicación de los recursos de demanda por servicio

	Valor de prueba t de Levene = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Aplicación de los Recursos de Demanda por Servicio	24,378	0,954	,046	1,349	1,24	1,46

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

- Interpretación:

Podemos observar que el índice de significancia de las dimensiones que forman parte de la variable de factores de protección constitucional al consumidor observamos que existe un índice de 0,046 puntos, es inferior a los 0.05 puntos necesarios para poder determinar la significancia en la inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores, la cual alcanza un índice de 1,349 puntos, la cual se ajusta a la categoría 1.00 puntos, correspondiente a la categoría inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

4.2.4. Hipótesis específica 3

- Planteamiento de hipótesis

H^{0a} : No existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

H^a : Existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

- Niveles de significación:

$\alpha = 0.05$ (de significancia)

- Estadístico de prueba:

Prueba t de Levene ajustada a un intervalo de confianza de 0.95 puntos.

- Cálculo del estadístico de prueba:

Tabla 18

Prueba de muestras independientes – Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores

	Valor de prueba t de Levene = 0					
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores	23,434	105	,001	1,481	1,36	1,61

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

- Interpretación:

Podemos observar que el índice de significancia de las dimensiones que forman parte de la variable de factores de protección constitucional al consumidor observamos que existe un índice

de 0.001 puntos, es inferior a los 0.05 puntos necesarios para poder determinar la significancia en la inadecuada Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores, asimismo la diferencia de medias indica un valor de 1.481 puntos ajustado corresponde a la categoría 1.00, la cual corresponde a la escala inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.

V. Discusión de resultados

5.1. Discusión

Como resultado de nuestro análisis para la contrastación de hipótesis podemos discutir los siguientes aspectos:

En primer lugar, en relación a la aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados, según los cálculos analizados a la muestra establecida esta alcanza un índice de diferencia de medias es de 1.321 puntos ajustando a la categoría 1.00 la cual corresponde a la categoría Inadecuada, con lo que validamos nuestra hipótesis alterna que supone que esta es inadecuada, por lo que se cumple la hipótesis general, la cual supone que existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II, en tal sentido podemos citar a (Guzmán, 2015), quien en su estudio define que los factores de protección constitucional al consumidor deben incluir la intervención estatal, se puede dar, en términos de regulación económica, es recomendable la orientación por parte del Estado en el cual se establece parámetros para la actuación de los agentes económicos, por la regulación de los servicios públicos pretende que las decisiones privadas no perjudiquen el interés general y se justifica en determinadas consideraciones de naturaleza económica las cuales son cambiantes en épocas de cuarentena sobre todo como es el caso del COVID 19; 2020.

En segundo lugar, sobre el análisis del índice de protección a los consumidores de los servicios públicos regulados, podemos encontrar como índice de media de 1.331 puntos, con lo que redondeando podemos ajustarlo a la categoría 1.00 la cual corresponde a la inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19, en tal sentido podemos mencionar que, tal es el caso de

(De Vergottini, 2005), quien en su estudio define que en época de cuarentena se ve influenciado el índice de protección a los consumidores, ya que el Estado presta servicios que bien podían brindar los particulares en régimen de competencia como los cines y todo ello, contribuye a la elephantiasis del Estado, como es el caso de los finales de la década del 80 por la hiperinflación y crisis económica, se fracturo el servicio de protección a los consumidores de los servicios públicos regulados, pues a partir de ese punto de quiebre el Estado peruano intenta redefinirse con la liberalización de mercados y privatización de empresas públicas y concesión de servicios públicos, con lo que puede apreciarse que la regulación del servicio se da por la regulación de los precios que se supone como el índice de protección a los consumidores.

