UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

Trabajo Especial de Grado

Evaluación de la Gestión de Calidad del Proyecto Registros y Notarías de CANTV

Presentado a la Universidad Católica Andrés Bello,

por:

Rosa Morena Guzmán Rojas

Como requisito parcial para optar al grado de:

ESPECIALISTA EN GERENCIA DE PROYECTOS

Realizado con la tutoría del profesor: EMMANUEL LÓPEZ CORROCHANO

Caracas, Junio de 2.009

#3283

DEDICATORIA

A Dios y a Mis Santos, quienes han puesto las oportunidades en mi vida para poder aprovecharlas.

A mi Ángel, que desde donde te encuentres has guiado mis pasos y proporcionado las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mis Padres y Hermano, por ser pilares fundamentales en mi Vida.

AGRADECIMIENTOS

Primeramente a Dios, por brindarme las herramientas necesarias para crecer como humano y profesional.

Mi Núcleo familiar, quienes me fortalecen con sus críticas constructivas y me demuestran que cada día puedo ser mejor.

Al Prof. Emanuel López, quien con su amplia experiencia y pedagogía orientó cada una de las fases de este trabajo.

A mi Amiga Ma. Alejandra Lara Papa, a quien le agradezco el contagiarme con su ímpetu para finalizar con este ciclo.

A los compañeros de CANTV, quienes aportaron su granito de arena describiendo sus experiencias en la labor del día a día.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... iii
AGRADECIMIENTOS..... iv
INDICE GENERAL..... v
INDICE DE TABLAS..... vii
INDICE DE FIGURAS..... viii
INDICE DE GRÁFICOS..... ix
RESUMEN..... x
INTRODUCCIÓN..... 1
CAPITULO I EL PROBLEMA..... 3
1-. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 3
2-. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN..... 8
3-. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN..... 9
3.1-. Objetivo General..... 9
3.2-. Objetivos Específicos..... 9
4-. ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN..... 10
5-. CONSIDERACIONES ÉTICAS Y LEGALES..... 10
CAPITULO II MARCO TEÓRICO..... 11
1-. ANTECEDENTES..... 11
2-. BASES TEÓRICAS..... 13
Definición de Servicios..... 13
Servicio al Cliente..... 14
Elementos del Servicio..... 14
Importancia del Servicio al Cliente..... 14
Estrategia del Servicio al Cliente..... 15
Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente..... 16
El Control de los Procesos de Atención al Cliente..... 17
Triángulo de Servicio..... 18
La Calidad..... 20
Origen de la Calidad..... 20
¿Qué son las Normas ISO 9000?..... 21
Principios de la Gestión de la Calidad..... 23
Gestión por Procesos..... 25
3-. Bases Legales..... 29
CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO..... 31
1-. TIPO DE INVESTIGACIÓN..... 31
2-. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN..... 32
3-. UNIVERSO DE ESTUDIO 33
4-. MUESTRA..... 33
5-. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS..... 34
6-. TÉCNICAS PARA EL ANÁLISIS DE DATOS 35
7-. FASES DE LA INVESTIGACIÓN..... 36
8-. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES..... 37

CAPITULO IV PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS..... 39
1-. OBJETIVO 1: DESCRIBIR LOS REQUERIMIENTOS Y EXIGENCIAS SOLICITADOS POR EL CLIENTE..... 40
2-. OBJETIVO 2: COMPARAR LOS ANCHOS DE BANDA EXIGIDOS POR EL CLIENTE CON LOS REGISTROS DEL COR (Monitoreo de enlaces) 50
3-. DESCRIBIR LOS PROCESOS Y ACTIVIDADES QUE SE LLEVAN A CABO EN LA UNIDAD DE MONITOREO Y CONTROL DE CANTV ASIGNADA PARA ESTE PROYECTO... 55
4-. EVALUAR LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS ACUERDOS DE SERVICIO (SLA) PARA LA SOLUCIÓN DE FALLAS DE LOS SERVICIOS CANTV INSTALADOS EN LA PLATAFORMA DE INTERCONEXIÓN DE REGISTROS Y NOTARÍAS..... 57
5-. IDENTIFICAR FORTALEZAS Y DEBILIDADES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD ACTUAL PARA LOS SERVICIOS INSTALADOS..... 68
CAPITULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... 70
CONCLUSIONES..... 70
RECOMENDACIONES..... 71
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS..... 72
ANEXOS..... 75
Anexo A..... 76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización..... 38
Tabla 2 Número de Sedes conectadas por Estado..... 41
Tabla 3 Ancho de banda de acuerdo al tipo de localidad..... 42
Tabla 4 Tráfico de Datos..... 50
Tabla 5 Disponibilidad de Plataforma para nuevos servicios..... 50
Tabla 6 Comparación de anchos de bandas registrados en BOSS..... 53
Tabla 7 Tiempo estimado de resolución de fallas..... 55
Tabla 8 Tiempo de escalamiento en la Atencion de Fallas..... 56
Tabla 9 Ponderación del Instrumento de Verificación de Datos.... 58
Tabla 10 Tabla de resultados por procesos..... 59
Tabla 11 Tabla comparativa entre el total posible y el total obtenido de la resolución del instrumento de verificación de datos..... 65
Tabla 12 Grado de aplicación de la Metodología del PMI de la Gestión de la Calidad en el proyecto objeto de estudio..... 66
Tabla 13 Cuadro de fortalezas y debilidades en la Gestión de la Calidad en el Proyecto RyN de CANTV 69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Triángulo de Servicio..... 19
Figura 2 Modelo de un Sistema de Gestión de la Calidad basado en procesos..... 28
Figura 3 Esquema simplificado de la Red instalada..... 42
Figura 4 Conectividad Sede Principal (MIJ)..... 43
Figura 5 Conectividad Registros Civiles..... 44
Figura 6 Diagrama de Bloques..... 45
Figura 7 Diagrama de Interconexión Servicio ABA..... 47
Figura 8 Pantalla del Sistema Boss con la descripción del Servicio..... 51

INDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 Variación de la Velocidad de los Servicios de Internet (ABA)..... 54
Gráfico 2 Gráfico del total posible y el total obtenido de la resolución del instrumento de verificación de datos..... 65
Gráfico 3 Gráfico del grado de aplicación de la metodología del PMI de la Gestión de la Calidad en el proyecto objeto de estudio. 66

UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y DE GESTIÓN
POSTGRADO EN GERENCIA DE PROYECTOS

Evaluación de la Gestión de Calidad del Proyecto Registros y Notarías de CANTV

Autor: Rosa M. Guzmán R.
Asesor: Ing. Emmanuel López
Año: 2009

RESUMEN

La Empresa de Telecomunicaciones CANTV efectuó la Interconexión de Registros y Notarías a nivel nacional en conjunto con el Ministerio del Poder Popular de Relaciones Interiores y Justicia (MPPRIJ), dicho proyecto fue adjudicado luego de un proceso licitatorio, siendo el Fondo de Servicio Universal su stakeholder, ya que este asignó los recursos financieros para la instalación de equipos de interconexión y datos en la plataforma de CANTV. A su vez CONATEL actuó como auditor, realizando el seguimiento respectivo para el cumplimiento del contrato y tiempos de ejecución. Como entregable de este proyecto se instalaron servicios de datos en 475 localidades, al 28 de Diciembre de 2006, las cuales se comunican con la sede principal ubicada en el MPPRIJ a través de distintas tecnologías como enlaces Frame Relay, Radioenlaces, entre otros. Igualmente, CANTV debe velar por la operatividad de estos servicios, y para ello creó un departamento de atención exclusiva, el cual tiene como objetivo atender y solventar las fallas que se puedan presentar en el menor tiempo posible, según los acuerdos de servicios SLA (Service Level Agreement) establecidos. De acuerdo a lo antes expuesto, se hizo necesario evaluar la Gestión de Calidad de este proyecto, que permita documentar las lecciones aprendidas para futuras implantaciones homólogas. El presente estudio es evaluativo bajo un nivel descriptivo apoyado en un diseño no-experimental, transversal y de campo con el objeto de evaluar la Gestión de Calidad del Proyecto Registros y Notarías de CANTV. Para ello, la investigación se dividió en tres fases: 1) Descripción del Proyecto, 2) Evaluación de los servicios instalados y, 3) Aplicación del instrumento evaluativo bajo la metodología PMI (2004) a los tres procesos que conforman la Gestión de Calidad. Los resultados obtenidos reflejan un cumplimiento del 81,25% para el proceso de Planificación de la Calidad, un 71,26% en el Aseguramiento y el 61,25% en el control de la Calidad, siendo éste último el proceso con más bajo porcentaje, según la escala cualitativa definida por la investigadora. Se pudo confirmar que CANTV aplica en gran medida la metodología PMI para la planificación de la gestión. Por otra parte, se evidencia que el 10% de los servicios instalados no cumplen con los parámetros de conexión exigidos por el cliente, por lo que se recomienda fortalecer el proceso de control de la calidad, influyendo directamente en la revisión de los procesos de atención establecidos en los centros de monitoreo.

Palabras Clave: *Telecomunicaciones, interconexión, calidad, gestión, servicios*

INTRODUCCIÓN

La Compañía Anónima de Teléfonos de Venezuela (C.A.N.T.V), desde sus inicios se ha caracterizado por ofrecer Soluciones y Servicios Integrales de Telecomunicaciones de óptima calidad según estándares internacionales, con el fin de satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, estableciéndose como la empresa única y líder en nuestro país.

C.A.N.T.V cuenta con una estructura organizativa la cual permite ofrecer servicios a todos los sectores y organizaciones existentes en Venezuela. La Gerencia de Gobierno, Educación y Salud, bajo la dirección de La Gerencia de Instituciones Públicas se encarga de ofrecer soluciones tecnológicas a las instituciones gubernamentales de acuerdo a sus planteamientos y necesidades particulares.

CANTV liderizó tecnológicamente el proyecto de Interconexión de Registros y Notarías a Nivel Nacional; para la ejecución de este proyecto CANTV participó en un proceso licitatorio en donde CONATEL junto con el Fondo de Servicio Universal (FSU) le adjudicaron el mismo. El objetivo principal del Fondo de Servicio Universal es el de financiar a la operadora para la ampliación de la plataforma y hacer uso exclusivo de ésta por un período de de 5 años. El proyecto consiste en la planificación, instalación, operación, administración y mantenimiento de la **INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES** necesaria para conformar una **RED PRIVADA** que permita conectar a los Registros Civiles con la Dirección General de Registros y Notarías, cuya sede principal se encuentra ubicada en el Ministerio de Interior y Justicia (MIJ), y proveer de Internet a los Registros Civiles, Inmobiliarios y Mercantiles y a las Notarías a nivel nacional para conformar una **RED PRIVADA VIRTUAL.**

El presente estudio se enmarcó en una investigación de tipo Evaluativo determinando así la Gestión de Calidad en los Servicios de CANTV instalados para este proyecto, con el propósito de comprobar que estos servicios cumplen con los estándares acordados en los contratos así como monitorear el trabajo desempeñado por el departamento de atención especializada (Call Center) en la gestión y solución de fallas

Este documento, que presenta los resultados obtenidos del estudio está estructurado en cinco capítulos. El Capítulo I: "El Problema", comprende el Planteamiento del Problema; la formulación del problema; su sistematización; los objetivos planteados tanto el general como los específicos; las razones que justificaron la investigación y el alcance de la investigación. En el Capítulo II: "Marco Teórico", donde se incluyen definiciones y criterios que son base de este proyecto, además se plantean los antecedes de la investigación y las bases teóricas que sustentaron el estudio. En el Capítulo III, "Marco Metodológico", se describe el tipo de investigación, área de investigación, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos y las fases de la investigación. Así como los pasos para la realización del proyecto. En el Capítulo IV, "Análisis e Interpretación de los Datos", se detalla la información obtenida producto de los instrumentos de recolección de datos que fueron aplicados a la muestra objeto de estudio y la conclusión de los resultados obtenidos. Finalmente en el Capítulo V, "Conclusiones y Recomendaciones", se desarrollan las apreciaciones finales de la investigación y sus recomendaciones para mejorar la Gestión de Calidad en los Servicios de CANTV instalados para la Interconexión de los Registros y Notarias.

Finalmente se presentan las Referencias Bibliográficas y un conjunto de Anexos relacionados con la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela C.A.N.T.V, ha experimentado una constante transformación para convertirse en una empresa competitiva, con altos niveles de calidad en la oferta de sus productos y servicios de transmisión de voz, datos, acceso a Internet, telefonía móvil y directorios de información, colocándose como la empresa líder de Servicios de telecomunicaciones en Venezuela.

La Gerencia de Instituciones Públicas de C.A.N.T.V, ofrece los Servicios de Telecomunicaciones, a los organismos del Estado Venezolano, específicamente la Gerencia General de Instituciones Públicas junto con la Gerencia de Alto Gobierno son las encargadas de desarrollar proyectos y ofrecer soluciones a las necesidades y requerimientos de organismos tales como: Ministerios, Alcaldías e Instituciones Autónomas. En este caso CANTV, luego de obtener la adjudicación directa del "Proyecto de Interconexión de Registros y Notaría" por parte de CONATEL y participar en la planificación, instalación, operación, administración y mantenimiento de la Infraestructura de Telecomunicaciones necesaria para conformar la Red Privada, es preciso evaluar la realidad actual de dichos servicios. Es decir, llevar un seguimiento de las eventualidades presentadas desde que la plataforma se encuentra totalmente operativa y monitorear si se cumplen los tiempos de respuesta y atención a fallas de acuerdo a los Service Level Agreement (SLA) acordados una vez adjudicado el proyecto.

Naturaleza

CANTV es la compañía más grande de Venezuela en el área de las telecomunicaciones. Desde su privatización en 1991, la compañía ha experimentado una constante transformación para convertirse en una empresa competitiva, con altos niveles de calidad en la oferta de sus productos y servicios de transmisión de voz, datos, acceso a Internet, telefonía celular y directorios de información. Todos ellos enfocados con un profundo conocimiento de las necesidades de sus clientes.

Los cambios han sumido a CANTV en un proceso de integración con sus empresas asociadas, que ya comienzan a dar sus frutos. Movilnet, Cantv.net y Caveguías forman un frente único con la Corporación Cantv para aprovechar las sinérgias y ofrecer a sus clientes soluciones integrales a sus necesidades de telecomunicaciones sean estas comunicaciones inalámbricas, fijas, transmisiones de datos, Internet o servicios de información y directorios telefónicos.

Actualmente CANTV fue nacionalizada y está experimentando un proceso de transición, en donde los objetivos de la empresa tendrán lineamientos hacia el bienestar social de la población.

Visión: Mejoramos la calidad de vida de la gente en Venezuela al proveer soluciones de comunicaciones que exceden las expectativas de nuestros clientes.

