



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de
Gobierno y de
Gestión Pública

REVISTA DIGITAL

GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

12 PUBLICACIÓN
SEMESTRAL
2025-II

Lima Perú Vol.12
N° 2 - 2025
JULIO - DICIEMBRE
ISSN: 2414-4991

GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Volumen XII, N° 2

Julio - Diciembre 2025

Lima - Perú



Fondo
Editorial



Instituto de
Gobierno y de
Gestión Pública

GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
Vol. XII, N°2, julio - diciembre 2025
Revista del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública
Universidad de San Martín de Porres

RECTOR

Ing. José Antonio Chang Escobedo

VICERRECTOR ACADÉMICO

Ing. Raúl Eduardo Bao García

DIRECTOR DEL INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA

Dr. Luis Carranza Ugarte

JEFA DE LA OFICINA DE COORDINACIÓN ACADÉMICA

Mg. Laura Calderón Regjo

JEFE DE LA OFICINA DE GRADOS Y REGISTROS ACADÉMICOS

Dr. Dante Paiva Goyburu

JEFE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN, ACREDITACIÓN Y CALIDAD

Mg. Saúl Fernando Barrera Ayala

DIRECTOR DEL FONDO EDITORIAL

Dr. Juan De la Puente Mejía

DIRECTORA DE LA REVISTA

Mg. Laura Calderón Regjo

EDICIÓN GENERAL

Universidad de San Martín de Porres - Fondo Editorial - USMP

Jr. Las Calandrias 151 - 291, Santa Anita, Lima 43 - Perú

Correo electrónico: fondoeditorial@usmp.pe

Página web: www.usmp.edu.pe

Editor General: Luis David Suárez Berenguela

Diseño y diagramación: Janeth Kelly Condori Castro

Corrección de estilo y ortografía: los autores

Primera edición digital

Agosto 2025

Pdf - 2 MB

Temática: Revista *Gobierno y Gestión Pública*, es una publicación semestral del Instituto de Gobierno y de Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres. Publica los resultados de investigaciones sobre todas las líneas de investigación aprobadas por el Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, con énfasis en la realidad nacional y latinoamericana. Además, son investigaciones elaboradas por docentes, investigadores, y alumnos, y su alcance es el público en general.

El contenido de los artículos publicados por la revista *Gobierno y Gestión Pública* es responsabilidad exclusiva de sus autores.

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N°: 202401335

TABLA DE CONTENIDO

- 5 **PRESENTACIÓN**
- 6 **PENSIONES EN RIESGO: INFORMALIDAD Y RETIROS QUE AMENAZAN LA SEGURIDAD PREVISIONAL EN PERÚ**
PENSIONS AT RISK: INFORMALITY AND WITHDRAWALS THAT THREATEN PENSION SECURITY IN PERU
Jael Rossmery Gutiérrez Ayala
- 14 **INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DIGITAL EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE TV PERÚ, 2024**
INFLUENCE OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE TV PERÚ DIGITAL PLATFORM, 2024
Roberto Alfonso Franco Ulco
- 28 **CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL SEOANE CORRALES”**
ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY AND USER SATISFACTION AT THE “MANUEL SEOANE CORRALES” PUBLIC HIGHER TECHNOLOGICAL INSTITUTE
Martha Alicia Caller Luna
- 38 **EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y LA EFICACIA LEGISLATIVA: LAS LEYES DECLARATIVAS**
LEGISLATIVE EFFECTIVENESS AND THE ROLE OF PERU’S CONGRESS: THE CASE OF DECLARATIVE LAWS
Jaime Americo Abensur Pinasco
- 45 **EL INCUMPLIMIENTO DE LA REGLAMENTACIÓN DE LAS LEYES EN EL PERÚ (2019-2023): ANÁLISIS, CAUSAS Y PROPUESTAS PARA UNA GESTIÓN NORMATIVA EFICAZ**
NONCOMPLIANCE WITH LEGAL REGULATIONS IN PERU (2019-2023): ANALYSIS, CAUSES, AND PROPOSALS FOR EFFECTIVE REGULATORY MANAGEMENT
Leny Palma Encalada, Melissa Yulissa Sánchez Bernaola

PRESENTACIÓN

El Instituto de Gobierno y de Gestión Pública de la Universidad de San Martín de Porres tiene el agrado de presentar una nueva edición de la revista *Gobierno y Gestión Pública*, correspondiente al Volumen XII, Número 2 del año 2025. En esta ocasión, el Equipo Editorial ha seleccionado cinco artículos de investigación elaborados por profesionales académicos en el campo de la gestión pública.

Estos trabajos se alinean con el objetivo general de la revista: divulgar los resultados y avances de investigaciones científicas que contribuyan al conocimiento en torno a las líneas de investigación priorizadas por el Instituto, fortaleciendo así la reflexión crítica y la generación de propuestas orientadas al desarrollo y mejora de la gestión pública en el país.

El estudio de Jael Gutiérrez examina cómo la alta informalidad laboral y los retiros masivos de fondos previsionales afectan la sostenibilidad del sistema de pensiones en el Perú. Con datos de la ENAHO 2022, se evidencia que más del 75% de los trabajadores no están cubiertos por el sistema, lo que debilita su viabilidad a largo plazo. El estudio concluye que la informalidad, la rigidez del sistema y la baja cultura previsional son factores clave del problema. Propone como soluciones incentivar el ahorro con subsidios, flexibilizar la afiliación, unificar los sistemas previsionales y fortalecer la educación financiera.

La investigación presentada por Roberto Ulco evidencia que la calidad del servicio digital influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la plataforma de TVPerú. A través de un modelo de regresión lineal, se identificó que factores como la calidad de la información, seguridad, interactividad y sistema explican esta relación. Los resultados, con una percepción mayoritariamente regular, sugieren mejoras como el uso de inteligencia artificial, optimización tecnológica y mayor seguridad, con el fin de fortalecer la experiencia del usuario y el valor público del servicio.

El trabajo de Martha Caller demuestra una relación directa y fuerte entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción de los usuarios en el Instituto "Manuel Seoane Corrales". A través del modelo Servqual, se identificó a la atención del personal como la dimensión mejor valorada, mientras que las instalaciones y materiales requieren mejoras. El estudio resalta la importancia de mantener y fortalecer la calidad del servicio para garantizar una mayor satisfacción estudiantil.

Jaime Abensur explica que las leyes declarativas aprobadas por el Congreso del Perú pueden tener una eficacia legislativa real, especialmente cuando se articulan con acciones del Poder Ejecutivo. Su estudio cualitativo analizó 12 leyes aprobadas durante los años 2016 a 2023, mostrando que, pese a su carácter no vinculante, algunas lograron impactos concretos, como obras de infraestructura. Identifica distintos tipos de leyes declarativas y destaca que su efectividad depende de factores políticos, institucionales y sociales, estando en la posibilidad de fortalecer el sistema legislativo si se encuentran alineadas con políticas públicas y planes de desarrollo.

Finalmente, la investigación de Leny Palma y Melissa Sánchez analiza las deficiencias en el cumplimiento del mandato de reglamentación de las leyes por parte del Poder Ejecutivo en el Perú entre los años 2019 y 2023. El estudio evidencia un alto nivel de incumplimiento que afecta la eficacia normativa y los derechos ciudadanos. Se identifican problemas de coordinación institucional, ausencia de control político y debilidades en la gestión normativa. Como respuesta, se proponen medidas para fortalecer los procedimientos legislativos y administrativos, así como mecanismos de seguimiento y supervisión más eficaces.

Mg. Saúl Barrera Ayala
Editor en Jefe de la revista *Gobierno y Gestión Pública*

PENSIONES EN RIESGO: INFORMALIDAD Y RETIROS QUE AMENAZAN LA SEGURIDAD PREVISIONAL EN PERÚ

PENSIONS AT RISK: INFORMALITY AND WITHDRAWALS THAT THREATEN PENSION SECURITY IN PERU

Recibido: 29 de marzo de 2025 | Aprobado: 4 de junio de 2025

JAEI ROSSMERY GUTIÉRREZ
AYALA¹

RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo central analizar de qué manera influye la informalidad laboral que hoy en día afecta a la población, teniendo en cuenta los datos brindados por la Encuesta Nacional de Hogares - ENAHO, en 2022, alrededor del 75.7% de los trabajadores se encontraban en la informalidad, lo que se tradujo en aproximadamente 13.4 millones de personas y los retiros masivos de fondos previsionales, lo que compromete la sostenibilidad a largo plazo y pone en riesgo la seguridad financiera de millones de peruanos en su vejez. Esta investigación examina cómo estos factores afectan la cobertura y la viabilidad del sistema de pensiones, y propone posibles soluciones para mitigar los efectos negativos de estas problemáticas.

La presente investigación es de enfoque mixto, ya que combina los elementos cuantitativos y cualitativos, en el enfoque cuantitativo utilizamos datos numéricos y estadísticos, con el fin de evidenciar el impacto de la crisis del sistema de pensiones; mientras que, en el enfoque cualitativo, analizamos la problemática desde una perspectiva interpretativa, explorando las causas y proponiendo soluciones. Además, es de tipo básico y de diseño no experimental. La información fue recogida de las siguientes entidades públicas: Instituto Nacional de Estadística e Informática - INEI, la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP - SBS. Se empleó como herramienta de recolección de datos lo siguiente: informes oficiales, fuentes hemerográficas, estudios académicos (tesis de pre y posgrado), libros y normativa vigente.

Finalmente, Para mejorar la cobertura y sostenibilidad del sistema previsional, se propone incentivar el ahorro previsional para trabajadores informales con subsidios estatales y beneficios fiscales. Además, es clave fortalecer la educación financiera para evitar retiros prematuros de fondos y establecer un sistema mixto con pensión mínima garantizada y mayor protección para adultos mayores sin ingresos suficientes.

Palabras claves: informalidad laboral, retiros masivos, fondo previsional, pensión.

ABSTRACT

The main objective of this article is to analyze the impact of labor informality, which currently affects the population. Taking into account data provided by the National Household Survey (ENAHO), in 2022, around 75.7% of workers were in the informal sector, resulting in approximately 13.4 million people and massive withdrawals from pension funds, this compromises long-term sustainability and puts the financial security of millions of Peruvians at risk in their old age. This

¹ Analista de Gestión y Articulación Interna, Ministerio de Cultura Maestra en Gobierno y Gestión Pública, IGGP, USMP
jrga_13@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-1843-5955>

research examines how these factors affect the coverage and viability of the pension system and proposes possible solutions to mitigate the negative effects of these problems.

This research uses a mixed approach, combining quantitative and qualitative elements. In the quantitative approach, we use numerical and statistical data to demonstrate the impact of the crisis on the pension system. Meanwhile, in the qualitative approach, we analyze the problem from an interpretive perspective, exploring the causes and proposing solutions. Furthermore, it is basic and non-experimental in design. Information was collected from the following public entities: the National Institute of Statistics and Informatics (INEI), the Superintendency of Banking, Insurance, and Pension Funds (AFPs) (SBS). The following data collection tools were used: official reports, newspaper sources, academic studies (undergraduate and graduate theses), books, and current regulations.

Finally, to improve the coverage and sustainability of the pension system, it is proposed to incentivize pension savings for informal workers with state subsidies and tax benefits. Furthermore, it is key to strengthen financial education to avoid premature withdrawals and establish a mixed system with a guaranteed minimum pension and greater protection for older adults without sufficient income.

Keywords: labor informality, mass withdrawals, pension fund, pension.

INTRODUCCIÓN

La crisis del sistema de pensiones en el Perú ha alcanzado una dimensión crítica, afectando tanto a trabajadores formales como informales, y generando una creciente presión fiscal sobre el Estado. En este contexto, dos fenómenos clave han deteriorado la sostenibilidad del sistema previsional: la informalidad laboral y los retiros extraordinarios de fondos del Sistema Privado de Pensiones (SPP), aprobados entre 2020 y 2024 como respuesta a la pandemia de la COVID-19. Estas medidas, si bien permitieron a los afiliados aliviar urgencias económicas inmediatas, han comprometido seriamente la finalidad previsional de los aportes, dejando a millones de personas sin recursos suficientes para acceder a una pensión digna.

Esta situación incrementa el riesgo de pobreza en la vejez y pone en entredicho la estabilidad social y económica futura del país. Ante ello, se vuelve urgente analizar los efectos de estas decisiones sobre la sostenibilidad del sistema y proponer reformas estructurales que promuevan un modelo previsional equitativo, eficiente y capaz de adaptarse a los desafíos del mercado laboral.

Entre los impactos más relevantes, se evidencia que los retiros autorizados han vaciado numerosas cuentas previsionales, con 2.3 millones de personas actualmente sin fondos y 5.1 millones con menos de una unidad impositiva tributaria (UIT), según datos recientes. Por su parte, el sistema nacional gestionado por la ONP enfrenta un déficit actuarial cercano a S/180 mil millones, afectado por la baja densidad de aportes y el envejecimiento poblacional.

En este artículo se analizan las implicancias de los retiros extraordinarios del SPP y la informalidad laboral sobre el sistema de pensiones peruano, delimitando el estudio entre los años 2020 y 2024. Aunque se citan antecedentes previos, como estudios realizados en 2016, estos se utilizan únicamente para efectos de comparación y contextualización, sin modificar el marco temporal principal. Esta delimitación es fundamental dada la magnitud de los cambios estructurales en el sistema previsional en los últimos años, especialmente en lo relacionado con la cobertura y la informalidad del empleo.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Oliveri (2016) América Latina enfrenta un proceso de envejecimiento acelerado y una baja cobertura previsional contributiva, lo que ha llevado a la expansión de programas de pensiones no contributivas. Un análisis de encuestas de hogares de 18 países en 2012 muestra que la región contaba con aproximadamente 45 millones de adultos mayores (8,2% de la población), quienes en su mayoría residen en zonas urbanas, conviven con familiares y tienen una alta participación en el mercado laboral. Muchos trabajan jornadas prolongadas (35,7 horas semanales en promedio), principalmente en el sector informal o por cuenta propia, lo que evidencia el papel clave de la familia y el empleo en su bienestar económico. (p. 145).

El Estudio Nacional de Dependencia Económica en Adultos Mayores en el Perú (2019), realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), revela que el 39% de las personas mayores que no ahorraron esperan

recibir apoyo de sus hijos o familiares para su sostenimiento en la vejez. Además, el 27% prevé seguir trabajando para cubrir sus necesidades económicas. Este estudio también resalta que la estructura de los hogares de adultos mayores en Perú está marcada por una fuerte presencia de hogares nucleares (43,5%) y extendidos (25,3%), lo que indica que muchas personas mayores aún dependen de su entorno familiar. Sin embargo, un 23,6% vive solo en hogares unipersonales, lo que sugiere que una parte significativa enfrenta la vejez sin el respaldo inmediato de familiares. (p. 52).

Arenas de Mesa (2020), menciona que, ante el envejecimiento acelerado de la población y la crisis económica generada por la pandemia de COVID-19, el estudio sugiere la necesidad de ampliar el espacio fiscal y reformar los sistemas tributarios para sostener el gasto previsional. Asimismo, resalta la urgencia de implementar reformas que promuevan la solidaridad y suficiencia en los sistemas de pensiones, priorizando la expansión de esquemas no contributivos para reducir la pobreza en la población mayor de 65 años. El documento subraya que alcanzar una cobertura del 40% con prestaciones equivalentes a la línea de pobreza requeriría un gasto adicional de aproximadamente 0,65% del PIB regional en los próximos diez años. Finalmente, enfatiza que, en el contexto post-pandemia, la sostenibilidad de los sistemas de pensiones será un pilar clave para las estrategias económicas y sociales destinadas a mejorar la equidad en la región. (p. 51).

Bernal (2020), explica que el sistema previsional peruano se divide en dos componentes: contributivo y no contributivo. El sistema contributivo comprende regímenes en los que los trabajadores realizan aportes para acceder a una pensión y se subdivide en el Sistema Público de Pensiones y el Sistema Privado de Pensiones. En el Sistema Público, la ONP administra el Sistema Nacional de Pensiones (D.L. N° 19990), mientras que el MEF gestiona el régimen de la Cédula Viva (D.L. N° 20530). Además, la Caja de Pensiones Militar Policial maneja los fondos para militares y policías bajo el D.L. N° 19846. Por otro lado, el Sistema Privado de Pensiones, creado en 1992 (D.L. N° 26897), está administrado por las AFP. En cuanto al sistema no contributivo, este es gestionado por el MIDIS desde 2011 y abarca programas como "Pensión 65", dirigido a adultos mayores en extrema pobreza que no reciben otra pensión. (p. 13).

En el *Reporte de Estabilidad Financiera - Noviembre 2021*, del Banco Central de Reserva del Perú se informa que los retiros anticipados de los fondos previsionales en Perú, implementados durante la crisis sanitaria, han generado un impacto inmediato en el consumo de los hogares, pero a largo plazo han debilitado la seguridad previsional, reduciendo la cobertura del sistema y aumentando el riesgo de pobreza en la vejez. Además, han afectado el sistema financiero al disminuir la liquidez de los fondos de pensiones, obligándolos a vender activos como bonos del tesoro peruano, lo que incrementó las tasas de interés y redujo la valoración de los instrumentos de renta fija. Un efecto adicional es que aproximadamente cinco millones de afiliados al Sistema Privado de Pensiones han agotado sus ahorros en las Cuentas de Capitalización Individual, dejando a una gran parte de la población sin respaldo financiero para su jubilación. En términos macroeconómicos, el monto de los retiros representó el 8,4% del PBI del año 2019, reflejando el fuerte impacto de estas medidas en la sostenibilidad del sistema previsional y el mercado financiero peruano. (p. 65).

Salazar (2021), argumenta que las reformas a los sistemas de pensiones, que en muchos casos han buscado modernizar y privatizar estos sistemas, han tenido efectos limitados en la inclusión social de los trabajadores informales. A pesar de que muchas de estas reformas intentaron ampliar la cobertura, los trabajadores en la informalidad, que no tienen acceso a los regímenes formales de pensión, han quedado excluidos o con cobertura insuficiente, asimismo, para lograr una verdadera inclusión social y garantizar la protección a todos los trabajadores, es necesario que las reformas a los sistemas de pensiones se orienten no solo hacia la sostenibilidad financiera, sino también hacia modelos más inclusivos que integren a los trabajadores informales mediante estrategias como el sistema de pensiones no contributivas o mecanismos que permitan que los trabajadores de la informalidad accedan a pensiones mínimas. (p. 25).

El informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2022), sobre el empleo informal en América Latina y el Caribe destaca que la informalidad laboral en la región sigue siendo un problema estructural con consecuencias económicas y sociales significativas. En el caso de Perú, la informalidad laboral supera el 70%, lo que reduce la base de cotizantes al sistema previsional y compromete su sostenibilidad financiera. (p. 19).

Según el informe denominado *La pandemia y el acceso anticipado a los fondos de pensiones del SPP*, publicada por la Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS) en 2023, indica que, entre 2020 y 2022 el gobierno peruano autorizó seis programas de retiros extraordinarios de fondos previsionales para mitigar los efectos económicos de la pandemia del COVID-19, permitiendo a los afiliados acceder anticipadamente a sus ahorros para compensar la caída de ingresos y el desempleo. No obstante, estas medidas transformaron el sistema de pensiones en un mecanismo de seguro de desempleo y financiamiento de gastos corrientes, alejándolo de su propósito original de

garantizar seguridad económica en la vejez. En términos de protección social, Perú presenta niveles preocupantes de desprotección en la vejez en comparación con otros países de América del Sur. Los retiros extraordinarios han agravado esta situación, reduciendo aún más la cobertura previsional y comprometiendo el bienestar de los jubilados en el futuro. (p. 5-6).

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Informalidad laboral

La informalidad laboral se refiere a la situación en la que los trabajadores desempeñan actividades económicas sin estar registrados en el sistema formal, lo que los excluye de los derechos y obligaciones establecidos por la legislación laboral. Se da tanto en trabajadores dependientes (sin contrato formal ni beneficios sociales) como en trabajadores independientes (que no realizan aportes a un sistema de pensiones ni tributan adecuadamente).

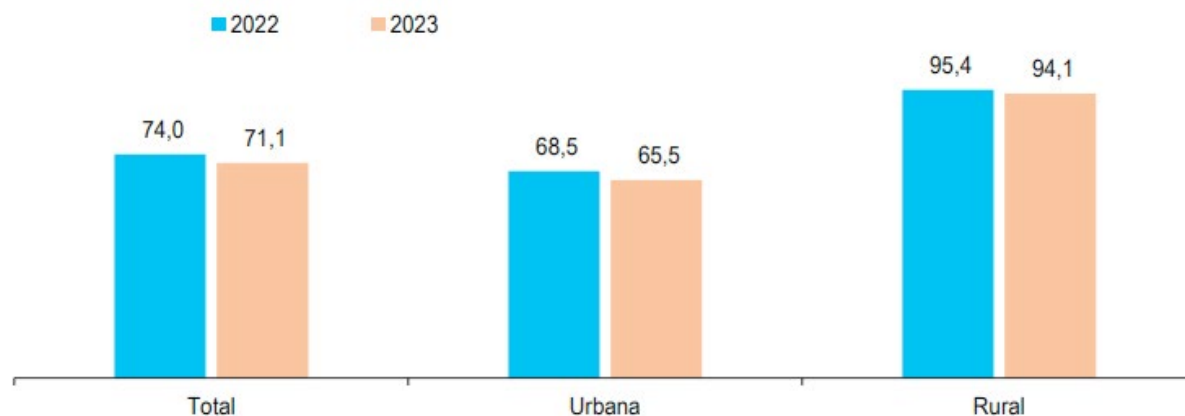
La informalidad laboral en el Perú tiene un impacto directo en el sistema de pensiones, afectando su sostenibilidad y cobertura. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en 2021 la tasa de informalidad laboral alcanzó el 76.8%, lo que significa que tres de cada cuatro trabajadores no cuentan con beneficios sociales ni realizan aportes previsionales.

Este fenómeno afecta especialmente a los jóvenes y a las personas con menor nivel educativo, limitando sus posibilidades de acceder a una pensión en la vejez. Además, la informalidad ha crecido en sectores como la agricultura (91.9%), construcción (85.2%) y comercio (77.6%).

De acuerdo con datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), la cobertura del sistema de pensiones en el país sigue siendo baja, especialmente en las zonas rurales, donde menos del 15% de la población está afiliada, asimismo, en el 2022 solo el 33.5% de los adultos mayores se encontraban afiliados a un sistema de pensiones, por lo que solo 3 de cada 10 peruanos accedían a un sistema previsional mientras que el 66.5% no contaba con un fondo de protección.

Figura 1:

Perú: Tasa de empleo informal, según área de residencia, 2022-2023 (Porcentaje)



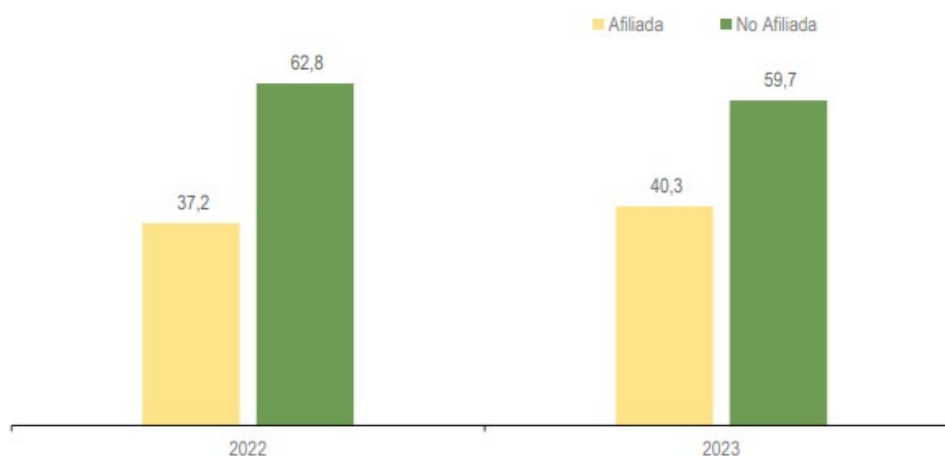
Fuente: INEI. Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN).