En tercer. lugar, sobre en cuanto a la evaluación de la aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados, los resultados muestran que esta alcanza un índice de 1,349 puntos, la cual se ajusta a la categoría 1.00 puntos, correspondiente a la categoría inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19, tal es el caso podemos mencionar que, la evaluación de la aplicación del marco constitucional según Hurtado (2007), este se ve afectado ante la regulación económica es el Régimen tarifario regulado, bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas topo que haya sido fijadas en los respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL. (Artículo 9 del Reglamento General de Tarifas, Resolución N° 060-CD-2009/OSIPTEL); por ejemplo, acerca de la regulación económica es el Régimen tarifario regulado,

bajo el cual las empresas concesionarias pueden fijar y modificar libremente las tarifas de los servicios públicos de telecomunicaciones que presten, sin poder exceder las tarifas topo que haya sido fijadas en los respectivos contratos de concesión o en las resoluciones tarifarias emitidas por OSIPTEL (Reglamento General de Tarifas, Resolución N° 060-CD-2009/OSIPTEL, Artículo 9).

Por último, en cuarto lugar, sobre la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos, como resultado del análisis de la muestra establecida, podemos identificar que la diferencia de medias indica un valor de 1.481 puntos ajustado corresponde a la categoría 1.00, la cual corresponde a la escala inadecuada, con lo que validamos nuestra primera hipótesis específica alterna que supone que existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19, en tal sentido según (Gutiérrez, 2013), manifiesta en sus resultados que se debe considerar algunos factores como el cambio gestado al interior de la noción del servicio público tal como la constitucionalización de los propios organismos a través de la intervención del Estado, por el cual algunos elementos constitutivos clásicos de esa categoría se ven relativizados no significa la desaparición del servicio público sino sólo su reestructuración, pasando el Estado de prestador a regulador del servicio.

VI. Conclusiones

Los resultados en cuanto a los objetivos que hemos analizado, nos permiten concluir en los siguientes puntos:

- En relación al objetivo general, el cual analiza la manera en que se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados, según los resultados en la muestra determinada en época de COVID 19, se observa que esta alcanza un índice de 1.32 puntos la cual corresponde a la categoría 1, la cual se le asigna la escala inadecuada en cuanto a dicha variable, lo mismo que supone que existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados, estos factores de protección constitucional, se dan con la igualdad es un principio- derecho que instala a las personas situadas en idéntica condición, en un plano de equivalencia, ello involucra una conformidad e identidad por coincidencia de naturaleza, circunstancia, calidad, cantidad o forma, de tal modo que no se establezca excepciones o privilegios que excluyan a una persona de los derechos que se conceden a otra, en paridad sincrónica o por concurrencia de razones.
- En cuanto al primero de los objetivos específicos, la cual define establecer en qué medida existe desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional, podemos concluir en que sobre el análisis de la muestra en la época de cuarentena, se observa que el 70.8% de la muestra considera que esta desprotección es muy elevada, lo que determina que existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; dicha protección se debe dar en condiciones sociales, sin embargo no existen garantías adecuadas bajo cuarentena ya que en una economía de mercado, los agentes económicos orientan sus acciones prestando atención a los precios, produciendo aquellos bienes y servicios para los que

existe una mayor disposición a pagar de los consumidores y dejando de producir aquellos que sean menos apreciados.

- En lo relacionado al segundo de los objetivos específicos, el analizar el por qué se requiere un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores, según lo analizado en la muestra defina en la época de cuarentena, se presenta un índice de 69.8% de frecuencia, se ubica en la categoría inadecuada, la misma que se muestra índice de medias se posiciona en 1.35 puntos, por lo que existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19, el requerimiento de un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores, permite en época de cuarentena que exista una adecuada acción o prestación realizada por la administración pública activa, de manera directa o indirecta, para la satisfacción concreta de necesidades colectivas, asegurada en acción o prestación por el poder de justicia.
- Por último, en cuanto tercero de los objetivos específicos, sobre el análisis de la medida la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos, en lo analizado sobre la muestra en la época de cuarentena, nos muestra que el 60.4% de frecuencia se posiciona en la categoría inadecuada, por lo que podemos determinar que existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19, la misma que involucra políticas tales como los subsidios, las cuotas, importaciones, modalidades de empresas públicas o privadas, e incluso, la creación de nuevos derechos de propiedad y de mercados específicos para intercambiarlos.