Misión: Ser el proveedor preferido de servicios integrales de telecomunicaciones de Venezuela, y satisfacer plenamente las necesidades específicas de nuestros clientes, siempre bajo exigentes patrones de ética y rentabilidad".

Objetivos de la Organización

- ★ Ser el proveedor dominante de soluciones integrales de telecomunicaciones en el mercado, defendiendo la marca y el cliente
- ★ Aplicar la tecnología para responder oportunamente a las necesidades y requerimientos del mercado
- ★ Crear y mantener ventajas competitivas mediante el manejo de la información de nuestra base de clientes
- ★ Crear y mantener ventajas competitivas basadas en la calidad de los recursos humanos y servicios

Valores de la Organización

- ★ Estamos comprometidos con nuestra visión de "ser el proveedor preferido de servicios integrales de telecomunicaciones de Venezuela, y satisfacer plenamente las necesidades específicas de nuestros clientes, siempre bajo exigentes patrones de ética y rentabilidad".
- ★ Cumplimos con excelencia nuestra misión de "mejorar la calidad de vida de la gente en Venezuela al proveer soluciones de comunicaciones que excedan las expectativas de nuestros clientes".
- ★ Trabajamos coordinadamente y en equipo y establecemos alianzas entre todas las empresas y unidades de la corporación, para ofrecer respuestas más eficientes al mercado y al cliente y garantizar el mayor rendimiento a nuestros accionistas.
- ★ Estimulamos la participación, fomentamos un ambiente creativo y cordial y nos sentimos orgullosos de pertenecer a la mejor empresa de telecomunicaciones.

- ★ Mantenemos una comunicación abierta con nuestros clientes, accionistas, proveedores, compañeros de trabajo, supervisores y supervisados.

Orientación al negocio, al servicio y al cliente

- ★ Conocemos las características específicas de cada uno de nuestros clientes, entendemos sus necesidades y les buscamos las soluciones más efectivas, incluso con anticipación, porque ellos constituyen nuestra razón de ser.
- ★ Atendemos con rapidez y cordialidad los planteamientos de nuestros clientes, a los cuales les damos respuestas efectivas que los hagan sentirse plenamente satisfechos.
- ★ Entendemos nuestro negocio, estudiamos permanentemente el comportamiento del mercado, la competencia y el entorno, y evaluamos las tendencias mundiales de la industria de telecomunicaciones, por lo que tenemos una capacidad de adaptación tecnológica y organizacional que nos hace flexibles y eficientes.

Responsabilidad por resultados

- ★ Tomamos decisiones a tiempo ante las distintas situaciones que se nos presentan, basados en las mejores prácticas, en las normas y procedimientos, y en el análisis de sus consecuencias.
- ★ Cumplimos los compromisos que asumimos con nuestros clientes internos y externos, y somos responsables por los resultados de nuestras decisiones y actuaciones.
- ★ Ejecutamos las tareas que asumimos dentro de los plazos establecidos con los niveles de calidad acordados.

- ★ Buscamos resultados que garanticen la rentabilidad de la inversión de nuestros accionistas, de cuya comunidad nos sentimos orgullosos de pertenecer.

Alto nivel de profesionalismo

- ★ Somos excelentes profesionales y técnicos que hacemos nuestro trabajo con la mayor calidad, precisión y amor por el detalle.
- ★ Actuamos con transparencia, honestidad, apego a las leyes y ética ante nuestros clientes y proveedores, compañeros de trabajo, supervisores y supervisados.
- ★ Mejoramos continuamente nuestros procesos, nuestro desempeño y nuestros conocimientos, y participamos activamente en los planes de desarrollo y formación corporativos.

Responsabilidad social

- ★ Somos una organización cuyos trabajadores -a través de los productos y servicios que ofrecemos- contribuimos significativamente a desarrollar el país y a mejorar la calidad de vida de sus habitantes; y entendemos que nos desempeñamos en un entorno socio-económico del cual somos parte y con el cual interactuamos permanentemente.
- ★ Ejercemos una responsabilidad social no sólo cuando cumplimos con excelencia nuestra misión dentro de la organización, sino también cuando comprendemos la realidad de la comunidad y cuando voluntariamente participamos en iniciativas sociales y ciudadanas que impactan positivamente en ella.
- ★ Promovemos, valoramos y reconocemos las conductas asociadas a nuestra vocación comunitaria como un elemento diferenciador de nuestra organización, pues es parte de nuestra razón de ser.

Ante estos aspectos mencionados anteriormente, el investigador se formula las siguientes interrogantes:

¿CANTV ofrece a los clientes Servicios de Alta Calidad y tecnología?

¿La Gestión y atención a fallas presentadas en los Servicios, es la óptima de acuerdo a la complejidad de las mismas?

¿La Plataforma Instaladas cumple con las expectativas del cliente MPPIJ, además de cumplir con su compromiso social?

El estudio realizado permitió, mediante la aplicación de métodos acordes al tipo de investigación fundamentados en el enfoque de Gestión de la Calidad de proyectos del PMI, dar respuesta a las interrogantes mencionadas anteriormente.

Justificación de la Investigación

Recientemente CANTV culminó la interconexión de los Registros y Notarías con la Sede Principal del Ministerio de Interior y Justicia, la cual permitirá actualizar los documentos de manera digital y llevar un control en la búsqueda y almacenamiento de documentos, permitiendo a la ciudadanía el acceso a los mismos de una manera on-line, por ello es necesario evaluar si los servicios instalados CANTV permiten la transmisión y recepción de datos de manera efectiva, cumpliendo con los niveles de calidad exigidos por el cliente así como los tiempos estipulados para la atención de fallas y averías, garantizando de esta manera el buen funcionamiento de la plataforma tecnológica instalada en el cliente

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Evaluar la Gestión de Calidad de los Servicios prestados por CANTV para la Interconexión de Registros y Notarías a Nivel Nacional

Objetivos Específicos

- ★ Describir los requerimientos y exigencias solicitados por el cliente para el Proyecto Registros y Notarías.
- ★ Comparar los Ancho de bandas exigidos por el cliente con los registros del COR (Monitoreo de Enlaces)
- ★ Describir los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Monitoreo y Control de CANTV asignado para este proyecto
- ★ Evaluar la Gestión de Calidad de los Acuerdos de Servicios (SLA) para la solución de fallas de los Servicios instalados en la Plataforma de Interconexión de Registros y Notarías
- ★ Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema Gestión de Calidad actual para los servicios instalados.

Alcance de la Investigación

La investigación tiene como objetivo realizar un estudio de tipo evaluativo sobre la Gestión de Calidad en los Servicios de CANTV instalados para la Interconexión de Registros y Notarías a Nivel Nacional. Una vez obtenidos los resultados éstos podrán servir de referencia para la revisión de los indicadores de calidad así como mejorar los tiempos de atención y solución a fallas operativas de los servicios, incidiendo directamente en ofrecer un mejor servicio a la ciudadanía.

Consideraciones Éticas y Legales

- ★ Marco jurídico del proyecto se dispondrá de acuerdo a lo establecido en el contrato de Servicio firmado entre las partes (CANTV-CONATEL-FSU)
- ★ Consideraciones éticas las cuales corresponden al código de conducta empresarial de CANTV
- ★ Código de conducta establecido por el Colegio de Ingenieros de Venezuela

CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO

Ezequiel Ander-Egg (Vía WEB) explica que en el marco teórico o referencial "se expresan las proposiciones teóricas generales, las teorías específicas, los postulados, los supuestos, categorías y conceptos que han de servir de referencia para ordenar la masa de los hechos concernientes al problema o problemas que son motivo de estudio e investigación". En este sentido, "todo marco teórico se elabora a partir de un cuerpo teórico más amplio, o directamente a partir de una teoría. Para esta tarea se supone que se ha realizado la revisión de la literatura existente sobre el tema de investigación. Pero con la sola consulta de las referencias existentes no se elabora un marco teórico: éste podría llegar a ser una mezcla ecléctica de diferentes perspectivas teóricas, en algunos casos, hasta contrapuestas. El marco teórico a utilizar se deriva de lo que podemos denominar nuestras opciones apriorísticas, es decir, de la teoría desde la cual interpretamos la realidad".

Antecedentes de la Investigación

Sábat (2000), en su investigación titulada "**Evaluación de las Dimensiones de la Calidad de Servicio, en Base a las Perspectivas del Usuario de la Unidad Oftalmológica González Sirit**", bajo la modalidad evaluativa de tipo descriptivo no experimental, respaldada en una investigación documental, señala que la calidad de servicio resuelve sólo parte del problema, es necesario tomar en cuenta otras condiciones que son necesarias para un plan de garantía de calidad exitoso.

Concluye que es importante que este tipo de evaluaciones se haga periódicamente, y que se tomen en cuenta las diversas manifestaciones de

la calidad y las opiniones tanto de clientes externos como los internos ya que sin su opinión cualquier esfuerzo por mejorar la calidad quedaría truncado. Los estudios periódicos permitirían obtener un registro y evaluar los cambios realizados en función de los problemas detectados, y lo que es más importante si estos cambios son percibidos por los clientes (internos y externos)".

La relación con el presente estudio viene dado porque el autor resalta la importancia que debe tener la evaluación de servicios para determinar el nivel de logros obtenidos y las fallas en que se ha incurrido para superarlas y optimizar los servicios.

Esta investigación conforma un aporte significativo para el presente estudio ya que, en la medida en que se conozcan los deseos y necesidades de los clientes con respecto al servicio esperado, la organización estará preparada para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

Para Bruni (2002), en su Trabajo Especial de Grado, titulado "**Mejoramiento de la Calidad de Servicio en las Oficinas Comerciales del Distrito Chacao: Lido y Sambil Telecomunicaciones Movilnet**", bajo la modalidad de tipo descriptiva no experimental, apoyado en una investigación documental, refiere que, cuando se habla de servicios no es una calidad física sino una calidad que se percibe, y tiene mucho que ver con la opinión del cliente.

Para los clientes calidad de servicio es lo que la mayoría de las empresas no le dan, es una verbalización que indica que hay una escasez de calidad importante en la atención que recibe.

Puede haber unos indicadores de calidad que se han medido y que

no sirven de nada cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio que se le presta. La calidad en el servicio se mide en cómo se siente el cliente con respecto a lo que esperaba recibir cuando se le presta un servicio se evalúa básicamente mediante encuestas, pero las empresas pueden aplicar modelos de gestión que pueden certificarse para mejorar y corregir fallas.

Un cliente insatisfecho, en promedio le hará un comentario destructivo por lo menos a nueve personas.

Cuando alguien protesta sobre la calidad de servicio que recibe lo que la empresa está viendo es la punta del iceberg, porque 96 por ciento de los clientes insatisfechos nunca se quejan con la gerencia, simplemente se cambian, y no le vuelven a comprar los servicios o productos que ofrece.

Esta investigación conforma un aporte significativo para el presente estudio ya que, en la medida en que se conozcan los deseos y necesidades de los clientes con respecto al servicio esperado, la organización estará preparada para satisfacer las necesidades y requerimientos de los clientes.

Bases Teóricas

Definición de Servicio

En el área de Telecomunicaciones, cuando se habla de servicios no es una calidad física sino una calidad que se percibe, y tiene mucho que ver con la opinión del cliente.

Para Albrecht y Zemke (2004, p. 17), servicio, dentro del contexto analizado por Levitt, es una relación permanente entre comprador y vendedor, cuyo objeto consiste en que el comprador siga contento con el vendedor después del negocio. Ésta es una relación que surge no con fines vagos de imagen para el público sino con fines económicos vitales. La relación comprador-vendedor no es un simple contrato de fideicomiso entre dos individuos, sino una promesa de continuar el contacto entre dos entidades económicas para beneficio mutuo.

Servicio al Cliente

Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un suministrador con el fin de que el cliente obtenga el producto en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo.

Elementos del Servicio al Cliente

- Contacto cara a cara
- Relación con el cliente
- Correspondencia
- Reclamos y cumplidos
- Instalaciones

Importancia del servicio al cliente

Un buen servicio al cliente puede llegar a ser un elemento promocional para las ventas tan poderosas como los descuentos, la publicidad o la venta personal. Atraer un nuevo cliente es

aproximadamente seis veces más caro que mantener uno. Por lo que las compañías han optado por poner por escrito la actuación de la empresa. Se han observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben de sus suministradores, ya que significa que el cliente obtendrá a las finales menores costos de inventario. Todas las personas que entran en contacto con el cliente proyectan actitudes que afectan a éste el representante de ventas al llamarle por teléfono, la recepcionista en la puerta, el servicio técnico al llamar para instalar un nuevo equipo o servicio en la dependencias, y el personal de las ventas que finalmente, logra el pedido. Consciente o inconsciente, el comprador siempre está evaluando la forma como la empresa hace negocios, cómo trata a los otros clientes y cómo esperaría que le trataran a él.

Estrategia del Servicio al Cliente

Según Neyra Calderón (vía WEB), en su trabajo de investigación define que la estrategia del Servicio al Cliente se basa en lo siguiente:

- El liderazgo de la alta gerencia es la base de la cadena.
- La calidad interna impulsa la satisfacción de los empleados.
- La satisfacción de los empleados impulsa su lealtad.
- La lealtad de los empleados impulsa la productividad.
- La productividad de los empleados impulsa el valor del servicio.
- El valor del servicio impulsa la satisfacción del cliente.
- La satisfacción del cliente impulsa la lealtad del cliente.
- La lealtad del cliente impulsa las utilidades y la consecución de nuevos públicos.

Los Diez Mandamientos de la Atención al Cliente

Las empresas, dentro de su plan estratégico, posicionan a sus clientes por encima de todo, muchas veces esta sentencia no se cumple.

1.- El cliente por encima de todo es el cliente a quien debemos tener presente antes de nada.

2.- No hay nada imposibles cuando se quiere. A veces los clientes solicitan cosas casi imposibles, con un poco de esfuerzo y ganas, se puede conseguirlo lo que el desea.

3. - Cumple todo lo que prometas. Son muchas las empresas que tratan, a partir de engaños, de efectuar ventas o retener clientes, pero ¿qué pasa cuando el cliente se da cuenta?

4. Solo hay una forma de satisfacer al cliente, darle más de lo que espera. Cuando el cliente se siente satisfecho al recibir mas de los esperado ¿Cómo lograrlo? Conociendo muy bien a nuestros clientes enfocándonos en sus necesidades y deseos.

5.- Para el cliente marca la diferencia. Las personas que tiene contacto directo con los clientes tienen un gran compromiso, pueden hacer que un cliente regrese o que jamás quiera volver. Eso hace la diferencia.

6.- Fallar en un punto significa fallar en todo. Puede que todo funcione a la perfección, que tengamos controlado todo, pero que pasa si fallamos en el tiempo de entrega, si la mercancía llega accidentada o si en el momento

de empacar el par de zapatos nos equivocamos y le damos un número diferente, todo se va al piso.