En términos generales, la afiliación a un sistema de pensiones ha mostrado un crecimiento lento en los últimos años. En 2016, por ejemplo, solo el 31,2% de la población mayor de 14 años estaba afiliada a algún sistema de pensiones, incluyendo la ONP y las AFP. Entre los afiliados, la mayor parte se encuentra en las AFP, seguidas por la ONP y otros sistemas previsionales más pequeños.

El problema se agrava en el sector informal, donde la cobertura es significativamente menor. Además, los departamentos con menor afiliación son aquellos con altas tasas de pobreza, como Huánuco, Apurímac, Puno y Cajamarca, donde la afiliación es inferior al 10%.

Figura 2:

Perú: Población ocupada afiliada a un sistema de pensiones, 2022-2023 (Porcentaje)



Fuente: INEI. Encuesta Permanente de Empleo Nacional (EPEN).

Impacto de la informalidad laboral en el sistema previsional

La alta informalidad laboral en Perú genera consecuencias negativas a nivel individual, empresarial y macroeconómico:

a) Menor cobertura previsional

- Más del 70% de los trabajadores peruanos no cuentan con una pensión futura, lo que los dejará en una situación de vulnerabilidad económica en la vejez.
- Esto vulnera el derecho constitucional a la seguridad social, ya que millones de personas quedarán sin ingresos en su jubilación.

b) Déficit financiero en el sistema previsional

- La informalidad reduce la base de cotizantes, lo que afecta la sostenibilidad del Sistema Nacional de Pensiones (SNP) administrado por la ONP y el Sistema Privado de Pensiones (SPP) gestionado por las AFP.
- Un menor número de aportantes significa menos recursos para pagar pensiones futuras, lo que pone en riesgo la viabilidad del sistema.

c) Mayor presión sobre el gasto público

- La falta de aportes previsionales incrementará la demanda de programas asistenciales como Pensión 65, lo que aumentará la carga fiscal del Estado.
- En el futuro, más adultos mayores dependerán de subsidios públicos, generando un desafío para las finanzas del país.

d) Desigualdad en el acceso a la protección social

- Mientras que los trabajadores formales tienen acceso a pensiones, seguros de salud y beneficios laborales, los informales carecen de protección, lo que perpetúa la desigualdad económica y social.

Efectos de los retiros masivos de fondos en la sostenibilidad del sistema de pensiones

Los retiros masivos de fondos previsionales han sido una medida adoptada en varios países de América Latina, incluido Perú, con el fin de brindar liquidez a los ciudadanos en situaciones de crisis económica, como la generada por la pandemia de la COVID-19. Sin embargo, esta política ha generado impactos significativos en el sistema de pensiones, afectando su sostenibilidad y reduciendo la protección financiera en la vejez.

Según el *Informe de Estabilidad del Sistema Financiero*, de la Superintendencia Nacional de Banca y Seguros (SBS), el impacto más grave de los retiros extraordinarios en el sistema de pensiones es la disminución drástica o incluso la eliminación total de los fondos de jubilación de los afiliados en el mediano y largo plazo. Esto

significa que una parte significativa de los trabajadores utilizarán anticipadamente el dinero que estaba destinado a cubrir sus necesidades en la vejez, lo que agravará su situación financiera en el futuro.

Un efecto preocupante es que un alto porcentaje de afiliados podría quedarse sin saldo en su cuenta de pensión, lo que compromete su capacidad de recibir una renta de jubilación. Se estima que, si se aprueba un nuevo retiro, alrededor de 5.76 millones de afiliados retirarían la totalidad de sus ahorros previsionales. Esto incrementaría el número total de afiliados sin fondos en su Cuenta de Capitalización Individual (CCI) a 8.1 millones, lo que representa aproximadamente el 89% de los afiliados registrados hasta junio de 2023 (9.1 millones). En consecuencia, solo el 11% (alrededor de 985 mil personas) conservaría algún ahorro para su jubilación.

Los más afectados serían los trabajadores jóvenes, ya que al retirar sus aportes iniciales estarían perdiendo la oportunidad de que estos se capitalicen a lo largo del tiempo. Esto impactaría significativamente la construcción de un fondo de pensión adecuado, especialmente en un contexto donde la esperanza de vida está en aumento y se requerirá un mayor respaldo financiero durante la vejez.

Figura 3:

Estimación del número de afiliados según saldo en su fondo de pensiones pre y post retiro 4 UIT (A junio 2023)



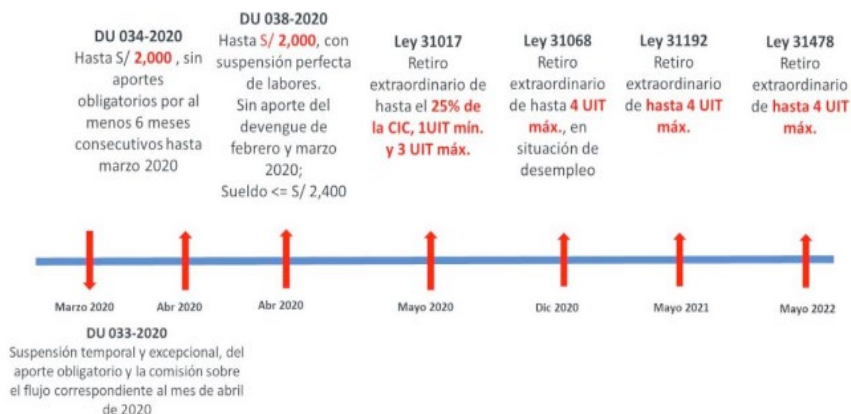
Fuente: SBS.

A partir de 2020, se han aprobado leyes que han permitido el retiro de un porcentaje de los fondos de pensiones. Las más importantes incluyen:

1. Ley N.º 31017 (2020): Permitió el retiro de hasta el 25% de los fondos previsionales con un tope de S/ 12,900.
2. Ley N.º 31192 (2021): Autorizó el retiro de hasta 4 UIT (S/ 17,600).
3. Ley N.º 31478 (2022): Habilitó un nuevo retiro de hasta 4 UIT.
4. Ley N.º 31731 (2023): Autorizó el retiro de hasta 4 UIT nuevamente, incrementando la fuga de recursos del sistema.

Figura 4:

Línea de tiempo del marco normativo referido a los retiros extraordinarios de los fondos de pensiones



Fuente: SBS

Es importante señalar que el Congreso de la República ha sido el principal impulsor de las leyes que han autorizado los retiros extraordinarios de los fondos de pensiones. Salvo durante la etapa más crítica de la pandemia de la COVID-19, en la que el Poder Ejecutivo participó en algunas medidas excepcionales, la mayoría de estas disposiciones han sido promovidas y aprobadas por el Legislativo, sin intervención directa del Ejecutivo. Esta precisión resulta fundamental para entender el origen normativo de estas medidas y su carácter predominantemente legislativo.

Como resultado de estas medidas, más de 2.3 millones de afiliados han quedado sin saldo en sus cuentas de capitalización individual (CCI), comprometiendo su seguridad económica en la jubilación.

Impacto de los retiros masivos en el sistema previsional

Los retiros masivos han generado consecuencias económicas y sociales que afectan tanto a los afiliados como al sistema de pensiones en su conjunto:

a) Reducción de la cobertura previsional

- Más afiliados se han quedado sin ahorros para la jubilación, aumentando la probabilidad de que necesiten apoyo estatal en el futuro.
- Se estima que hasta el 50% de los afiliados al SPP se quedarán sin pensión si continúan los retiros.

b) Menor capacidad de inversión de los fondos de pensiones

- Los fondos administrados por las AFP han disminuido considerablemente, limitando la inversión en proyectos de largo plazo.
- La salida de capital ha afectado el mercado financiero, incrementando las tasas de interés y reduciendo el valor de los bonos soberanos.

c) Impacto fiscal y mayor gasto público

- A medida que más personas se queden sin pensión, el Estado deberá asumir el costo a través de programas asistenciales, como "Pensión 65".
- Se prevé un aumento del gasto público en pensiones no contributivas, afectando la sostenibilidad fiscal.

d) Efectos en la inflación y el consumo

- La liberación de grandes sumas de dinero ha incrementado el consumo en el corto plazo, pero sin un impacto sostenible en el crecimiento económico.
- A largo plazo, el menor ahorro previsional puede generar mayor dependencia económica en la población adulta mayor.

CONCLUSIONES

- 1. La alta informalidad laboral limita severamente la cobertura del sistema previsional:** Más del 70% de la población ocupada se encuentra en situación de informalidad laboral, lo que impide su incorporación efectiva al sistema previsional, generando una base contributiva insuficiente para la sostenibilidad del sistema.
- 2. Los mecanismos actuales de afiliación no responden adecuadamente a las características del empleo informal e independiente:** El sistema previsional mantiene rigideces que excluyen a trabajadores con ingresos variables, discontinuos o autónomos, dificultando su participación activa en los esquemas de pensiones.
- 3. La existencia de dos sistemas previsionales con reglas diferentes genera desigualdades y fragmentación:** El SNP y el SPP operan bajo lógicas distintas, lo que impide una gestión integrada y limita la portabilidad, equidad y eficiencia del sistema.
- 4. Los retiros extraordinarios de fondos previsionales han debilitado la función de ahorro para la vejez:** Las normas que autorizaron retiros de fondos durante la pandemia generaron un impacto negativo sobre los saldos previsionales y sentaron un precedente de uso de fondos para fines distintos a su objetivo original.
- 5. Existe un bajo nivel de cultura previsional entre la población:** Muchos afiliados no comprenden adecuadamente el funcionamiento del sistema ni la importancia de contribuir regularmente, lo que limita su compromiso y genera decisiones perjudiciales como retiros anticipados.

RECOMENDACIONES

- 1. Diseñar políticas públicas orientadas a la reducción de la informalidad laboral:** Implementar medidas de formalización sectorial, incentivos para la formalización y fortalecimiento de la fiscalización laboral para ampliar la base de aportantes.
- 2. Ampliar y flexibilizar los mecanismos de inclusión previsional:** Desarrollar opciones de afiliación voluntaria, con esquemas contributivos proporcionales al ingreso y facilidades tecnológicas que se adapten a las características del trabajo independiente.

3. **Promover una reforma integral del sistema previsional que garantice equidad y sostenibilidad:** Unificar criterios entre SNP y SPP, permitir la portabilidad de aportes y establecer un componente solidario que asegure una pensión mínima para quienes no puedan completar los requisitos.
4. **Regular los retiros de fondos previsionales, asegurando el equilibrio entre liquidez y protección futura:** Establecer límites técnicos y excepcionales a los retiros extraordinarios, preservando la función previsional del sistema como fuente de seguridad económica en la vejez.
5. **Fortalecer la educación previsional y la cultura del ahorro desde etapas tempranas:** Incorporar contenidos de previsión social en la currícula educativa, e implementar campañas nacionales de información y orientación sobre el sistema previsional y la importancia del ahorro para la jubilación.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arenas de Mesa, A. (2020). Los sistemas de pensiones en América Latina: institucionalidad, gasto público y sostenibilidad financiera en tiempos del COVID-19. Serie Macroeconomía del Desarrollo N° 212 (LC/TS.2020/99). Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Banco Central de Reserva del Perú. (2021). Reporte de Estabilidad Financiera - Noviembre 2021. BCRP. <https://www.bcrp.gob.pe/docs/Publicaciones/Reporte-de-Estabilidad-Financiera/ref-noviembre-2021.pdf>
- Bernal Lobato, N. (2020). El sistema de pensiones en el Perú: institucionalidad, gasto público y sostenibilidad financiera. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
- Espinoza Rivera, M. A. (2022). Equidad de ingresos por pensiones en el sistema previsional peruano: Periodo 2012-2022 [Tesis doctoral, Instituto de Gobierno y de Gestión Pública, Unidad de Posgrado].
- Hidalgo Armestar, R., & Sunción Albán, K. I. (2021). Factores que determinan la aportación de los trabajadores independientes al sistema de pensiones Perú-2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Frontera, Facultad de Ingeniería Económica, Escuela Profesional de Ciencias Económicas y Ambientales].
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2019). Informe Técnico No. 2 - Enero-Febrero-Marzo 2019. Lima, Perú: INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). (2024). Perú: Comportamiento de los indicadores del mercado laboral a nivel nacional y en 26 ciudades. Enero - Diciembre 2023. IV Trimestre 2023. Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). Estudio Nacional de Dependencia Económica en Adultos Mayores en el Perú. INEI.
- Oliveri, M. L. (2016). Pensiones sociales y pobreza en América Latina. *Apuntes*, (78), 121-157. Universidad del Pacífico.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP (SBS). (2023). Informe de estabilidad del sistema financiero - Noviembre 2023. Lima, Perú.
- Superintendencia de Banca, Seguros y AFP. (2023). La pandemia y el acceso anticipado a los fondos de pensiones del SPP 2020 - 2022.
- Velásquez Pinto, M. (2021). La protección social de los trabajadores informales ante los impactos del COVID-19. Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/37). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).

INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO DIGITAL EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LA PLATAFORMA DIGITAL DE TV PERÚ, 2024

INFLUENCE OF DIGITAL SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE TV PERÚ DIGITAL PLATFORM, 2024

Recibido: 12 de marzo de 2025 | Aprobado: 4 de junio de 2025

ROBERTO A. FRANCO ULCO¹

RESUMEN

La investigación se desarrolló con la finalidad de determinar la influencia de la calidad de servicio digital en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú durante el año 2024. A partir de ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, la muestra consta de 384 usuarios, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de 29 preguntas en escala de Likert y la metodología fue la regresión lineal múltiple. Los resultados evidenciaron una influencia significativa (p-valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (33.4%), seguridad (15.4%), interactividad (18%) y calidad del sistema (17.6%) en la satisfacción. El modelo obtuvo un R2 de 0.470 y un p-valor de 0.000, por lo que se concluye que la calidad de servicio digital influye sobre la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú. Las plataformas digitales del Estado son vitales para promover transparencia, acceso a información y participación en los servicios públicos, además refleja la interacción del gobierno y lo acerca a la ciudadanía; la importancia del estudio radica en conocer los factores que explican la satisfacción para propiciar dicho uso.

Palabras clave: Calidad de servicio digital; satisfacción; plataforma digital del gobierno; interactividad; calidad de información.

ABSTRACT

The research was developed with the purpose of determining the influence of the quality of digital service on the satisfaction of users of the TVPerú digital platform during the year 2024. From this, a quantitative approach, explanatory level and non-experimental design were used, the sample consisted of 384 users, the data collection technique was the survey and the instrument was a questionnaire of 29 questions on a Likert scale and the methodology was multiple linear regression. The results showed a significant influence (p-value of 0.000) of the dimensions of information quality (33.4%), security (15.4%), interactivity (18%) and system quality (17.6%) on satisfaction. The model obtained an R2 of 0.470 and a p-value of 0.000, so it is concluded that the quality of digital service influences the satisfaction of users of the TVPerú digital platform. The government's digital platforms are vital for promoting transparency, access to information, and participation in public services. They also reflect the government's interaction and bring it closer to citizens. The importance of this study lies in understanding the factors that explain satisfaction and in promoting such use.

¹ Economista, Universidad Nacional Mayor de San Marcos
roberto.franco@unmsm.edu.pe
<https://orcid.org/0009-0007-8738-165X>

Keywords: Digital service quality; satisfaction; government digital platform; interactivity; information quality.

INTRODUCCIÓN

La era digital exige servicios públicos accesibles y en el Perú se han evidenciado los esfuerzos por mejorar la plataforma y señal de TV Perú que enfrenta desafíos con resultados mixtos en sus esfuerzos por mantener un enfoque educativo, comunicativo y cultural que acerque a los ciudadanos al Estado. Los retos se basan en la masificación del uso de plataformas digitales, por lo que es importante evaluar la satisfacción que se genera a partir de la calidad de servicio digital percibida por los usuarios. Asimismo, se requiere una evaluación desde la gestión pública a fin de priorizar la relación de ciudadano - Estado. La plataforma digital de TV Perú posee una gran responsabilidad, debido a su rol como medio estatal; en este sentido, también cuenta con la obligación de generar alto nivel de satisfacción que refleje un adecuado empleo de recursos públicos. La satisfacción depende de la experiencia digital; una plataforma ineficiente aleja audiencias con rapidez, por lo que se requiere la innovación de los gestores públicos para actuar con visión estratégica. El artículo invita a explorar estos retos y analiza la influencia desde un modelo de regresión línea múltiple a fin de descubrir los factores hacia una experiencia digital transformadora que mejore la satisfacción de los usuarios de la plataforma de TV Perú.

El análisis de la investigación corresponde TV Perú y su plataforma digital que pertenecen al Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú - IRTP, adscrita al Ministerio de Cultura, encargada de ofrecer contenido educativo, cultural e informativo a nivel nacional. A través de su sitio web y aplicaciones móviles, TV Perú permite a los usuarios acceder a transmisiones en vivo, programas a la carta y contenidos especiales, en tanto que su programación se destaca por promover la identidad cultural, la diversidad y el acceso a información veraz. Además, utiliza redes sociales y plataformas digitales para ampliar su alcance y fomentar la participación ciudadana (IRTP, 2021). A partir de lo anterior, se planteó el siguiente objetivo.

OBJETIVOS

Objetivo general (OG): Determinar la influencia de la calidad de servicio digital en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.

Objetivos específicos:

- OE1: Determinar la influencia de la calidad del sistema en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE2: Determinar la influencia de la confiabilidad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE3: Determinar la influencia de la seguridad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE4: Determinar la influencia de la accesibilidad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE5: Determinar la influencia de la capacidad del servicio en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE6: Determinar la influencia de la calidad de información en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE7: Determinar la influencia de la capacidad de respuesta en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.
- OE8: Determinar la influencia de la interactividad en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú durante el año 2024.

El empleo de la regresión lineal múltiple es clave para relaciones entre una variable dependiente y múltiples variables independientes. El uso de esta técnica es importante para identificar patrones de la calidad de servicio digital, además evidencia relevancia de los factores que lo influyen en el análisis de cuantificación de efectos para la satisfacción.

La relevancia del tema se basa en el análisis de la calidad de servicio desde la perspectiva digital, en medios de comunicación estatal, tal como la plataforma digital del TV Perú, dado que en los últimos años esta institución ha ampliado el alcance geográfico de su señal con contenido informativo y cultural que se extiende por el territorio peruano, tanto en zonas rurales (con alcance de internet) como urbanas; adicionalmente, cuenta con contenido para todas las edades, formación educativa para los menores de edad, entretenimiento y cultura para los jóvenes e información de noticias y actividades oficiales para adultos. En este sentido, la difusión de este contenido es de interés público y se requiere analizar la experiencia del usuario lo que permitirá fortalecer el rol de TV Perú en la comunicación pública. Por otro lado, el estudio tiene implicancias significativas para la gestión pública, en tanto que permite identificar aspectos relevantes para el diseño de plataformas más efectivas, orientadas en las necesidades del ciudadano y promoviendo transparencia, eficiencia y participación. Además, posee implicancias

para la sociedad, dado que fortalece la confianza del ciudadano en el Estado al ofrecer servicios accesibles y de calidad que reflejen alto valor público, uso adecuado de recursos y que también fomenten una mayor interacción con el gobierno.

MARCO TEÓRICO

Calidad de servicio digital

La calidad de servicio digital se refiere a interrelación entre la expectativa que tienen los clientes de una empresa y el servicio que esta brinda (Parra et al., 2020); de manera conceptual, se puede señalar que la calidad de servicio se trata del desarrollo de un sistema de mejora enfocado en superar los estándares y generar satisfacción en los ciudadanos (Aljukhadar, et al., 2022). Además, en la actualidad existen lineamientos y técnicas que tiene como finalidad medir la calidad de servicios digital proporcionados por una entidad (Rivero et al., 2023). Se implementa a través de pasos que incluyen definir la calidad, identificar dimensiones clave, elaborar ítems representativos, realizar encuestas y aplicar correcciones estadísticas (Nookhao & Kiattisin, 2023).

La calidad de servicio digital mide la efectividad en la interacción de los usuarios con plataformas tecnológicas y es crucial para garantizar experiencias positivas (Kester et al., 2023); además fomenta la confianza, impulsa el uso continuo de servicios digitales y optimiza la relación entre usuarios y organizaciones en entornos virtuales (Yang & Li, 2021). La calidad de servicio digital permite una evaluación exhaustiva y precisa de la experiencia del usuario, identificando áreas de mejora y fortalezas en el servicio ofrecido a fin de comprender de las expectativas y percepciones de sus clientes, lo que les permite ajustar estratégicamente sus operaciones (Parra et al., 2020). El análisis de esta variable comprende las siguientes dimensiones (Li & Shang, 2020):

- Calidad del sistema: Navegabilidad de la plataforma y las facilidades que brinda con características como en línea, imagen institucional, diseño fácil de entender, entre otros.
- Confiabilidad: Nivel en que las funciones del servicio se desarrollan en base a los estándares predefinidos.
- Seguridad: Protección que posee una plataforma electrónica, tanto para los servicios públicos en línea u otras operaciones que requieran de información personal.
- Accesibilidad: Grado de disponibilidad que poseen los ciudadanos para disponer de las plataformas electrónicas.
- Capacidad del servicio: Comprende la medida en que una plataforma responde a las necesidades y condiciones.
- Calidad de la información: Capacidad de una organización para brindar información fidedigna, oportuna, completa y de importancia para los ciudadanos.
- Capacidad de respuesta: Medida en que una plataforma responde a las necesidades de los usuarios, constituye una evaluación de calidad por parte del usuario respecto al servicio brindado.
- Interactividad: Medida entre el uso de plataformas de servicio público electrónico y el interés de los usuarios, representa el nivel de influencia que poseen dichas plataformas en la sociedad.

Asimismo, es clave contar con la participación ciudadana para revelar sus preferencias sobre la calidad de servicio en las plataformas y por otro lado, es vital que el gobierno mantenga una adecuada comunicación con los ciudadanos para reflejar confianza y transparencia, lo cual representa un desafío de transformación digital (Bendezú et al., 2024). En muchos casos los ciudadanos se ven obligados a emplear plataformas para gestionar pagos o trámites; por ello se requiere que las estrategias de digitalización en las principales actividades del gobierno (como la información) formen parte de la modernización necesaria y exigida por la ciudadanía para lograr un servicio exitoso, con frecuente interacción de usuarios que refleje un gobierno eficiente, ello permitiría una mayor satisfacción de los ciudadanos (Arbaiza et al., 2023). De igual manera, se señala la relevancia de centrar el enfoque en el usuario, empleando la innovación para superar las barreras de la visión tradicional de la comunicación del sector público y se centre en la interacción con ciudadanos; ello genera sinergias en el aparato estatal para mejorar la satisfacción del ciudadano (Velarde, 2025).

Satisfacción

La satisfacción es la sensación de bienestar en la provisión de un bien o servicio, además es el predictor más fuerte de la reutilización e intención, y la relación entre la satisfacción y el uso continuo de intención (Torres, 2023). La satisfacción se define como el bienestar de los consumidores, es decir, como una medida de rendimiento de los servicios, donde se destacan las ventajas competitivas de la empresa respecto a la industria (Alruwaie et al., 2020), además, no solo impacta en su experiencia individual (Wang et al., 2023), sino que también influye en su motivación y compromiso con el proceso de información (Sumi & Kabir, 2021).

El estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es crucial dado que influye directamente en la adopción y el uso continuo de la plataforma (Kim, 2023). Una plataforma que logra satisfacer a sus usuarios puede estimular su participación en las actividades, lo que, a su vez, puede tener efectos positivos en la interacción con el ciudadano (Sharma et al., 2021). El estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es crucial por varias razones, dado que permite identificar áreas de mejora y colabora en ajustar y optimizar sus funcionalidades para proporcionar una experiencia más efectiva y agradable (Mata et al., 2023). Por otro lado, los usuarios incrementan su satisfacción cuando la experiencia de adquirir el servicio supera sus expectativas en cuestión de precio y calidad; en ese sentido, se aplican sistemas innovadores para mejorar la satisfacción que se presenta como la finalidad máxima, pues ello se determina el consumo futuro (Figuerero & Mancinas, 2021).