VII.Recomendaciones

Dentro de las sugerencias podemos recomendar los siguientes aspectos:

- En primer lugar, sugerimos, establecer una orientación adecuada por parte del Estado que oriente el desarrollo del país, actúa principalmente en las áreas de promoción del empleo, salud, educación, infraestructura y seguridad y garantiza la prestación de los servicios públicos”, en tal sentido es recomendable que los organismos reguladores de servicios públicos se constituyen en organismos constitucionalmente autónomos, teniendo como órgano máximo un Consejo Directivo elegidos por concurso público según los requisitos establecidos en sus Leyes orgánicas, que evalué las condiciones de mercado en época de COVID-19.
- En segundo lugar, recomendamos, sobre la desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados, podemos identificar los derechos e intereses del consumidor o usuario de servicios públicos atendiendo a las características singulares del mercado donde interactúa sobre todo en época de COVID-19, para ello garantiza el derecho de acceso universal, continuidad, regularidad, mutabilidad, generalidad, uniformidad y obligatoriedad en la prestación del servicio público.
- En tercer lugar, recomendamos, en cuanto al marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores, se debe garantizar la autonomía técnica de los organismos reguladores para evitar la injerencia política e influencia privada, donde prime el principio de objetividad de la regulación para establecer un equilibrio en el mercado, que no afecte la continuidad de la empresa ni la protección de los derechos de los consumidores. Para lo cual, un marco constitucional de los reguladores permitirá fortalecer la autonomía institucional y la independencia de sus decisiones que cautele tanto la organización como el proceso regulatorio. Teniendo como fin último el bienestar general de la población.

- Por último, recomendamos, a la medida la constitucionalización de los organismos reguladores, podemos mencionar que, se debe adecuar los organismos reguladores deben evitar la burocratización de su organización para impedir el tipo de captura más perversa “la captura del regulador por el propio regulador”. Para lo cual, deben enfatizar sus esfuerzos en su función supervisora y fiscalizadora, pero de manera preventiva y no reactiva. Lo que implica que las acciones de supervisión desplegadas no sean motivadas por la infracción ni la sanción, sino para prevenir los actos o prácticas de las empresas que afectan la prestación regular del servicio y por ende al consumidor.

VIII. Referencias

- Ariño, G. (1993). *Economía y Estado*. Marcial Pons.
- Ayala, J. (1999). *La economía del sector público mexicano*. FE – UNAM.
- Chanamé, R. (1994). *La razón y la sombra*. Derecho Constitucional general y teoría del Estado. Ediciones Jurídicas.
- Congreso Constituyente Democrático. (1993). Debate constitucional Pleno – 1993. <https://www4.congreso.gob.pe/dgp/constitucion/Const93DD/PlenoCCD/Tomocompleto93/DebConst-Pleno93TOMO1.pdf>
- Constitución Política del Perú [Const] Art. 58, 29 de diciembre de 1993.
- De Vergottini, G. (2005). *Derecho constitucional comparado*. Universidad de Buenos Aires.
- Decreto Legislativo N° 1045, Que establece regulaciones para que el disfrute del descanso vacacional remunerado favorezca la conciliación de la vida laboral y familiar. (2008, 11 de setiembre). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-establece-regulaciones-para-que-el-d-decreto-legislativo-n-1405-1690481-1>
- Decreto Legislativo N° 25868, Ley de organización y funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual – INDECOPI. (1992, 06 de noviembre). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/\\$FILE/dl25868.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/$FILE/dl25868.pdf)
- Decreto Legislativo N° 702, Ley de Telecomunicaciones. (1991, 03 de diciembre). [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/\\$FILE/dl25868.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0FEC7D67117C823305257BA4005F2BE1/$FILE/dl25868.pdf)
- Decreto Legislativo N° 716, Promulgan norma sobre protección al consumidor. (1991, 07 de noviembre). <https://www4.congreso.gob.pe/comisiones/1997/turismo/d716.htm>