7.- Un empleado insatisfecho genera clientes insatisfechos. Los empleados propios son " el primer cliente" de una empresa, si no se les satisface a ellos como pretendemos satisfacer a los clientes externos, por ello las políticas de recursos deben ir de la mano de las estrategias de marketing.

8.- El juicio sobre la calidad de servicio lo hace el cliente. La única verdad es que son los clientes son quienes, en su mente y su sentir lo califican, si es bueno vuelven y de lo contrario no regresan.

9.- Por muy bueno que sea un servicio siempre se puede mejorar. Si se logro alcanzar las metas propuestas de servicio y satisfacción del consumidor, es necesario plantear nuevos objetivos, " la competencia no da tregua".

10.- Cuando se trata de satisfacer al cliente, todos somos un equipo. Todas las personas de la organización deben estar dispuestas a trabajar en pro de la satisfacción del cliente, trátese de una queja, de una petición o de cualquier otro asunto.

El control de los procesos de atención al cliente

Cualquier empresa debe mantener un estricto control sobre los procesos internos de atención al cliente. Está comprobado que más del

20% de las personas que dejan de comprar un producto o servicio, renuncian a su decisión de compra debido a fallas de información de atención cuando se interrelaciona con las personas encargadas de atender y motivar a las compradores. Ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información, no solo tenga una idea de un producto, sino además de la calidad del capital, humano y técnico con el que va establecer una relación comercial.

Triángulo de Servicio

El servicio se ve corrientemente en una forma plana, en la cual la relación se produce entre *el cliente y el personal de línea frontal*, entendiéndose por este último las personas que prestan el servicio en relación directa e inmediata con el cliente. Para la mayoría de los escritores del tema servicio, esta es una labor delegada al personal de línea frontal. Se supone que en ellos recae el mayor peso del servicio al cliente.

Esta es una forma sencilla de ignorar el fondo del asunto, dejando de considerar otros elementos que componen el servicio.

Para Jan Carlson (1991), el servicio es algo más complejo y para ello desarrolló un concepto en el cual intervienen los elementos que interactúan en un proceso de servicio. Para describirlo ideó el triangulo del servicio.

Lo particular de este concepto es concebir el servicio como un todo, que se encadena y que actúa alrededor del cliente, manteniendo relaciones simbióticas entre los diversos elementos del llamado triángulo del servicio: **la estrategia del servicio, el personal y los sistemas.**

Figura 1 Triángulo de Servicio

Fuente: Albrecht y Zemke. Gerencia del Servicio. 2004, p. 44

Resulta evidente que si no existe una Estrategia del Servicio, diseñada para cada empresa en particular, y atendiendo las necesidades concretas de los clientes de la misma, es muy difícil que el todo funcione. Las empresas son muy diferentes en su naturaleza y al igual que los humanos que la componen son peculiares. No pueden existir fórmulas generalizadas, aplicables a todos por igual.

Una estrategia debe considerar objetivos y metas concretas para el servicio de cada organización, y definir la logística para dar soporte al personal y los sistemas que dan el servicio al cliente. Por "sistemas" en este caso se entienden todos los elementos no-humanos que interactúan con el cliente, tales como sistemas de comunicación, sistemas informáticos, máquinas vendedoras automáticas, .sistemas de audio o video, ascensores, escaleras mecánicas y otros muchos. Como conocemos muy bien, cada día se incorporan nuevos artefactos digitalizados inteligentes y dada la constante reducción de costo de las tecnologías, esto se incrementará en el futuro.

El "personal", esto es las personas que tradicionalmente han prestado el servicio, están teniendo una labor periférica y oficial, dependiendo de los "sistemas" para sus labores.

La Calidad

Para algunos es ya un estilo de vida. Más bien es el sinónimo de buena gestión empresarial y, por tanto, de productos y servicios competitivos. Se trata de conseguir la máxima efectividad a través de la mejora constante del proceso productivo.

Evans y Lindsay (2000, p. 10), la definen como una mezcla de perfección, consistencia, eliminación de desperdicio, rapidez de entrega, cumplimiento de políticas y procedimientos, proporcionar un producto bueno y utilizable, hacerlo bien a la primera, agradar o satisfacer a los clientes, servicio total al cliente.

La implantación de un sistema de calidad es cosa de todos, y a todos beneficia: a empresarios, trabajadores y clientes. Sin embargo es un proceso complicado, relativamente largo y costoso, ya que requiere una importante inversión en tiempo y formación. Además implica el rechazo de un principio muy arraigado: el de la rentabilidad inmediata.

Origen de la calidad

Los japoneses fueron los pioneros. La II Guerra Mundial dejó la economía nipona en una situación catastrófica, con unos productos poco competitivos que no tenían cabida en los mercados internacionales. Los japoneses no tardaron en reaccionar: se lanzaron al mercado gracias a la adopción de los sistemas de calidad. Los resultados fueron que Japón registró un espectacular crecimiento.

La iniciativa nipona pronto se transmitió a otras zonas del planeta. Europa tardó algo más, pero también fueron los años 80 los del impulso definitivo. En 1988 nace la European Foundation for Quality Managment

(EFQM), organización que apuesta por los modelos de gestión de calidad total (GTC o TQM), estrategias encaminadas a optimizar los recursos, reducir costes y mejorar los resultados, con el objetivo de perfeccionar constantemente el proceso productivo.

Para los clientes calidad de servicio es lo que la mayoría de las empresas no le dan, es una verbalización que indica que hay una escasez de calidad importante en la atención que recibe.

Puede haber unos indicadores de calidad que se han medido y que no sirven de nada cuando un cliente no se siente satisfecho con el servicio que se le presta. La calidad en el servicio se mide en cómo se siente el cliente con respecto a lo que esperaba recibir cuando se le presta un servicio se evalúa básicamente mediante encuestas, pero las empresas pueden aplicar modelos de gestión que pueden certificarse para mejorar y corregir fallas.

Un cliente insatisfecho, en promedio le hará un comentario destructivo por lo menos a nueve personas.

Cuando alguien protesta sobre la calidad de servicio que recibe lo que la empresa está viendo es la punta del iceberg, porque 96 por ciento de los clientes insatisfechos nunca se quejan con la gerencia, simplemente se cambian, y no le vuelven a comprar los servicios o productos que ofrece.

¿Qué son las Normas ISO 9000?

Son una familia de normas técnicas interrelacionadas, denominadas UNE-ISO en España, EN en Europa, emitidas por la International Organization for Standarisation (IOS) a través de sus comités regionales.

Se eligió el término ISO porque significa igual en griego. Las principales son las Normas ISO 9001, Normas ISO 9002 y las Normas ISO 9003.

Estas normas certifican la calidad de las unidades de negocio de la Empresa (por tanto, nunca se refieren a los productos), y no distinguen distintos niveles de excelencia, es decir, las compañías pueden optar por estas normas en función de sus ámbitos de actuación. Así, las firmas que diseñen, fabriquen o comercialicen sus mercancías podrán aspirar a conseguir la ISO 9001, ya que esta norma certifica calidad de diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio posventa. En estos tres últimos puntos se centra el ISO 9002. Los ISO 9003 miden los ensayos finales de los productos y las inspecciones.

El cumplimiento de las normas ISO sólo es obligatorio cuando así lo estipulé una cláusula contractual entre proveedor y cliente, o por exigencias de la administración pública.

Estas normas son tan sólo un sistema de aseguramiento de la calidad. Certifican un mínimo de excelencia y garantizan que la calidad es estable de acuerdo con los objetivos marcados por la Empresa. Lo verdaderamente importante no es la obtención del ISO, sino el proceso por el que pasa la Empresa para conseguir el certificado.

Según los expertos, el ISO se ha convertido en una herramienta de marketing y muchas compañías se anuncian en los medios de comunicación utilizando como reclamo el hecho de que sus productos hayan obtenido un certificado, lo que puede llegar a confundir al cliente potencial.

Principios de Gestión de la Calidad

Según Normas ISO9000 [via WEB], *"La Normalización es una actividad colectiva encaminada a dar soluciones a situaciones repetitivas, que provienen fundamentalmente del campo científico o técnico, y consiste en la elaboración, difusión y aplicación de normas".*

Los principios que soportan a los sistemas de gestión de la calidad desde el enfoque de las normas ISO 9000 y que pueden ser utilizados por la alta dirección de la empresa con el fin de conducir a la organización hacia una mejora en su desempeño continuo:

1. **Enfoque al Cliente.** Las empresas dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de ellos, satisfacer sus demandas y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la empresa. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la empresa.

3. **Participación del Personal.** El personal, a todos los niveles, es la esencia de la empresa y su total compromiso, posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la misma.

4. **Enfoque basado en procesos.** Los resultados que se esperan pueden alcanzarse eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.

5. **Enfoque de Sistema para la gestión.** Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una empresa en el logro de sus objetivos.

6. **Mejora continua.** La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.

7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones.** Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor.** Una empresa y sus proveedores son interdependientes y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

Para obtener la certificación ISO9001, es necesario acudir a una consultora especializada en este ramo. Ésta se encargará de orientar a la empresa contratante y recomendará aplicar un Plan de Calidad en su gestión, a través de la cual conseguirá el certificado que le acredita como cumplidor de las normas ISO.

La implantación de un plan de calidad por lo general tiende a proponer un cambio en la cultura de la Empresa. Los fracasos tienden a producirse en los momentos de puesta en marcha, ya que la compañía debe realizar una autoevaluación que permita definir los puntos más débiles para conseguir mejorarlos.

Una vez superado este primer trámite, el plan establecido es sometido a una exigente auditoria por parte de las compañías certificadoras, que serán las encargadas de juzgar si la gestión llevada a cabo es acreditable.

Esto es el mínimo a conseguir para una Empresa que desea calidad; luego, hay que mantenerlo con posteriores evaluaciones, constantes mejoras y sucesivas auditorias.

Las áreas examinadas van desde el sistema de control de los proveedores, pasando por todo el proceso de producción y fabricación, hasta la escala jerárquica de responsabilidad dentro de la Empresa. Cerca de 20 factores distintos de la estructura de la compañía son sometidos a revisión.

Gestión por Procesos

Luis J. Benavides (vía WEB), define a la Gestión por Procesos como un esquema que permite organizar los esfuerzos y la utilización de los recursos para lograr la satisfacción balanceada de todos los entes vinculados a cada uno de los procesos que definen al sistema organizacional. Este esquema de gestión requiere que las partes que lo componen se caractericen por crear relaciones coordinadas, para lograr niveles de eficacia y eficiencia en el sistema, que cumplan con los tres elementos básicos de una gestión de calidad: alcanzar los requerimientos de los clientes finales, en los tiempos establecidos y a los costos presupuestados.

Son tales los beneficios del esquema de gestión por procesos que la norma internacional ISO 9001:2000 y el modelo EFQM lo considera como un requisito del sistema organizacional. En la norma ISO 9001:2000 "se promueve la adopción de un enfoque a procesos para el desarrollo, implantación y mejora de la eficacia de un sistema de gestión de la calidad, para aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos". Igualmente, en el modelo EFQM se menciona, en el criterio cinco, la importancia del diseño gestión sistemática de los procesos críticos, su revisión y mejora continua con base a las necesidades y

expectativas de los clientes y demás entes que se relacionan con los procesos de la organización.

La Gestión de los procesos tiene las siguientes características:

- ★ · Analizar las limitaciones de la organización funcional vertical para mejorar la *competitividad* de la Empresa.
- ★ · Reconocer la existencia de los procesos internos (*relevante*):
  - Identificar los procesos relacionados con los factores críticos para el éxito de la Empresa o que proporcionan ventaja competitiva.
  - Medir su actuación (Calidad, Costo y plazo) y ponerla en relación con el valor añadido percibido por el cliente.
- ★ · Identificar las necesidades de cliente externo y orientar a la Empresa hacia su satisfacción.
- ★ · Entender las diferencias de alcance entre la mejora orientada a los procesos (que y para quien se hacen las cosas) y aquella enfocada a los departamentos o a las funciones (cómo se hace):
  - Productividad del conjunto frente al individual (*Eficacia* global frente a Efectividad parcial).
  - El departamento es un eslabón de la cadena, proceso al que añade valor
  - Organización en torno a resultados no a tareas.
- ★ · Asignar responsabilidades personales a cada proceso.
- ★ · Establecer en cada proceso indicador de funcionamiento y objetivo de mejora.
- ★ · Evaluar la capacidad del proceso para satisfacerlos.

- ★ · Mantenerlos bajo control, reduciendo su variabilidad y dependencia de causas no aleatorias (Utilizar los gráficos de control estadístico de procesos para hacer predecibles calidad y costo).
- ★ · Mejorar de forma continua su funcionamiento global limitando su variabilidad común
- ★ · Medir el grado de satisfacción del cliente interno o externo, y ponerlo en relación con la evaluación del desempeño personal.

Implantación del modelo de gestión por procesos

De acuerdo a la Norma ISO 9000:2000, el modelo de gestión por proceso incluye una serie de pasos para su implantación, la cual se basa en el Ciclo de mejora Continua PHVA. A continuación se describen los pasos:

a) **Identificación de Procesos:** en esta etapa se identifican los productos y sub-productos desarrollados por la organización, todas las actividades y actores que influyen en su realización, sin importar las áreas funcionales existentes dentro de la empresa que participen en la elaboración del producto. Este análisis debe llevar a la construcción de un *Mapa de Procesos* de la Organización, en el cual sean fácilmente identificables los proveedores, clientes, áreas de apoyo, y la interacción entre los distintos procesos.

b) **Descripción de cada proceso**: Se elaboran las llamadas *Fichas de Proceso*, en las cuales se describe de manera detallada cada proceso, el o los responsables de su cumplimiento, así como los registros que evidenciarán el cumplimiento de cada uno de los procesos.

c) **Documentación de los Procesos**: Consiste en la elaboración de *Procedimientos e Instrucciones de Trabajo* que describan las actividades que se deben llevar a cabo para desarrollar el producto asociado a un determinado proceso.

d) **Medición de Procesos**: Se refiere a la generación de indicadores a partir de los registros de los procesos, que permitan medir el desempeño de los mismos, de manera de identificar oportunidades de mejora.

e) **Desarrollo de Planes de Acción**: Estos planes se generan a partir del análisis de los indicadores, de manera de optimizar el desempeño de los procesos existentes.

Figura 2: Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

Fuente: WEB www.btconsulting.com.ar

Bases Legales

Las bases legales de esta investigación están constituidas por los soportes legales y normativos que a continuación se mencionan y que sirven de referencia:

En el marco legal venezolano el Artículo 117 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), establece lo siguiente:

Artículo 117

Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen, a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos.