En este sentido, se ha determinado que la satisfacción fue medida a través de indicadores como la satisfacción del servicio (percepción positiva tras comparar expectativas y resultados del servicio recibido), la satisfacción de experiencias pasadas (agrado obtenido al evaluar servicios previos recibidos en diferentes momentos) y la satisfacción de necesidades (cumplimiento efectivo de expectativas mediante servicios adquiridos oportunamente), lo cual permitió evaluar el nivel de percepción de los usuarios de la plataforma del gobierno (Li & Shang, 2020).

En los últimos años los gobiernos han transformado su alcance y relación con la ciudadanía a través del desarrollo de plataformas digitales que generen alto nivel de satisfacción, por lo que se requiere un análisis multidimensional para analizar los factores de influencia en la búsqueda de una mayor interactividad (Moser & Schmidhuber, 2023). A partir de ello, el estudio de la satisfacción en el uso de plataformas digitales es necesario como parte de la evaluación de la comunicación estatal que es un elemento trascendental para validar la opinión de los ciudadanos sobre el desempeño del gobierno y los esfuerzos para masificar los servicios. (Albuainain, 2022). Además, es necesario analizar los factores predictivos de la satisfacción para el diseño de políticas gubernamentales en estrategias de tecnología de la información que agilicen las transacciones de los ciudadanos y promuevan su participación en las plataformas, lo cual desencadena en una mayor lealtad (Qatawneh et al., 2024).

A pesar de los esfuerzos mediante estrategias por optimizar la prestación de servicios públicos, aún existen desafíos en el diseño de plataformas digitales que logren una alta satisfacción, todo ello considerando la perspectiva del ciudadano sobre el uso inteligente de los recursos de la administración pública (Chan et al., 2022). Adicionalmente, al tratarse de un servicio del gobierno, debe evaluarse desde la gestión pública como un elemento diferenciador en la generación de innovación por parte del Estado en su esfuerzo de informar a los ciudadanos sobre sus estrategias y directivas, así como brindar plataformas que mejoren su satisfacción y permitan acércalos a la era digital (Rukanova et al., 2023), además esta visión también se expresa en el uso de plataformas digitales del gobierno como un elemento para acercar a los ciudadanos a los asuntos del gobierno, generar transparencia, fomentar participación en opiniones y así se perciba la eficiencia del Estado, lo cual generaría satisfacción (Styrin et al., 2022).

Antecedentes

En esta sección se revisan estudios previos sobre calidad de servicio digital y la satisfacción en donde se exploran contextos diversos con enfoques variados. Los trabajos provienen de realidades distintas, dado que a nivel internacional el empleo de plataformas digitales se ha masificado; sin embargo, en el Perú, la heterogeneidad territorial marca diferencias significativas y la brecha digital acentúa estas disparidades., en tanto que la plataforma de TVPerú opera en escenarios complejos con retos. Por lo tanto, este análisis colabora en contextualizar hallazgos sobre las variables de interés; los antecedentes orientan, pero no definen, la realidad peruana.

A nivel internacional, en la investigación de Taufiqurokhman et al. (2024) el objetivo fue explorar en qué medida la calidad del servicio electrónico puede influir en el nivel de satisfacción. El método de investigación fue de nivel explicativo y de diseño no experimental, en tanto que la muestra utilizada fue de 262 usuarios de Indonesia. Los resultados muestran que la calidad de los servicios electrónicos afecta significativamente ($\beta = 0.412$ y p-valor de 0.000) a la satisfacción pública; además, la confianza pública contribuye directamente a la satisfacción ($\beta = 0.200$ y p-valor de 0.000) de los servicios públicos.

Aljukhadar et al. (2024) se centraron en diseñar una escala para analizar la calidad de servicio y determinar el uso continuo de plataformas digitales del gobierno. La metodología de investigación se basó en un enfoque cuantitativo, nivel explicativo y diseño no experimental; la muestra se conformó por 1015 ciudadanos canadienses. Los resultados demostraron que las dimensiones de interactividad ($\beta = 0.66$), calidad de información ($\beta = 0.76$), calidad de asistencia ($\beta = 0.47$), facilidad de uso ($\beta = 0.76$), funcionalidad de la web ($\beta = 0.58$), privacidad y seguridad ($\beta = 0.61$) y estética ($\beta = 0.61$) fueron factores significativos (p-valor de 0.000) para determinar la calidad del servicio, además dicha calidad de servicio influye en 28% en el uso de plataformas digitales.

Pham et al. (2023) en tuvieron el objetivo de evaluar las relaciones de la calidad del servicio de gobierno electrónico, el valor percibido, la satisfacción y la lealtad hacia los servicios de gobierno. Se empleó un enfoque cuantitativo y de nivel explicativo, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la muestra fue de 340 usuarios de servicios de gobierno electrónico seleccionados al azar en Vietnam. El análisis de los resultados indicó que la calidad del servicio de gobierno electrónico ($\beta = 0.363$) y la satisfacción ($\beta = 0.658$) se influyen significativamente (p-valor de 0.000) con el valor percibido, es decir, el gobierno electrónico genera un valor positivo en la percepción de los ciudadanos al mejorar la calidad del servicio, lo que puede ayudar a satisfacer las expectativas de los ciudadanos y contribuir en la lealtad a las plataformas digitales.

Tareq et al. (2023) se basaron en el propósito de analizar las tendencias en la satisfacción con los servicios de gobierno digital observadas a través de la utilidad del servicio, la facilidad de uso del servicio, el conocimiento de información y calidad del servicio en Emiratos Árabes Unidos. La muestra utilizada fue de 364 usuarios. Los resultados confirman que existe un impacto significativo (p-valor de menor a 0.05) y positivo de la utilidad del servicio electrónico ($\beta = 0.150$), el conocimiento de la información ($\beta = 0.114$), la calidad digital ($\beta = 0.182$), y la confianza ($\beta = 0.344$), en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios de gobierno.

El-Gamal et al. (2022) el objetivo fue investiga las dimensiones clave de la calidad del servicio digital de gobierno de Egipto que afectan la satisfacción. Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos y la muestra se conformó por 350 usuarios, además. Los resultados revelaron que las dimensiones de la calidad de servicio de confianza ($\beta = 0.329$) y cumplimiento ($\beta = 0.366$) influyen de manera significativa (p-valor de 0.000) en la satisfacción de usuarios. A pesar de la influencia significativa de la consistencia ($\beta = 0.831$ y p-valor de 0.000) sobre la satisfacción, no se ha demostrado que la conciencia modere de manera significativa (p-valor > 0.05) la relación entre las dimensiones de calidad del servicio electrónico y la satisfacción de los usuarios.

En la investigación de Sichone y Mbamba (2021) la finalidad fue analizar la influencia de calidad del servicio, desde la perspectiva del gobierno electrónico en las operaciones tributarias sobre la satisfacción en Tanzania. La metodología corresponde a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo y de diseño no experimental, la técnica de recolección de datos fue la encuesta y la muestra se conformó por 412 usuarios. Los datos se analizaron mediante un modelo de ecuaciones estructurales. El análisis de resultados evidenció que la calidad de servicio influye en la satisfacción de usuarios ($\beta = 0.86$ y p-valor de 0.000); sin embargo, el servicio integral y la seguridad no lograron un efecto significativo (p-valor > 0.05) sobre la calidad de servicio.

A nivel nacional, la investigación de Calsina et al (2023) tuvo la finalidad de establecer el grado de relación de calidad de servicio respecto a la satisfacción en las redes asistenciales de salud, lo cual se desarrolló bajo una metodología cuantitativa, de nivel correlacional y de diseño no experimental; la información se obtuvo mediante encuestas aplicadas a 382 usuarios. El detalle de los resultados reveló, respecto al nivel de satisfacción, que el 49% respondieron que se encuentran poco satisfechos con el servicio, lo cual evidencia una situación preocupante. A nivel inferencial, se obtuvo un Rho de Spearman de 0,816 con significancia de $0.001 < 0.05$, la cual evidencia indica que existe una correlación positiva y alta entre las variables.

El estudio de Huamaní et al. (2022) se basó en determinar el grado de relación entre la calidad de servicio respecto a la satisfacción en ciudadanos del distrito de Tambobamba (Apurímac); a partir de ello, se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de nivel correlacional, en tanto que a mediante encuestas se recolectó la información de 371 usuarios. Los resultados evidenciaron una correlación positiva y de intensidad moderada en las variables; además, a nivel descriptivo el 37.7% indicó un nivel regular de la calidad de servicios públicos y el 29.1% indicó sentirse indiferente con la satisfacción del servicio.

Flores et al. (2022) tuvieron la finalidad fue establecer el grado de influencia del gobierno electrónico, en el marco de la gestión pública sobre la satisfacción de los usuarios en Lima durante el año 2021. A partir de ello, se desarrolló una investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional con un diseño metodológico no experimental; por otro lado, los datos fueron recolectados mediante una encuesta aplicada a una muestra de 303 usuarios. En análisis de los resultados inferenciales de la influencia evidenció un nivel de significancia menor a 0.05. Se concluyó que el gobierno digital impacta de manera significativa en la satisfacción de los usuarios, en base al estadístico de Nagelkerke de 59.9%, considerado como un nivel moderado al explicar dicha relación.

Díaz et al. (2022) se centraron en determinar la relación entre los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios en un municipio distrital. La metodología fue con un enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 145 usuarios de la plataforma del municipio distrital. Los resultados indican que el nivel de servicios de gobierno electrónico es de 75% promedio debido a que los usuarios no cuentan con datos actualizados; por otro lado, el nivel de satisfacción de los usuarios en un municipio

distrital, San Martín, es de 77% promedio. La relación entre las dimensiones de los servicios de gobierno electrónico y la satisfacción de los usuarios fue significativa (p-valor de 0,000) y un nivel de coeficiente determinante Rho de Spearman de 0,701, lo cual indica una intensidad moderada entre la calidad de servicio y satisfacción.

El estudio de Huamaní y Béjar (2022) se basó en indicar el nivel de relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la ciudad de Challhuahuacho, departamento de Apurímac. La metodología de investigación corresponde al enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental; además, se determinó una muestra de 81 usuarios, en tanto que la técnica de recolección de datos fue la encuesta. Los resultados de la investigación mostraron un coeficiente Rho de Spearman de 0.756 y significancia de 0.000 menor a 0.05, lo cual evidenció una relación positiva, significativa y de intensidad media alta de la calidad de servicio y la satisfacción.

METODOLOGÍA

La metodología de investigación corresponde a un enfoque cuantitativo, de nivel explicativo, de diseño no experimental y de corte temporal transversal en base a la clasificación realizada por Hernández y Mendoza (2018).

En este sentido, es preciso señalar que el empleo de la regresión lineal múltiple es una herramienta de análisis importante para relaciones entre variable dependiente y múltiples variables independientes en tanto que evalúa cómo afecta cada factor al resultado (Montgomery et al., 2021); por lo tanto, esta técnica identifica patrones y evidencia relevancia significativa en el análisis de cuantificación de efectos (Greene, 2019).

La muestra se compuso por 384 de usuarios distribuidos a nivel nacional, en tanto que se empleó el muestreo aleatorio simple y se tomó en cuenta la población de cada departamento, por lo que se consideraron los datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI (2022) sobre la población del Perú y luego el aporte de cada departamento al total nacional; a partir de ello, se estimaron valores referenciales de muestra para cada departamento y su aporte para el total de la muestra de la investigación. Esta consideración permite que el muestreo se acerque más a la descripción de la realidad, puesto que, en nuestro país, si bien es cierto que la gran cantidad de usuarios se encuentra en Lima, también es importante considerar los ciudadanos de otras regiones. Los criterios de inclusión para la selección de la muestra fueron que el usuario haya empleado la plataforma “TV Perú Digital” (<https://www.tvperu.gob.pe/>) en el año 2024 y sea mayor de edad, en tanto que el criterio de exclusión señala aquellos usuarios que no hayan empleado dicha plataforma en el periodo de análisis y no sea adulto.

La recolección de datos fue a posible con la técnica de la encuesta y la herramienta correspondió al cuestionario, distribuido de manera virtual por Google Forms, que se compuso de 29 ítems en escala de Likert y se adaptó del cuestionario empleado por Li y Shang (2020). El valor de consistencia interna del cuestionario fue de 0.978, lo cual indica que el instrumento es altamente fiable. El cuestionario fue llenado de febrero a setiembre del año 2024 de manera virtual. A fin de identificar la relación de influencia entre las variables se utilizó una regresión lineal múltiple, tal como sugiere la siguiente ecuación de la satisfacción (SAT) y las dimensiones de la calidad de servicio digital (e-SQ).

$$SAT = \alpha + b_1 SQY + b_2 REL + b_3 SCT + b_4 ACB + b_5 SEC + b_6 IQ + b_7 RSP + b_8 INT + \epsilon_i$$

Dónde:

SAT: Satisfacción de usuarios (variable dependiente)

α : Intercepto o constante

b_i : coeficiente de regresión

SQY: Calidad del sistema, dimensión 1 de e-SQ (variable independiente)

REL: Confiabilidad, dimensión 2 de e-SQ (variable independiente)

SCT: Seguridad, dimensión 3 de e-SQ (variable independiente)

ACB: Accesibilidad, dimensión 4 de e-SQ (variable independiente)

SEC: Capacidad de servicio, dimensión 5 de e-SQ (variable independiente)

IQ: Calidad de información, dimensión 6 de e-SQ (variable independiente)

RSP: Capacidad de respuesta, dimensión 7 de e-SQ (variable independiente)

SQY: Interactividad, dimensión 8 de e-SQ (variable independiente)

ϵ_i : Error

Adicionalmente, se utilizó la prueba estadística ANOVA y el nivel de confianza (Z) utilizado para la aprobación o rechazo de las hipótesis en el modelo propuesto fue 95%; luego, se empleó el coeficiente R2 para determinar la precisión del modelo de regresión y su capacidad predictiva (Galindo, 2020).

ANÁLISIS DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN

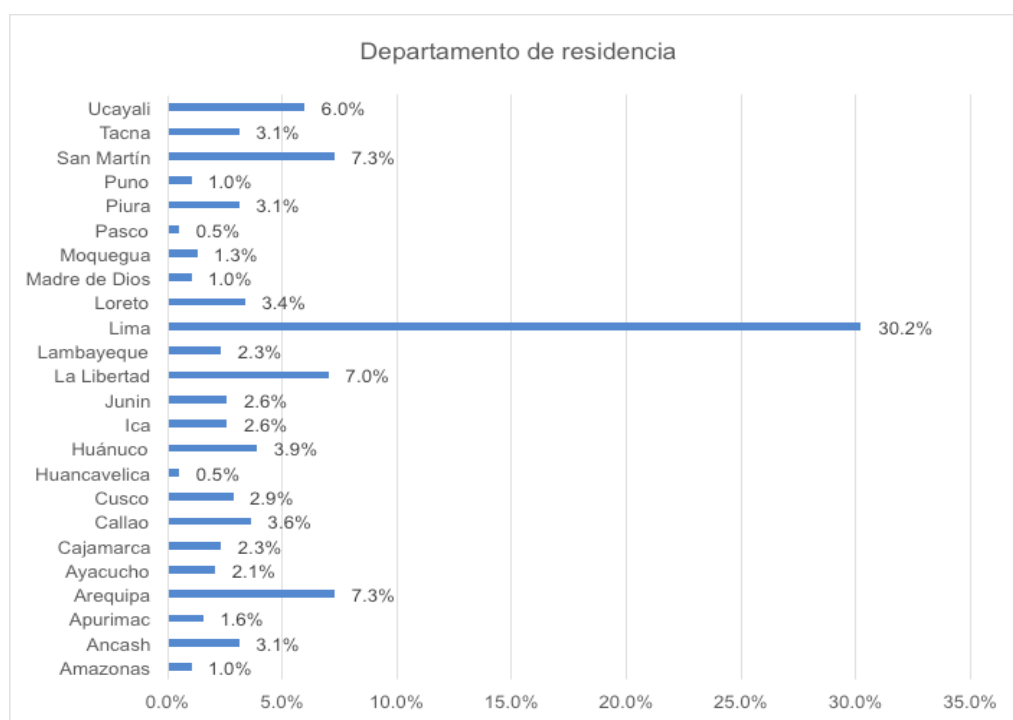
El análisis de resultados se orientó a responder a los objetivos de investigación; a partir de ello se plantearon dos secciones. La primera de análisis descriptivo para caracterizar la percepción de los usuarios de la plataforma digital de TVPerú sobre la satisfacción y calidad de servicio digital, lo cual permite profundizar en la realidad. Luego, la segunda sección sobre el análisis inferencial explica las relaciones de influencia de la calidad de servicio digital y sus dimensiones sobre la satisfacción.

Análisis descriptivo

El análisis descriptivo se basó en la recolección de información de la muestra de 384 usuarios de la plataforma de TV Perú y para caracterizar su perfil se analizaron aspectos demográficos como la región de residencia, la edad y la ocupación, principalmente mediante las encuestas virtuales. A partir de la información, se analizaron las variables y sus dimensiones en tablas y figuras, utilizando herramientas estadísticas descriptivas para proporcionar una visión detallada. Al tratarse de un enfoque cuantitativo, es posible identificar patrones y tendencias que son cruciales para evaluar y mejorar los servicios de plataformas digitales en busca de una alta satisfacción. El análisis según la región de residencia se presenta en la Figura 1.

Figura 1

Región de residencia de participantes



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Figura 1 se observa la región en la que viven los participantes de la encuesta. En esta se puede apreciar una variación en cada una de las regiones de residencia, siendo Lima el que concentra la mayor cantidad de participantes alcanzando el 30.2% del total. Le siguen Arequipa con el 7.3%, San Martín 7.3%, La Libertad con 7.0%, entre otros. Asimismo, las regiones con menor porcentaje de participantes se encuentran en Huancavelica, Lambayeque, Tacna y Pasco con menos del 2%. De esta forma, se observa que el menor porcentaje de participantes se encuentra en las regiones de Selva, mientras que la mayor cantidad se encuentra en la Costa, específicamente Lima que es la región resaltante por encima del resto de los encuestados. Asimismo, el análisis según el sexo y ocupación de los participantes se presenta en la Tabla 1

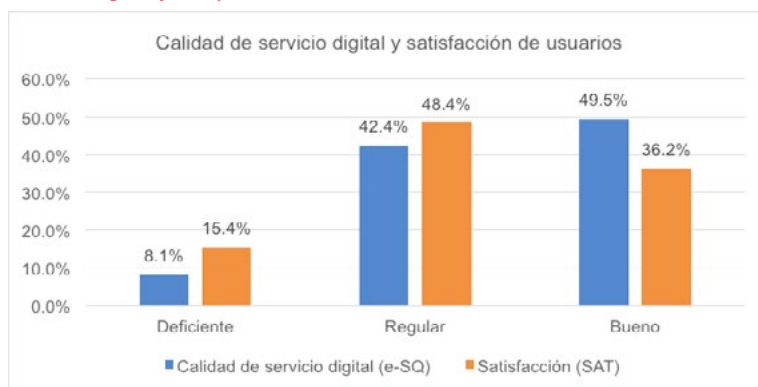
Tabla 1
Análisis de sexo y ocupación de participantes

Ocupación	Femenino		Masculino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Ama de casa (Hogar)	46	12.0%	0	0.0%	46	12.0%
Estudiante a tiempo completo	40	10.4%	57	14.8%	97	25.3%
Ninguna de las anteriores	3	0.8%	5	1.3%	8	2.1%
Trabajador dependiente	62	16.1%	80	20.8%	142	37.0%
Trabajador independiente	47	12.2%	44	11.5%	91	23.7%
Total	198	51.6%	186	48.4%	384	100.0%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Tabla 1 se sintetizaron las características de sexo y ocupación de los usuarios de la plataforma digital, en donde se observa que en la encuesta participaron 198 mujeres (51.6%) y 186 varones (48.4%). En cuanto al empleo, hubo principalmente trabajadores dependientes, que ascendieron a 37% de encuestados, seguido de los estudiantes a tiempo completo que fueron 97, es decir, el 25.3%, luego 91 trabajadores independientes y finalmente participaron también 46 trabajadoras del hogar que representan el 12%. Se puede apreciar también que, si bien de las encuestadas participan en todas las categorías de ocupación, de los encuestados no se encuentra ninguna de las opciones anteriores lo cual representó el 2.1%.

Figura 2
Análisis de calidad de servicio digital y satisfacción de usuarios



Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

La Figura 2 muestra que el análisis de la calidad de servicio digital obtuvo una calificación mayoritariamente buena con el 49.5% de los resultados, luego, el 42.2% la calificó como regular y solo el 8.1% mencionó que fue deficiente. En el caso de la satisfacción de usuarios, la mayoría mencionó un nivel regular (48.4%), seguido por una opinión buena (36.2%); sin embargo, se evidenció un importante nivel deficiente con un 15.4%. Asimismo, se presenta el análisis descriptivo de las dimensiones de la calidad de servicio en la Tabla 2 a continuación.

Tabla 2
Análisis de dimensiones de calidad de servicio

Categoría		Deficiente	Regular	Bueno
Calidad del sistema (SYQ)	Cantidad	38	169	177
	Porcentaje	9.9%	44.0%	46.1%
Confiabilidad (REL)	Cantidad	31	155	198
	Porcentaje	8.1%	40.4%	51.6%

Seguridad (SCT)	Cantidad	50	168	166
	Porcentaje	13.0%	43.8%	43.2%
Accesibilidad (ACB)	Cantidad	34	186	164
	Porcentaje	8.9%	48.4%	42.7%
Capacidad de servicio (SEC)	Cantidad	27	194	163
	Porcentaje	7.0%	50.5%	42.4%
Calidad de información (IQ)	Cantidad	35	165	184
	Porcentaje	9.1%	43.0%	47.9%
Capacidad de respuesta (RSP)	Cantidad	61	175	148
	Porcentaje	15.9%	45.6%	38.5%
Interactividad (INT)	Cantidad	47	169	168
	Porcentaje	12.2%	44.0%	43.8%

Nota. Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

En la Tabla 2 se presentó la cantidad de participantes que calificó si es deficiente, regular o bueno cada una de las dimensiones de la calidad de servicio digital. La información revela que la categoría que resalta en cada una de las variables es el regular o bueno, lo cual refleja un adecuado desempeño de la plataforma digital, en tanto que los valores más importantes calificados como buenos corresponde a la confiabilidad (51.6%), la calidad de información (47.9%) y la calidad del sistema (46.1%). Los hallazgos evidencian que para los usuarios de la plataforma de TV Perú existen oportunidades de mejora en base a una calificación deficiente en respecto a la seguridad (13%), capacidad de respuesta (15.9%) e interactividad (12.2%), en tanto que un aumento en estas dimensiones lograría optimizar el servicio.

Análisis inferencial

Por otro lado, el análisis inferencial presenta los resultados a fin de dar respuesta al objetivo planteado y detalla el modelo de regresión lineal múltiple y su significancia; a partir de ello, se sintetizan los principales hallazgos en la explicación de la precisión del modelo a continuación.

Tabla 3

Resumen del modelo

Resumen						
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación		
RML_TVPerú	0.686 ^a	0.470	0.464	0.505		
ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
RML_TVPerú	Regresión	85.763	4	21.441	84.010	0.000e
	Residuo	96.727	379	.255		
	Total	182.490	383			

a. Variable dependiente: SAT. b. Predictores: (Constante), SQY, REL, SCT, ACB, SEC, IQ, RSP, INT

Nota. Elaboración con el programa SPSS v.25

En la Tabla 3 se indica que el modelo de la calidad de servicio digital (basado en sus dimensiones) para determinar la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú resultó significativo al obtener un p-valor (significancia) de 0.000 menor a 0.05. Asimismo, se obtuvo un R2 de 0.470 lo que indica que el 47% de la variabilidad de la satisfacción es explicada por las dimensiones del modelo de calidad de servicio digital, y al

ser un valor moderado implica que tiene un buen ajuste. Asimismo, el R2 ajustado de 0.464 resultó cercano al R2 original indicando que efectivamente el modelo se ajusta a los datos y cuenta con precisión.