Decreto Ley N° 25965, Crean la Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento. (1992, 19 de diciembre). <https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2020/09/Decreto-Ley-N%C2%B0-25965-Crean-la-Superintendencia-Nacional-de-Servicios-de-Saneamiento..pdf>

Decreto Supremo N° 006-2009-PCM, Aprueban Texto Único Ordenado de la Ley del Sistema de Protección al Consumidor. (2009, 29 de enero). <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-texto-unico-ordenado-de-la-ley-del-sistema-de-prote-decreto-supremo-n-006-2009-pcm-307434-6>

Decreto Supremo N° 039-2000-ITINCI, Aprueban Textos Únicos Ordenados de las Leyes de Protección al Consumidor, de Represión de la Competencia Desleal y de Normas de Publicidad en Defensa del Consumidor. (2000, 09 de diciembre). <http://faolex.fao.org/docs/pdf/per85749.pdf>

Garrido, E. (1994). Relaciones entre la psicología y la ley. En Sobral, J., Arce, R. & Prieto, A. (Eds.), *Manual de Psicología Jurídica*. Paidós.

Gil, O. (1997). *Políticas públicas de regulación de las telecomunicaciones: las instituciones políticas, económicas y sociales, como condicionantes de la economía*. Instituto Universitario Ortega y Gasset.

Gutiérrez, W. (2013). *La constitución comentada, Tomo I* (2.^a ed.). Gaceta jurídica.

Guzmán, C. (2015). *La constitución política; un análisis funcional*. Gaceta jurídica.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, O. (2007). *Neoliberalismo y economía social de mercado* (2.^a ed.). Cordes.

Ley N° 15097, Derogando el Decreto Ley N° 14198, y creando la Nueva Junta Permanente Nacional de Telecomunicaciones. (1964, 15 de julio).

<https://docs.peru.justia.com/federales/leyes/15097-jul-15-1964.pdf>

Ley N° 26734, Ley del Organismo supervisor de inversión en energía – OSINERG. (1996, 27 de diciembre). <http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/pdf/Ley%20del%20OSINERG.pdf>

Ley N° 26917, Ley de supervisión de la inversión privada en infraestructura de transporte de uso público y promoción de los servicios de transporte aéreo. (1998, 22 de enero).

https://www.ositran.gob.pe/anterior/wp-content/uploads/2017/12/MNR08_-_LEY_N_26917_-_LEY_DE_OSITRAN1.pdf

Ley N° 27311, Ley de fortalecimiento del sistema de protección al consumidor. (2000, 12 de julio).

<https://www.leyes.congreso.gob.pe/documentos/Leyes/27311.pdf>

Ley N° 27332, Ley marco de los organismos reguladores de la inversión privada en los servicios públicos. (2000, 29 de julio). <http://www2.osinerg.gob.pe/MarcoLegal/docrev/LEY-27332-CONCORDADO.pdf>

Ley N° 29571, Código de protección y defensa del consumidor. (2010, 02 de setiembre).

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/codigo-de-proteccion-y-defensa-del-consumidor-ley-n-29571-538113-1/>

Massad, C. (2007). *Economía para todos*. Departamento Publicaciones de la Gerencia de Asuntos Institucionales.

Rubio, M. (2017). *Para conocer la Constitución de 1993* (6ª. ed.). Pontificia Universidad Católica del Perú.