La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, (2002), Gaceta Oficial Ordinaria Nº 37.543, señala lo siguiente:

Ley del Sistema Venezolano para la Calidad (2003)

Artículo 1: La Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, decreta la siguiente Ley cuyo objetivo consiste en desarrollar los principios orientadores que en materia de calidad consagra la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, determinar sus bases políticas y diseñar el marco legal que regule el Sistema Venezolano

para la Calidad. Asimismo, establecer los mecanismos necesarios que permitan garantizar los derechos de las personas a disponer ***de bienes y servicios*** (sic) de calidad en el país, a través de los subsistemas de Normalización, Metrología, Acreditación, Certificación, Reglamentaciones, Técnicas y Ensayos.

Ley de Contrataciones Públicas de Venezuela (2008)

Numeral 15. Contratación Directa: Es la modalidad excepcional de adjudicación que realiza el órgano o ente contratante, que podrá realizarse de conformidad con el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley y su reglamento".

CONATEL: Títulos Administrativos para prestar Servicios de Telecomunicaciones

Para la Explotación de redes de telecomunicaciones se requiere la correspondiente habilitación administrativa y concesión que establece la Comisión Nacional de Telecomunicaciones. En su condición de interés general y de conformidad con lo que prevean los reglamentos correspondientes, los servicios de telecomunicaciones podrán someterse a parámetros de calidad y metas especiales de cobertura mínima uniforme.

CAPÍTULO III
MARCO METODOLÓGICO

Este capítulo cumple un rol importante en la investigación y en el proceso que señala el conjunto de procedimientos lógicos y técnicos operacionales contenidos en las distintas etapas de la investigación. La finalidad de este Capítulo es poner en manifiesto sistemáticamente el conjunto de procedimientos aplicados, con el propósito de permitir el análisis de los supuestos del estudio y de reconstruir los datos desde los principios teóricos operacionales. Los procesos metodológicos presentan significativas diferencias según la posición que se adopta en el discurso teórico.

"El Marco Metodológico es la instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y su método calculan las magnitudes de lo real. (Metodología de la Investigación, Asti Vera, 1993, pag.27)

De acuerdo a la definición anterior, a continuación se presenta El Marco Metodológico del presente Trabajo Especial de Grado.

Tipo de Investigación

La investigación realizada es de tipo Evaluativo; nivel Descriptivo [Yáber y Valarino], (2003), donde el objetivo principal es la medición de la calidad de servicio.

En el mismo orden de ideas, para Jacqueline Hurtado de Barrera (Metodología de la Investigación Holística 2006), la investigación Evaluativa está asociada a la valoración, confrontación a juicio. Se

entiende como la actividad realizada con el propósito de apreciar mayor o menos efectividad de un proceso, en cuanto al cumplimiento de los objetivos

Por su parte Hernández Sampieri (Metodología de la Investigación. Ed. Mc. Graw-Hill. 1994) puntualiza:

> "Los Estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos comunidades o cualquier otro fenómeno que se ha sometido a un análisis. Los estudios explicativos permiten exponer las causas que originaron el fenómeno objeto a estudio para determinar si existe o no una causalidad. (Pág. 56).

Diseño de la Investigación

La investigación se considera no experimental. De acuerdo con Kerlinger (1983) es un tipo de "... investigación sistemática en la que el investigador no tiene control sobre las variables independientes porque ya ocurrieron los hechos o porque son intrínsecamente manipulables," (p.269).

En el tiempo la investigación es transversal, según lo planteado por Hernández Sampieri y otros: "Los diseños de investigación transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables, y analizar su incidencia en un momento dado". La dimensión temporal del estudio es por tanto, transversal (Pag. 193-194).

De acuerdo a las definiciones expuestas anteriormente, esta investigación es del tipo No-Experimental, ya que se enfoca en Evaluar la Gestión de Calidad de los Servicios de CANTV instalados para la Interconexión de Registros y Notarías a Nivel Nacional, desde el punto de vista del cliente es transversal debido a que la recolección de datos y muestra se realizan en un tiempo determinado.

Universo de Estudio

Desde el punto de vista Estadístico, de acuerdo con Balestrini (1999, p. 122), la población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación. Es el conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes.

En este sentido, el universo de estudio de esta investigación fue la Gerencia de Monitoreo y Control de CANTV, específicamente el Sistema de Indicadores de Gestión, así como el personal que labora en el Centro de atención de llamadas para el Monitoreo de los Servicios instalados en los Registros y Notarías.

Muestra

La documentación técnica, legal y operativa para esta investigación fue obtenida a través de entrevistas con el Líder del Proyecto, así como los integrantes que conformaron el equipo. Además de realizar visitas a los

Centros de Monitoreo de CANTV y la obtención de reportes directos de los Sistemas de Gestión de Falla (Remedy).

Por ello la muestra de población seleccionada para esta investigación esta conformada por el Equipo de Proyecto que participó en la planificación, instalación, operación, administración y monitoreo de la **INFRAESTRUCTURA DE TELECOMUNICACIONES** necesaria para conformar una **RED PRIVADA** que permita conectar a los Registros Civiles con la Dirección General de Registros y Notarías, quienes con la experiencia y conocimiento aportaron para recaudar los datos e información necesaria para esta investigación, así orientar e indagar dentro de los Sistemas de gestión que actualmente posee CANTV para la atención y resolución de fallas en sus servicios.

Técnicas de Recolección de Datos

Toda investigación requiere para su estudio y posterior análisis de un conjunto de instrumentos que le permiten al investigador acercarse a los eventos y extraer de ellos la información que se requiere.

Según Bisquera R (1989) Las técnicas e instrumento de recolección de datos: "Son aquellos medios técnicos que se utilizan para registrar las observaciones ó facilitar el tratamiento. (p.87). Para la elaboración de esta investigación se aplicaron técnicas e instrumentos que permitieran recolectar los datos necesarios para así poder lograr los objetivos propuestos. Dentro las técnicas utilizadas se encuentran, la observación cualitativa, la entrevista semi estructurada, revisión de documentos y como instrumento se utilizó con preguntas cerradas.

La Observación Cualitativa: Es una técnica en donde el investigador recolecta datos mediante la observación del ambiente en donde realiza la investigación. Se llevarán a cabo visitas al Centro de Operaciones de la Red (COR) para constatar y describir los procedimientos de atención a fallas que allí se llevan a cabo así como la comunicación y fluidez (feedback) de los operadores con el cliente (MIJ).

Entrevista Semi-Estructurada: Bisquerra (1998) la define como "La técnica más recomendable para la obtención de información, es un dialogo intencional orientado hacia unos objetivos, el cual puede cumplir diversas funciones: diagnóstica, orientadora, terapéutica e investigadora." (p. 88). Este tipo de entrevista no sigue una secuencia de preguntas fijas, aunque sí se adecua a un esquema y fue aplicada al grupo de proyecto y lo operadores del Call Center.

Revisión Documental: consiste en la revisión de bibliografía, documentos internos de la práctica y otras referencias con el fin de obtener la mayor cantidad de información sobre los procesos, indicadores y sistemas de CANTV. El tipo de documentos consultados durante la investigación fueron:

i. Documentos de Contrato de Servicios firmados con el cliente, así como los Service Agreement Level (SLA)

ii. Manual del Sistema de Indicadores

iii. Manual de Calidad de la Gerencia de Monitoreo y Control de CANTV

iv. Documentos sobre las herramientas de monitoreo que se utilizan en la Gerencia de Operaciones de la RED.

Fases de la Investigación

Para esta investigación, se desarrollaron las siguientes fases:

Fase 1: Levantamiento de Información

- ★ Listar Servicios instalados a nivel nacional así como las especificaciones técnicas

Hito: Documentación Legal y Técnica

Fase 2: Evaluación e Identificación de servicios

- ★ Evaluar la Plataforma actual de CANTV para este cliente
  - Enumerar Servicios
- ★ Auditoria del Monitoreo de los Servicios instalados
  - Evaluación de la operatividad de los Servicios
- ★ Evaluación de la Atención y resolución de fallas
  - Identificar los Centros y Sistemas de gestión de fallas
  - Identificar los SLA exigidos por el cliente y la corporación
- ★ Aplicación del Instrumento de Evaluación
  - Evaluar la Gestión de Calidad de los Acuerdos de Servicios prestados por CANTV para los Registros y Notarías

Hito: Indicadores de la Gestión de calidad

Fase 3: Análisis de los resultados

- ★ Análisis de los resultados obtenido a través del Instrumento de Evaluación
- ★ Identificación de responsabilidad e implicaciones legales a causa del incumplimiento de las especificaciones de calidad y atención de fallas establecidos en el contrato
- ★ Listado de recomendaciones para las unidades y/o áreas resolutorias

Hito: Cumplimiento de las cláusulas del contrato.

Operacionalización de las Variables

Balestrini (2002, p. 113), explica que "Una variable es un aspecto o dimensión de un objeto, o una propiedad de estos aspectos o dimensiones que adquiere distintos valores y por lo tanto varía".

Hernández, Fernández y Baptista (2003, p. 171), "Una definición operacional constituye el conjunto de procedimientos que describe las actividades que un observador debe realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado (Reynolds, 1986, p. 52). En otras palabras, especifica qué actividades u operaciones deben realizarse para medir una variable (enfoque cuantitativo) o recolectar datos o información respecto a ésta (enfoque cualitativo)".

Para esta investigación la operacionalización de las variables a medir quedó representada por:

Objetivo General	Objetivos Específicos	Variables	Técnicas	Instrumentos	Fuentes de Información
Evaluar la Gestión de Calidad de los Servicios prestados por CANTV para la Interconexión de Registros y Notarías a Nivel Nacional	Describir los requerimientos y exigencias solicitados por el cliente	Descripción del proyecto	Revisión de fuentes documentales y bibliográficas	Revisión de documentos y materiales escritos	Guía del PMBOK
	Comparar los Ancho de bandas exigidos por el cliente con los registros del COR (Monitoreo de Enlaces)	Metodología de la Gestión de la Calidad	Revisión de fuentes documentales y bibliográficas	Observación cualitativa y revisión de documentos	Sistemas de Monitoreo CANTV (BOSS)
	Describir los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Monitoreo y Control de CANTV asignado para este proyecto	Metodología de la Gestión de la Calidad	Revisión de fuentes documentales y bibliográficas	Revisión de documentos y materiales escritos	Documentación de la PMI de la empresa de telecomunicaciones
	Evaluar la Gestión de Calidad de los Acuerdos de Servicios (SLA) para la solución de fallas	Evaluación de la Calidad de Acuerdo a la Guía PMBOK	Revisión de fuentes documentales y bibliográficas	Entrevista cualitativas no estructurada, observación cualitativa y revisión de documentos	Instrumento para la verificación de datos en la gestión de la calidad badaso en el PMI
	Identificar las fortalezas y debilidades del Sistema Gestión de Calidad actual para los servicios instalados	Metodología de la Gestión de la Calidad	Revisión de fuentes documentales y bibliográficas	Revisión de documentos y materiales escritos, observación cualitativa	Resultados de la aplicación del instrumento de verificación de datos de la gestión de la calidad, basado en el PMI

Tabla 1 Cuadro de Operacionalización.
Fuente: La Investigadora (2009)

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

En el presente capítulo se analizan, interpretan y exponen los resultados obtenidos mediante las técnicas e instrumentos aplicados en esta investigación. Los mismos se detallan en el Capítulo III el cual corresponde al Marco metodológico.

Según Kerlinger (1981) citado por Hurtado, J. (1998) "analizar significa establecer categorías, ordenar, resumir e interpretar los datos" (p. 171) En el mismo orden de ideas, Seltiz, C. y Otros (1976) citado por Balestrini, M. (2002) explican:

> "...el propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de la investigación. El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin ultimo, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados..." (p. 169)

> En todo caso, el análisis e interpretación de los datos se convierte en la fase de la aplicación de la lógica deductiva e inductiva en el desarrollo de la investigación. Para esta estrategia, los datos, según sus partes constitutivas, se clasifican, agrupándolos, dividiéndolos y subdividiéndolos atendiendo a sus características y posibilidades, para posteriormente reunirlos y establecer la relación que existe entre ellos, a fin de dar respuestas a las preguntas de investigación " (p 170)

De acuerdo a los conceptos señalados, los datos recabados en el presente estudio, se presentan a continuación, dando respuesta a los objetivos de la investigación.

VI. 1-. Describir los requerimientos y exigencias solicitados por el cliente.

El Proyecto de la Interconexión de Registros y Notarías tiene por objeto la planificación, instalación, operación, administración y mantenimiento de la infraestructura de telecomunicaciones necesarias para conformar una red privada que permita conectar a los Registros Civiles con la Dirección General de Registros y Notarías, cuya sede principal se encuentra ubicada en la dependencia del Ministerio del Poder Popular de Relaciones Interiores y Justicia (MPPRIJ) y proveer de Internet a los Registros Civiles, Inmobiliarios y Mercantiles y a las Notarías distribuidos a nivel nacional para conformar una **Red Privada Virtual**, con la finalidad de afianzar la seguridad jurídica.

En la Tabla 2 se muestra la cantidad de sedes conectadas por estado, es decir, el número de localidades distribuidas a nivel nacional y sectorizadas según sus funciones:

Estado	Registros Civiles	Registros Inmobiliarios	Registros Mercatiles	Notaria	Total
Distrito Capital	1	6	6	46	59
Amazonas	0	1	0	1	2
Anzoátegui	1	16	3	9	29
Apure	1	6	1	2	10
Aragua	1	9	2	8	20
Barinas	1	9	2	3	15
Bolívar	1	6	2	8	17
Carabobo	1	8	3	12	24
Cojedes	1	7	1	2	11
Delta Amacuro	0	1	1	1	3
Falcón	1	13	2	4	20
Guárico	1	7	3	3	14
Lara	1	8	2	9	20
Mérida	1	12	2	8	23
Miranda	1	17	0	32	50
Monagas	1	9	1	3	14
Nueva Esparta	1	6	2	5	14
Portuguesa	1	8	2	5	16
Sucre	1	10	1	2	14
Táchira	1	17	3	13	34
Trujillo	1	7	1	5	14
Vargas	0	2	1	3	6
Yaracuy	1	7	1	3	12
Zulia	1	15	5	22	43
TOTAL	**21**	**207**	**47**	**209**	**484**

Tabla 2 Número de sedes conectadas por Estado.
Fuente: Informe Final Proyecto Registros y Notarías 2006

- Servicio de transporte para interconectar a los registros civiles (21) de cada estado con la sede del Ministerio para el Poder Popular de Interior y Justicia.
- Acceso a Internet a todos los Registros y Notarías.
- Acceso a Internet a la Dirección General de Registros y Notarías

La topología de la red siguiendo las consideraciones de diseño indicadas por el MPPIJ es del tipo jerárquica a nivel estatal para que así cada uno de los registros y notarías de un estado se conecten mediante una red de privada virtual (VPN) con el registro principal del estado en

cuestión, cabe señalar que la construcción de la red privada (VPN) no se incluye dentro de la solución.