A partir de este hallazgo, se procede a evaluar mediante una regresión lineal múltiple la influencia y significancia de cada una de las dimensiones de la calidad de servicio digital sobre la satisfacción de usuarios de plataformas digitales en donde se ha tomado en cuenta el empleo de coeficientes estandarizados, dado que miden el impacto de las variables independientes en términos comparativo y el análisis es útil para comparar la magnitud del efecto de las variables independientes entre sí (Gujarati, 2018).

Tabla 4.
Análisis de coeficientes significativos del modelo

Modelo	Coeficientes estandarizados		Sig. (p-valor)
	Beta		
SQY	0.167		0.002*
REL	0.050		0.403
SCT	0.153		0.004*
ACB	0.052		0.389
SEC	0.054		0.418
IQ	0.314x		0.000*
RSP	-0.024		0.725
INT	0.177		0.001*

Nota. Elaboración con el programa SPSS v.25; (*) señala significancia al 0.05

En la Tabla 4 se muestra la información de la influencia de las dimensiones significativas a nivel desagregado, en donde solo cuatro aspectos (calidad de información, seguridad, interactividad y calidad del sistema) lograron un nivel de significancia por debajo del 0.05, en tanto que también se consideró el intercepto como significativo. En base a los coeficientes estandarizados (beta) el análisis de datos de la regresión lineal múltiple se sintetiza con la siguiente función:

$$SAT = 0,176 SQY + 0,153 SCT + 0,314 IQ + 0,177 INT + \epsilon_i$$

Tomando en cuenta los valores de la Tabla 4 para esta función se encuentra que, en la ecuación, la satisfacción (SAT) depende de varios factores con los siguientes coeficientes: la calidad del sistema (SQY) indica que una unidad adicional incrementa la satisfacción en 0.176 unidades. Luego, respecto a la seguridad (SCT) se muestra que una unidad adicional de este factor mejora la satisfacción en 0.153 unidades. Asimismo, la calidad de información (IQ), el coeficiente más alto, señala que un punto extra en este aspecto incrementa la satisfacción en 0.314 unidades y lo posiciona como el factor más influyente. Por último, una unidad adicional de la interactividad (INT) mejora la satisfacción en 0.177 unidades. En este sentido, los predictores mostraron una relación positiva con la variable dependiente de satisfacción y el incremento de cualquiera de las dimensiones mencionadas resulta en un aumento significativo de este aspecto. A modo de síntesis, se presenta la Tabla 5 con los resultados según los objetivos de investigación.

Tabla 5
Síntesis de resultados

Objetivo	Influencia	p-valor	Cumple
OE1: Calidad del sistema (SYQ) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.167$	0.002 < 0.05	Si
OE2: Confiabilidad (REL) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.050$	0.403 > 0.05	No
OE3: Seguridad (SCT)-> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.153$	0.004 < 0.05	Si
OE4: Accesibilidad (ACB) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.052$	0.389 > 0.05	No
OE5: Capacidad de servicio (SEC) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.054$	0.418 > 0.05	No
OE6: Calidad de información (IQ)-> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.314$	0.000 < 0.05	Si

OE7: Capacidad de respuesta (RSP) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = -0.024$	$0.725 > 0.05$	No
OE8: Interactividad (INT) -> Satisfacción (SAT)	$\beta = 0.177$	$0.001 < 0.05$	Sí
OG: La calidad del servicio digital (e-SQ) -> Satisfacción (SAT)	R^2 ajustado de 0.464	$0.000 < 0.05$	Sí

Nota. Elaboración con el programa SPSS v.25

La Tabla 5 los resultados del análisis estadístico sobre la influencia de la calidad del servicio digital (e-SQ) en la satisfacción de los usuarios de la plataforma digital de TV Perú en 2024 en donde el modelo general (OG) muestra una relación significativa ($p = 0.000$, R^2 ajustado = 0.464); la calidad del servicio digital explica el 46.4% de la varianza en la satisfacción, confirmando su relevancia en la gestión pública digital.

Entre los objetivos específicos, cuatro dimensiones destacan por su influencia significativa (p -valor < 0.05). La calidad de la información ($\beta = 0.314$) ejerce el mayor impacto; los usuarios valoran contenidos claros y relevantes con gran intensidad. La interactividad ($\beta = 0.177$) también contribuye notablemente entre las herramientas que facilitan la participación y fortalecen la experiencia digital. La calidad del sistema ($\beta = 0.167$) y la seguridad ($\beta = 0.153$) son igualmente significativas, dado que una plataforma estable y confiable genera confianza en los usuarios.

Sin embargo, cuatro dimensiones no muestran influencia significativa (p -valor > 0.05). La confiabilidad ($\beta = 0.050$, p -valor = 0.403), accesibilidad ($\beta = 0.052$, p -valor = 0.389), capacidad de servicio ($\beta = 0.054$, p -valor = 0.418) y capacidad de respuesta ($\beta = -0.024$, p -valor = 0.725) no impactan la satisfacción; estos resultados sugieren deficiencias en la ejecución técnica y operativa de la plataforma. La capacidad de respuesta, con un coeficiente negativo, podría indicar experiencias frustrantes; los usuarios perciben demoras o ineficiencias con claridad.

Es preciso resaltar que, en un contexto peruano marcado por la heterogeneidad territorial a partir de la distribución de la muestra a nivel nacional, los hallazgos subrayan la necesidad de priorizar la calidad de la información, seguridad, calidad de sistema e interactividad; a partir de ello, los gestores deben abordar las fallas en accesibilidad y respuesta con urgencia. En este sentido, la plataforma de TV Perú posee potencial para liderar la innovación digital debido a su relevancia en el contexto nacional, basado en una buena reputación y alto nivel de aceptación; por lo tanto, los resultados se orientan hacia una gestión pública más efectiva y centrada en el usuario.

Discusión de resultados

El presente estudio determinó que la calidad de servicio digital influye de manera significativa (p -valor de 0.0000) en la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TV Perú, en tanto que se halló un R^2 de 0.464, es decir, el modelo de regresión explica el 46.4% de la satisfacción en el uso de la plataforma, lo cual converge con los hallazgos nacionales e internacionales. Adicionalmente, los resultados evidenciaron una influencia significativa (p -valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (31.4%), seguridad (15.3%), interactividad (17.7%) y calidad del sistema (16.7%) en la satisfacción de usuarios.

Los guardan relación con a investigación de Taufiqurokhman et al. (2024) en Indonesia, donde se halló que la calidad del servicio electrónico influye significativamente en la satisfacción de usuarios en una plataforma pública (β de 0.412 y p -valor de 0.000). Asimismo, en Aljukhadar et al. (2022) donde se identificaron aspectos claves como la interactividad ($\beta = 0.66$), calidad de información ($\beta = 0.76$), calidad de asistencia ($\beta = 0.47$), estos valores también fueron importantes en la investigación, pero en menor medida de impacto; además el estudio canadiense también identificó la facilidad de uso y estética como factores relevantes, dimensiones que no fueron evaluadas en el presente trabajo. Por otra parte, el estudio de Tareq et al. (2023) también determinó que la calidad del servicio digital (18.2%) influye significativamente en la satisfacción ciudadana, lo que se alinea con la presente investigación, la diferencia radica en que el estudio árabe tomó en cuenta la utilidad del servicio y el conocimiento de la información como factores relevantes, por lo que podrían incluirse en futuras investigaciones sobre la plataforma de TV Perú. De manera complementaria, en Sichone y Mbamba (2021) se evidenció que la calidad de servicio influye en la satisfacción de usuarios (86%) en una medida mucho más alta que en la presente investigación (47%).

A nivel nacional, los resultados también son coherentes, en tanto que se aplicaron análisis correlacionales para evidenciar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción, tal es el caso de Calsina et al. (2023) con un Rho de Spearman de 0.816 para usuarios de Puno y en Huamaní y Béjar (2022) se obtuvo un Rho de Spearman de 0.756, ambos resultados indican una alta correlación. Asimismo, en Flores et al. (2022) se evidenció la influencia de la calidad de servicio y la satisfacción de manera significativa (p -valor de 0.000 y estadístico de nagelkerke de 0.599) para el caso de usuarios de un hospital.

Es preciso resaltar que en el escenario nacional se han encontrado vacíos para determinar relaciones de influencia en el caso de plataformas digitales, lo cual es una oportunidad para futuras investigaciones en base a la importancia e impulso de plataformas de este tipo en el gobierno. Por último, la convergencia entre estos hallazgos refuerza la necesidad de optimizar la calidad de las plataformas digitales para asegurar su uso continuo y satisfacer las expectativas.

CONCLUSIONES

El análisis de la investigación concluye que la calidad de servicio digital influye sobre la satisfacción de usuarios de la plataforma digital de TVPerú, debido a que en la evaluación del modelo completo en la regresión lineal se obtuvo un R² ajustado de 0.464 y un p-valor de 0.0000. Adicionalmente, Los resultados evidenciaron una influencia significativa (p-valor de 0.000) de las dimensiones de calidad de información (31.4%), seguridad (15.3%), interactividad (17.7%) y calidad del sistema (16.7%) en la satisfacción de usuarios. Asimismo, el análisis descriptivo evidenció una opinión mayoritariamente regular, tanto para la calidad de servicio digital (42.4%) y para la satisfacción de usuarios (48.4%).

En este sentido, los resultados del presente estudio proporcionan una base sólida para plantear alternativas de mejora en la calidad de las plataformas digitales de TV Perú con el objetivo de impactar en el valor público que ello refleja y mejorar la interacción de los usuarios. El análisis a través de la regresión lineal múltiple permitió una mirada más compleja y profunda sobre los aspectos que comprenden las relaciones entre las variables de interés, dado que no solo se manejan vinculaciones individuales, sino efectos globales que suceden en el desarrollo de operaciones electrónicas; una visión en conjunto permitió comprender lo que percibe el ciudadano y permite profundizar en el análisis con modelos que expliquen dichas relaciones.

Por otro lado, a fin de mejorar la calidad de servicio digital, en base a experiencias y buenas prácticas a nivel internacional en la revisión de la literatura, se plantean estrategias innovadoras que mejoren aún más la experiencia del usuario; ello, a partir de los resultados que reflejan oportunidades de mejora en algunas dimensiones. Se sugiere emplear la inteligencia artificial para el análisis de datos de tiempo de conexión o patrones de preferencias que permitan personalizar los contenidos, ello mejoraría la experiencia respecto a la interactividad de los usuarios que arrojó un desempeño mayoritariamente regular (44%) y tiene una influencia del 18% sobre la satisfacción. Asimismo, es importante optimizar la estructura tecnológica con servidores de mayor capacidad para reducir los tiempos de carga de las plataformas digitales, ello en base a una opinión en gran medida regular sobre la capacidad del servicio (50.5%) y capacidad de respuesta (45.6%). A fin de mejorar la accesibilidad (48.4% en opinión regular) se recomienda renovar la interfaz con un enfoque intuitivo, adaptable a todo tipo de dispositivos y con más herramientas para la diversidad de usuarios de que conectan a la plataforma. Finalmente, respecto a la seguridad (43.8% de opinión regular) se propone el uso de herramientas de blockchain colaborará en la inmutabilidad y trazabilidad de datos, evitando alteraciones no autorizadas en contenidos y registros de usuario.

Por último, el estudio a profundidad de las relaciones entre los aspectos que plantea la investigación pretende dar un nuevo giro a la atención del ciudadano para enfocarse en su satisfacción a través de una adecuada calidad de servicio en la plataforma digital de análisis, puesto que el contenido de TV Perú llega a todos los rincones del país y la información que se difunde contribuye a la información sobre aspectos importantes a nivel informativo, impulso de la cultura, temas de salud, orientación hacia el aprendizaje; todo ello colabora en la búsqueda de la mejora continua en la visión de país.

BIBLIOGRAFÍA

- Albuainain, M. (2022). How digital communication provides better government services: Assessing the Tawasul System in Bahrain. *Cities Vol 128*, 103790. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2022.103790>
- Aljukhadar, M., Belisle, J., Dantas, D., Sénécal, S., & Titah, R. (2022). Measuring the service quality of governmental sites: Development and validation of the e-Government service quality (EGSQUAL) scale. *Electronic Commerce Research and Applications Vol 55*, 101182. doi: <https://doi.org/10.1016/j.eierap.2022.101182>
- Alruwaie, M., El-Haddadeh, R., & Weerakkody, V. (2020). Citizens' continuous use of eGovernment services: The role of self-efficacy, outcome expectations and satisfaction. *Government Information Quarterly 37* (3), 101485. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2020.101485>
- Arbaiza Godos, K., Tarrillo Vásquez, M., Fernández Pisfil, G., & Rojas Guanilo, M. (2023). Gobierno electrónico herramienta clave en la cobranza en el Perú: una Revisión Literaria. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 7* (2), 3620-3642. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5602
- Bendezú Huaroto, J., Ortiz Rojas, J., & Valencia Tola, C. (2024). Comunicación Gubernamental Digital en la Percepción Ciudadana del Valor Público de las Gestiones Gubernamentales Iqueñas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar 8* (6), 7460-7480. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i6.15435

- Calsina Calsina, B., Cahuana Huichi, M., & Rado Miranda, G. (20203). La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno. *Waynarroque - Revista De Ciencias Sociales Aplicadas* 3(1), 33-46. doi: <https://doi.org/10.47190/rcsaw.v3i1.53>
- Chan, F., Thong, J., Brown, S., & Venkatesh, V. (2021). Service Design and Citizen Satisfaction with E-Government Services: A Multidimensional Perspective. *Public Administration Review* 81 (5), 874-894. doi: <https://doi.org/10.1111/puar.13308>
- Díaz Shupingahua, M., Pizzán-Tomanguillo, N., Rosales Bardalez, C., Reátegui Salas, J., & Pizzán-Tomanguillo, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies* 3 (1), 728-744. doi: <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- El-Gamal, S., Abd, E. A., & Farouk Abouelseoud, M. (2022). E-Government Service Quality: The Moderating Role of Awareness and the Mediating Role of Consistency. *International Journal of Electronic Government Research* 18 (1), 1-21. doi: [10.4018/IJEGR.288072](https://doi.org/10.4018/IJEGR.288072)
- Figueroa Beníte, J., & Mancinas Chávez, R. (2021). *Las redes de la comunicación. Estudios multidisciplinares actuales*. Dykinson S.L.
- Flores Farro, A., Arribasplata Rodas, L., Muñoz Lopez, J., de Gonzaga Zarzosa de Rivera, N., & Yangales Vega, J. (2022). Impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la satisfacción de los usuarios en un hospital de cáncer, Lima 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (5), 2153-2169. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3243
- Flores Yallico, C., Ramón Osorio, A., Flores Yallico, G., Capcha Córdor, J., & Ubillús Farfán, S. (2022). Simplificación Administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 10999-11020. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180
- Galindo Domínguez, H. (2020). *Estadística para no estadísticos. Una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. 3 Ciencias.
- Greene, W. (2019). *Econometric Analysis, Global Edition*. Pearson Education. ISBN: 9781292231150.
- Gujarati, D. (2018). *Linear Regression. A Mathematical Introduction*. SAGE Publications. ISBN: 9781544336589.
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Huamán Coronel, P., & Medina, C. (2022). Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú. *Comuni@cción: Revista De Investigación En Comunicación Y Desarrollo* 13 (2), 93-105. doi: <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.2.594>
- Huamán Arone, J., & Bejar Callañaupa, I. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 4834-4848. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3783
- Huamán Cayllahua, J., León Vicencio, J., Huayapa Huaynacho, M., Marcella Garay, V., & Huamán Cayllahua, M. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* 6 (6), 2184-2198. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). *Perú: Proyecciones de Población Total según Departamento, Provincia y Distrito, 2018-2022*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3464927-peru-proyecciones-de-poblacion-total-segun-departamento-provincia-y-distrito-2018-2022>
- Instituto Nacional de Radio y Televisión del Perú. (2021). *Memoria Anual. Año Fiscal 2020*. <https://www.gob.pe/institucion/irtp/informes-publicaciones/6379198-memorias>
- Kester S. Ong, A., Tri Prasetyo, Y., Coleen Lagura, F., Ramos, R., Sigua, K., Villas, J., . . . Diaz, J. (2023). Determining tricycle service quality and satisfaction in the Philippine urban areas: A SERVQUAL approach. *Cities* 137, 104339. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2023.104339>
- Kim, S. (2023). Quality of smart-work support service, perceived value and intention to continue smart-work: empirical evidence from Korea. *Information Technology & People* 36 (5), 2137-2160. doi: <https://doi.org/10.1108/ITP-08-2020-0544>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management* 57 (3), 103197. doi: <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- Mata, P., Cullano, R., Myril Tiu, A., Gonzales, G., Selerio, E., Maturan, F., . . . Ocampo, L. (2023). Public satisfaction with the government's disaster response during Typhoon Odette (Rai). *International Journal of Disaster Risk Reduction* 84, 103483. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103483>
- Montgomery, D., Peck, E., & Vining, G. (2021). *Introduction to Linear Regression Analysis*. Wiley. ISBN: 9781119578727.
- Morán Ore, M., De La Cruz Mucha, G., López Jordán, M., & Zegarra Perales, A. (2024). Transformación digital de la administración pública Caso: gobierno de la alcaldía provincial de Junín, Perú. *Cuestiones Políticas* 42 (81), 186-205. doi: [10.5281/zenodo.14927722](https://doi.org/10.5281/zenodo.14927722)

- Moser-Plautz, B., & Schmidhuber, L. (2023). Digital government transformation as an organizational response to the COVID-19 pandemic. *Government Information Quarterly* 40 (3), 101815. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2023.101815>
- Nookhao, S., & Kiattisin, S. (2023). Achieving a successful e-government: Determinants of behavioral intention from Thai citizens' perspective. *Heliyon* 9 (8), e18944. doi: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e18944>
- Parra Ferié, C., Negrin Sosa, E., & Gómez Figueroa, O. (2020). *Procesos de servicios: tendencias modernas en su gestión*. Editorial Universitaria EDUNIV.
- Pham, L., Limbu, Y., Thu Le, M., & Nguyen, N. (2023). E-government service quality, perceived value, satisfaction, and loyalty: evidence from a newly emerging country. *Journal of Public Policy* 43 (4), 812-833. doi: [10.1017/S0143814X23000296](https://doi.org/10.1017/S0143814X23000296)
- Qatawneh, N., Al-Okaily, M., Alkhasawneh, R., Althonayan, A., & Tarawneh, A. (2014). The mediating role of e-trust and e-satisfaction in the relationship between e-service quality and e-loyalty toward e-government services. *Global Knowledge, Memory and Communication*, 1-10. doi: <https://doi.org/10.1108/GKMC-07-2023-0263>
- Rukanova, B., van Engelenburg, S., Ubacht, J., Tan, Y.-H., Geurts, M., Sies, M., . . . van Dijk, D. (2023). Public value creation through voluntary business to government information sharing enabled by digital infrastructure innovations: a framework for analysis. *Government Information Quarterly* 40 (2), 101786. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101786>
- Salas Rubio, M., Hinojosa López, J., & Rangel Lyne, L. (2024). Determinantes de la satisfacción del usuario en plataformas de pago en línea. *PAAKAT: revista de tecnología y sociedad* 14 (26), 1-23. doi: <https://doi.org/10.32870/pk.a14n26.812>
- Sharma, R., Mishra, R., & Mishra, A. (2021). Determinants of satisfaction among social entrepreneurs in e-Government services. *International Journal of Information Management* 60, 102386. doi: <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102386>
- Sichone, J., & Mbamba, U. (2021). E-government service quality evaluation on tax operations: a test of users' satisfaction perception in Tanzania. *International Journal of Information, Business and Management* 13 (3), 107-119. <https://bitly.cx/hogsz>
- Styrin, E., Mossberger, K., & Zhulin, A. (2022). Government as a platform: Intergovernmental participation for public services in the Russian Federation. *Government Information Quarterly* 39 (1), 101627. doi: <https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101627>
- Sumi, R., & Kabir, G. (2021). Satisfaction of E-Learners with Electronic Learning Service Quality Using the SERVQUAL Model. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity* 7 (4), 227. doi: <https://doi.org/10.3390/joitmc7040227>
- Tareq Alblooshi, Azli, M., Faiz Hilmi, M., Abudaqa, A., & Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management* 14 (1), 58-77. doi: <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2023.129597>
- Taufiqurokhman, T., Satispi, E., Andriansyah, A., Murod, M., & Sulastri, E. (2024). The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services. *International Journal of Data and Network Science* 8, 765-772. <https://repository.umj.ac.id/19798/>
- Torres Gómez, C. (2023). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. IC Editorial. ISBN: 9788411033763.
- Velarde Barrionuevo, N. (2025). Design Thinking y Experiencias de Vida: Enfoques Innovadores para la Satisfacción Ciudadana en la Gestión Pública Peruana. *Revista Veritas De Difusão Científica* 6 (1), 815-834. doi: <https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.436>
- Wang, Y., Li, J., Ma, W., Li, Y., Xiong, X., & Yu, X. (2024). Fiscal decentralization and citizens' satisfaction with public services: Evidence from a micro survey in China. *Cities* 150, 105095. doi: <https://doi.org/10.1016/j.cities.2024.105095>
- Yang, Y., & Li, X. (2021). The quality of host government and China's OFDI: Construction of micro-evaluation model of government quality. *Journal of Asian Economics* 74, 101313. doi: <https://doi.org/10.1016/j.asieco.2021.101313>

CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL SEOANE CORRALES”

ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY AND USER SATISFACTION AT THE “MANUEL SEOANE CORRALES” PUBLIC HIGHER TECHNOLOGICAL INSTITUTE

Recibido: 21 de abril del 2025 | Aprobado: 9 de julio del 2025

MARTHA A. CALLER LUNA¹

RESUMEN

En la actualidad las exigencias y requerimientos de los usuarios ha cambiado y buscan un servicio de calidad para estar satisfechos; el propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales”. La investigación permitió explorar la satisfacción de los estudiantes de los diferentes programas de estudio con referencia en las dimensiones de personal, instalaciones y materiales, servicios que presta e imagen de la organización cuyos resultados puedan coadyuvar a plantear alternativas de mejora de los servicios administrativos que brinda el instituto. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional con un enfoque cuantitativo y no experimental, se empleó la encuesta a 303 alumnos utilizando el modelo Sevqual. Se encontró en los resultados una correlación directa y moderado-fuerte entre la calidad de servicio administrativo y las dimensiones de la satisfacción del usuario, siendo la más baja en la dimensión de instalaciones/ materiales y la más alta en dimensión personal respectivamente sobre la satisfacción del usuario, lo cual indica que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario.

Palabras clave: calidad de servicios administrativo, satisfacción.

ABSTRACT

Currently, the demands and requirements of users have changed, and they seek a quality service to be satisfied; the purpose of this research is to determine the relationship between the quality of administrative service and user satisfaction at the “Manuel Seoane Corrales” Public Higher Technological Institute. The research aimed to explore the satisfaction of students from different study programs with reference to the dimensions of staff, facilities and materials, services provided, and the organization’s image. The results of this research may help propose alternatives for improving the administrative services provided by the institute. The study is descriptive-correlation in nature, with a quantitative and non-experimental approach. A survey was conducted with 303 students using the SERVQUAL model. The results showed a direct, moderate-strong correlation between administrative service quality and the dimensions of user satisfaction, with the lowest correlation found in the dimension of facilities/materials and the highest in the staff dimension concerning user satisfaction. This indicates that as the quality of administrative service increases, user satisfaction also increases

Keywords: administrative service quality, satisfaction.

¹ Coordinadora de Calidad del Instituto Superior Tecnológico “Manuel Seoane Corrales”
Maestra en Gestión Pública, IGGP, USMP
marthacaller29@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-1314-3514>

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo de los institutos tecnológicos públicos presenta muchas críticas en los servicios administrativos por las deficiencias en la atención de trámites y procesos engorrosos; por lo cual el Ministerio de Educación está aplicando un sistema de evaluación en los institutos tecnológicos para el licenciamiento donde se verifica que una institución cumpla con las condiciones básicas de calidad para poder operar y ofrecer programas de estudio.

Los institutos de educación superior tecnológicos en función al servicio ofertado deben evidenciar condiciones básicas de calidad en diferentes procesos; sea de gestión académica como desempeño educativo, perfil de egreso, personal docente idóneo entre otros y gestión institucional como planificación estratégica, administración de sus procesos académicos; así como de sus sistemas, a fin de garantizar un servicio de calidad de los estudiantes. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2020) sostiene que los mecanismos de licenciamiento permiten a las instituciones tecnológicas alcanzar una madurez institucional y por lo tanto llegar a tener un trato igualitario con el sector universitario en materia de calidad y esto puede permitir reconocimiento y estatus a los institutos tecnológicos.

El proceso de autoevaluación permite garantizar la calidad del servicio mediante la reflexión sobre los logros y dificultades para sugerir programas de optimización y elaborar tácticas que faciliten la mejora del servicio brindado tanto en el ámbito educativo como en los procedimientos administrativos; En este contexto, es crucial tener en cuenta la satisfacción del usuario y hacer todo lo posible para potenciar elementos relevantes que definan la calidad del servicio. Para el Ministerio de Educación la calidad es una condición de excelencia y establece que debe cumplir una serie de estándares de rendimiento donde debe primar la de los procesos, siendo uno de ellos los procesos administrativos. Por ello es indispensable para los institutos tecnológicos cumplir con los requerimientos básicos de calidad para lograr el licenciamiento por el Ministerio de Educación.

En los últimos años, la necesidad de profesionales técnicos calificados ha crecido en las empresas e industrias nacionales para mantener su competitividad en el mundo globalizado. El distrito de San Juan de Lurigancho es el más grande de Lima y, por ende, enfrenta una gran demanda de profesionales técnicos para empleo en varios sectores de producción, mantenimiento, ventas, servicio al cliente, entre otros. La educación técnica juega un papel crucial en la formación de profesionales técnicos competentes y aptos para desempeñarse correctamente en el ámbito laboral; por lo tanto, el instituto posee una obligación intrínseca de conservar un prestigio apropiado en la calidad, no solo en la educación sino en el servicio administrativo que proporciona. El instituto superior tecnológico “Manuel Seoane Corrales” es la única institución de gestión pública en el distrito más poblado de Lima, San Juan de Lurigancho (S JL), con una población de 1 264,600 habitantes. Su público objetivo incluye 238,121 jóvenes de 18 a 29 años que buscan cursar una carrera técnica en los variados programas educativos que ofrece el instituto.

La calidad del servicio administrativo en los institutos tecnológicos no ha sido investigada adecuadamente debido a la complejidad de los elementos subjetivos y las dimensiones que conlleva su estudio, además muchos profesionales de educación no han sido formados para diseñar ni aplicar investigaciones rigurosas sobre calidad de servicios educativos. Por lo que se otorgan mayor relevancia a la investigación en la calidad educativa ya que es un servicio fundamental para la población enfocado en el aprendizaje además por lo que se da mayor énfasis a la evaluación formativa que normalmente se enfoca únicamente en los resultados académicos de los estudiantes y no en el servicio integral. Igualmente, el estudio de calidad de servicio ejerce un efecto considerable en el sector sanitario para evaluar la percepción de calidad del usuario, la seguridad del paciente, el acceso y la atención humanizada además existe una participación más activa del usuario.

La investigación tiene mucho valor ya que los hallazgos posibilitarán que el instituto mejore sus procedimientos a través de la propuesta de estrategias y políticas que puedan mejorar su calidad de servicio en beneficio de los usuarios; Es imprescindible llevar a cabo una evaluación del servicio administrativo para guiar cómo deberían ser los servicios ofrecidos por la institución educativa, ya que su relevancia social es significativa e importante para el distrito de San Juan de Lurigancho

MARCO TEÓRICO

Los trabajos a nivel Nacional que se han realizado, está la de Fernández y Torres (2020) quienes determinaron la relación que hay entre la calidad del servicio y la satisfacción con el servicio de los alumnos de distintas carreras de I.E.S.P. ubicado en Cajamarca, estudio de diseño no experimental a nivel correlacional, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman; en cuanto a los resultados se observa una correlación positiva muy marcada entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos fueron un coeficiente de correlación de 0.796 y un coeficiente de determinación de 63,39%.

Paralelamente, Romero (2020) es su investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y atención del usuario de un instituto tecnológico superior ubicado en la ciudad de Sullana, estudio de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y diseño no experimental; concluyendo que se cumplió con brindar servicios de calidad. Como resultados; el instituto brinda una adecuada atención en sus instalaciones (58,82%), además el carácter descentralizado de las instalaciones permite generalmente brindar un servicio adecuado (54,41%) y los estudiantes sienten seguridad dentro de las instalaciones del instituto (41,18%).

A nivel Internacional; se han realizado trabajos de investigación, como la de Paredes y Morales (2020), estudiaron la asociación entre el estado o tipo de gestión administrativa y sus elementos en relación a la calidad de prestación de servicio en usuarios de una universidad técnica de Ambato- Ecuador. Estudio tipo correlacional y corte transversal; Se reportó una correlación positiva moderada fuerte de $\rho = 0,898$; por lo que se concluye que una prestación de servicios administrativos adecuado tiene una relación directa en la satisfacción de los usuarios después de haber utilizado los diferentes servicios.

En tanto Flores, Flores y Romero (2019), realizaron una investigación para valorar la calidad de los servicios y satisfacción de los consumidores en el transcurso de inscripción de una institución de educación superior, teniendo como resultado la existencia de un alto nivel de insatisfacción de 23,1% por lo que no se cumple con las expectativas de los usuarios; concluyendo que la calidad de los servicios debería ser prioridad para las organizaciones, tanto para su fidelización, para su imagen y posicionamiento en el mercado.

En la base teórica es necesario dar definiciones que sustenten la investigación y complementen su entendimiento.

- **Calidad:** Es un atributo más importante que sólo el cliente puede percibirlo frente al servicio brindado y será evidente mediante la satisfacción de este. La calidad está determinada por ciertos atributos que necesita tener el servicio o producto ofrecido y así como una estrecha relación con el cumplimiento de las expectativas del cliente sobre el producto o servicio prestado. Para Civera, la eficacia es establecida por el consumidor según el grado de satisfacción que este perciba del servicio (Civera, 2008).
- **Importancia de la calidad de servicio:** La calidad del servicio es un componente muy importante para los consumidores es a través de la evaluación que se puede determinar su satisfacción percibida, para generar valor público se deben satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. Zeithaml y Bitner afirman: “Desde la perspectiva del comprador, la calidad del servicio es fundamental” y “es la base para determinar la satisfacción del cliente” (Zeithaml & Bitner, 2010).
- **Servicios administrativos:** Se trata de productos intangibles proporcionados por los poderes públicos como medio o apoyo para mejorar la gestión interna o lograr la obtención servicios estables de alta calidad a personas físicas y jurídicas. PCM (2018).
- **Servicios públicos:** Son actividades llevados a cabo por las entidades públicas del estado, autoridades locales, asociaciones nacionales y organizaciones privadas con el fin de satisfacer en forma regular y continua las necesidades de interés público o colectivo. (Reyna & Ventura, 2013). Estos servicios han ido cambiando con el tiempo según las necesidades y realiza sus prestaciones directamente por el estado, indirectamente a través de contratos colectivos o asociativos y por particulares a través de concesionarios.
- **Capacidad de respuesta:** Es la solución rápida y eficiente de una empresa u organización en la atención al cliente, mediante una prestación consistente, confiable y precisa; esto incluye cumplir con los compromisos, brindar información veraz y el tiempo que se tarda para responder o atender a los usuarios. En referencia Rivera (2023). señala que la disposición de respuesta se refiera a la agilidad que las empresas gubernamentales deben responder o abordar las necesidades o demanda de los usuarios de manera oportuna.
- **Satisfacción del cliente:** Es el fin principal de una empresa u organización para asegurar su fidelización y es un indicador que demuestra la eficacia en la calidad; Al respecto Parra indica que la satisfacción del cliente es el resultado óptimo que se produce cuando las perspectivas de los clientes son similares a las de un producto o servicio. Por ello, el propósito de toda institución debe ser lograr a lo máximo la satisfacción de sus clientes en todas sus interacciones. (Parra, 2018).
- **Expectativas:** Son todas las situaciones que los clientes esperan de una empresa o institución al utilizar un producto o servicio. Al respecto Palacios (2020) define a las expectativas como las experiencias que los clientes necesitan de las empresas respecto a los servicios o productos que desean recibir para estar satisfechos.
- **Confiabilidad y fiabilidad del usuario;** La confiabilidad alude a la estrategia proactiva y preventiva para evitar fallos, mientras que la fiabilidad es el producto práctico de la puesta en marcha exitosa de estrategias de confiabilidad.

Confiabilidad describe la capacidad de un sistema para cumplir requisitos de rendimiento específicos durante un período de tiempo específico, siempre que las condiciones de operación permanezcan constantes. La fiabilidad presenta estrecha relación con la buena condición de un producto o servicio ya que ésta se mantiene en el tiempo y proporciona una ventaja competitiva a las empresas y organizaciones. (Granados, 2021).

- **Ciente:** Es la persona que tienen la necesidad específica de productos o servicios que podemos satisfacer. Es un individuo, organización que voluntariamente obtiene productos que son relevantes por ellos mismos de otras personas o empresa u organizaciones. (Diccionario de Marketing Association S.A., 2003).
- **Modernización de la gestión pública:** Es un proceso de cambio continuo para mejorar las instituciones públicas y crear valor público. El objetivo de la modernización es establecer y conservar un estado eficiente, eficaz, moderno y transparente que sirva a los ciudadanos, les permita disfrutar de igualdad de oportunidades sin discriminación y les permita vivir en una sociedad democrática, ética, pacífica y respetuosa de los derechos humanos. (Presidencia del Consejo de Ministros [PCM], 2019). Una gestión pública modernizada está respaldada por un decreto para ser ejecutada hasta el 2030, esta modernización implica contar con funcionarios calificados y motivados que entiendan las necesidades del ciudadano y cuyo fin principal sea el servicio al ciudadano para lograr su mayor satisfacción.
- **OCDE:** La organización para la cooperación y el desarrollo Económico ayuda a los gobiernos miembros y socios a enfrentar desafíos económicos, sociales y de gobernanza en una economía globalizada. Estudia políticas públicas en las áreas de medio ambiente, agricultura, biotecnología y política tributaria. Perú es miembro desde el 2008 y está comprometido con la declaración de la OCDE como símbolo de mantener un entorno transparente, abierto a la inversión internacional y acogedor para las empresas multinacionales a contribuir positivamente al progreso económico y social, convirtiéndose en el cuarto país latinoamericano en participar (OCDE, 2017).
- **Valor público:** Se refiere a los cambios en las variables sociales y surge cuando la intervención pública proporciona bienes, servicios o regulaciones que satisfacen las necesidades o expectativas de las personas, cuando se utiliza los recursos públicos de manera más eficiente y productiva que benefician a la sociedad. La modernización de la administración pública debe comprometer al Estado crear un valor público, que resuelva eficazmente los problemas públicos, proporcione servicios de alta calidad y satisfaga plenamente las necesidades de las personas PCM (2018).
- **Escala de Likert:** Es una escala de calificación empleada para medir y determinar el nivel de conformidad de un individuo o encuestado, es excelente para cuantificar las actitudes y las opiniones de las personas; se utiliza en estudios de mercado para indagar las opiniones y actitudes de los usuarios, se considera como una variedad del método interrogatorio, utilizado en ciencias sociales y humanidades. Es una escala constituida por una serie de ítems cuya finalidad es recopilar las afirmaciones de las personas según su nivel de acuerdo o desacuerdo de un tema específico en un estudio. (Fabila, Minami & Izquierdo, 2013)
- **Modelo Servqual:** Es una técnica de investigación empresarial que mide la calidad del servicio mediante las expectativas de los clientes para su evaluación, se utiliza a través de una encuesta donde se pide a los clientes que califiquen la calidad del servicio en cinco dimensiones indicando en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo en una escala de 1 a 5. Este modelo facilita examinar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes y facilita comprender aquellos factores incontrolables e impredecibles de los clientes. (Matsumoto, 2014).
Existen muchos modelos para medir la calidad de servicio, como las encuestas de satisfacción, la metodología Net Promoter Score (NPS) pueden ser más apropiados para adquirir una perspectiva más extensa de la experiencia del cliente o para evaluar elementos particulares del servicio. Sin embargo, Servqual proporciona un método más exhaustivo para evaluar la calidad del servicio, reconociendo los factores concretos que inciden en la satisfacción del cliente y es utilizado ampliamente en investigaciones del ámbito de empresa y administración pública.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la investigación es de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; ya que tienen como objetivo detallar las cualidades importantes de las variables y recopilar información sobre la manera independiente o conjunta sobre éstas.

La población utilizada fueron 303 alumnos de los diferentes programas de estudio del Instituto de Educación Superior Público “Manuel Seoane Corrales”, los criterios para la idoneidad de una investigación se plantearon en referencia a Conrey y Lee (1992). los cuales indican que el tamaño de muestra debe ser igual o mayor a 300 para ser aceptable y realizar la totalidad de análisis. El método de muestreo es probabilístico de selección aleatoria puesto que los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos en forma aleatoria.

Se utilizó la encuesta para la recolección de datos, validada mediante el juicio de expertos profesionales en el campo de la administración y gestión pública. Para medir las variables se utilizó el modelo Servqual, método de investigación empresarial que mide la calidad del servicio y comprende las expectativas de los usuarios para evaluar los servicios. Matsumoto (2014) y escala de Likert.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir de la aplicación de los instrumentos (encuesta para calidad de servicio y otra para satisfacción del usuario) se realizó la recolección de la información teniendo los resultados; descriptivo y de correlación.

En los resultados descriptivos de la investigación, se observa la participación de 303 estudiantes de los 7 programas de estudio, en el cual que existe mayor participación estudiantes del sexo femenino (64%) en comparación con del sexo masculino (36%).

Tabla 1

Participantes de los estudiantes en la encuesta según sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	FEMENINO	194	64,0	64,0
	MASCULINO	109	36,0	36,0
	Total	303	100,0	100,0

Figura 1

Estudiantes participantes en la encuesta según sexo (Frecuencia)



Nota. Elaboración propia en base a los datos de la encuesta realizada.

En el análisis estadístico inferencial para determinar la relación entre calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario que permita probar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de normalidad en las variables de investigación.

Tabla 2

Prueba de normalidad de la variable Calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
CaS_1	,208	303	,000
CaS_2	,194	303	,000
CaS_3	,284	303	,000
CaS_4	,222	303	,000
CaS_5	,242	303	,000
CaS_6	,209	303	,000
CaS_7	,218	303	,000
CaS_8	,244	303	,000
CaS_9	,266	303	,000
CaS_10	,300	303	,000

CaS _11	,223	303	,000
CaS _12	,277	303	,000
CaS _13	,202	303	,000
CaS _14	,208	303	,000
CaS _15	,223	303	,000
CaS _16	,222	303	,000
CaS _17	,212	303	,000
CaS _18	,236	303	,000

Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de la variable calidad de servicio administrativo se observa un valor de $p=0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ (Kolmogórov-Smirnov $n=>50$). Entonces la variable se ajusta a una distribución anormal o no paramétrica; por lo cual se utiliza el estadígrafo de Rho de Spearman.

Tabla 3
Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario

	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
SAT_1	,269	303	,000
SAT_2	,228	303	,000
SAT_3	,212	303	,000
SAT_4	,221	303	,000
SAT_5	,189	303	,000
SAT_6	,199	303	,000
SAT_7	,224	303	,000
SAT_8	,261	303	,000
SAT_9	,218	303	,000
SAT_10	,258	303	,000
SAT_11	,249	303	,000
SAT_12	,189	303	,000
SAT_13	,180	303	,000
SAT_14	,219	303	,000
SAT_15	,253	303	,000
SAT_16	,192	303	,000

Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de la variable satisfacción del usuario se aprecia un valor de $p=0,000<0,05$ y $0,000<0,05$ (Kolmogórov-Smirnov $n=>50$). En consecuencia, la variable se ajusta a una distribución anormal o no paramétrica por lo cual se utiliza el estadígrafo de Rho de Spearman.

Ambas variables presentan una distribución no paramétrica o anormal por lo que se utiliza Rho de Spearman que mide la fuerza y dirección de la relación monótona entre las dos variables para obtener los resultados de correlación.

En los resultados de la correlación entre calidad de servicio administrativo y las dimensiones de la satisfacción del usuario en relación a la hipótesis general y las hipótesis específicas podemos apreciar.

Tabla 4

Correlación entre la Calidad de servicio administrativo y la Satisfacción del usuario

		TOTAL_SAT
Rho de Spearman	TOTAL_CAL	Rho
		Sig. (bilateral)
		N
		,832
		,000
		303

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

Se analiza en la Tabla 4 para la hipótesis general; las variables calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario, la significancia es de ,000 siendo menor a 0,05; por lo cual se acepta la hipótesis de investigación, se evidencia una rho ,832 de tipo directo y fuerte lo que significa que existe una correlación positiva y significativa, que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del Instituto. Existe una percepción adecuada de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla 5

Correlación entre Calidad de servicio administrativo y las variables de Satisfacción del usuario

Rho de Spearman DIM.PER.		DIM. INST. MATER.	DIM. SERV.	DIM. IMAG.ORG.	DIM. SAT. INSTAL.
Rho	,798	,622	,738	,726	,740
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
N	303	303	303	303	303

Se analiza en la Tabla 5 para las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 y 5, entre las variables *Calidad de servicio administrativo* con las dimensiones de *Personal, instalaciones y materiales, Servicio, Imagen organizacional* y *Satisfacción con las instalaciones*; la significancia es ,000 siendo menor a 0.05 para todas las dimensiones; por lo tanto, se aprueba las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 y 5 de la investigación. Asimismo, en las correlaciones de Spearman se evidencian una rho desde ,622 de tipo directo y grado medio (dimensión *Instalaciones y materiales*) lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las dos variables; hasta rho ,798 de correlación directo y grado fuerte (dimensión *personal*) lo que señala que existe una correlación positiva y significativa, a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del Instituto.

DISCUSIÓN

En la hipótesis general los resultados registraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario es directo y de grado alto (rho de ,832) es decir una relación positiva y significativa, esto refiere que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del instituto. Este hallazgo se corrobora con la investigación de (Fernández y Torres, 2020). en una población de similares características en estudiantes de una IESP en la ciudad de Cajamarca donde se investigó la relación entre las variables de satisfacción de servicio con percepción de la calidad, en cuanto a los resultados se observa una correlación positiva muy marcada entre las variables estudiadas (rho: ,796) esta investigación es similar a la investigación realizada puesto que existe una estrecha relación entre calidad y satisfacción del usuario. Al respecto Cuatrecasas (2010)., refiere que la calidad se conceptualizaría por el conjunto de requisitos que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción del usuario a sus requerimientos.

Para la primera hipótesis específica acerca de la relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal los resultados arrojaron rho ,798; se evidencia una relación directa y grado fuerte lo que significa que presenta una correlación positiva así como una percepción adecuada del personal. Este hallazgo se confirma con el estudio de Mendizábal y Palacios (2019) cuya investigación reflejó la relación entre la administración y la calidad de los servicios en la institución educativa “Jorge Basadre” de la región Pacaipampa - Piura; existiendo una relación directa y fuerte entre las variables con un rho de ,9608, llegando a la conclusión que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad del servicio; ya que el personal que trabaja en una institución son los encargados de ésta función. En este sentido Gardey (2014). Señala que un cliente satisfecho tiende a recomendar el servicio

y que a mayor nivel de satisfacción la probabilidad de que dicho cliente regrese aumente considerablemente, manteniendo un nivel similar a la de la experiencia inicial.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados mostraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y las instalaciones- materiales es directa y de grado medio ($\rho = ,622$); en ésta dimensión la percepción es la más baja pero la relación es moderada, lo que indica que a mayor calidad de servicio administrativo mejor será el nivel de satisfacción con las instalaciones y materiales del instituto, éstos elementos son cruciales para la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, ya que influyen en sus expectativas. Este hallazgo se corrobora con Romero (2020). En su investigación buscó determinar la calidad del servicio y atención de los estudiantes del Instituto Técnico Superior en Sullana concluyendo que cumplen con brindar servicios de calidad en las instalaciones y el carácter descentralizado permiten brindar seguridad a los alumnos. En tal sentido Grande (2005) refiere que, dado que las percepciones de proveedores y consumidores no son exactas, se pueden diferenciar diversas categorías de calidad en un servicio. La primera, conocida como calidad física, se basa en los productos, equipos y otros componentes tangibles y adquiere una dimensión cuantificable del ambiente en el que se ofrecen los servicios. La segunda categoría, la calidad técnica, hace referencia exclusivamente al servicio que el cliente obtiene.

Para la tercera hipótesis específica, de la relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el instituto se evidencia una correlación de tipo directo y grado medio alto ($\rho = ,738$), es una relación positiva referente a la percepción de los usuarios con los trámites realizados. Este hallazgo confirma la investigación de Paredes & Morales (2020). quienes realizaron un estudio de la administración y calidad del servicio que brindan las instituciones públicas de educación superior para determinar el estado de la administración y conocer los mejores factores relacionados con la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; de donde resulta que existe una relación directa entre administración y calidad del servicio. En referencia a ello, Zeithaml & Bitner (2010). confirman que la calidad del servicio es muy importante desde la perspectiva del cliente y es el factor más importante en las evaluaciones de los clientes.

En relación a la cuarta hipótesis específica, los resultados mostraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización es directa y grado fuerte ($\rho = ,726$) lo que significa que la relación entre las variables es muy pronunciada; los usuarios presentan una adecuada percepción del instituto. Este hallazgo lo confirma Flores et al., (2019) quienes realizaron una encuesta sobre propuestas de herramientas para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario durante el proceso de registro en instituciones de educación superior, concluyeron que la calidad del servicio debe ser una prioridad para las organizaciones porque es muy importante para la satisfacción del cliente. Al respecto Parra (2018) indica cuando las expectativas y el servicio del cliente son similares, la satisfacción del cliente es un resultado positivo por ello el objetivo de cualquier organización debe ser lograr la satisfacción del cliente.

En la quinta hipótesis específica, los resultados evidenciaron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización es directa y de grado fuerte ($\rho = ,726$); lo que indica que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción con la organización; los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que presta el instituto. Este hallazgo lo corrobora el estudio de Guzmán y Ramos (2017)., quienes investigaron la relación entre la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la Junta Escolar del Distrito de Pasco; los resultados ($\rho = ,591$), mostraron que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es moderada y directa, lo que indica que la calidad de relación y servicio al usuario es muy importante para obtener la óptima satisfacción del usuario. En referencia Muller (1999). señaló que la calidad del servicio debe ser superior a las expectativas del usuario, y los empleados son la base fundamental para mejorar la calidad del servicio porque son los responsables de interactuar con los clientes.

CONCLUSIONES

El eje central de esta investigación son las cinco dimensiones de calidad sugeridas por el modelo Servqual, el estudio de estas dimensiones posibilitó entender la correlación entre las dos variables principales.

En la hipótesis general, existe correlación directa y fuerte ($\rho = ,832$) entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Satisfacción del usuario*, esta relación entre las variables es muy pronunciada, donde los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que brinda el instituto. En la primera hipótesis específica, sí existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y el *Personal* del instituto se evidenció una correlación de tipo directo y grado fuerte ($\rho = ,798$). Lo que indica que los usuarios se sienten satisfechos con la atención del personal administrativo para brindar los servicios y la disposición para resolver sus quejas y reclamos

En referencia a la segunda hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad servicio administrativo* con las *Instalaciones y materiales* del instituto, presenta una correlación de tipo directo y de grado medio ($\rho = ,622$). Esta

dimensión es la más baja pero moderada, lo que significa que el cambio en una variable generalmente coincide con un cambio en la otra, aunque no de forma intensa; esto indica que existen usuarios que se encuentran satisfechos e insatisfechos con las instalaciones y materiales del instituto.

Para la tercera hipótesis específica, existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y los servicios que presta el instituto, se evidencia una correlación de tipo directo y grado medio alto ($\rho = ,738$) interpretándose que la relación entre las variables es significativa y consistente. Los usuarios presentan una percepción adecuada con la atención de los servicios que presta el instituto.

Para la cuarta hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Imagen de la organización* del instituto, presenta una correlación de tipo directo y grado fuerte ($\rho = ,726$) lo que indica una relación positiva y muy consistente entre las dos variables; se evidencia que los usuarios se sienten satisfechos con los horarios de atención, medios de comunicación de los trámites y presentan una buena percepción del instituto.

Finalmente en la quinta hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Satisfacción con la organización* del instituto, se evidencia una correlación de tipo directo y grado fuerte ($\rho = ,726$) lo que significa que la relación entre las variables es muy consistente y predecible. Los usuarios se sienten satisfechos con el servicio brindado por los empleados del instituto. Por lo que se deduce que la calidad del servicio administrativo es adecuada y los clientes se sienten satisfechos con los servicios que ofrece el instituto; sin embargo, es crucial conservar esa percepción y potenciar la dimensión de las instalaciones y materiales.

Para la realización de la investigación se presentaron ciertas limitaciones; como la falta de disposición de los alumnos por sus actividades curriculares y extracurriculares como prácticas, evaluaciones propias de su programa de estudio, la negativa de permiso por parte de los docentes para que los alumnos puedan responder a la encuesta. Además, probablemente se pueden presentar un sesgo de respuesta, cuando los participantes en la investigación responden de forma imprecisa o prejuiciada, debido a deseabilidad social, la fatiga o la falta de comprensión de las preguntas. Sería importante y necesario realizar en el instituto otra investigación en referencia al comportamiento de la calidad de servicio educativo posterior al licenciamiento, así como el impacto de la calidad de servicio educativo en la modernización de la gestión pública; puesto que el instituto es una institución de gestión pública.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarez, E. (2022). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente de la Institución Educativa Hefzibá – Arequipa*, 2022. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105164>
- Andia, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de empadronamiento de una municipalidad de Apurímac*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108137>
- Argomedo C., L., & García S., P. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa La Granja Linda, Chimbote*, 2023. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129819>
- Bermeio O., M., Mayorga L., E., Remache C., W., & Peralta C., I. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad para Universidades, Institutos y sus carreras*. Ecuador: Editorial Pasquel Producciones Periodísticas. Obtenido de Producción Docente · Sistema de Gestión de Calidad para universidades, institutos y sus carreras. Biblioteca Digital
- Cáceres, W. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de la victoria*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105177>
- Civera, M. (2008). *Análisis de la Relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido*. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>
- Donayre, L. F., & Panta, L. (2020). *Calidad Educativa y Satisfacción de los estudiantes del Programa de estudios de administración de negocios Internacionales en el Instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral*. *BIG BANG Faustiniانو revistas*, 38,44.
- Esquivel V., R. (Febrero de 2019). *La Calidad de Servicio Administrativo y su influencia en el Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión al instituto de educación Superior Tecnológico Privado Regional del Sur, Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, Cuzco* 2019. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5923>
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*. *Revista Espacios*, 1,9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

- Fernandez, R., & Torres, M. (Enero de 2020). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico “Hno. Victorino Elorz Goicoechea*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Flores, G. A., Flores, D. A., & Romero, A. (Abril de 2019). Propuesta de Instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 13.
- Galindo T., V., & Leon R., X. (Noviembre de 2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la empresa MEACFA EIRL en San Juan de Lurigancho Lima- 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1284>
- Guerrero, D. (Enero de 2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2*. Obtenido de Ecuador: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>
- Guzmán, A., & Ramos, J. (2017). *Calidad de Servicio y su incidencia en la satisfacción del Usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco-2017*.
- Hernandez- Sampieri, R., & Fernandez, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Mendizabal, C. O., & Palacios, J. A. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2657>
- Paredes, V. M., & Morales, D. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda las instituciones de Educación Superior Públicas*. Ambato- Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Patrón, R. M. (2020). Calidad y Satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 15.
- Romero, W. (2018). *Características de la Calidad de Servicio y la atención al usuario en el Instituto Tecnológico Superior Juan José Cespedes en la Provincia de Sullana*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28813>
- Torre C., A. (Enero de 2023). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la competitividad de las universidades nacionales del Perú*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6942>
- Zamaolla N., D. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de cliente, en el área digital de una empresa de venta y organización de sepelios - Lima 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13776>
- Zevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior . *Revista Innova Educación*, 160-181.
- Zeithaml V., Bitner M., Gremler D.(2010) *Estrategia de marketing de servicios*. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>

EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA Y LA EFICACIA LEGISLATIVA: LAS LEYES DECLARATIVAS

LEGISLATIVE EFFECTIVENESS AND THE ROLE OF PERU'S CONGRESS: THE CASE OF DECLARATIVE LAWS

Recibido: 20 de junio del 2025 | Aceptado: 17 de julio del 2025

JAIME A. ABENSUR PINASCO¹

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar cómo las leyes declarativas aprobadas por el Congreso del Perú lograron una eficacia legislativa real en la sociedad peruana. Para ello, se consideró un tipo básico y se utilizó un enfoque cualitativo y un diseño exploratorio, considerando como población las leyes declarativas aprobadas por el Congreso desde 2016. La muestra serían 12 leyes declarativas aprobadas entre 2016 y 2023, encontrando que estas leyes declarativas tuvieron un impacto significativo en la sociedad peruana. Se destacó que las leyes declarativas de infraestructura generaron un cambio tangible en la ejecución de obras, beneficiando a diversos sectores de la ciudadanía en el Perú. Concluyendo que las leyes declarativas son normas jurídicas que, fundamentalmente, destacan por su capacidad de alertar al poder ejecutivo sobre temas específicos. No solo buscan asegurar la realización de acciones concretas, sino que también fomentan el desarrollo económico y cultural en áreas que necesitan atención.

Palabras clave: Congreso de la República, leyes declarativas, infraestructura

ABSTRACT

The present research had as its general objective to determine how the declarative laws approved by the Congress of Peru achieved real legislative effectiveness in Peruvian society. To do so, a qualitative approach and an exploratory design were used, considering as a population the declarative laws approved by Congress since 2016. The sample would be 12 declarative laws approved between 2016 and 2023, finding that these declarative laws had a significant impact on Peruvian society. It was highlighted that the declarative laws of infrastructure generated a tangible change in the execution of works, benefiting various sectors of the citizenry in Peru. Concluding that declarative laws are legal norms that, fundamentally, stand out for their ability to alert the executive branch on specific issues. They not only seek to ensure the realization of concrete actions, but also promote economic and cultural development in areas that need attention.

Keywords: Congress of the Republic, declarative laws, infrastructure

INTRODUCCIÓN

El marco jurídico de un país debe reflejar los valores, principios y necesidades de su sociedad, funcionando como una herramienta para garantizar justicia, promover el desarrollo y regular las relaciones sociales. Sin embargo, en contextos como el peruano, este ideal enfrenta múltiples obstáculos derivados de las profundas desigualdades económicas, sociales y geográficas que limitan la efectividad de las normas legales (Rubio Correa, 2009; Bobbio, 2016).

¹ Director General Parlamentario, Congreso de la República
Maestro en Gestión Pública, USMP
jaimeabensur@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0008-3717-529X>

Estas desigualdades se manifiestan en la distribución desigual de recursos, el acceso desigual a servicios básicos como salud, educación e infraestructura, y la capacidad limitada del Estado para implementar políticas públicas que atiendan de manera integral las demandas de la población (Chanamé, 2015).

El Perú, un país caracterizado por su diversidad cultural y geográfica, enfrenta el desafío de equilibrar estas diferencias en el marco de un desarrollo inclusivo. Sin embargo, las brechas entre regiones urbanas y rurales, así como entre diferentes grupos sociales, dificultan la materialización de este objetivo. Muchas comunidades en zonas alejadas o marginadas enfrentan barreras estructurales que perpetúan la pobreza y el abandono estatal, como la falta de acceso a agua potable, electrificación, caminos transitables y servicios de calidad en salud y educación.

Esta realidad no solo afecta la calidad de vida de las personas, sino que también pone en evidencia las limitaciones del sistema político y administrativo para responder a las necesidades del país. A menudo, las demandas de la ciudadanía no se traducen en acciones concretas, generando una sensación de desconexión entre las prioridades de la población y las políticas diseñadas por el Estado (Ferrero Costa, 2015).

En este contexto, se hace evidente la necesidad de establecer mecanismos y estrategias que no solo reconozcan estas disparidades, sino que también actúen como un motor para catalizar el cambio social y económico. Es esencial fomentar políticas inclusivas que promuevan la equidad y la justicia, abordando las causas profundas de la desigualdad. Asimismo, es crucial impulsar iniciativas que fortalezcan la participación de las comunidades afectadas en la toma de decisiones, garantizando que sus voces sean escuchadas y sus necesidades atendidas.

Debe mencionarse que solo a través de un enfoque integral y colaborativo se podrá crear un entorno propicio para el desarrollo sostenible y el bienestar de todos los sectores de la sociedad. Esto implica no solo la implementación de acciones concretas, sino también la sensibilización y educación en temas de equidad, promoviendo una cultura de respeto y solidaridad.

La respuesta del sistema legislativo frente a esta problemática ha sido desigual. Si bien existen esfuerzos por abordar las brechas estructurales mediante la formulación de leyes, muchas de estas terminan siendo insuficientes debido a la falta de mecanismos claros de implementación, de presupuesto asignado o de seguimiento adecuado (Trinidad, 2018). Esto ha llevado a que gran parte de la ciudadanía perciba las normativas como instrumentos simbólicos más que efectivos.

Dentro de este panorama, las leyes declarativas adquieren relevancia al actuar como un puente entre las necesidades sociales y el reconocimiento estatal de estas problemáticas. Aunque su objetivo principal no es crear derechos u obligaciones directas, su importancia radica en visibilizar situaciones urgentes, legitimar las demandas de sectores históricamente olvidados y promover proyectos que puedan cerrar brechas existentes, especialmente en zonas donde las desigualdades son más evidentes (Villalobos, 2022; MINJUSDH, 2013).

Estas leyes no solo reflejan el compromiso de atender realidades postergadas, sino que también ponen de manifiesto las tensiones y desafíos del sistema jurídico peruano para convertir estas declaraciones en acciones concretas. La implementación efectiva enfrenta obstáculos como la falta de recursos y la resistencia de sectores tradicionales.

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

La teoría de la ley declarativa ha sido abordada desde diversas perspectivas doctrinales y jurisprudenciales. Juan Andrés Orrego Acuña, en su obra *Teoría de la Ley*, sostiene que las leyes declarativas no crean derechos nuevos, sino que reconocen situaciones jurídicas preexistentes, reforzando la seguridad jurídica y el principio de legalidad. Estas leyes cumplen una función interpretativa y pedagógica, al establecer parámetros que facilitan su comprensión y aplicación (Orrego Acuña, citado en el trabajo).

Carlos Trinidad Alvarado (2018), desde la Sociedad Peruana de Derecho Ambiental (SPDA), analizó la Ley N.º 30723, que declara de prioridad e interés nacional la construcción de carreteras en zonas de frontera. Aunque reconoció su finalidad de desarrollo económico, cuestionó su compatibilidad con los derechos ambientales y de los pueblos indígenas, conforme al Convenio 169 de la OIT.

Vicente Bryan Villalobos Villalobos (2022), en la revista *Themis*, argumenta que las leyes declarativas fortalecen la cultura jurídica al clarificar derechos y obligaciones, aunque muchas veces carecen de mecanismos concretos de cumplimiento.

Desde el ámbito institucional, la Dirección General de Desarrollo y Ordenamiento Jurídico (DGDOJ) del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MINJUSDH) emitió un informe en 2013 donde se señala que las leyes declarativas generan efectos concretos, como la necesidad de autorizar transferencias presupuestales o mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Asimismo, el Departamento de Investigación y Documentación Parlamentaria (DIDP) del Congreso de la República, en su Informe Temático 10/2012-2013, recoge opiniones de operadores jurídicos que destacan la naturaleza orientativa de estas leyes. Autores como Abanto Valdivieso (2013), Élice Navarro (2013) y Paz Mendoza (2013) coinciden en que las leyes declarativas no son vinculantes, sino que expresan posturas políticas sin generar obligaciones jurídicas formales.

El Tribunal Constitucional también ha abordado esta temática. En el expediente 1314-2000-AA (2002), se señala que las leyes declarativas son normas heteroplicativas, es decir, requieren actos ejecutorios posteriores. En la sentencia 1100-2000-AA (2000), se reafirma que su eficacia está condicionada a su aplicación posterior.

Bases teóricas

El poder político

Max Weber define el poder como “la probabilidad de imponer la propia voluntad, dentro de una relación social, aun contra toda resistencia” (Weber, 2002, p. 43). En este sentido, el poder político se legitima cuando se ejerce dentro de un marco democrático y con respeto a los derechos fundamentales (Ferrero Costa, 2015, p. 27).

Montesquieu, en *El espíritu de las leyes*, plantea la división de poderes como mecanismo de control y equilibrio: legislativo, ejecutivo y judicial (Montesquieu, 1984, p. 143). Esta idea es reforzada por Sartori (2010), quien sostiene que el constitucionalismo moderno se basa en limitar el poder mediante su separación funcional (p. 162).

Uscanga-Barradas (2023) señala que actualmente se habla más de separación de funciones que de poderes, destacando la evolución del concepto en el marco del Estado moderno (pp. 8-9).

El poder legislativo

El Congreso de la República tiene funciones de legislar, fiscalizar y representar, conforme a la Constitución Política del Perú y su Reglamento (Chanamé, 2015, p. 442). La función legislativa busca solucionar problemas sociales mediante la creación de normas jurídicas.

Sin embargo, la proliferación de leyes declarativas ha generado preocupación por su posible carácter simbólico y su limitada capacidad de generar efectos reales. Estas leyes, al declarar de interés nacional la construcción de obras o la atención de problemáticas específicas, pueden generar falsas expectativas en la ciudadanía, especialmente cuando su ejecución depende del Poder Ejecutivo.

El Informe Legal del MINJUSDH (2013) concluye que las leyes declarativas generan efectos cuantitativos (como la necesidad de transferencias presupuestales) y cualitativos (como la mejora progresiva de la calidad de vida).

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló mediante la metodología de estudio de casos, lo cual permitió un análisis profundo y contextualizado de situaciones específicas que requieren un abordaje detallado para comprender sus múltiples dimensiones. El diseño metodológico se fundamentó en el examen del marco legislativo peruano, centrándose en las propuestas normativas declarativas que buscan generar beneficios tangibles en la población peruana y su impacto en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Este enfoque partió del análisis crítico de dichas propuestas legislativas, evaluando no solo su contenido y objetivos explícitos, sino también su alineación con las necesidades prioritarias del país y su coherencia con los principios constitucionales y legales vigentes. Asimismo, se realizó un análisis comparativo entre la finalidad teórica de cada ley declarativa seleccionada y el efecto real que se observa en la sociedad peruana. En tal sentido, se examinaron las brechas existentes entre la intención normativa y su ejecución práctica, identificando factores como la falta de recursos, problemas de articulación institucional, resistencia social o política, y limitaciones en el diseño de las leyes que dificultan su efectividad.

Diseño muestral

La información para analizar el proceso legislativo hasta la promulgación de las leyes se obtuvo a partir de la página oficial del Congreso de la República del Perú, donde se puede identificar el transcurso desde el proyecto de ley hasta su consagración como norma. Se estudiaron doce leyes declarativas seleccionadas en diversos años y de distinto tipo.

Técnicas de recolección de datos

La información sobre las doce leyes declarativas de distintos tipos se recabó a partir de fuentes públicas disponibles en el sitio web del Congreso de la República. Esta información incluyó los textos completos de las leyes, las exposiciones de motivos que las sustentan, los dictámenes emitidos por las comisiones parlamentarias encargadas de su revisión y los debates registrados en el Pleno del Congreso durante su aprobación.

Asimismo, se revisaron estadísticas y análisis independientes publicados por centros de investigación y organizaciones de la sociedad civil, que evalúan el impacto y la efectividad de dichas normativas.

Técnicas estadísticas

Se trabajó el estudio de casos a través del análisis del proceso de doce leyes declarativas de distinto tipo, publicadas en el sitio web del Congreso. Se evaluaron variables como el tiempo de tramitación, el tipo de ley declarativa, la comisión dictaminadora y los efectos observados tras su promulgación.

Aspectos éticos

En esta investigación se garantizó el respeto a los principios éticos fundamentales a lo largo de todo el proceso de análisis. Se enfatizó la transparencia y la objetividad al evaluar las leyes declarativas seleccionadas, asegurando que el estudio no estuviera influenciado por juicios personales o sesgos ideológicos. No se recurrió a datos personales ni a información confidencial. La investigación se fundamentó exclusivamente en fuentes de acceso público, como documentos legislativos, informes institucionales y estadísticas oficiales.

RESULTADOS Y ANÁLISIS

Producción legislativa y leyes declarativas (2016–2021)

Durante el periodo parlamentario 2016–2021, el Congreso de la República del Perú presentó un total de 8,104 proyectos de ley, de los cuales 1,946 fueron convertidos en leyes, y 745 fueron publicadas oficialmente en el diario El Peruano. De este total, 227 leyes correspondieron a leyes declarativas, lo que representa una proporción significativa dentro del conjunto de normas aprobadas.

Este dato revela una tendencia creciente en el uso de leyes declarativas como herramienta legislativa. En particular, se observa que el Congreso complementario (2020–2021), surgido tras la disolución del Congreso anterior, fue el más productivo en cuanto a leyes declarativas, con 107 normas de este tipo aprobadas en un solo periodo anual de sesiones. Esto sugiere que, en contextos de alta presión política o crisis institucional, el Congreso recurre con mayor frecuencia a este tipo de legislación, posiblemente como una forma de responder rápidamente a demandas sociales o territoriales sin comprometer recursos presupuestales inmediatos.

Además, se identificó que el tiempo promedio de tramitación parlamentaria de una ley (desde su presentación hasta su promulgación) fue de 448 días, lo cual evidencia la complejidad del proceso legislativo y la necesidad de mejorar la eficiencia en la gestión de iniciativas normativas.

Clasificación temática de las leyes declarativas

Las leyes declarativas aprobadas entre 2016 y 2021 fueron clasificadas en cuatro grandes categorías, según la materia que abordan:

- **Infraestructura (42.73%):** Incluyen normas que declaran de interés nacional la ejecución, mejora, mantenimiento o atención de emergencia de obras públicas. Esta categoría fue la más numerosa, lo cual refleja la persistente brecha de infraestructura en el país y la presión política por atenderla.
- **Programáticas (23.78%):** Se refieren a proyectos o actividades por realizar, sin efectos inmediatos. Suelen tener un carácter orientador o simbólico, y requieren de acciones posteriores del Ejecutivo para su implementación.
- **Demarcación (22.90%):** Incluyen leyes que declaran de interés nacional la delimitación territorial, creación de distritos o reconocimiento de fechas fundacionales. Estas normas suelen tener un fuerte

componente identitario y simbólico.

- Autoaplicativas (10.57%): Son leyes que, por su naturaleza, tienen efectos inmediatos sin necesidad de reglamentación o ejecución posterior. Suelen estar vinculadas a reconocimientos históricos, culturales o conmemorativos.

Este análisis evidencia que las leyes declarativas no son homogéneas, sino que responden a distintas finalidades políticas, sociales y territoriales. La predominancia de las leyes de infraestructura sugiere que el Congreso utiliza este tipo de norma como un mecanismo para presionar al Ejecutivo a ejecutar obras en regiones con alta demanda ciudadana.

Proponentes y comisiones dictaminadoras

Respecto al origen de las iniciativas, se identificó que 224 de las 227 leyes declarativas fueron propuestas por grupos parlamentarios, lo que representa un 98.7% del total. Solo 2 leyes fueron propuestas por el Poder Ejecutivo y 1 por un gobierno local. Este dato revela que el Congreso ha asumido un rol casi exclusivo en la generación de este tipo de normas, lo cual puede interpretarse como una estrategia política para responder a demandas locales sin comprometer recursos presupuestales, ya que las leyes declarativas no generan obligaciones directas de gasto.

En cuanto a las comisiones parlamentarias encargadas del dictamen de estas leyes, la Comisión de Descentralización, Regionalización, Gobiernos Locales y Modernización de la Gestión del Estado fue la que tuvo mayor participación, con 63 dictámenes favorables. Esto se explica por la naturaleza de muchas leyes declarativas, que están vinculadas a temas de desarrollo territorial, infraestructura y organización política del Estado.

Análisis de casos representativos

Para evaluar la eficacia legislativa de las leyes declarativas, se seleccionaron 12 casos emblemáticos que permiten observar su impacto real en la sociedad. A continuación, se resumen algunos de ellos:

- Ley N.º 30554: Declaró héroes de la democracia a los comandos Chavín de Huántar. Fue una ley autoaplicativa que logró su objetivo simbólico y político, al institucionalizar el reconocimiento y permitir la entrega de medallas oficiales.
- Ley N.º 30568: Declaró de interés nacional la modernización de la Carretera Central. Esta ley fue clave para la firma de un contrato con el gobierno francés y el inicio de obras de infraestructura vial de gran envergadura.
- Ley N.º 30601: Estableció la fecha de creación política del distrito de Carhuamayo. Resolvió una disputa histórica y permitió institucionalizar celebraciones locales.
- Ley N.º 30611: Declaró de interés nacional la protección de la Laguna de Pías. Aunque programática, generó conciencia ambiental y abrió la puerta a futuras intervenciones.
- Ley N.º 31044: Declaró de interés nacional la construcción del aeropuerto de Vicco. Impulsó el desarrollo de estudios técnicos y fortaleció la conectividad regional.
- Ley N.º 31144: Promovió el mejoramiento de una carretera en Áncash. Se encuentra en proceso de ejecución, con impacto directo en la conectividad y el desarrollo económico local.
- Ley N.º 31222: Declaró de interés nacional la culminación de la Av. Canta Callao y su conexión con la Panamericana Norte. Su implementación contribuirá a descongestionar el tránsito en Lima Norte.
- Ley N.º 31037: Promueve la construcción del Instituto Regional de Salud del Niño en Trujillo. Aunque aún en fase de planificación, ha generado presión política para su ejecución.

Casos con impacto en obras públicas

Algunas leyes declarativas han tenido un impacto directo en la ejecución de obras públicas:

- Ley N.º 31034: Mejoramiento de la carretera Alfonso Barrantes Lingán en Cajamarca. Ya se cuenta con expediente técnico y contratista asignado.
- Ley N.º 31220: Asfaltado de la carretera Putina-Sandia. Estudios definitivos en curso, con aprobación prevista para 2025.
- Ley N.º 31221: Mejoramiento de la carretera Chimbote-Uchiza. Se han iniciado estudios técnicos y se han programado intervenciones en corredores viales.
- Ley N.º 31850: Declaró de interés nacional la ejecución de obras en 18 departamentos. Ya se han construido 14 puentes y se han culminado seis obras, con otras en ejecución.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que las leyes declarativas, a pesar de su naturaleza no vinculante, han logrado en varios casos una eficacia legislativa real, especialmente cuando se articulan con acciones concretas del Poder Ejecutivo y otras entidades del Estado. Esta eficacia se manifiesta en dos dimensiones: por un lado, en su capacidad para visibilizar demandas sociales, históricas o territoriales; y por otro, en su potencial para catalizar procesos de inversión pública, planificación y ejecución de obras.

En primer lugar, el análisis cuantitativo muestra que las leyes declarativas representan una proporción significativa del total de leyes aprobadas por el Congreso en el periodo 2016–2021. Con 227 leyes declarativas promulgadas, se evidencia una tendencia legislativa orientada a responder a demandas regionales y locales mediante declaraciones de interés nacional o necesidad pública. Esta práctica legislativa, aunque criticada por algunos sectores por su carácter simbólico, ha demostrado ser una herramienta útil para canalizar preocupaciones ciudadanas y generar presión política sobre el Ejecutivo.

En segundo lugar, la clasificación temática de las leyes declarativas revela que la infraestructura es el ámbito más abordado, con un 42.73% del total. Esto refleja la persistente brecha en infraestructura que afecta a muchas regiones del país, así como la expectativa ciudadana de que el Congreso actúe como intermediario entre las necesidades locales y la acción estatal. Las leyes declarativas en este campo han servido como punto de partida para la elaboración de expedientes técnicos, la asignación de recursos y la ejecución de obras, como se evidenció en los casos de la Carretera Central, la carretera Putina-Sandia y el aeropuerto de Vicco.

Asimismo, el análisis de casos específicos demuestra que las leyes declarativas pueden tener efectos inmediatos (como en el caso de las leyes autoaplicativas) o programáticos (cuando requieren acciones posteriores). En ambos casos, su eficacia depende en gran medida de la voluntad política, la articulación interinstitucional y la disponibilidad de recursos. Por ejemplo, la Ley N.º 30554, que reconoce a los comandos Chavín de Huántar, tuvo un impacto simbólico inmediato, mientras que la Ley N.º 30568, sobre la Carretera Central, derivó en un contrato internacional y obras concretas años después de su promulgación.

Otro hallazgo relevante es el rol casi exclusivo del Congreso como proponente de leyes declarativas. Con 224 de las 227 leyes originadas en iniciativas parlamentarias, se evidencia una estrategia legislativa orientada a responder a demandas territoriales sin comprometer directamente el presupuesto público, dado que estas leyes no generan obligaciones de gasto. Esta práctica, sin embargo, plantea desafíos en términos de expectativas ciudadanas, ya que muchas veces se perciben como promesas incumplidas si no se traducen en acciones concretas.

Finalmente, la investigación muestra que la eficacia de las leyes declarativas no debe medirse únicamente por su capacidad de generar efectos jurídicos inmediatos, sino también por su función política, simbólica y estratégica. Estas leyes permiten al Congreso posicionarse como actor activo en la agenda pública, visibilizar problemáticas específicas y orientar la atención del Estado hacia sectores históricamente postergados.

CONCLUSIONES

Las leyes declarativas pueden alcanzar eficacia legislativa real

A pesar de su carácter no vinculante, las leyes declarativas aprobadas por el Congreso del Perú han demostrado, en diversos casos, una capacidad efectiva para incidir en la realidad social y política del país. Su eficacia se manifiesta cuando logran articularse con acciones concretas del Poder Ejecutivo, movilizar recursos o generar presión institucional para la ejecución de obras o políticas públicas. Casos como la modernización de la Carretera Central o la construcción del aeropuerto de Vicco evidencian que estas normas pueden trascender su función simbólica y convertirse en catalizadores de transformación.

Existen distintos tipos de leyes declarativas con impactos diferenciados

La investigación permitió clasificar las leyes declarativas en cuatro tipos: infraestructura, programáticas, demarcación y autoaplicativas. Cada una responde a necesidades distintas y presenta niveles de eficacia diversos. Las leyes de infraestructura, por ejemplo, han sido las más numerosas y las que han mostrado mayor capacidad de generar efectos tangibles, mientras que las autoaplicativas han tenido un impacto inmediato en el plano simbólico o conmemorativo.

El Congreso utiliza las leyes declarativas como herramienta política y de representación

La casi totalidad de las leyes declarativas analizadas fueron propuestas por grupos parlamentarios, lo que evidencia que el Congreso ha adoptado esta figura normativa como un mecanismo para responder a demandas ciudadanas, visibilizar problemáticas locales y posicionarse políticamente frente a temas de interés público. Esta práctica, si bien útil en términos de representación, también plantea el riesgo de generar falsas expectativas si no se acompaña de mecanismos de implementación efectivos.

La eficacia de las leyes declarativas depende de factores institucionales y contextuales

El impacto real de estas normas está condicionado por variables como la voluntad política del Ejecutivo, la disponibilidad presupuestal, la articulación intergubernamental y la presión social. En contextos donde estas

condiciones se alinean, las leyes declarativas pueden convertirse en instrumentos poderosos de cambio. En ausencia de estos factores, corren el riesgo de quedar como simples declaraciones sin efectos prácticos.

Las leyes declarativas fortalecen el sistema legislativo cuando se articulan con políticas públicas

Cuando son diseñadas con criterios técnicos, alineadas con planes de desarrollo y acompañadas de seguimiento institucional, las leyes declarativas pueden contribuir significativamente al fortalecimiento del sistema legislativo peruano. Su valor radica no solo en su contenido normativo, sino en su capacidad de orientar la acción estatal, promover la equidad territorial y fomentar la participación ciudadana.

BIBLIOGRAFÍA

- Bobbio, N. (2016). *Teoría General del Derecho*. Editorial Temis, Bogotá.
- Chanamé Orbe, R. (2015). *Lecciones de Derecho Constitucional*. Grupo Editorial Lex & Iuris, Lima.
- Congreso de la República del Perú. (2017-2021). Diversas leyes declarativas citadas en el análisis de casos.
- Ferrero Costa, R. (2015). *El control constitucional del poder*. Instituto Pacífico, Lima.
- Hierro, L. (2003). *La eficacia de las normas jurídicas*. Ariel.
- Montesquieu, C. L. de S. (1984). *El Espíritu de las Leyes*. Editorial Orbis, Buenos Aires.
- Rubio Correa, M. (2009). *El sistema jurídico. Introducción al Derecho*. Fondo Editorial PUCP, 10.^a ed.
- Sartori, G. (2010). *La política. Lógica y método en las ciencias sociales*. Fondo de Cultura Económica, México.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2000-2005). Sentencias recaídas en los expedientes 1100-2000-AA, 1314-2000-AA y 0022-2004-AI/TC.
- Trinidad, C. (2018). ¿Las leyes declarativas tienen efectos? Sociedad Peruana de Derecho Ambiental (SPDA).
- Villalobos, V. B. (2022). La vigencia de la ley transitoria de municipalidades de 1857 y su naturaleza declarativa de interés nacional. *Themis*, (82), 171-200.
- Weber, M. (2002). *Economía y sociedad*. Fondo de Cultura Económica, México

EL INCUMPLIMIENTO DE LA REGLAMENTACIÓN DE LAS LEYES EN EL PERÚ (2019–2023): ANÁLISIS, CAUSAS Y PROPUESTAS PARA UNA GESTIÓN NORMATIVA EFICAZ

NONCOMPLIANCE WITH LEGAL REGULATIONS IN PERU (2019– 2023): ANALYSIS, CAUSES, AND PROPOSALS FOR EFFECTIVE REGULATORY MANAGEMENT

Recibido: 7 de julio de 2025 | Aprobado: 16 de julio de 2025

LENY PALMA ENCALADA¹
MELISSA YULISSA SÁNCHEZ
BERNAOLA²

RESUMEN

El presente artículo analiza el incumplimiento sistemático del mandato de reglamentación de las leyes por parte del Poder Ejecutivo en el Perú durante el periodo 2019–2023. A partir de una investigación cualitativa, se examinan los niveles de cumplimiento, los plazos establecidos por el Congreso, los procedimientos normativos vigentes y los mecanismos de control político y jurídico. Los hallazgos revelan que el 93.3% de las leyes con mandato de reglamentación no fueron cumplidas en el plazo legal, lo que constituye una infracción constitucional y afecta la eficacia de las políticas públicas y los derechos ciudadanos. Se proponen mejoras en la gestión normativa del Estado, incluyendo la estandarización de procedimientos, la implementación efectiva del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) y el fortalecimiento del control parlamentario.

Palabras clave: reglamentación, incumplimiento normativo, gestión pública, control político, Poder Ejecutivo, Perú.

ABSTRACT

This article analyzes the systematic non-compliance with the legal mandate to regulate laws by the Executive Branch in Peru during the 2019–2023 period. Based on qualitative research, it examines compliance levels, deadlines set by Congress, current regulatory procedures, and political and legal control mechanisms. Findings reveal that 93.3% of laws requiring regulation were not complied with within the legal timeframe, constituting a constitutional violation and undermining the effectiveness of public policies and citizens' rights. The article proposes improvements in the State's regulatory management, including standardized procedures, effective implementation of Regulatory Impact Analysis (RIA), and strengthened parliamentary oversight.

Keywords: regulation, non-compliance, public management, political control, Executive Branch, Peru.

INTRODUCCIÓN

La reglamentación de las leyes constituye un componente esencial del proceso legislativo en un Estado de derecho. En el Perú, la Constitución Política otorga al Poder Ejecutivo la potestad reglamentaria, la cual debe ejercerse dentro de los límites establecidos por la ley y en los plazos determinados por el Congreso. Sin embargo, en la práctica, se ha evidenciado un incumplimiento sistemático de esta obligación, lo

1 Maestra en Gestión Pública, USMP
palmaleny@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0009-2106-7304>

2 Maestra en Gestión Pública, USMP
melitasb@hotmail.com
<https://orcid.org/0009-0005-3726-9155>

que genera consecuencias negativas para la implementación de políticas públicas, la vigencia de los derechos ciudadanos y la legitimidad del sistema normativo.

Durante el periodo 2019–2023, se ha observado que una proporción significativa de leyes aprobadas por el Congreso de la República no han sido reglamentadas dentro del plazo legal, o simplemente no han sido reglamentadas. Esta situación no solo representa una infracción constitucional, sino que también revela deficiencias estructurales en la gestión normativa del Estado.

El presente artículo tiene como objetivo analizar el grado de incumplimiento de la reglamentación de las leyes en el Perú, identificar las causas que lo originan y proponer mejoras en los procedimientos normativos y en los mecanismos de control político y jurídico. Para ello, se ha desarrollado una investigación cualitativa, basada en el análisis documental de expedientes normativos y en encuestas aplicadas a funcionarios del Poder Legislativo y del Poder Ejecutivo.

MARCO TEÓRICO

La reglamentación de las leyes es una función esencial del Poder Ejecutivo en los sistemas democráticos modernos. Esta función permite desarrollar, precisar y operacionalizar las disposiciones legales aprobadas por el Poder Legislativo, garantizando su aplicación efectiva. En el caso peruano, el artículo 118 inciso 8 de la Constitución Política establece que corresponde al presidente de la República reglamentar las leyes sin transgredirlas ni desnaturalizarlas. Esta potestad reglamentaria se ejerce mediante decretos supremos y otras normas de menor jerarquía.

La ley como fuente suprema del derecho

La ley es la expresión formal de la voluntad popular y constituye la fuente principal del derecho en un Estado democrático. Su cumplimiento y aplicación efectiva dependen, en muchos casos, de la emisión de reglamentos que desarrollen sus disposiciones. La omisión en la reglamentación de una ley puede generar vacíos normativos que impidan su implementación, afectando la seguridad jurídica y la eficacia del ordenamiento legal (Diez-Picazo, 1988; Celotto & Conte, 2006).

El reglamento como norma subordinada

El reglamento es una norma jurídica de carácter general, subordinada a la ley, que tiene por finalidad desarrollar sus disposiciones. Existen dos tipos principales de reglamentos: los ejecutivos, que derivan de un mandato legal específico, y los autónomos, que se dictan en virtud de la potestad general del Ejecutivo. En ambos casos, el reglamento debe respetar los principios de legalidad, jerarquía normativa y competencia (Cordero Quinzacara, 2009, 2019; Danós Ordóñez, 2008).

La remisión reglamentaria y su obligatoriedad

Cuando una ley establece expresamente la obligación de ser reglamentada en un plazo determinado, se configura una remisión reglamentaria de origen legislativo. Esta remisión convierte la potestad reglamentaria en un deber jurídico para el Ejecutivo. Su incumplimiento constituye una infracción constitucional, especialmente cuando afecta derechos fundamentales o impide la implementación de políticas públicas (Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS; Tribunal Constitucional del Perú, Exp. N.º 0168-2005-PC/TC).

Mecanismos de control frente al incumplimiento

El incumplimiento del mandato de reglamentación puede ser objeto de control político y jurídico. El control político es ejercido por el Congreso de la República mediante mecanismos como la interpelación, la censura o la acusación constitucional. El control jurídico, por su parte, se realiza a través de procesos constitucionales como el amparo, el proceso de cumplimiento o el contencioso administrativo. Ambos tipos de control buscan garantizar la eficacia de las leyes y la responsabilidad de los funcionarios públicos (Aragón, 2002; Danós Ordóñez, 2008).

Impacto del incumplimiento en la gobernabilidad

La falta de reglamentación de las leyes afecta la gobernabilidad democrática, ya que impide la ejecución de políticas públicas, debilita la confianza ciudadana en las instituciones y vulnera derechos fundamentales. Además, genera un desequilibrio entre los poderes del Estado, al permitir que el Ejecutivo bloquee, de facto, la voluntad legislativa (Vallés, 2006; Rodríguez, Doménech & Arroyo, 2021).

METODOLOGÍA

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cualitativo, con un diseño no experimental, descriptivo y explicativo. Su propósito es analizar el fenómeno del incumplimiento de la reglamentación de las leyes en el Perú, identificar sus causas y proponer soluciones viables desde la gestión normativa del Estado.

Tipo y diseño de investigación

Se trata de una investigación aplicada, ya que busca generar conocimiento útil para la mejora de la gestión pública. El diseño es no experimental, dado que no se manipulan variables, y descriptivo-explicativo, pues se pretende caracterizar el fenómeno y explicar sus causas y consecuencias.

Técnicas de recolección de datos

Se emplearon tres técnicas principales:

- **Análisis documental:** Se revisaron 149 leyes publicadas entre 2019 y 2023 que contenían mandato de reglamentación, identificando si fueron reglamentadas, en qué plazo y por qué entidad.
- **Revisión de expedientes normativos:** Se analizaron 14 expedientes de reglamentación obtenidos mediante solicitudes de acceso a la información pública, con el fin de identificar las etapas del proceso y los tiempos reales de tramitación.
- **Encuestas a expertos:** Se aplicaron encuestas a 33 funcionarios públicos (18 del Poder Legislativo y 15 del Poder Ejecutivo) con experiencia en la elaboración y seguimiento de normas, para conocer sus percepciones sobre las causas del incumplimiento y posibles soluciones.

Población y muestra

La población estuvo conformada por todas las leyes con mandato de reglamentación emitidas entre 2019 y 2023. Se seleccionó una muestra intencionada de 14 expedientes normativos completos y 33 funcionarios públicos con experiencia relevante.

Técnicas de análisis

Los datos fueron sistematizados en matrices de Excel y analizados mediante técnicas de análisis de contenido y estadística descriptiva. Se calcularon porcentajes de cumplimiento, tiempos promedio y medianas de retraso. Asimismo, se identificaron patrones comunes en los procedimientos normativos y en las respuestas de los encuestados.

Consideraciones éticas

Se garantizó la confidencialidad de los participantes en las encuestas, respetando su decisión de mantener en reserva su identidad. La información utilizada proviene de fuentes públicas y oficiales, y se empleó exclusivamente con fines académicos.

RESULTADOS

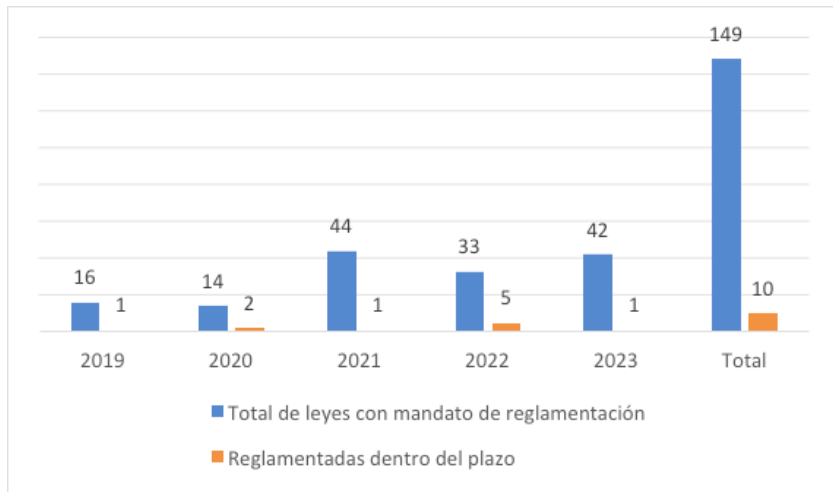
Los resultados de la investigación se presentan en función de las dos variables principales: el incumplimiento de la reglamentación de las leyes por parte del Poder Ejecutivo (variable independiente) y la gestión normativa del Estado (variable dependiente). A través del análisis documental, la revisión de expedientes y las encuestas a expertos, se identificaron patrones, causas y consecuencias del fenómeno estudiado.

Nivel de incumplimiento del mandato de reglamentación

Durante el periodo 2019–2023, se promulgaron 941 leyes, de las cuales 149 (15.8%) contenían un mandato expreso de reglamentación. De estas, solo 10 leyes (6.7%) fueron reglamentadas dentro del plazo legal establecido por el Congreso. El 93.3% restante fueron reglamentadas fuera de plazo o no fueron reglamentadas en absoluto (Congreso de la República, 2023).

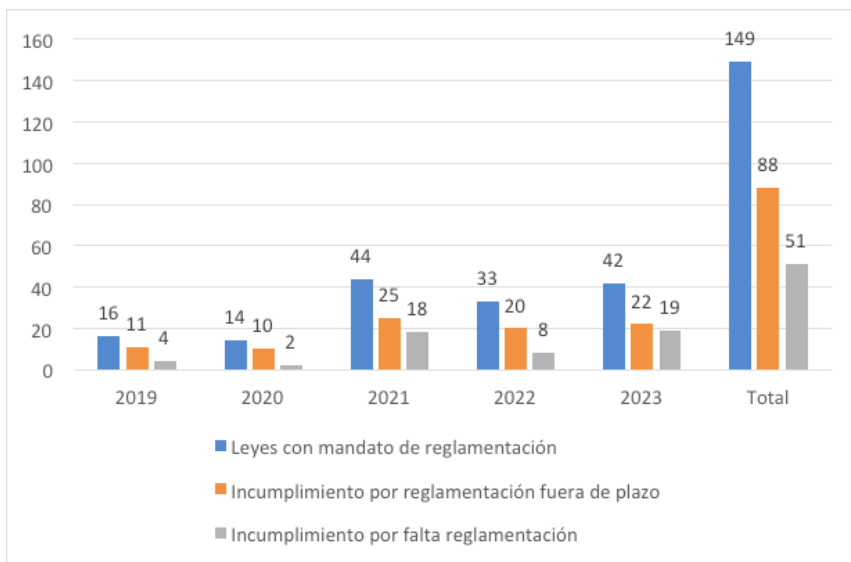
Este resultado coincide con el estudio de Zúñiga Olivares (2023), quien identificó que en materia de salud solo el 4.1% de las leyes fueron reglamentadas dentro del plazo ordenado, concluyendo que existe un deficiente proceso reglamentario que vulnera el derecho a la salud. Asimismo, Vigil Dávila (2019) concluyó que la labor de reglamentación del Ejecutivo es deficiente, señalando que, en 2013, de 33 leyes, solo una fue reglamentada ese año.

Figura 1
Porcentaje de leyes reglamentadas dentro del plazo establecido



Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal web del Congreso de la República

Figura 2
Porcentaje de incumplimiento del mandato de reglamentación

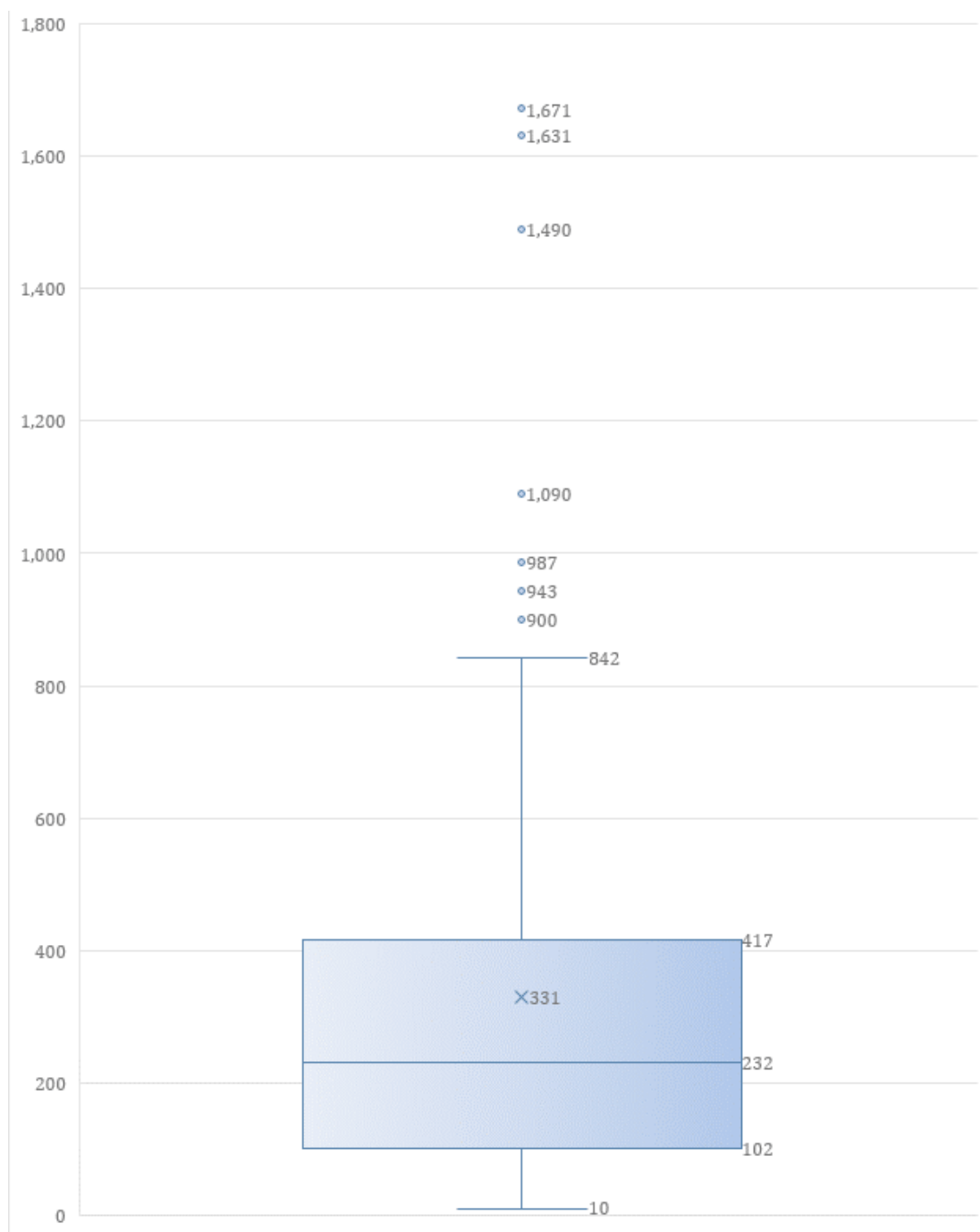


Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal web del Congreso de la República

Plazos de reglamentación y su incumplimiento

El análisis de los plazos establecidos por el Congreso revela que el 80% de las leyes fijaron el plazo en días calendario, mientras que el 20% lo hizo en días hábiles. Los plazos más frecuentes fueron de 30, 60 y 90 días. Sin embargo, la mediana del tiempo real de reglamentación fue de 232 días, y en muchos casos superó los 1,000 días (Congreso de la República, 2023).

Figura 3
Mediana de los días transcurridos para la reglamentación de una ley

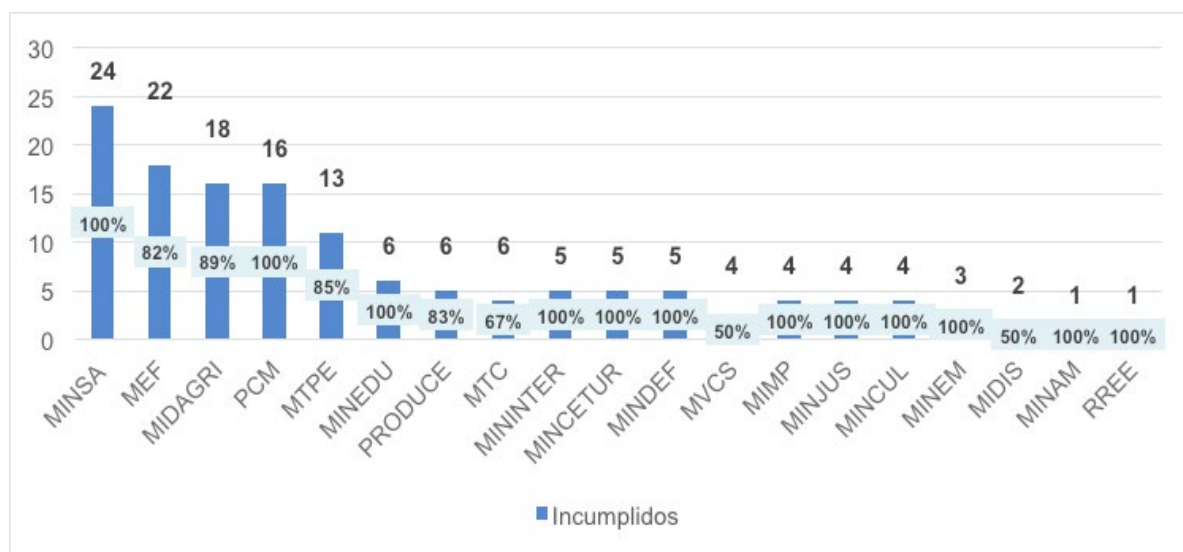


Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal Web del Congreso de la República

Sectores con mayor carga y mayor incumplimiento

Los sectores con mayor número de leyes a reglamentar fueron: Salud (24), Economía y Finanzas (22), Agricultura (18), PCM (16) y Trabajo (13). Ningún ministerio cumplió con reglamentar el 100% de las leyes asignadas dentro del plazo. Algunos sectores, como Justicia, Cultura, Energía y Minas, y Relaciones Exteriores, no reglamentaron ninguna de las leyes asignadas.

Figura 4
 Porcentaje de incumplimiento por sector ministerial en el periodo 2019-2023



Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal web del Congreso de la República

Análisis de expedientes normativos

Se revisaron 14 expedientes de reglamentación obtenidos mediante solicitudes de acceso a la información pública. Se identificaron cinco etapas principales en el proceso normativo:

1. Derivación del encargo al sector competente.
2. Elaboración del proyecto de reglamento.
3. Evaluación por la Comisión Multisectorial de Calidad Regulatoria (CMCR).
4. Opinión de la Comisión de Coordinación Viceministerial (CCV).
5. Aprobación en Consejo de Ministros y publicación.

La mayor demora se concentra en la etapa de elaboración del proyecto normativo dentro del ministerio correspondiente. En muchos casos, no se cumplió con la prepublicación ni con el Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante (Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 008-2021-PCM-SGP; Decreto Legislativo N.º 1565; D.S. N.º 023-2025-PCM).

Se identificó que los ministerios pueden omitir la etapa 3 argumentando que no están comprendidos en los supuestos de la norma de calidad regulatoria o solicitando la exoneración expresa porque no se encuentran obligados según cronograma de aplicación progresiva o exceptuarse. También pueden omitir la etapa 4, es decir no pasar por la comisión de coordinación viceministerial en el caso que el reglamento elaborado no sea multisectorial.

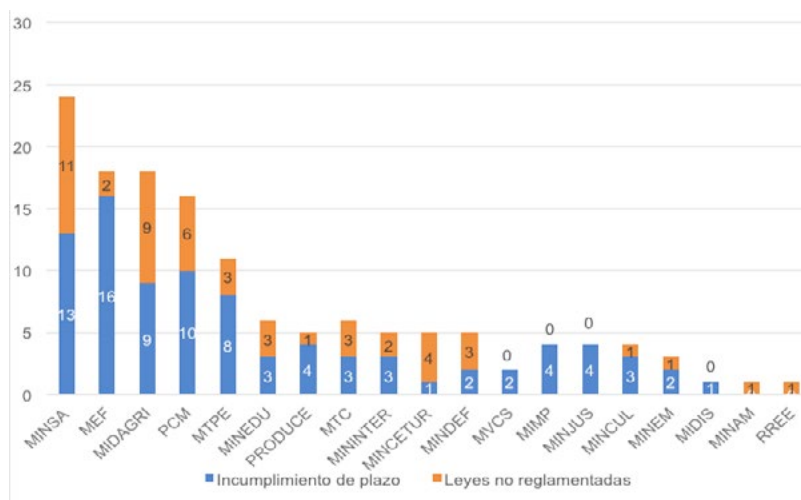
Análisis de los tipos de incumplimiento

El incumplimiento del mandato de reglamentación puede clasificarse en dos grandes tipos (Danós Ordóñez, 2008):

- Incumplimiento por omisión absoluta: cuando el reglamento no es emitido en ningún momento, a pesar de que la ley lo exige expresamente.
- Incumplimiento por omisión relativa: cuando el reglamento es emitido, pero fuera del plazo legal establecido por el Congreso.

Ambos tipos de omisión tienen consecuencias jurídicas y políticas. La omisión absoluta impide la entrada en vigencia plena de la ley, mientras que la omisión relativa retrasa su aplicación, afectando la oportunidad de las políticas públicas. En ambos casos, se vulnera el principio de jerarquía normativa y se debilita la supremacía de la ley (Tribunal Constitucional del Perú, Exp. N.º 0168-2005-PC/TC).

Figura 5
Tipos de incumplimiento en el periodo 2019-2023



Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal web del Congreso de la República

Causas del incumplimiento según los expedientes

Del análisis de los 14 expedientes normativos revisados, se identificaron las siguientes causas recurrentes de incumplimiento:

- Falta de liderazgo institucional: en muchos casos, no se designa un responsable claro del proceso de reglamentación dentro del ministerio.
- Ausencia de procedimientos internos estandarizados: cada ministerio sigue su propio criterio, sin una guía común que establezca etapas, plazos y responsables.
- Retrasos en la coordinación intersectorial: cuando una ley involucra a más de un sector, la falta de articulación entre ellos genera demoras significativas.
- Desconocimiento o subestimación del plazo legal: algunos funcionarios no asumen con responsabilidad la obligatoriedad del plazo establecido por el Congreso.
- Falta de seguimiento por parte de la PCM: la Secretaría de Coordinación no ejerce un rol activo en el monitoreo del cumplimiento de los plazos.

Resultados de las encuestas a expertos

Las encuestas aplicadas a 33 funcionarios públicos revelaron percepciones clave sobre el problema:

- Los expertos del Poder Legislativo señalan como causa principal del incumplimiento al desinterés o falta de voluntad política (33.3%) y a la falta de coordinación entre el Poder Legislativo y Ejecutivo (16.7%). Los expertos del Poder Ejecutivo lo atribuyen a la falta de coordinación con el legislativo y a la excesiva burocracia (26.7%). La falta de voluntad política está en segundo orden con (13.1%). Los expertos de ambas entidades coinciden en las causas principales del incumplimiento.
- Los expertos del legislativo (72.2%) opinan que la demora afecta significativamente la implementación de la ley y las políticas públicas. El 46.5% del Ejecutivo señala que deben simplificarse los procesos normativos.
- Un 44.4% del legislativo opina que los mecanismos de control político no son suficientes y se requieren de otros adicionales, lo que coincide con la opinión de los expertos del Ejecutivo (60%) al considerar que el seguimiento del legislativo es insuficiente y poco constante.
- El 73.3% de los encuestados del Ejecutivo, señala que los plazos de reglamentación establecidos por el Congreso no siempre son realistas, ya que el proceso en el Poder Ejecutivo puede requerir más tiempo del que se ha asignado, mientras que el 66.7% de los expertos del legislativo señala que son proporcionales al proceso de gestión normativa.

Propuesta de valor: hacia una gestión normativa eficaz

A partir del análisis realizado, se propone una serie de mejoras para fortalecer la gestión normativa del Estado:

- Estandarización del procedimiento de reglamentación: mediante una directiva nacional que establezca etapas, plazos y responsables.
- Fortalecimiento del rol de la PCM: como ente rector del proceso normativo, con capacidad de seguimiento y sanción.

- Creación de un sistema de monitoreo legislativo: que permita al Congreso hacer seguimiento en tiempo real del cumplimiento de los mandatos de reglamentación.
- Establecimiento de sanciones administrativas y políticas: para los funcionarios que incumplan con los plazos legales.

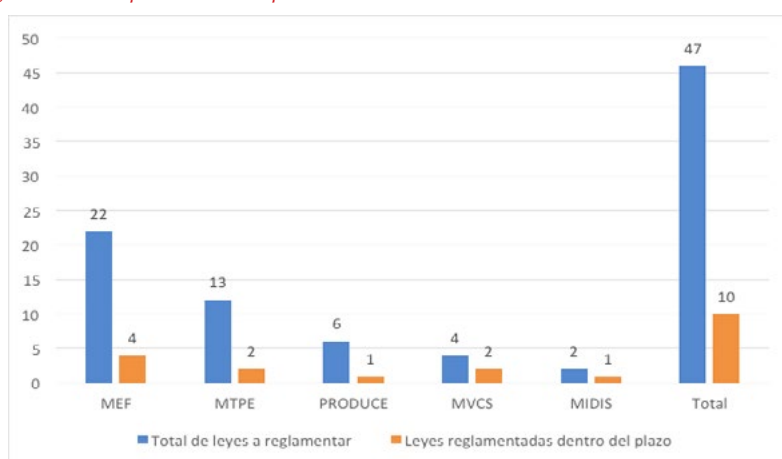
Análisis comparativo entre sectores ministeriales

Sólo 5 ministerios cumplieron con reglamentar alguna de las leyes a su cargo dentro del plazo establecido. El Ministerio de Economía y Finanzas, Trabajo y Promoción del Empleo, Producción, Vivienda y Construcción Social y Desarrollo e inclusión Social. Ministerios como Relaciones Exteriores (1), Ambiente (1), Desarrollo e Inclusión Social (2), Energía y minas (3) Cultura (4), Justicia (4), Mujer (4) y Vivienda (4) a pesar de tener no más de 4 encargos en el periodo 2019-2023 no han cumplido con reglamentar oportunamente las leyes.

Este contraste puede explicarse por varios factores:

- Carga normativa: ministerios con mayor número de leyes asignadas tienden a tener más dificultades para cumplir con todos los plazos.
- Capacidad técnica: algunos sectores cuentan con oficinas de asesoría jurídica más robustas y con experiencia en procesos normativos.
- Prioridades políticas: la voluntad política del titular del sector influye directamente en la priorización de la reglamentación.
- Presión pública o mediática: en algunos casos, la presión social o mediática ha acelerado la emisión de reglamentos.

Figura 6
Número de leyes reglamentadas oportunamente por sector ministerial



Nota. Fuente: Elaboración propia en base a datos del portal web del Congreso de la República

Tabla 1.
Comparación de desempeño normativo por sector

Ministerio	Leyes asignadas	Reglamentadas a tiempo	Capacidad técnica (alta/media/baja)	Observaciones
Economía y Finanzas	22	4	Alta	Cumple parcialmente, pero con retrasos
Salud	24	0	Media	Alta carga y baja priorización
Justicia	4	0	Baja	Falta de liderazgo técnico
Vivienda	4	2	Alta	Buen desempeño relativo
Cultura	4	0	Baja	Sin evidencia de gestión normativa
PCM	16	1	Alta	Falta de seguimiento intersectorial

Evaluación del procedimiento normativo

El procedimiento normativo vigente, regulado por la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo y el Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS, establece una serie de etapas para la elaboración de reglamentos. Sin embargo, en la práctica, este procedimiento no se cumple de manera uniforme.

De los 14 expedientes analizados se advierte que la mayoría de los reglamentos no pasan por todas las etapas previstas. Sólo dos pasaron por todas las etapas. La mayoría se exonera de la prepublicación o del análisis de calidad regulatoria, lo que en teoría debería acortar los plazos. Sin embargo, existen reglamentos que han demorado 1 490 días (reglamento de la ley 30948) y 1 671 días (reglamento de la Ley 31006) a pesar de no cumplir con todas las etapas del proceso. Esto evidencia una falta de estandarización y control en el proceso de reglamentación, lo que contribuye a los retrasos y a la baja calidad normativa.

Impacto del incumplimiento en políticas públicas

El incumplimiento del mandato de reglamentación tiene efectos concretos en la implementación de políticas públicas. Por ejemplo:

- La Ley 31315, que establece la política nacional de seguridad alimentaria, fue reglamentada con más de 900 días de retraso, afectando la ejecución de programas de nutrición infantil.
- La Ley 30948, que promueve el desarrollo del investigador científico, tardó más de 1,400 días en ser reglamentada, postergando incentivos clave para el sistema de ciencia y tecnología.
- La Ley 31006, que establece la semana nacional de lucha contra el cáncer, fue reglamentada con más de 1,600 días de retraso, afectando campañas de prevención y atención oncológica.

Estos casos ilustran cómo la inacción normativa puede traducirse en perjuicios directos para la ciudadanía, especialmente en sectores sensibles como salud, educación y desarrollo social.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian un problema estructural en la gestión normativa del Estado peruano. El incumplimiento sistemático del mandato de reglamentación de las leyes no solo constituye una infracción constitucional, sino que también revela una debilidad institucional que afecta la eficacia del sistema democrático y la implementación de políticas públicas.

El incumplimiento como forma de veto

Uno de los hallazgos más relevantes es que el 93.3% de las leyes con mandato de reglamentación no fueron cumplidas dentro del plazo legal. Esta omisión, ya sea por ausencia o por retraso, equivale en la práctica a un veto del Poder Ejecutivo sobre la voluntad del Poder Legislativo. Al no emitir los reglamentos necesarios, el Ejecutivo impide la entrada en vigencia plena de las leyes, lo que vulnera el principio de separación de poderes y debilita la legitimidad del sistema normativo.

Este fenómeno ha sido identificado por la doctrina como una forma de “inconstitucionalidad por omisión”, en la que el incumplimiento de una obligación constitucional genera efectos jurídicos equivalentes a una acción inconstitucional. En este caso, la omisión reglamentaria impide el ejercicio de derechos, la ejecución de políticas públicas y la vigencia del principio de legalidad.

Falta de control político efectivo

El Congreso de la República, si bien tiene la facultad de ejercer control político sobre el Ejecutivo, no ha desarrollado mecanismos eficaces para supervisar el cumplimiento del mandato de reglamentación. Las herramientas disponibles –como la interpelación, la censura o la acusación constitucional– no han sido utilizadas de manera sistemática para exigir la emisión oportuna de reglamentos.

Además, no existe un sistema de monitoreo legislativo que permita hacer seguimiento en tiempo real al cumplimiento de los plazos de reglamentación. Esta ausencia de control contribuye a la impunidad normativa y refuerza la discrecionalidad del Ejecutivo.

Debilidades en la gestión normativa

Los expedientes analizados muestran una gestión normativa fragmentada, sin procedimientos estandarizados ni responsables claramente definidos. La mayoría de los ministerios carecen de protocolos internos para la elaboración de reglamentos, lo que genera demoras innecesarias y baja calidad normativa.

Asimismo, la implementación del Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Ex Ante, aunque obligatoria con ciertas excepciones, no se cumple en la mayoría de los casos. Esto limita la capacidad del Estado para evaluar los efectos de las normas y para garantizar que respondan a criterios de eficiencia, eficacia y proporcionalidad.

Consecuencias para la ciudadanía

La falta de reglamentación de las leyes tiene un impacto directo en la ciudadanía. Los derechos reconocidos por el Congreso quedan suspendidos o sin posibilidad de ser ejercidos plenamente. Las políticas públicas diseñadas para atender necesidades sociales urgentes se ven postergadas o desnaturalizadas.

Este incumplimiento afecta especialmente a los sectores más vulnerables, que dependen de la acción del Estado para acceder a servicios básicos, programas sociales o mecanismos de protección. En este sentido, la omisión reglamentaria no es solo un problema técnico o jurídico, sino también un problema de justicia social.

CONCLUSIONES

1. El Poder Ejecutivo incumple sistemáticamente la reglamentación de las leyes. Comete infracción constitucional y afecta las políticas públicas y los derechos de los ciudadanos.
Se ha determinado que el Poder Ejecutivo incumple en un 93.3 % de los casos el mandato de reglamentación establecido en las leyes dictadas por el Poder Legislativo.
El incumplimiento por ausencia de reglamentación es del 34.2% y por de plazo es de 59.1%. De las 149 leyes que disponen su reglamentación en el periodo de estudio (2019-2023) solo el 65.8% fueron reglamentadas. Por otro lado, solo el 6.7% de las leyes son reglamentadas oportunamente.
Existen leyes que no han sido reglamentadas luego de más de dos mil días de vencido el mandato (Ley 3009: 2 194 días; Ley 30932: 2 171; Ley 30994:2 082 días).
2. Existe una falta de coordinación interinstitucional entre el Poder Ejecutivo y el Poder Legislativo. La discrepancia entre los plazos previstos en la normatividad para las diferentes etapas del proceso de reglamentación y la establecida por el Congreso de la República hace evidente que la voluntad política del legislador no está alineada con la capacidad estatal y los criterios técnicos diseñados para elaborar los reglamentos.
El Poder Legislativo no cuenta con un criterio técnico establecido en una directiva o manual para fijar los plazos de reglamentación. El Poder Ejecutivo por su parte no cuenta con una directiva general que regule el procedimiento interno que realiza cada sector para la reglamentación de las leyes.
3. El Congreso de la República no realiza un control político adecuado para el cumplimiento de los plazos de reglamentación que establece. Al carecer de un mecanismo específico, no se ha utilizado los mecanismos de control actuales, diseñados para atribuir responsabilidades políticas de mayor envergadura como son la investidura, la censura, la interpelación o la vacancia presidencial.

Mecanismos como los pedidos de información, o la invitación a informar parecen ser preventivos, pero tampoco se utilizan. Se requiere un mecanismo de control político específico que concluyan en denuncias por infracción constitucional y un órgano de control de carácter permanente que realice coordinaciones y recomiende sanciones.
4. Los procesos de gestión normativa en el Poder Ejecutivo adolecen los defectos propios de una administración pública que aún no se ha modernizado. No existe una oficina u órgano en la estructura de los ministerios que cumpla la función que suele recaer en la oficina de asesoría jurídica.
Tampoco existen plazos y responsabilidades para los funcionarios a cargo del proceso de gestión normativa. Tanto la secretaria de coordinación de la PCM como la alta dirección en los ministerios no realizan una adecuada supervisión del cumplimiento de los mandatos de reglamentación. Carecen de sistemas informáticos accesibles al público usuario o entre el ejecutivo y el legislativo para gestionar la información y hacer el seguimiento de los reglamentos.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que el Congreso de la República diseñe una directiva para fijar los plazos de reglamentación que tenga en cuenta la normatividad vigente, la capacidad estatal, la coordinación previa con el Ejecutivo y criterios técnicos vinculados a la complejidad de la materia y estudios o consultas públicas requeridas para la elaboración de los reglamentos.
2. Que el Congreso apruebe modificaciones a su reglamento que establezca un órgano de carácter político encargado de la supervisión y el control del cumplimiento de la reglamentación de las leyes y establezca un mecanismo de control político específico que implique acciones preventivas y sancionatorias que establezcan la responsabilidad por infracción a la constitución por parte de los responsables de los sectores.
3. Que el Poder Ejecutivo establezca un manual o directiva general que regule el procedimiento interno que deben seguir los sectores para la elaboración de los reglamentos, creando la estructura y definiendo funciones y responsabilidades y plazos para la mejora de la gestión normativa.
4. Que el Poder Ejecutivo cuente con mecanismos de seguimiento y supervisión a través de una plataforma digital de acceso público respecto a el estado de la reglamentación.

BIBLIOGRAFÍA

- Aragón Reyes, M. (2002). *El control del poder*. Madrid: Centro de Estudios Políticos y Constitucionales.
- Carro, R., & Gómez, J. (1978). *Derecho Administrativo General*. Madrid: Civitas.
- Celotto, A., & Conte, E. (2006). *La ley como fuente del derecho*. Roma: Giuffrè Editore.
- Cordero Quinzacara, J. (2009). *Derecho Administrativo General*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Cordero Quinzacara, J. (2019). *Derecho Administrativo Peruano*. Lima: Gaceta Jurídica.
- Danós Ordóñez, L. (2008). *El control constitucional de la omisión legislativa*. Lima: Palestra Editores.
- Decreto Legislativo N.º 1565. *Ley General de Mejora de la Calidad Regulatoria*. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto Supremo N.º 007-2022-JUS. *Reglamento de la Ley Marco para la Producción y Sistematización Legislativa*. Diario Oficial El Peruano.
- Decreto Supremo N.º 023-2025-PCM. *Reglamento del Decreto Legislativo 1565*. Diario Oficial El Peruano.
- Diez-Picazo, L. (1988). *Sistema de derechos fundamentales*. Madrid: Civitas.
- PCM – Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). *Guía de técnica legislativa para la elaboración de proyectos normativos*. Lima: PCM.
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública N.º 008-2021-PCM-SGP. *Lineamientos para la aplicación del AIR Ex Ante*. Lima: PCM.
- Rodríguez, J., Doménech, J., & Arroyo, M. (2021). *Derecho Administrativo y Regulación*. Madrid: Marcial Pons.
- Stein, E., Tommasi, M., Echebarría, K., Lora, E., & Payne, M. (2006). *La política de las políticas públicas*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2005). *Sentencia Exp. N.º 0168-2005-PC/TC*.
- Tribunal Constitucional del Perú. (2008). *Sentencia Exp. N.º 00006-2008-AI/TC*.
- Vallés, J. (2006). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Madrid: Ariel.
- Vigil Dávila, M. (2019). *La vulneración del derecho constitucional a la salud como consecuencia de la deficiente labor de reglamentación en el Perú, entre los años 2010 a 2017* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia].
- Zúñiga Olivares, M. (2023). *Evaluación del cumplimiento de la reglamentación de las normas con rango de ley en materia de salud en el Perú, durante el periodo 2005–2021* [Tesis de maestría, Universidad Peruana Cayetano Heredia].

**REVISTA
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA**

SE DIAGRAMÓ EN EL

FONDO EDITORIAL USMP

JR. LAS CALANDRIAS 151-291, SANTA ANITA, LIMA 43 -PERÚ

CORREO ELECTRÓNICO: FONDOEDITORIAL@USMP.PE

TÉLEFONO: (51-1) 362-0064 ANEXO: 3262


AGOSTO 2025 LIMA - PERÚ



HABITAI



AFP Integra
Una empresa SURG




REVISTA
GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
Lima, Perú | Vol. XII. | Nº 2
Julio - diciembre 2025



Profina
AFP del



PRIMA AFP
Grupo



CONGRESO



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Fondo
Editorial



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

Instituto de
Gobierno y de
Gestión Pública