IX. Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Tabla 19

Matriz de consistencia del estudio: “La protección constitucional del consumidor de los servicios públicos regulados en época del Covid 19”

Problemas	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Metodología
<p><i>Problema General</i></p> <p>- ¿De qué manera se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II?</p>	<p><i>Objetivo General</i></p> <p>- Establecer la manera en que se aplican los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.</p>	<p><i>Hipótesis General</i></p> <p>- Existe una inadecuada aplicación de los factores de protección constitucional al consumidor de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II</p>	<p>Var. Interviniente: Protección constitucional del consumidor</p> <p>Dimensiones:</p> <p>- Desprotección de los consumidores</p> <p>- Aplicación del recurso de demanda por servicio</p> <p>- Aplicación de la constitucionalización de los organismos reguladores</p>	<p><i>Tipo de investigación:</i> Es de tipo descriptivo transversal.</p> <p><i>Muestra del estudio:</i> N: 106 individuos todos ellos pertenecientes a la PEA del que reside en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas.</p> <p><i>Análisis de Datos</i> Después de haber recopilado los datos de la encuesta, se procede a elaborar la data en el programa Excel, asimismo, para el análisis e interpretación de los datos se utilizará el programa estadístico SPSS, en el cual se elaborarán cuadros estadísticos y gráficos.</p>
<p><i>Problemas Específicos</i></p> <p>1. ¿En qué medida existe desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II?</p> <p>2. ¿Por qué se requiere un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y consumidores de</p>	<p><i>Objetivos Específicos</i></p> <p>1. Definir en qué medida existe desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.</p> <p>2. Analizar por qué se requiere un marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y</p>	<p><i>Hipótesis Específicas</i></p> <p>1. Existe un alto índice de desprotección de los consumidores de los servicios públicos regulados en el actual marco constitucional en época de COVID 19; 2020 – II.</p> <p>2. Existe una inadecuada aplicación del marco constitucional de protección que distinga entre consumidores de productos ordinarios y</p>		

servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II? 3. ¿En qué medida la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II?	consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II. 3. Definir en qué medida la constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.	consumidores de servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II. 3. Existe una inadecuada constitucionalización de los organismos reguladores contribuirá a una mejor protección de los consumidores de los servicios públicos regulados en época de COVID 19; 2020 – II.
---	--	---

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Anexo B. Validación y confiabilidad de instrumentos

Instrumento tipo encuesta

Aplicado a los pobladores pertenecientes a la PEA de la zona de PEA del que reside en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas.

Nota: la presente encuesta solo tiene fines académicos, por lo que se desea evaluar la protección constitucional del consumidor, lo que se le pide que sea lo más objetivo posible al momento de su llenado, marcando como respuesta a una sola interrogante, de tener alguna interrogante, por favor hágasela saber al personal encargado; por su atención muchas gracias.

Escala Likert adaptada:

- 1) Bajo o inadecuado, negativo.
- 2) Regular
- 3) Alto o adecuado, afirmativo.

Ítems	1	2	3
Que tan frecuente ha tenido quejas de sus servicios básicos (luz, agua, telefonía, cable)			
Con que frecuencia ha tenido alguna observación del mismo servicio, (luz, agua, telefonía, cable)			
Cuenta usted y sus vecinos con todos los servicios básicos			
Como considera que es el servicio de las empresas de telefonía en su zona			
Como considera usted que es el servicio que le dan los servicios de luz en su vecindario			
Como considera que se da el servicio de agua en su vecindario			
Considera usted que la calidad en los servicios Cable, por su vecindario es			
Su conocimiento acerca de los procedimientos de quejas en el OSIPTEL, es:			
Su conocimiento en relación a los procedimientos de quejas en el OSINERG, es:			

Por su atención, de antemano muchas gracias...

Anexo C. Aplicación de la Prueba de Normalidad – Método – Cron Bach.