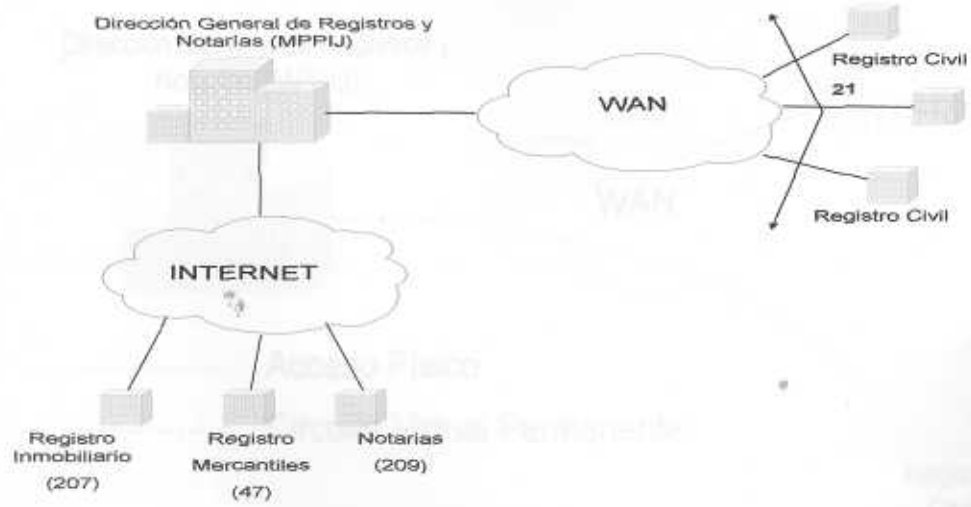
Los registros civiles principales de cada estado se interconectaron mediante una red de área amplia privada (WAN) con la Dirección General de Registros y Notarias (MPPIJ).

A continuación se indican los anchos de bandas solicitados e instalados:

Tipo de Dependencia	Tipo de Conexión	BW (Kbps)
Dirección General de Registros y Notarías (MPPIJ)	Acceso a Internet	6x2048
Dirección General de Registros y Notarías (MPPIJ)	WAN	6x2048
Registros Civiles	WAN	512
Registros Inmobilario	Acceso a Internet	256
Registros Mercantiles	Acceso a Internet	256
Notarias	Acceso a Internet	256

Tabla 3 Ancho de banda de acuerdo al tipo de localidad
Fuente: Informe Final Registro y Notarías 2006

En la figura 3 se muestra el Esquema simplificado de la red instalada.



En la figura 3 Esquema simplificado de la red instalada.
Fuente: Informe Final del Proyecto Registros y Notarías 2006

IV.1.2 Sede Principal

La conectividad de la sede principal tanto a Internet como a la red de área amplia se realizó mediante dos (02) circuitos frame relay, permitiendo así la creación de los circuitos virtuales permanentes a los distintos destinos (Internet o Registros Civiles), la última milla es mediante vía fibra óptica a dos centrales Cantv para así suministrar redundancia en rutas.

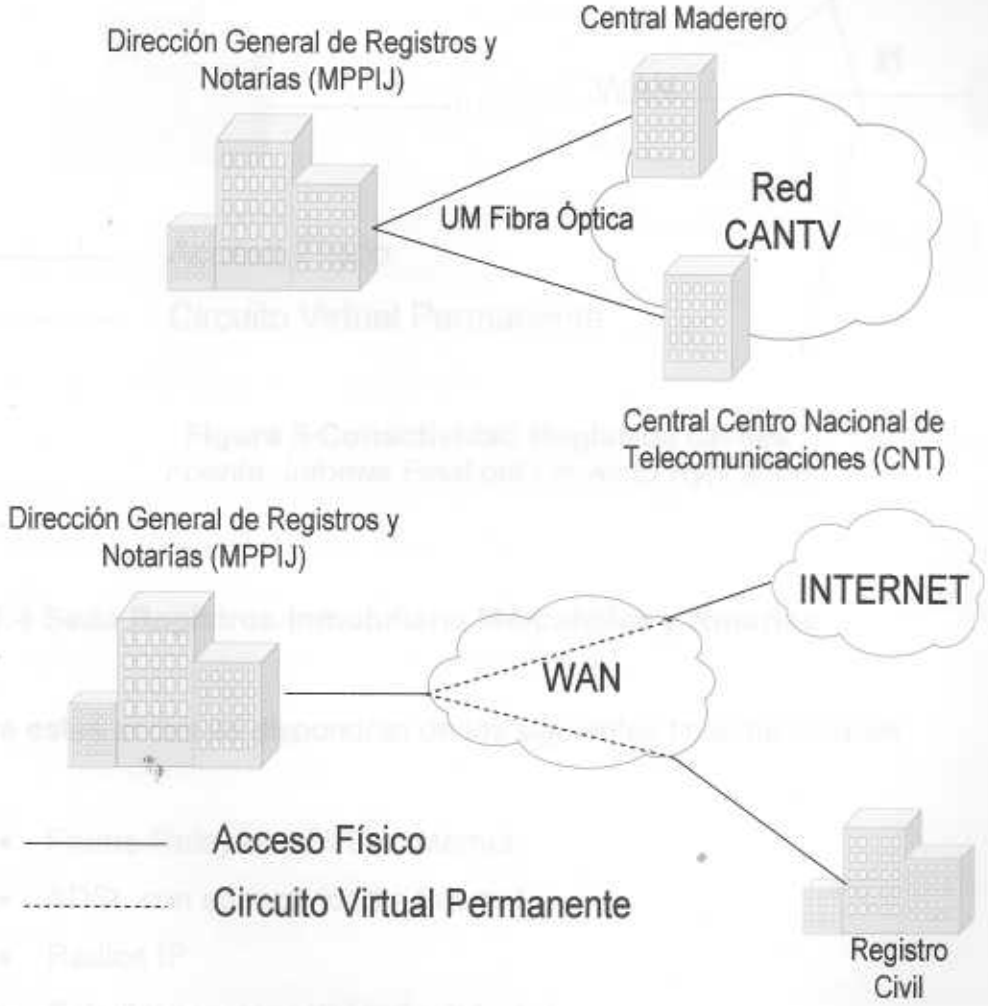


Figura 4 Conectividad Sede Principal (MIJ)
Fuente: Informe Final del Proyecto RyN 2006

IV.1.3 Sede Registros Civiles

Para los veinte uno (21) Registros civiles que conforman la Red de área amplia (WAN) se procedió a instalar un circuito Frame Relay y la creación del circuito virtual permanente para la conexión con la Dirección General de Registros y Notarías.

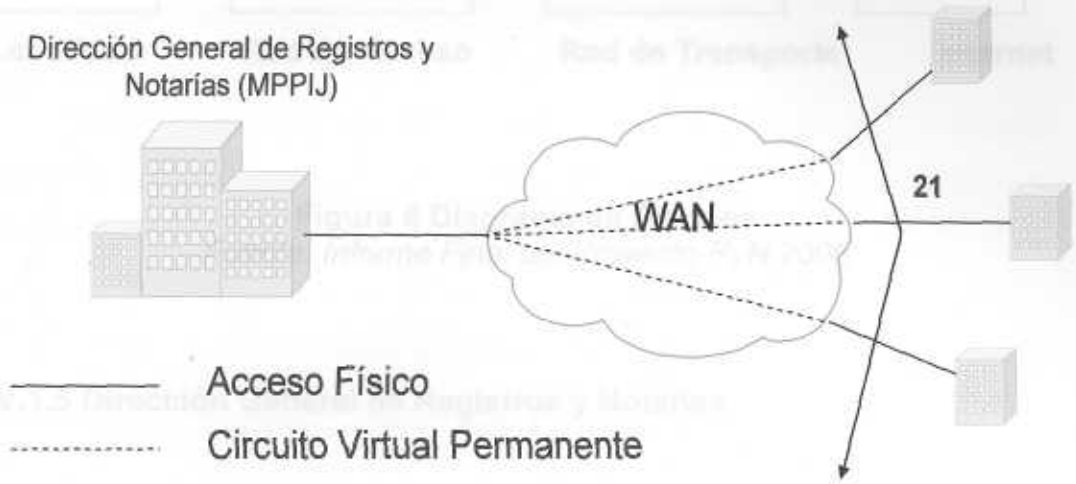


Figura 5 Conectividad Registros Civiles
Fuente: Informe Final del Proyecto RyN 2006

IV.1.4 Sede Registros Inmobiliaria Mercantiles y Notarias

Para estas sedes se dispondrán de los siguientes tipos de enlaces

- Frame-Relay con PVC a Internet
- ADSL con conectividad a Internet
- Radios IP
- Satelital con conectividad a Internet

En el diagrama de bloques se observan los diferentes elementos que componen el sistema y la interconexión de los mismos.

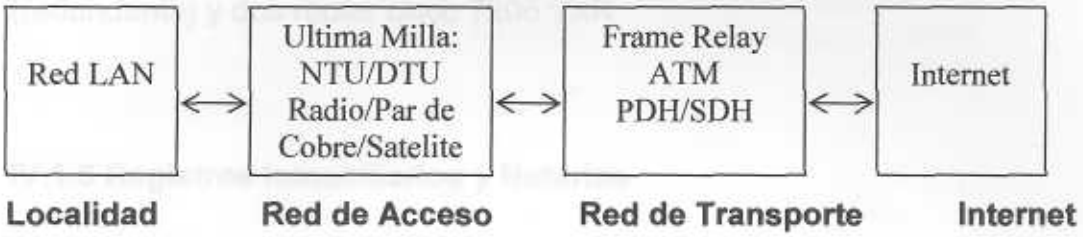


Figura 6 Diagrama de Bloques
Fuente: Informe Final del Proyecto RyN 2006

IV.1.5 Dirección General de Registros y Notarías

La conectividad a Internet de la sede principal se realizó mediante enlaces de fibra óptica con dos rutas distintas (Centra Pastora y Maderero) para proporcionar redundancia en el medio de transmisión y se activó dos (2) accesos físicos Frame Relay E3 (34 Mbps) de Ancho de banda (redundantes), se configuró dos (2) OVC de 6x2048 Mbps hacia Internet, del cual uno funciona como enlace redundante.

Para lograr la conectividad se instalaron dos (02) Router Cisco 7206 VXR con redundancia, los cuales son los encargados de la conectividad de la RED LAN. Adicionalmente se instalaron (2) Router de agregación a Internet en las Sedes de CANTV (Chacao y Centro Nacional de Telecomunicaciones) los cuales son los encargados de recibir toda la comunicación proveniente de las sedes remotas para enrutar el tráfico hacia Internet o la Sede Principal, esto proporcional al beneficio que al

instalar la VPN por parte del Ministerio, el tráfico proveniente de la VPN no saldrá a Internet y se enrutará directamente a la Sede Principal.

La conectividad de la Red WAN se logró mediante un circuito E3 (redundante) y dos router cisco 7206 VXR.

IV.1.6 Registros Inmobiliarios y Notarías

Para proveer el acceso a Internet en los Registros y Notarías, CANTV dispone de los siguientes tipos de enlaces, por orden de factibilidad:

- ABA vía par de cobre con tecnología ADSL
- Internet dedicado, con acceso Frame Relay
- Radios IP
- Internet con Acceso Satelital

A continuación se anexa el esquema general de conectividad diseñado para este proyecto en especial. Es importante destacar que para este tipo de configuración se hizo énfasis en la calidad y beneficios técnicos al momento de escoger la marca del tipo de equipamiento, el cual se indica en la figura 7.

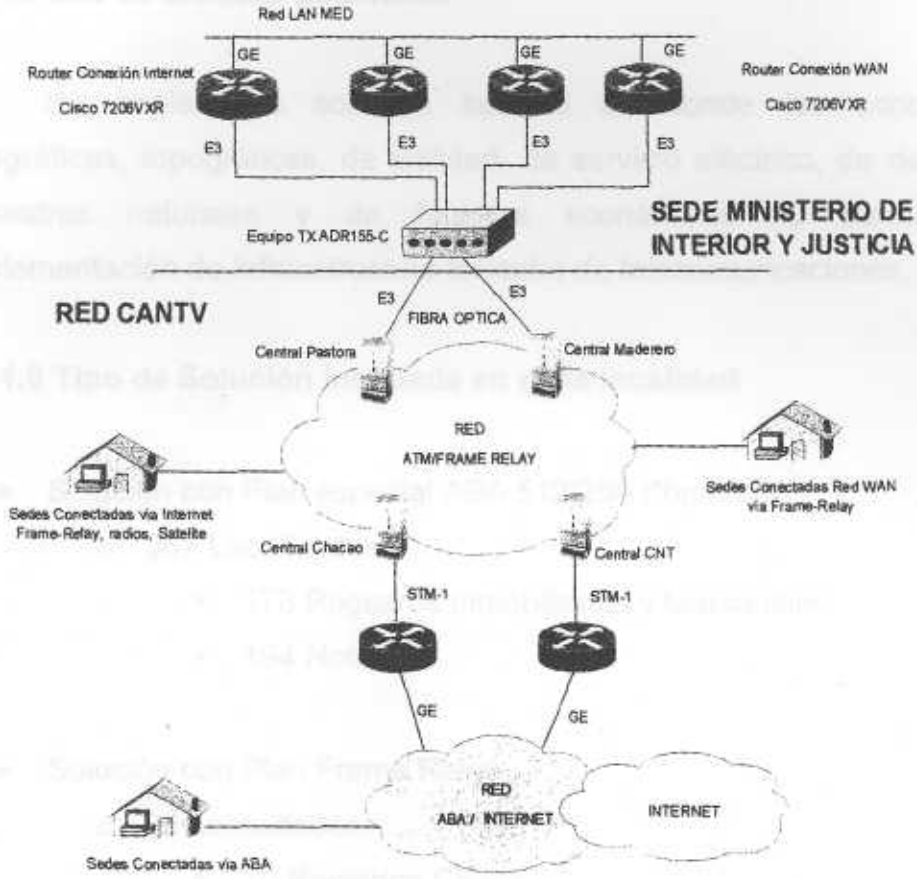


Figura 7 Diagrama de Interconexión Servicio ABA
Fuente: Informe Final del Proyecto de CANTV

IV.1.7 Plan de direccionamiento IP

En todos los Registros y Notarías se asignó una (01) dirección IP pública y certificada, en la Dirección General de Registros y Notarías asignó un bloque de veinte y cuatro (24) direcciones IP públicas y certificadas.

En los registros civiles se asignnaron dos (2) direcciones IP públicas certificadas.

IV.1.8 Uso de Enlaces Satelitales

Se implementó solución satelital en donde las condiciones geográficas, topográficas, de vialidad, de servicio eléctrico, de riesgo de desastres naturales y de factores económicos no permitan la implementación de infraestructura terrestre de telecomunicaciones.