Justificación:

La prueba es un análisis dicotómico aplicado a un pre muestra de 15 pobladores pertenecientes a la PEA en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas, una batería de 9 ítems, las mismas que representan la variable protección constitucional del consumidor, de acuerdo con las características indicadas en la Unidad de Análisis., en donde se valoraran los ítems como se presentan a continuación:

- 1) Bajo o inadecuado, negativo.
- 2) Regular
- 3) Alto o adecuado, afirmativo.

La calificación se hará a través de la escala de la siguiente manera:

Tabla 20

Escala de valoración de acuerdo con resultados (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

Escala	Valores
No es Confiable	0 - 0,2
Baja Confiabilidad	0,2 - 0,4
Moderada Confiabilidad	0,4 - 0,6
Buena Confiabilidad	0,6 - 0,8
Alta Confiabilidad	0,8 - 1

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Para determinar la consistencia interna en relación lógica, el instrumento fue VALIDADO mediante la técnica de validación a través del Cron Bach, acreditados en el conocimiento de la variable (Cuestionario protección constitucional del consumidor) de la investigación.

Cabe precisar que el instrumento fue evaluado teniendo en cuenta los indicadores, en la que se obtuvieron los siguientes valores:

Se consideraron los siguientes Ítems.

Tabla 21

Ítems del instrumento - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

Ítems
Que tan frecuente ha tenido quejas de sus servicios básicos (luz, agua, telefonía, cable)
Con que frecuencia ha tenido alguna observación del mismo servicio, (luz, agua, telefonía, cable)
Cuenta usted y sus vecinos con todos los servicios básicos
Como considera que es el servicio de las empresas de telefonía en su zona
Como considera usted que es el servicio que le dan los servicios de luz en su vecindario
Como considera que se da el servicio de agua en su vecindario
Considera usted que la calidad en los servicios Cable, por su vecindario es
Su conocimiento acerca de los procedimientos de quejas en el OSIPTEL, es:
Su conocimiento en relación a los procedimientos de quejas en el OSINERG, es:

Nota. Fuente: Elaboración propia.

Tabla 22

Resumen del procesamiento de los casos - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor) a eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento

		N	%
Casos	Válidos	9	100.0
	Excluidos(a)	0	.0
	Total	9	100.0

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Tabla 23

Estadísticos de resumen de los elementos (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo/ mínimo	Varianza	N de elementos

Medias de los elementos	,674	,745	,874	,129	1,165	,002	9
Varianzas de los elementos	,647	,771	,844	,073	1,214	,007	9

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Tabla 24

Matriz de covarianzas inter-elementos (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	4	3	3	1	3	4	3	3
2	3	1	4	3	1	1	1	1	4
3	1	4	1	3	1	1	4	4	2
4	5	4	3	1	3	5	3	1	2
5	3	3	3	2	1	5	1	2	4
6	2	4	3	4	3	1	3	1	4
7	2	3	2	4	1	3	1	1	1
8	4	1	2	2	3	1	1	1	3
9	1	3	4	3	1	2	4	5	1

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Tabla 25

Estadísticos de fiabilidad (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

Media	Varianza	Desviación típica	N de elementos
,674	,674	0,741	9

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

Tabla 26

Anova con la prueba de Cron Bach - (Cuestionario de protección constitucional del consumidor)

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	Cron Bach	Sig.
Inter-personas		,914	014	,0411		
Intra-personas	Inter-elementos	,904	40	,0141	,906	,094
	Residual	,051	506	,0054		

Total	,041	439	,014
Total	,911	412	,0012

Media global Cron Bach = 0.906

Nota. Fuente: Programa estadístico SPSS.

El instrumento que se aplicó fue el Alfa de Cron Bach, desarrollado por J.L. Cron Bach; requiere de una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 100%, y según resultados, el índice de validez se ubica en la categoría Alta Confiabilidad, con un índice del 90.6%. (Hernández S. y Fernández C. & Baptista L., 2010); lo que según nuestra escala equivale a un índice de (Alta Confiabilidad), la cual abarca valores entre 0.8 puntos y 1.0 puntos respectivamente.