IV. 1.9 Tipo de Solución instalada en cada localidad

- Solución con Plan especial ABA 512/256 Kbps RyN:
  - 367 Localidades:
    - 173 Registros Inmobiliarios y Mercantiles
    - 194 Notarías.

- Solución con Plan Frame Relay :
  - 64 Localidades:
    - 20 Registros Civiles
    - 33 Registros Inmobiliarios y Mercantiles
    - 11 Notarías
- Solución con Plan Satelital:
  - 52 Localidades de las cuales 42 serán fijas y 10 Temporales

IV.1.9 Centro de Atención de Llamadas y Monitoreo

Se instaló un centro de llamadas con 4 puestos de trabajo. El número telefónico es el 0212-237.71.11. En el se encuentra personal 24 horas para primer nivel de averías. El procedimiento acordado con el Ministerio de Interior y Justicia es que el Help Desk del MIJ será encargado de revisar la falla y será quien decida si la falla es debido a la

plataforma de Cantv. Si es así solo 2 personas autorizadas por el Ministerio podrán llamar para abrir un ticket de fallas.

El CSI para el MIJ consta de:

- 4 puestos telefónicos con central telefónica propiedad de Cantv
- 4 Puestos de trabajo con mobiliario propiedad de cantv .
- 4 puestos de trabajos con PC y HeadSET propiedad de Fondo Servicio Universal
- 4 Head set propiedad del Fondo Servicio Universal.

Con este proyecto, se interconectan a través de una plataforma de telecomunicaciones a 484 Registros y Notarias ubicados en todo el territorio nacional, y con lo cual se beneficiarán 14.814.820 personas, lo que representa 64,26% de la población nacional registrada para el último censo.

De las 484 localidades, 275 son Registros y 209 Notarias, desglosando por tipo de servicio de la siguiente manera: 368 localidades poseen un servicio ABA, 64 FR y 51 tienen servicio Satelital.

CANTV está obligada a garantizar, como mínimo, el cumplimiento de los valores que se muestras en las siguientes tablas:

Parámetro	Valor
Máximo BER permitido	10-2 - 10-5
Tasa mínima de acceso a garantizar en cada predio de usuario para la transferencia de datos.	ABA 128 Kbps – 512 Kbps FR 256 Kbps Satelital 2 Mega – 256 Kbps

Tabla 4 Tráfico de datos
Fuente: Informe Final proyecto RyN (2006)

Descripción	Disponibilidad garantizada
Disponibilidad del servicio	99,98%

Tabla 5 Disponibilidad de Plataforma para nuevos servicios
Fuente: Informe Final proyecto RyN (2006)

VI. 2-. Comparar los Anchos de bandas exigidos por el cliente con los registros del COR (Monitoreo de Enlaces)

El siguiente objetivo tiene como propósito el comparar los anchos de bandas solicitados por el MPPIJ y los que se registran en el Centro de Monitoreo de CANTV, con la finalidad de certificar si existe o no una desviación en referencia a la calidad del servicio esperada por el cliente. En este caso la velocidad de acceso a la nube de Internet.

Para ello, se tomó una muestra aleatoria de 50 localidades de las 484 instaladas a nivel nacional, así como los servicios dedicados que conectan las Direcciones Generales de los Registros y Notarias (MPPIJ). Con la ayuda del Sistema BOSS de CANTV se pudo realizar la evaluación comparativa, dicho sistema indica la velocidad a la cual se encuentra el usuario navegando al momento de la consulta.

Para realizar la consulta en BOSS, sólo es necesario tener identificado el número telefónico CANTV asociado al servicio de Internet (ABA). La pantalla que muestra el sistema es la presentada en la Figura 8. El recuadro denominado **Down Stream** indica la velocidad asignada al servicio (Velocidad solicitada por el cliente) y el recuadro **Velocidad Real** señala la rapidez con que actualmente el cliente se encuentra conectado el usuario, es decir, la velocidad de subida de archivos (Upstream) como la de bajada (Downstream)

Información del Cliente

Teléfono	(212) 2398662
Plan del Usuario	ABA_RYN_512_BF
Velocidad Down Stream	512
Puerto Asignado al Número de Contrato	4435824

Información Operativa

Estado Operativo del Puerto	UP
Estado Administrativo del Puerto	UP
Velocidad Configurada	2048 (downstream) 512 (upstream)
Tipo de Tarjeta en el DSLAM	ADLT-L
Velocidad Real	2048 (downstream) 512 (upstream)
Velocidad Máxima(permitida por la línea)	6208 (downstream) 864 (upstream)
Tiempo de la Sesión	2 minutes, 27.38
Estadísticas ADSL. Bytes Transmitidos (upstream)	N/D
Estadísticas ADSL. Bytes Recibidos (downstream)	N/D

Figura 8 Pantalla del Sistema Boss con la descripción del servicio.

Fuente: Sistema Boss de CANTV

Al ingresar las líneas telefónicas que conforman la población de muestra para este objetivo, se obtuvo la siguiente tabla:

CÓDIGO CANTV	ESTADO GEOGRAFICO	NOMBRE	TIPO	SERVICIO	VELOCIDAD Nominal	Velocidad Real	
						Velocidad de Bajada Kbps (Down Stream)	Velocidad de Subida Kbps (Up Stream)
RG10105	MIRANDA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL PRIMER CIRCUITO MUNICIPIO SUCRE	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG10105	MIRANDA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL PRIMER CIRCUITO MUNICIPIO SUCRE	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG20508	COJEDES	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITOTINACO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG20604	GUARICO	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO MIRANDA	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG30115	FALCON	REGISTRO MERCANTIL PRIMERO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG30201	LARA	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	768	256
RG40417	ZULIA	REGISTRO MERCANTIL PRIMERO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	512	256
RG50101	AMAZONAS	REGISTRO INMOBILIARIO	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	1512	256
RG50201	ANZOATEGUI	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	1024	128
RG50204	ANZOATEGUI	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO BOLÍVAR	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG50301	BOLIVAR	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	1536	256
RG50401	DELTA AMACURO	REGISTRO INMOBILIARIO	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	1536	256
RG50506	MONAGAS	REGISTRO INMOBILIARIO DEL PRIMER CIRCUITO DEL MUNICIPIO MATURÍN	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	128
RG50602	NUEVA ESPARTA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO ARISMENDI	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG50608	NUEVA ESPARTA	REGISTRO MERCANTIL PRIMERO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG50702	SUCRE	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO ARISMENDI	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RN10111	MIRANDA	NOTARÍA PÚBLICA NOVENA DEL MUNICIPIO CHACAO	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	1040	256
RN10112	MIRANDA	NOTARÍA PÚBLICA SÉPTIMA DEL MUNICIPIO BARUTA	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	768	256
RN10115	MIRANDA	NOTARÍA PÚBLICA DEL MUNICIPIO BRIÓN	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	1024	256
RN10204	DISTRITO CAPITAL	NOTARÍA PÚBLICA CUARTA DEL MUNICIPIO LIBERTADOR	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	768	256
RN10206	DISTRITO CAPITAL	NOTARÍA PÚBLICA SEXTA DEL MUNICIPIO LIBERTADOR	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	768	256
RN10214	DISTRITO CAPITAL	NOTARÍA PÚBLICA DÉCIMA CUARTA MUPIO. LIBERTADOR	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	512	256
RG20107	APURE	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO SAN FERNANDO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1024	256
RG20202	ARAGUA	REGISTRO INMOBILIARIO DE LOS MUNICIPIOS MARINO, LIBERTADOR Y LINARES ALCÁNTARA	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG20301	BARINAS	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	768	256

CÓDIGO CANTV	ESTADO GEOGRAFICO	NOMBRE	TIPO	SERVICIO	VELOCIDAD Nominal	Velocidad Real	
						Velocidad de Bajada Kbps (Down Stream)	Velocidad de Subida Kbps (Up Stream)
RG20308	BARINAS	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO PEDRAZA	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG20402	CARABOBO	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO BEJUMA	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	1040	256
RG20406	CARABOBO	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO PUERTO CABELLO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG20509	COJEDES	REGISTRO MERCANTIL	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG20601	GUARICO	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	768	256
RG30105	FALCON	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO CARIRUBANA	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG30108	FALCON	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO FALCÓN	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	128
RG30302	PORTUGUESA	REGISTRO INMOBILIARIO DE LOS MUNICIPIOS ARAURE, AGUA BLANCA Y SAN RAFAEL DE DNOT	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG30306	PORTUGUESA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO OSPINO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG30403	YARACUY	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO BRUZUAL	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	1040	128
RG40102	MERIDA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO ALBERTO ADRIANI	REGISTRO	ABA	512 kbps	1536	512
RG40114	MERIDA	REGISTRO MERCANTIL PRIMERO	REGISTRO	ABA	512 kbps	768	512
RG40201	TACHIRA	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	1024	256
RG40203	TACHIRA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO BOLÍVAR	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RG40304	TRUJILLO	DE LOS MUNICIPIOS ESCUQUE Y MONTE CARMELO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG40309	TRUJILLO	REGISTRO MERCANTIL PRIMERO DE VALERA	REGISTRO	ABA	256 Kbps	1040	256
RG40404	ZULIA	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO COLÓN	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	768	256
RG40418	ZULIA	REGISTRO MERCANTIL SEGUNDO	REGISTRO	ABA	512 kbps	1024	512
RG50203	ANZOATEGUI	REGISTRO INMOBILIARIO DEL DISTRITO ARAGUA	REGISTRO	FRAME RELAY	256 Kbps	768	256
RG50301	BOLIVAR	REGISTRO CIVIL	REGISTRO CIVIL	FRAME RELAY	256 Kbps	1040	256
RG50309	BOLIVAR	REGISTRO MERCANTIL SEGUNDO	REGISTRO	ABA	256 Kbps	768	256
RN10219	DISTRITO CAPITAL	NOTARÍA PÚBLICA DÉCIMA NOVENA MUPIO. LIBERTADOR	NOTARIAS	ABA	512 kbps	2048	512
RN40302	TRUJILLO	NOTARÍA PÚBLICA SEGUNDA DE VALERA	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	1040	256
RN40211	TACHIRA	NOTARÍA PÚBLICA DE LA FRÍA	NOTARIAS	FRAME RELAY	256 Kbps	1040	256
RN40409	ZULIA	NOTARÍA PÚBLICA NOVENA DE MARACAIBO	NOTARIAS	ABA	256 Kbps	768	128

Tabla 6 Comparación de los Anchos de bandas registrados en BOSS

Fuente: Sistema Boss de CANTV

Luego de realizar la tabla comparativa, obtenemos la siguiente gráfica (Gráfico 1) en donde se refleja los resultados y/o desviaciones de los servicios instalados en cada una de las localidades.

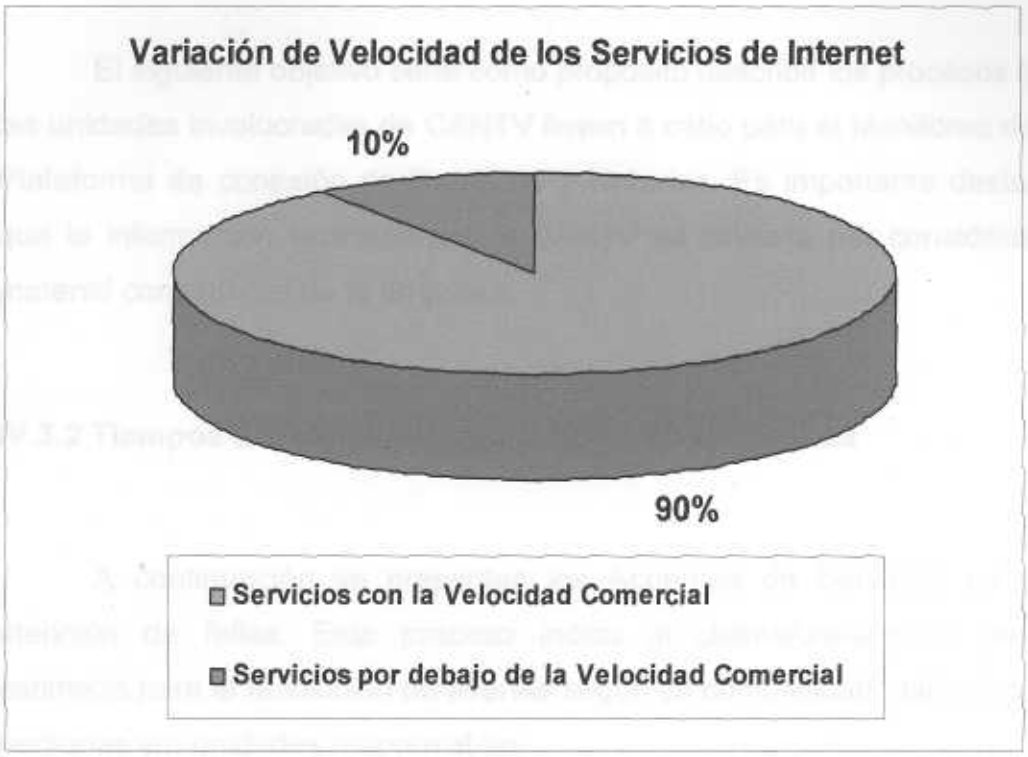


Gráfico 1 Variación de Velocidad de los Servicios de Internet (ABA) instalado en los Registros y Notarías.

Fuente: Diseño de la Investigadora 2009

Tal como lo indica el gráfico 1, la población de muestra arrojó un 10% de variación en las velocidades comerciales de los Servicios de Internet instalados en la Plataforma de Interconexión de los Registros y Notarías. Este porcentaje representa los servicios que se encuentran por debajo de la velocidad contratada por el cliente, cabe destacar que una de las características del servicio ABA, es que la velocidad de transmisión de datos puede variar de acuerdo a la demanda de usuarios existente en un momento determinado, ya que no es un servicio dedicado. Por ende este 10% corresponde a las centrales que poseen mayor demanda.

IV.3-. Describir los procesos y actividades que se llevan a cabo en la Unidad de Monitoreo y Control de CANTV asignado para este proyecto

El siguiente objetivo tiene como propósito describir los procesos que las unidades involucradas de CANTV llevan a cabo para el Monitoreo de la Plataforma de conexión de Registros y Notarías. Es importante destacar que la información facilitada por la CANTV es limitada por considerarse material confidencial de la empresa.

IV.3.2 Tiempos de respuesta para la atención de Averías

A continuación se presentan los Acuerdos de Servicios para la atención de fallas. Este proceso indica al cliente/usuario el tiempo estimado para la resolución de averías según su complejidad, así como las personas y/o unidades responsables

Tipo de Averías	Tiempo de Respuesta
Averías de Voz	8 HH
Circuitos o Servicios Datos	4 HH

Tabla 7 Tiempo estimado de Resolución de Fallas
Fuente: Diseño de la Investigadora 2009

En caso de no cumplirse los tiempos indicados en este acuerdo se indica las personas contactos para escalar los casos, dicho personal labora en la Gerencia General de Atención al Cliente y cuyo misión principal es realizar el seguimiento de las fallas.

Nivel	Cargo	Contacto	Teléfonos	Correo Electrónico
1	*Consultor de Servicios*	*Maria Herminia Lugo*	---	----
2	*Coord. de Servicios*	Octavio Chang	---	-----
3	*Gcia. de Servicios*	*Ezequiel Alvarez*	---	-----
4	*Gerencia de Servicio al Cliente*	Frank Rojas	----	------

Nota: El Tiempo de Escalamiento debe ser de 4 horas hábiles entre cada nivel (Consultor de Servicio, Coordinador, Gerente)

Tabla 8 Tiempo de escalamiento en la Atención a Fallas
Fuente: Diseño de la Investigadora 2009

Para un mayor entendimiento de este acuerdo le indicamos a continuación los siguientes conceptos:

- ✓ *Servicios de Voz*: Son todos aquellos servicios que involucran a una línea telefónica.
- ✓ *Servicios de datos*: Son todos aquellos servicios tales como: Frame Relay, DPL, Circuitos Digitales, Circuitos Analógico.

Según el tipo de falla, el usuario debe comunicarse con el personal que se encuentra en el Centro de Monitoreo de CANTV mediante el 0800-GESTION. Allí el personal calificado atenderá e iniciará el protocolo de pruebas para apertura el ticket de avería. CANTV posee distintos sistemas para registrar la evaluación de manera remota y clasificar de acuerdo a la complejidad de la avería, el tipo de atención que requiere el servicio.

Entre los Sistemas que se utilizan para monitorear y registrar fallas de los Servicios instalados en la Plataforma de Interconexión de Registros y Notarías tenemos los siguientes:

BOSS – Registros clientes CANTV net
Atención Capa de Acceso – ERX
Atención de DSLAM – Atención específica en puertos o nodos
MDM Nortel – Monitoreo Red ATM/FR
Alcatel 5620 – Monitoreo de red RDCD
SISE – Creación de Tickets a Personal de Datos
Patrol – Consola de Monitoreo
Nettrip – Creación de Tickets personal Técnico Regional
Recepción de Guardia – Personal MYC FSU

Para cada uno de estos existe un protocolo a seguir (Ver Anexos). Sin embargo sólo se indicarán los procesos generales ya que esta información es considerada confidencial para la empresa.

IV.4-. Evaluar la Gestión de Calidad de los Acuerdos de Servicios (SLA) para la solución de fallas de los Servicios CANTV instalados en la Plataforma de Interconexión de los Registros y Notarías

La evaluación de la gestión de la calidad del los acuerdos de Servicios (SLA) para la Solución de fallas de Servicios CANTV, instalados en la Plataforma de interconexión de Registros y Notarías se realizó mediante la aplicación de un instrumento para la verificación de datos apoyado en los procesos del área de conocimiento "Gestión de la Calidad"

descritos en el PMBOK[1] 2004: planificación de la calidad, aseguramiento de la calidad y control de la calidad.

Para obtener deducciones numéricas producto de la aplicación de este instrumento, se procedió a la asignación de puntaje a cada una de los posibles escenarios que dan respuesta a las interrogantes planteadas. Estos escenarios son los siguientes: "No se aplica", "Algunas veces se aplica", "Casi siempre se aplica" y "Siempre se aplica". La ponderación asignada a cada escenario es el siguiente:

No se aplica (NA)	Algunas veces se aplica (AVA)	Casi siempre se aplica (CSA)	Siempre se aplica (SA)
0 puntos	40 puntos	80 puntos	100 puntos

Tabla 9 Ponderación del Instrumento de Verificación de Datos
Diseño: La Investigadora (2009)

Una vez aplicado el instrumento de evaluación, se procedió a realizar el análisis comparativo numérico de acuerdo al producto total obtenido de las Entradas, herramientas y salidas de cada uno de estos procesos.

El Sujeto evaluador del proyecto (Persona quien dió respuesta a las interrogantes del instrumento) es el Gerente Medio de Ingeniería de Instituciones públicas de CANTV, quien en su momento formó parte del Equipo de Proyecto para el Diseño de la Plataforma de Interconexión de Registros y Notarías. Esta persona posee conocimiento de los requerimientos, fases e implementación de la Plataforma de Interconexión, así como el diseño del protocolo de atención de fallas para los servicios particulares de los Registros y Notarías. De acuerdo a lo descrito en el

[1] PMBOK – Project Management Book Of Knowledge: Es una guía que describe la metodología que aplica el PMI para la dirección de proyectos.

Marco Metodológico de este trabajo de investigación, la muestra fue seleccionada bajo un enfoque cualitativo, es decir, el investigador seleccionó la población bajo su criterio.

Para hallar el puntaje total por proceso, se completa el siguiente cuadro:

Total Posible	Total Obtenido	Porcentaje
(Total Preguntas * 100)	∑Resultados parciales	Total Obtenido / Total Posible

Tabla 10: Tabla de resultados por proceso
Fuente: Diseño de la Investigadora (2009)

El "Total Posible" se obtiene multiplicando la cantidad total de preguntas por 100; el "Total Obtenido" es la suma de los resultados obtenidos por cada pregunta y para encontrar el "Porcentaje", se divide el "Total Obtenido" entre el "Total Posible".

A continuación se presenta el instrumento de verificación de datos facilitado por el Prof. Emmanuel López en la materia Gerencia de Desempeño del Proyecto, el cual fue completado con las respuestas del Gerente del Proyecto:

IV.4.1.- Instrumento de Verificación de Datos

1.- Planificación de la Calidad

1.1.- Entradas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
1.- ¿La definición del alcance del proyecto fue clara y contenía, implícita o explícitamente, lo que los clientes esperaban del desarrollo del proyecto?			x		80
2.- ¿Se elaboró un plan maestro de ejecución contemplando todos los entregables derivados del alcance del				x	100

proyecto?					
3.- En caso de que fuese necesario, ¿se elaboraron los planes de ejecución de los entregables del proyecto?			x		80
4.- ¿Se contemplaron elementos de verificación, aceptación y aprobación de los planes (maestro y de entregables) y de los entregables por parte de los clientes y usuarios de los mismos?		x			40
5.- ¿Existen normas de procedimientos, reglas o guías específicas a seguir, emanadas por la institución o un tercero, en relación al manejo de la calidad?				x	100
6.- En caso de existir, ¿fueron aplicadas al desarrollo del plan del proyecto como tal?		x			40
7.- En caso de existir, ¿fueron incorporadas a la planificación derivada para la elaboración de los entregables del proyecto?		x			40
8.- ¿Se posee un registro estructurado de lecciones aprendidas e histórico relacionadas con la calidad?				x	100
9.- ¿Se hizo uso de las mismas en el desarrollo del plan maestro y los subplanes de los entregables del proyecto.				x	100

1.2.- Herramientas y Técnicas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
10.- ¿La definición del alcance del proyecto fue clara y contenía, implícita o explícitamente, lo que los clientes esperaban del desarrollo del proyecto?			x		80

1.3.- Salidas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
11.- ¿Existe un plan formal de Gestión de Calidad?			x		80
12.- En caso de haber, ¿tiene el mismo indicador de control de su seguimiento?			x		80
13.- En caso de no haber, ¿se incorporaron elementos de la gestión de calidad (aprobación de subproductos por parte de los clientes y/o usuarios) en el plan maestro de ejecución o en alguno de los planes entregables?			x		80
14.- ¿Poseen elementos de medición o algún tipo de métrica o factor de verificación de cumplimiento de los elementos de control de calidad?				x	100

15.- ¿Poseen actualizaciones del plan maestro de ejecución?				x	100
16.- ¿Se poseen actualizaciones de los planes de ejecución de los entregables?				x	100

Puntaje en Planificación de la Calidad

Total Posible	Total Obtenido	Porcentaje
1600	1300	81,25%

2.- Aseguramiento de la Calidad

2.1.- Entradas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
1.- De poseer un plan de gestión de calidad, ¿se han seguido los criterios y lineamientos establecidos en el mismo?				x	100
2.- ¿se ha dado seguimiento a los elementos de medición métrica o factor de verificación de cumplimiento de los elementos del control de calidad existente?				x	100
3.- ¿Se han mejorado procesos para el desarrollo de las actividades del plan maestro?			x		80
4.- ¿Se han mejorado los procesos para el desarrollo de las actividades de los entregables?			x		80
5.- ¿Se ha realizado seguimiento al estatus de los entregables, realizando acciones correctivas, elaborado informes de avance globales y por entregables?				x	100
6.- ¿Se han procesado y dado respuesta a las solicitudes de cambios emanadas por los clientes, sponsors, usuarios y demás stakeholders del proyecto?			x		80
7.- En caso de haber, ¿Se ha realizado registro documentado de los cambios implementados?				x	100

2.2.- Herramientas y Técnicas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
8.- ¿Se han utilizado las técnicas aplicadas en la planificación de la calidad para el seguimiento de la misma?		x			40
9.- ¿Se han realizado auditorias al desarrollo de las actividades del proyecto a fines de verificar si cumplen con los requisitos de políticas, normas y procedimientos establecidos por la organización o el grupo de proyecto?		x			40
10.- ¿Se ha realizado un análisis de los procesos seguidos y a seguir, a fines de identificar debilidades para definir las mejoras a ser aplicadas?			x		80
11.- ¿Se ha utilizado algún tipo de herramienta o técnica para el control de la calidad?			x		80

2.3.- Salidas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
12.- ¿Se han incorporado las recomendaciones emanadas de los análisis de procesos realizados?			x		80
13.- ¿Se han actualizados las normas de calidad establecidas por la organización, para incrementar la efectividad y la eficiencia de las políticas, normas y procedimientos establecidos?		x			40
14.- ¿Se han incorporado los cambios solicitados de manera estructurada y documentada?			x		80
15.- En caso de no haberse incorporado, ¿Se ha dado respuesta al emanante de la solicitud del porque?			x		80
16.- ¿Se han retroalimentado y realizado ajustes al plan maestro de ejecución del proyecto con la información emanada de los puntos anteriores?			x		80
17.- ¿Se han retroalimentado y realizado los ajustes a los planes de ejecución de los entregables del proyecto con la información emanada de los puntos anteriores?			x		80

Puntaje en Aseguramiento de la Calidad

Total Posible	Total Obtenido	Porcentaje
1700	1220	71,76

3.- Control de la Calidad

3.1.- Entradas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
1.- De poseer un plan de gestión de calidad, ¿se ha utilizado el mismo como elemento de control?			x		80
2.- ¿Se poseen y utilizan indicadores para el control de calidad de los productos y procesos del proyecto?		x			40
3.- ¿Existen listas de verificación de los resultados esperados, en relación a los productos y procesos del proyecto?			x		80
4.- ¿Se posee algún otro mecanismo que permita le verificación y control del cumplimiento de los requisitos de calidad de los procesos y productos?		x			40
5.- En caso de que existan, ¿Se aplican las normas de calidad que vengan al caso en el desarrollo de los procesos y productos del proyecto?		x			40
6.- ¿Se elaboran y remiten a los interesados, informes que contemplen y rendimientos del trabajo realizado, conclusiones sobre el estatus de los productos del proyecto y detalle de las acciones correctivas aplicadas?				x	100

3.2.- Herramientas y Técnicas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
7.- ¿Se han utilizado alguna de las siete técnicas para el control de la calidad establecidas en el PMBOK? A saber; diagramas causa-efecto, de control, de flujo, de pareto, de comportamiento, de dispersión e histogramas			x		80
8.- ¿El muestreo estadístico ha sido una técnica utilizada para verificar el control de la calidad de los procesos y entregables del proceso?			x		80
9.- En cuanto a los sistemas informáticos identificados como entregables del		x			40

proyecto, ¿Se han realizado las pruebas piloto y levantadas sistemáticamente las observaciones emanadas por parte de los usuarios que elevaron los requerimientos de sistema?					
10.- Con respecto a los demás entregables, ¿Se tiene una lista de revisión, registro de observaciones emanadas por las partes interesadas?		x			40

3.3.- Salidas

	NA	AVA	CSA	SA	Puntuación
11.- ¿Existe indicadores cuantitativos que muestren si el proyecto se encuentra dentro de los parámetros de calidad provenientes de la planificación de la calidad?			x		80
12.- ¿Se ha actualizado el registro de los objetivos de la calidad?			x		80
13.- ¿Existen mecanismos o procesos establecidos y difundido a los interesados y directamente involucrados, para la realización de solicitudes de cambio e incorporación de los mismos en caso de ser procedente?		x			40
14.- ¿Las observaciones y sugerencias realizadas por los usuarios a los sistemas informáticos han sido incorporadas al producto final y aprobadas por los mismos con la documentación correspondiente?		x			40
15.- En cuanto a los demás entregables, ¿fueron incorporadas las observaciones realizadas y aceptando el producto final por las partes interesadas?		x			40
16.- ¿Se han previsto y tomado acciones preventivas para garantizar la calidad de los entregables aún no culminados, sobre la base de las observaciones y acciones correctivas implementadas en los entregables ya culminados?			x		80

Puntaje en Control de la Calidad

Total Posible	Total Obtenido	Porcentaje
1600	980	61,25

IV.4.2.- Resultados

A continuación se presentan los resultados obtenidos luego de aplicar el instrumento de evaluación. Estos resultados indican el grado de aplicación de la metodología del PMI en la Gestión de Calidad de los Servicios prestados por CANTV para la interconexión de los Registros y Notarías a Nivel Nacional

Procesos	Total Posible	Total Obtenido	Porcentaje
Planificación de Calidad	1600	1300	81,25%
Aseguramiento de la Calidad	1700	1220	71,76%
Control de la Calidad	1600	980	61,25%

Tabla 11 Tabla comparativa entre el total posible y el total obtenido de la resolución del instrumento de verificación de datos

Fuente: La Investigadora (2009)

Representando gráficamente la tabla anterior obtenemos lo siguiente:

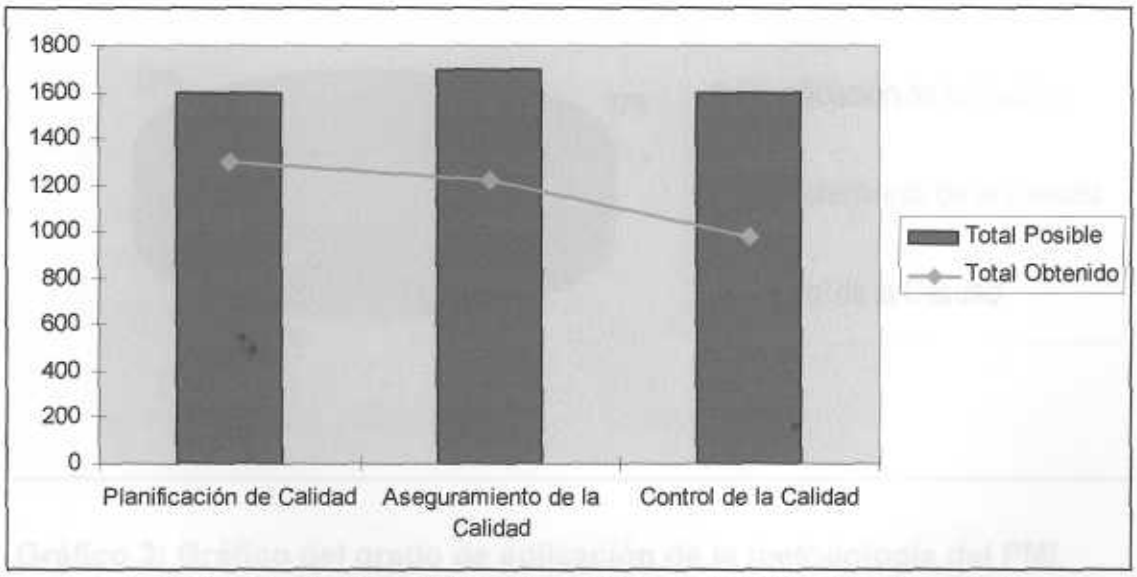


Gráfico 2: Gráfico del total posible y el total obtenido de la resolución del instrumento de verificación de datos

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2009)

Igualmente se realizó la comparación de los resultados obtenidos con el total posible para las Entradas, Herramientas y Técnicas y Salidas descritas en el Instrumento de verificación.

Procesos	Frecuencia Absoluta	Frecuencias Relativas (%)	Frecuencias Acumuladas (%)
Planificación de la Calidad	1300	37%	38%
Aseguramiento de la Calidad	1220	35%	72%
Control de la Calidad	980	28%	100%
Total	**3.500**	**100%**	

Tabla 12 Grado de aplicación de la metodología del PMI de la Gestión de la Calidad en el proyecto objeto de estudio

Fuente: Diseño de la investigadora (2009)

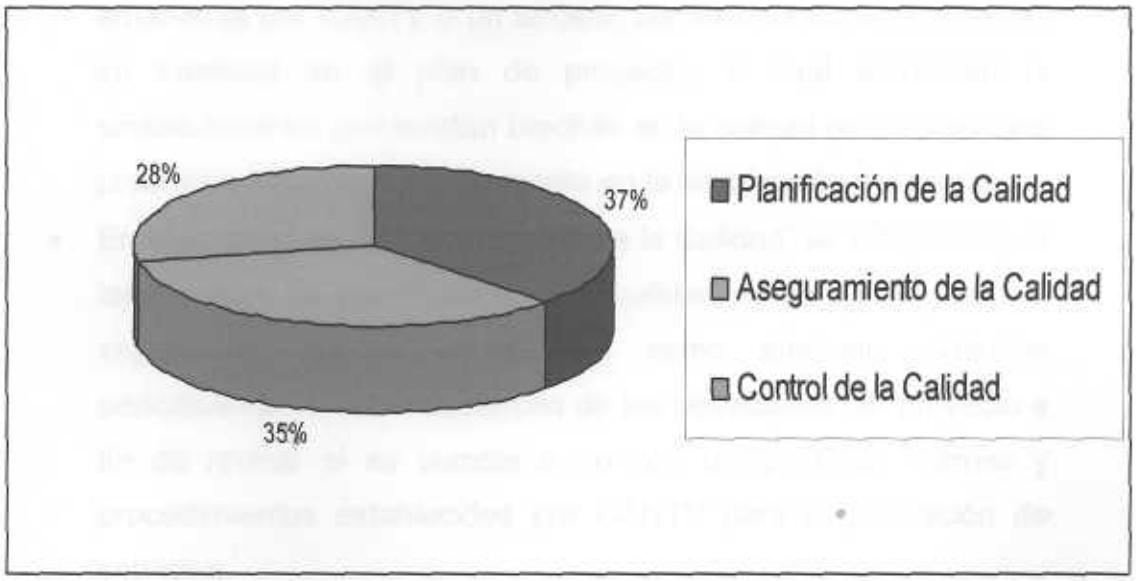


Gráfico 3: Gráfico del grado de aplicación de la metodología del PMI de la Gestión de la Calidad en el proyecto objeto de estudio

Fuente: Instrumento de recolección de datos (2009)

IV.4.3.- Análisis de los Resultados

Luego de aplicar el instrumento de evaluación y graficar los resultados de los valores obtenidos de cada proceso en comparación con sus óptimos, se observa que en referencia a la Planificación de la Calidad para los Servicios prestados por CANTV en la Interconexión de los Registros y Notarías a Nivel Nacional se cumple con el 81,25%. En el Aseguramiento se obtuvo el 71,76% de cumplimiento, mientras que en el Control de la Calidad resultó ser el más bajo con un 61,25%.

Con la ayuda del instrumento se pudieron identificar las siguientes debilidades en los procesos descritos anteriormente, entre los más destacados se tiene:

- En el proceso de "Planificación de la Calidad", a pesar de que existen normas de procedimientos y guías específicas a seguir emanadas por CANTV o un tercero, las mismas no se aplican en su totalidad en el plan de proyecto, lo cual aumentan la probabilidad de que existan brechas en la calidad de los servicios prestados influyendo directamente en la satisfacción del cliente.
- En el proceso de "Aseguramiento de la Calidad" se evidencia que las técnicas de planificación de la calidad no se aplican para el seguimiento de la misma, así como efectuar auditorías periódicamente en el desarrollo de las actividades del proyecto a fin de revisar si se cumple o no con las políticas, normas y procedimientos establecidos por CANTV para la prestación de servicios.
- Para el caso del proceso de "Control de Calidad", a pesar de que se cuenta con indicadores de control de calidad, así como mecanismos que permiten verificar el cumplimiento de los estándares de calidad en el servicio exigido por el cliente, no se

garantiza que el usuario manifieste todas sus inquietudes. Esto es debido a que las herramientas y sistemas en las unidades de monitoreo se enfocan solamente a la atención a averias y o interrupciones del servicios.

En la Tabla 12 y el Gráfico 3 en donde se muestra las frecuencias relativas obtenidas en cada proceso, se observa que para la Gestión de calidad de los Servicios prestados por CANTV en los Registros y Notarías, se aplicó en mayor medida los principios del PMBOK en el proceso de Planificación de la Calidad, representados por un 37% y coincidiendo con la comparación entre los posibles y obtenidos en cada proceso. Por su parte el Control de Calidad obtuvo el más bajo porcentaje 28 %, dejando en evidencia que se cumple en menor proporción los lineamientos de la metodología PMI.

IV.5-. Identificar Fortalezas y Debilidades del Sistema de Gestión de Calidad actual para los Servicios instalados.

Para el desarrollo de este objetivo fue necesario realizar un análisis de los resultados obtenidos en los objetivos específicos que incluyen evaluación y/o auditoría de los servicios y Plan de Gestión de la Calidad. Por ello se esquematizó de la siguiente manera.

FORTALEZAS	DEBILIDADES
CANTV cuenta con sistemas especializados para la supervisión y monitoreo de servicios de datos de manera remota.	Los sistemas especializados para el monitoreo de servicios ABA, indican la velocidad a la cual navega el cliente. Sin embargo, no activan ningún tipo de alarma cuando el usuario navega por debajo de la velocidad contratada
CANTV posee unidades conformadas por personal capacitado para la atención y resolución de fallas técnicas	Las Unidades especializadas registran en cada sistema las eventualidades de cada servicio, aunque posean las bitacoras en su mayoría se debe realizar informes consolidando los reportes emitidos por cada sistema. Es decir, no posee una herramienta que engrane los reportes de los distintos sistemas de monitoreo
El personal de CANTV asignado para proyectos especiales aplica Metodología PMI en las distintas fases, haciendo énfasis en la Planificación. Para este caso en la planificación de la Gestión de Calidad	Se deben reforzar las buenas prácticas y aplicación del PMI en los procesos de Control de Calidad. Con el objeto de garantizar el nivel de servicio exigido por los cliente.

Tabla 13 Cuadro de Fortalezas y Debilidades en la Gestión de Calidad del Proyecto RyN de CANTV

Fuente: Diseño de la Investigadora (2009)

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

De la presente investigación y tomando en cuenta los objetivos planteados, se llegó a las siguientes conclusiones:

- De acuerdo a la muestra de Servicios CANTV tomados como muestra para la comparación de velocidades, se evidencia que existe la probabilidad de que el 10% de los servicios no estén cumpliendo con la rapidez de conexión exigida por el cliente.

- La implementación del instrumento de evaluación permitió detectar deficiencias en el proceso de Gestión de Calidad

- De acuerdo con los resultados obtenidos, la Planificación de la Calidad para los Servicios prestados por CANTV en los Registros y Notarías fue la que obtuvo mayor porcentaje, representada por un 81,25%

- Los procesos de Aseguramiento de la Calidad y Control de la Calidad, resultaron menos favorecidas según los resultados indicados por el instrumento de evaluación, obteniendo un 71,76% y 61,25% respectivamente

- A pesar de no cumplir a cabalidad con la Metodología del PMI, CANTV posee manuales, protocolos y sistemas que permiten el monitoreo, registro y seguimiento de los procesos de atención a fallas para los servicios prestados a los Registros y Notarías a nivel nacional.

Recomendaciones

- Se recomienda realizar una auditoría y detectar los servicios que no cumplen a cabalidad con los requerimientos del cliente, esto con la finalidad de diseñar planes de expansión de la plataforma y garantizar de esta manera el acceso a las velocidades contratadas por el interesado.

- Se recomienda realizar entrevistas periódicas con los usuarios finales y/o cliente, a fin de validar si el servicio prestado además de cumplir con las exigencias, satisfacen su necesidad actual

- Se recomienda elaborar manuales generales de los sistemas de Monitoreo asignados a estos servicios, esto con el objeto de facilitar esta información al cliente y/o interesados, evitando de esta manera la fuga de información confidencial de los procesos operativos de CANTV

- Se recomienda adoptar la metodología y buenas prácticas del PMI no solo para la gestión de calidad sino para el proyecto en general, ya que esto permite implementar buenas prácticas, establecer procedimientos, técnicas, herramientas y documentar la gestión de proyectos

BIBLIOGRAFÍA

- Aiteco Consultores. (2006). **Percepción de Calidad**. Recuperado en mayo de 2006.
Web:http://www.aiteco.com/calidad/index.php?option=com_content&task=view&id=30&Itemid=41

- Albrecht, K. Zemke R. (2004) **Gerencia del Servicio**. (Segunda Edición).Panamericana Editorial Ltda. Colombia.

- Asti Vera, Armando. **Metodología de la investigación.** Buenos Aires: Kapelusz, [1993]

- Aurelio, J. (2002). **Satisfacción del Cliente ISO 9000:2002**. Recuperado en mayo de 2006. Web: http://www.aresco.com/htm_std/ar_15.htm

- Balestrini, M. (2002). **Cómo se Elabora el Proyecto de Investigación**. Servicios Editoriales. Caracas, Venezuela.

- Baptista, P. Fernández, C. y Hernández, R. (2003). **Metodología de la Investigación**. (Tercera Edición) Mc Graw Hill. México.

- Bruni, E. (2002). **Mejoramiento de la Calidad de Servicio en las Oficinas Comerciales del Distrito Chacao: Lido y Sambil Telecomunicaciones Movilnet**. Trabajo de Grado de Especialista en Desarrollo Organizacional. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

- Calderon Neyra (2002) **Servicio al Cliente**. Lima, Perú. http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml

- CANTV. **Misión y Visión Corporativas**. Recuperado en Noviembre de 2008 de http://www.cantv.com.ve/seccion.asp?pid=1&sid=168 (El Site de CANTV)

- Evans, J. y W. Lindsay. (2000). **Administración y Control de la Calidad**. Internacional Thompson Editores. México.

- **International Organization for Standardization (2000)**. Norma ISO 9000:2000 Sistema de Gestión de Calidad.

- Luis J. Benavides, **Marco Teórico de una Investigación** http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/marco_teorico.htm#_edn2#_edn2

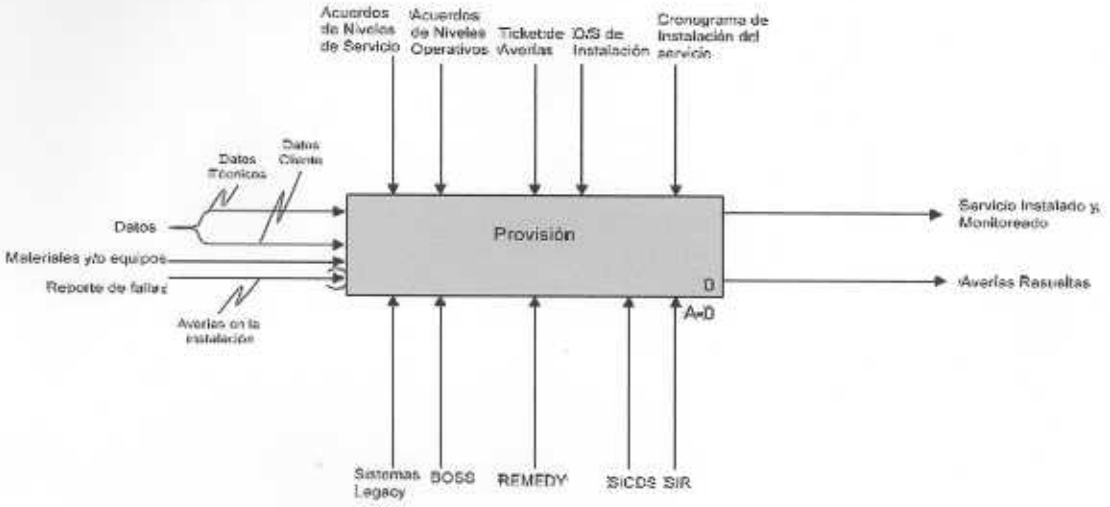
- Kerlinger, FN (1983). **Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento**. México. Interamericana

- PMI (2004). Guía de los Fundamentos de la Dirección de Proyectos. Pennsylvania: PMI Publications.

- Sábat (2000), en su investigación titulada "**Evaluación de las Dimensiones de la Calidad de Servicio, en Base a las Perspectivas del Usuario de la Unidad Oftalmológica González Sirit**". Trabajo de Grado de Especialista en Desarrollo Organizacional. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas

- Selltiz. C. 1976 **Métodos de investigación en las relaciones sociales**. España

- Yáber G. y Valarino E. (2003). **Tipología, fases y modelo de gestión para la investigación de postgrado en Gerencia**. Trabajo no publicado, Universidad Metropolitana, Caracas

ANEXOS

ANEXO A Diagrama del Proceso General para la Provisión y Mantenimiento del Servicio Registros y Notarías