Como resultado de la aplicación a la pre muestra o muestra piloto de 15 pobladores pertenecientes a la PEA en la zona de Belaunde - Carmen Alto del distrito de Comas, se obtuvieron los siguientes resultados que fueron contrastados mediante el promedio de valores de los 9 ítems de la variable interviniente (0.906) puntos, con el promedio de valores de los ítems de la variable de protección constitucional del consumidor, lo cual dispone una adecuada normalidad del funcionamiento del instrumento para pruebas a muestras abiertas con ninguna variabilidad de ítems.

Anexo C. Consentimiento informado

Consentimiento informado

Usted ha sido invitado a participar en el estudio titulado: **“La Protección Constitucional del Consumidor de los Servicios Públicos Regulados en Época del COVID 19”**, por esta razón es muy importante que conozca y entienda la información necesaria sobre el estudio de forma que permita tomar una decisión sobre su participación en el mismo. Cualquier duda o aclaración que surja respecto al estudio, le será aclarada por el investigador responsable.

El estudio pretende, determinar la manera en que se correlaciona la variable interviniente. Por medio de este documento se asegura y garantiza la total confidencialidad de la información suministrada por usted y el anonimato de su identidad. Queda explícito que los datos obtenidos serán de uso y análisis exclusivo del estudio de investigación con fines netamente académicos.

DECLARACIÓN PERSONAL:

He sido invitado a participar en el estudio titulado: “La Protección Constitucional del Consumidor de los Servicios Públicos Regulados en Época del COVID 19”. Me han explicado y he comprendido satisfactoriamente el propósito de la investigación y se me han aclarado dudas relacionadas con mi participación en dicho estudio. Por lo tanto, acepto participar de manera voluntaria en el estudio, aportando la información necesaria para el estudio y sé que tengo el derecho a terminar mi participación en cualquier momento.

Firma del participante

Anexo D. Validación por juicio de expertos

De los Instrumentos para la toma de decisiones

Validación y Confiabilidad de Instrumentos

Validez del instrumento

Para la validez de los instrumentos del estudio titulado: “**La Protección Constitucional del Consumidor de los Servicios Públicos Regulados en Época del Covid 19**”, para determinar la consistencia externa en relación lógica del instrumento se someterá a juicios de expertos en el tema: Doctores que laboran en la Universidad Federico Villarreal acreditados en el conocimiento de las variables y de la investigación con dichas sugerencias se mejoraron el instrumento. Los datos de la calificación de los expertos se presentarán en el siguiente consolidado con el propósito de establecer su aplicación.

Tabla 27

Resumen del juicio de expertos

Expertos	Apellidos y Nombres	Aplicable
Experto1	Jorge Diaz Dumont	Sí/No
Experto2	Arturo Garate	Sí/No
Experto3	Filomeno Jauregui	Sí/No

Nota. Fuente: Ficha de validación de expertos.

Confiabilidad: Para medir el nivel de consistencia interna y de reacción entre ítems se hizo la prueba de confiabilidad en función a la estadística coeficiente de Alpha de Cron Bach. Según Hernández (2005), define la confiabilidad como “el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes” (p. 79).

Para la validación y confiabilidad del instrumento se recurrirá al método de coeficiente Alfa de Cron Bach en el cual se trata de un índice de consistencia que oscila entre 0 y 1, donde un

coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad. Es decir que cuanto más se acerque al cero (0), mayor error habrá en la medición.

Alfa es por tanto un coeficiente de correlación al cuadrado que, a grandes rasgos, mide la homogeneidad de las preguntas promediando todas las correlaciones entre todos los ítems para ver que, efectivamente, se parecen.

Su interpretación será que, cuanto más se acerque el índice al extremo 1, mejor es la fiabilidad, considerando una fiabilidad respetable a partir de 0,80.

Su fórmula estadística es la siguiente: Varianza de los ítems:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si²: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St²: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach