



XII CONFERENCIA INTERNACIONAL DE CIENCIAS EMPRESARIALES. "CICE 2019"

DISEÑO DE UN PROCEDIMIENTO PARA MEDIR LA CALIDAD PERCIBIDA DEL CLIENTE.

DESIGN OF A PROCEDURE TO MEASURE THE PERCEIVED QUALITY OF THE CUSTOMER

**Tomasa Planchet Herrera**

1- Tomasa Planchet Herrera. Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. División Territorial Granma, Cuba. E-mail: [tomasa.planchet@etecsa.cu](mailto:tomasa.planchet@etecsa.cu)

Resumen:

Conocer la opinión de sus clientes es de una importancia fundamental para toda organización que pretenda ser exitosa. Realizar el seguimiento de las percepciones de los clientes-además de ser un requisito del apartado 9.1.2 "Satisfacción del cliente" de ISO 9001- le permite a una empresa conocer sus propias fortalezas y debilidades, sobre las cuales podrá trazar las estrategias de mejora que le resulten más convenientes

El presente trabajo realiza el diseño de un instrumento para medir la calidad del servicio percibida por los clientes de los servicios de telecomunicaciones que se prestan en la División Territorial de ETECSA en Granma, mediante la aplicación del método Servqual aportando información valiosa para el establecimiento de acciones de mejora y facilitando la toma de decisiones que permita la mejora del desempeño, por su impacto en los resultados económicos.

Dentro de los resultados obtenidos se destaca la definición de la calidad del servicio a través de la evaluación mediante cuestionarios de las cinco dimensiones de calidad del servicio incluyendo como variación una sexta dimensión que serán los elementos económicos, lo que significa consideración y ofrecimiento de tarifas y precios acorde al servicio que se brinda. Permitiendo no sólo determinar los problemas relacionados con la calidad del servicio sino, también, cuantificar el problema desde diversos puntos de vista: el del cliente y el del proveedor de servicio. Así se consigue que la solución de un





aspecto del problema (proveedor) también lo resuelve en el otro (cliente).

Palabras Clave: calidad percibida, cliente, proveedor.

### *Abstract*

*Knowing the opinion of your clients is of fundamental importance for any organization that pretends to be successful. Keeping track of customer perceptions-in addition to being a requirement of section 9.1.2 "Customer Satisfaction" of ISO 9001-allows a company to know its own strengths and weaknesses, on which it can draw improvement strategies that are more convenient The present work carries out the design of an instrument to measure the quality of the service perceived by the customers of the telecommunications services that are provided in the Territorial Division of ETECSA in Granma, by applying the Servqual method providing valuable information for the establishment of actions of improvement and facilitating the decision making that allows the improvement of performance, due to its impact on economic results.*

*Among the results obtained, the definition of the quality of the service is highlighted through the evaluation through questionnaires of the five dimensions of service quality, including as a variation a sixth dimension that will be the economic elements, which means consideration and offering of rates and prices according to the service provided. Allowing not only to determine the problems related to the quality of the service but also to quantify the problem from different points of view: that of the client and that of the service provider. In this way, the solution of one aspect of the problem (provider) is solved in the other (client).*

*Keywords: perceived quality, customer, supplier.*

### **Key words:**

#### **1.Introducción**

La calidad como un resultado organizacional, precisa ser planificada, organizada, liderada y controlada, lo que en términos de la ciencia de la dirección equivale a decir que debe ser gestionada, por ende, la gestión de la calidad, es uno de los factores claves para contribuir a elevar la eficacia organizacional y, a través de ésta, aumentar la capacidad competitiva, la satisfacción del cliente y el crecimiento económico. Como resultado de esta realidad, la gestión de la calidad se ha convertido en un área prioritaria y cada vez son más las organizaciones empresariales que tratan de mejorarla a través de la articulación de este proceso al de toma de decisiones.

En la actualidad empresarial cubana se ha abierto paso con mucha fuerza la necesidad de mejorar la gestión enfocada a la calidad y de lograr certificar esta última, reflejada en el surgimiento de Premios a la Excelencia Empresarial en varias provincias y a nivel





nacional y sobre todo, en el Premio Nacional de Calidad de la República de Cuba, que ha dado un notable impulso al interés por la calidad. Para dar respuesta a los nuevos requerimientos han surgido múltiples programas y estrategias, las que en muchos casos, según (Melenilla Romero, 2009) y (Noda Hernández, 2004) no han tenido los resultados esperados por falta de sistematicidad e integralidad.

Especialistas definen la satisfacción al cliente como:

Una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados esperados) con las expectativas de beneficios previas. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado (Kotler & Keller, 2006, p. 144).

Por otra parte la norma NC 9001:2015 en su numeral 5.1.2 establece que la gestión de la calidad tiene entre sus objetivos satisfacer las necesidades de los clientes y esforzarse en superar las expectativas de los mismos.

La Empresa de Telecomunicaciones de Cuba ETECSA, tiene la misión de brindar servicios de telecomunicaciones que satisfagan las necesidades de los clientes, así como respaldar los requerimientos del desarrollo socio-económico del país. Incluye dentro de su objeto social la operación, instalación y mantenimiento de las redes de telecomunicaciones en el territorio nacional. Su estructura organizativa parte de los Centros de Telecomunicaciones como célula principal de la gestión empresarial, lo que posibilita la atención personalizada e integral de los usuarios.

El proceso de informatización de la sociedad cubana constituye un objetivo cardinal y el papel de ETECSA es fundamental en el despliegue de la infraestructura necesaria y además en la habilitación de servicios que facilitan el acceso de la población a las bondades de la red de redes. Los servicios de transmisión de datos dentro de este proceso garantizan la conectividad de las instituciones y permiten que éstas puedan mejorar sus enlaces y diversificar sus servicios de cara a la población, así como incrementar la eficiencia en la gestión empresarial.

Es por eso que se define en el ARC 4.- Compromiso con el pueblo y con la sociedad: el cumplimiento de las metas de calidad de los servicios previstas para el año

Sin embargo, al realizar un Diagnostico con el objetivo de caracterizar la gestión de la calidad de acuerdo al cumplimiento de sus ocho principios básicos en que se sustenta,





así como en la experiencia del autor en el ejercicio propio de sus funciones como especialista de calidad, se identificaron las siguientes insuficiencias:

No existe un claro enfoque al cliente, lo que limita la satisfacción de las expectativas y necesidades de estos y con ello el cumplimiento de la misión puesto que para alcanzar niveles superiores de calidad es necesario comprender sus necesidades actuales y futuras.

No se involucra a todo el personal pues las decisiones para la mejora de la calidad, solo se comunican e implican a los directivos, lo que no permite el compromiso necesario de todos los miembros de la organización en la planificación y organización de acciones que propicien una debida orientación al cliente y la mejora continua.

La calidad no se gestiona como un proceso interrelacionado como un sistema sino de forma aislada, sin establecer periodicidad ni procedimientos destinados a la ejecución de sus procesos inherentes; de ahí que carezca de sistematicidad e integralidad.

Aunque los temas de calidad del servicio son abordados de forma sistemática en los consejos de dirección y en reuniones con los trabajadores, se aprecia que de los análisis que se realizan no se obtienen soluciones lógicas y científicamente argumentadas que permitan cualificar los resultados que desde el punto de vista del cumplimiento de las expectativas alcanzan los clientes de la gerencia, ni se implica en ellas a todos los niveles, ni la totalidad de las áreas. Esto provoca que algunas de las acciones trazadas en materia de calidad no puedan cumplir con su propósito ni ser evaluadas o medidas, lo que obstaculiza el ajuste en lo posible del servicio ofrecido a las expectativas del cliente.

No existe un método efectivo para medir y establecer acciones de mejora de la calidad percibida de los clientes que garantice que se le dé seguimiento a los niveles de satisfacción y que proporcione información valiosa para la toma de decisiones.

Por ello surge la necesidad de proponer un procedimiento en la cual se diseñe y ejecute una evaluación para las partes interesadas con el fin de identificar requerimientos, establecer debilidades y diseñar planes correctivos que ayuden al mejoramiento del servicio al cliente.

Formulación del problema.

¿De qué forma se puede implementar un procedimiento que permita proponer planes de acción para incrementar la satisfacción de los clientes en la Empresa ETECSA basado en la norma NC ISO 9001:2015 numeral 5.1.2?





Objetivo general.

Proponer un procedimiento para la medición de la satisfacción al cliente en la Empresa ETECSA, que permita desarrollar planes de acción en el mejoramiento del servicio.

Objetivos específicos.

1. Diseñar un procedimiento para medir la satisfacción de los clientes de la Empresa Etecsa en Granma.
2. Elaborar un instrumento o cuestionario que permita evaluar el nivel de satisfacción de los clientes de Etecsa en Granma.

Tareas científicas:

- ◇ Realizar un análisis conceptual y crítico en torno a la gestión de la calidad del servicio, particularizando en su proceso inherente de evaluación.
- ◇ Caracterizar la gestión de la calidad en ETECSA , haciendo énfasis en su proceso de evaluación.
- ◇ Diseñar un procedimiento para la evaluación de la calidad del servicio, desde la óptica del cliente externo, para Etecsa.

De entre el universo de métodos de investigación utilizados para darle cumplimiento a las tareas científicas, se destacan la utilización de:

Histórico-lógico: para el establecimiento de un ordenamiento lógico del proceso evolutivo del concepto de calidad, enfatizando en la calidad del servicio, su gestión y evaluación.

- Análisis y síntesis de la información: para la caracterización gnoseológica y la definición de los referentes teórico-conceptuales que sirvieron de sustento al proceso investigativo derivado del objeto y campo de investigación.
- Sistémico estructural: para la conformación de los pasos que componen el procedimiento.
- Encuesta: para recopilar información útil para identificar las insuficiencias de la gestión de la calidad y caracterización de su proceso de evaluación en ETECSA.

## 2. Metodología

A pesar de que cada experiencia y percepción del servicio es particular, se pueden determinar niveles generales de satisfacción mediante la recolección de información acerca de las necesidades de los clientes, la evaluación que hacen respecto a diferentes aspectos del servicio brindado y la intención de volver a contratar el mismo servicio. En





base a la consolidación de esta información se pueden identificar tendencias que indiquen posibles oportunidades de mejora del servicio, así como el impacto que pueden generar en la empresa.

De todos los modelos utilizados para medir la calidad en la industria de servicios, el Servqual entiende la calidad del servicio como una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la organización. De esta manera permite determinar lo que desean los clientes de la organización y lo que perciben encontrar estos así como las brechas de insatisfacción específicas y el orden de los vacíos de calidad.

El procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios de etecsa Granma se fundamentó en la escala multidimensional Servqual propuesta por Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1988), y tomó como base los procedimientos para la medición de la calidad percibida de Díaz & Pons (2009), Moreno (2010) y Curbelo (2013).

El procedimiento introduce la gestión por procesos y el ciclo de mejora continua Planificar-Hacer-Verificar-Actuar, Su aplicación permitirá identificar las debilidades en la calidad del servicio a partir de las percepciones de los usuarios, con vistas a introducir mejoras que aumenten el nivel de calidad del servicio.

El procedimiento diseñado considera los principios de enfoques a procesos, enfoque a servicios, enfoque a clientes y de Mejora continua. Consta de tres etapas.

#### Etapa I: Organización del trabajo

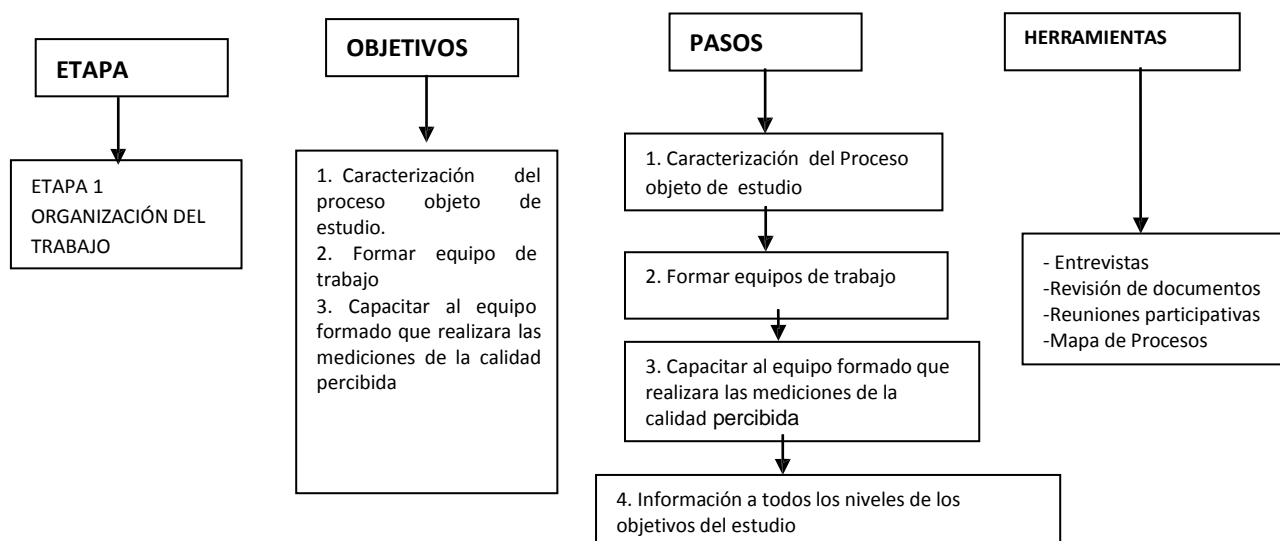


Figura 1. Descripción de la etapa 1 del Procedimiento.



La descripción de la primera etapa se detalla a continuación.

La etapa I consta de tres pasos para su desarrollo, los cuales se detallan a continuación:

- Paso 1. Caracterización del Proceso Objeto de Estudio.

En este paso se recopila toda la información necesaria referente a la División Territorial Granma, de manera que se puedan conocer sus principales características.

- Paso 2. Formación de un equipo de trabajo

El equipo de trabajo debe estar integrado por un grupo de expertos conocedores del tema e interesados en el mismo, de forma tal que aporten información precisa, participen en toda las etapas de la investigación y puedan tomar las decisiones convenientes. Se deberá para ello calcular el número de expertos necesarios, y para su selección utilizar los siguientes criterios:

- Conocimiento del tema a tratar.
- Capacidad para trabajar en equipo y espíritu de colaboración.
- Años de experiencia en el cargo.
- Vinculación a la actividad lo más directamente posible.

Se debe calcular además el coeficiente de competencia para cada uno de ellos, según la metodología de Cortés e Iglesias (2005), con el objetivo de asegurar que los expertos que se consultan verdaderamente pueden aportar criterios significativos respecto al tema objeto de estudio. Se seleccionan aquellos expertos que tengan un coeficiente de competencia entre medio y alto.

- Paso 3. Capacitación al equipo de trabajo

En este paso se debe realizar una capacitación al equipo de trabajo con el objetivo de que sus miembros conozcan y entiendan de manera colectiva los principales elementos relacionados con los servicios, calidad de los servicios, modelos para la medición de la calidad de los servicios y la gestión por procesos, así como las herramientas a utilizar. Este paso facilita la correcta ejecución de la evaluación de la calidad del servicio percibida y aporta elementos a los miembros del equipo de trabajo contribuyendo a su preparación.

- Paso 4. Información a todos los niveles de los objetivos del estudio.

Etecsa es una organización netamente de servicios, y tomando en cuenta las características diferenciales de este sector, se debe lograr una participación activa de los trabajadores, puesto que ellos son los actores sociales de los procesos que se desarrollan



en la organización. Muchos de ellos tienen contacto directo con los usuarios (personal en contacto), de manera que pueden aportar criterios de mejora efectivas que contribuyan a elevar el nivel de calidad del servicio percibido por el usuario. Se debe realizar una reunión con los trabajadores de las áreas implicadas o con todos los de la organización en dependencia del alcance del estudio y de las características de la organización, donde se explique la necesidad de su participación activa en el mismo, buscando compromiso y contribución con su desarrollo exitoso. Se les da a conocer los objetivos que se persiguen, los que pueden rediseñarse o ampliarse a partir de la retroalimentación.

Etapa II: Selección y descripción del proceso a analizar.

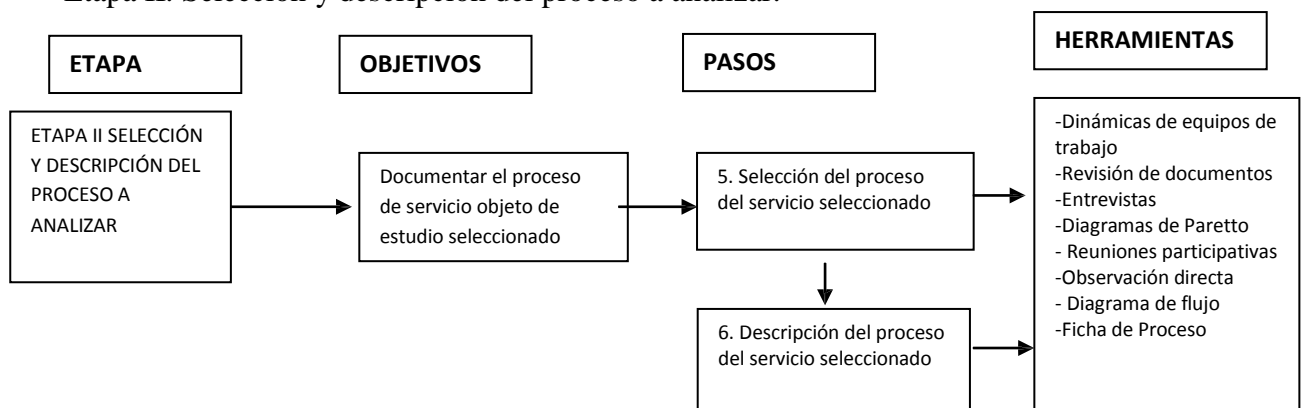


Figura 2. Descripción de la Etapa 2 del Procedimiento

Los pasos de esta etapa se describen.

- Paso 5. Selección del proceso de servicio objeto de estudio

El equipo de trabajo es el encargado de seleccionar el proceso de servicio objeto de estudio. Se recomienda utilizar para la selección los resultados de auditorías, encuestas, realizadas a clientes, quejas de clientes, entre otros.

- Paso 6. Descripción del proceso de servicio

Este paso incluye la descripción de las actividades y de las características del proceso. El producto final esperado de este paso de descripción del proceso, es un documento que permite entender y visualizar de manera global en qué consiste el mismo. El mapeo del proceso permite visualizar cada una de las operaciones y actividades involucradas, de manera aislada o interrelacionadas. Este flujo detallado deja clara la trayectoria de la actividad desde su inicio hasta su conclusión.



Etapa III: Medición y análisis de la calidad de servicio percibida por el cliente.

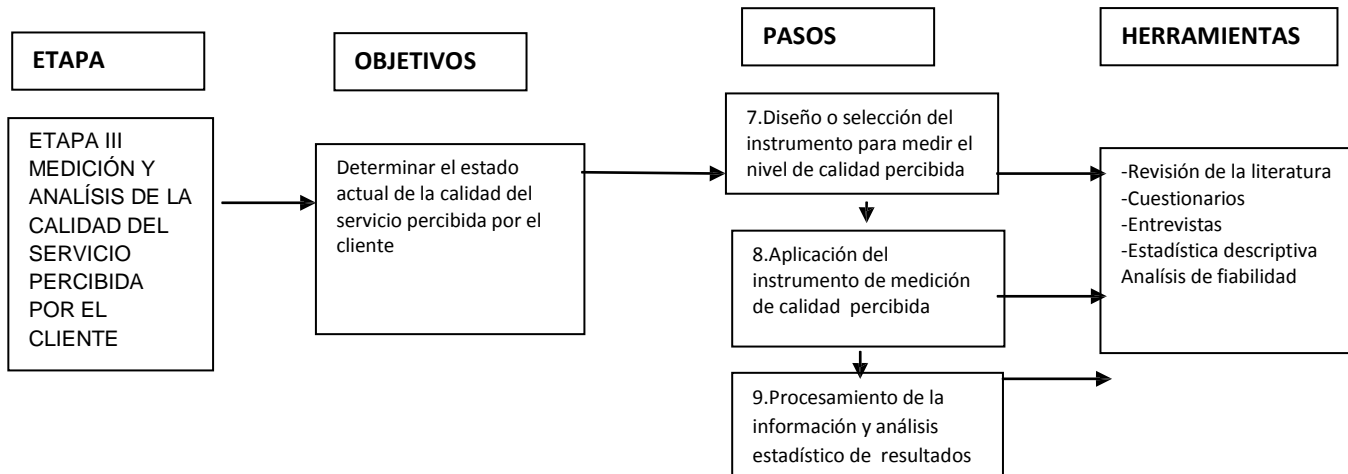


Figura 3. Descripción de las etapas del procedimiento. La descripción de las etapas se describe a continuación.

- Paso 7. Diseño o selección del instrumento a utilizar para medir el nivel de calidad de servicio percibida

El equipo de trabajo es el encargado de diseñar o seleccionar el instrumento más adecuado para medir el nivel de calidad de servicio percibido. Se recomienda la utilización del Cuestionario Servqual. Mediante el trabajo con expertos se adapta y ajusta dicho cuestionario a las características del proceso objeto de estudio. El mismo tiene como objetivo general conocer el nivel de calidad percibida que se presenta con respecto a los servicios seleccionados. Todas las declaraciones que se encuentran en el cuestionario están enunciadas en sentido positivo en relación con la calidad del servicio. Cuenta con tres apartados acompañados de las instrucciones para responderlo: datos generales, evaluación de la calidad percibida y sugerencias.

- Paso 8. Aplicación del instrumento de medición de calidad de servicio percibida

En este paso se aplica el instrumento de medición seleccionado o diseñado. Para ello se debe calcular el tamaño de muestra necesario y determinar el tipo de muestreo a utilizar.

- Paso 9. Procesamiento de la información y análisis estadístico de los resultados de la medición de calidad de servicio percibida por el cliente.

Una vez procesada la información se analizan los resultados obtenidos con vistas a identificar oportunidades de mejora. La puntuación de Servqual se define como (Castillo, 2005):

$$\text{Puntuación de Servqual} = \text{Percepciones del servicio} - \text{Expectativas del servicio}$$

- Puntuación de Servqual = 0 Existe calidad en el servicio
- Puntuación de Servqual > 0 Existe un excelente o extraordinario nivel de calidad
- Puntuación de Servqual < 0 Existe déficit o falta de calidad (calidad deficiente)

Etapa IV: Mejoramiento continuo del proceso de servicio objeto de estudio.

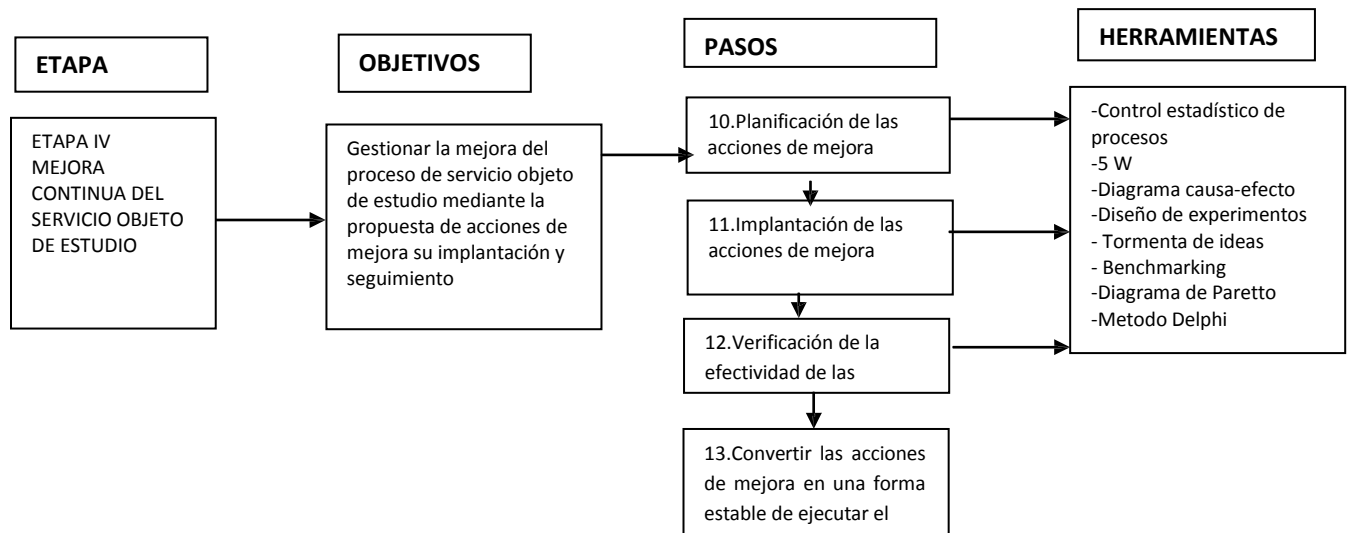


Figura 4. Descripción de la Etapa 4 del procedimiento.

En esta etapa del procedimiento se pretende, a partir de los resultados de la evaluación de la calidad percibida obtenidos en la etapa anterior, proponer acciones para la mejora del proceso de servicio objeto de estudio, implantarlas y dar seguimiento, utilizando para ello el ciclo de mejora continua. Esta etapa se compone a su vez de los siguientes pasos:

- Paso 10. Planificar

El paso de planificación implica establecer qué se quiere alcanzar (objetivos) y cómo se pretende alcanzar incluye la identificación y análisis de la situación, establecimiento de las mejoras a alcanzar y la identificación, selección y programación de las acciones

- Paso 11. Hacer

En este paso se lleva a cabo la implantación de las acciones planificadas según la etapa anterior.

- Paso 12. Verificar

En este paso se verifica la efectividad de las acciones para alcanzar las mejoras planificadas.

- Paso 13. Actuar

En función de los resultados de la comprobación anterior, en este paso se realizan las correcciones necesarias o se convierten las mejoras alcanzadas en una forma estable de ejecutar el proceso.

### 3. Resultados

A continuación se muestran los resultados del estudio realizado para las etapas 1 y 2 del procedimiento que son las que forman parte del objetivo de este trabajo.

Etapas I: Organización del trabajo

Paso 1. Caracterización de La División Territorial Etecsa Granma.

La División Territorial Granma se localiza en Avenida Antonio Maceo No 111 entre Avenida Granma y 2da Reparto Antonio Guiteras Bayamo Granma. Presta sus servicios a un mercado territorial compuesto por los segmentos: negocios, empresas estatales, instituciones presupuestadas, clientes residenciales, hoteles, instalaciones del turismo, instalaciones de las FAR y el MININT, entre otros. Su sede central se localiza en Avenida Antonio Maceo No 111 entre Avenida Granma y 2da Reparto Antonio Guiteras Bayamo Granma.

La estructura organizativa de la DTGR se muestra a continuación:

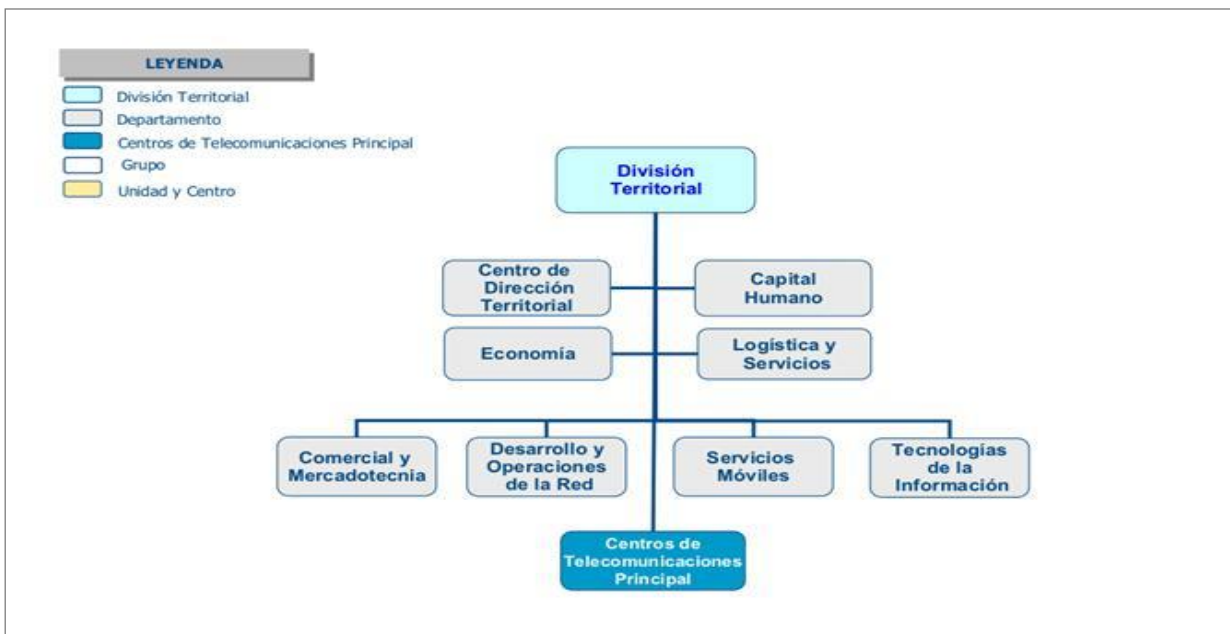


Figura 5: Organigrama de la División Territorial Etecsa Granma

La DTGR está formada por 13 Centros de Telecomunicaciones distribuidos en los 13 municipios de la provincia.

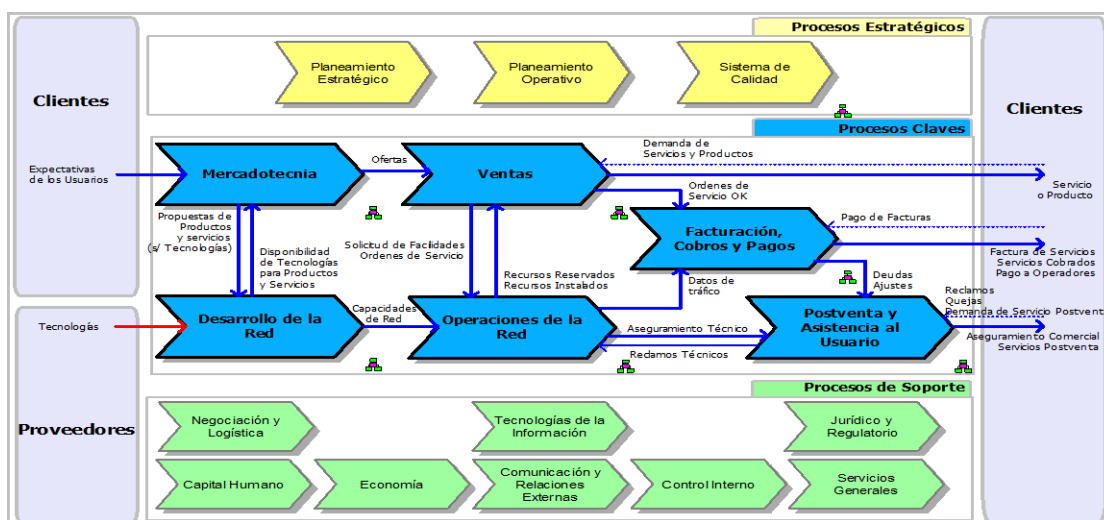
La categoría de técnico es la que predomina en la DTGR con un total de 300 trabajadores.

La estructura de la Empresa es muy clásica y está conformada por un Director Territorial, al cual se le subordinan un grupo de departamentos. Más abajo en la estructura se subordinan los Centros de Telecomunicaciones que se encuentran en los municipios.

La cartera de servicios que se prestan en la DTGR se muestra a continuación:

- Telefonía básica fija: Comprende la instalación, mantenimiento, provisión y reparación de servicios de telefonía fija. Incluye la atención a reclamos y solicitudes posventa y la facturación y el cobro del servicio.
- Telefonía móvil: Comprende la contratación, activación y aseguramiento del servicio de telefonía móvil en todo el territorio. Incluye los servicios de atención al cliente y solicitudes posventa. Incluye tanto el servicio prepago como el pospago.
- Telefonía pública: Comprende la instalación, mantenimiento, aseguramiento y reparación de servicios de telefonía pública, Incluye las diferentes modalidades del servicio: Estaciones públicas monederas y estaciones públicas tarjeteras.
- Acceso a Internet: Incluye el acceso a internet en todas las modalidades del servicio. Incluye además solicitudes posventa del cliente.

Como principal resultado de este paso se obtiene una caracterización general de la organización donde se elabora el mapa general de procesos de la organización, quedando clasificados en Estratégicos, claves y de apoyo.





## Paso 2. Formación de un equipo de trabajo

Con el objetivo de formar el equipo de trabajo, se calcula el número de expertos necesarios, resultando ser 6. La selección de los expertos se realiza a partir de los criterios de selección establecidos en el diseño del procedimiento y del análisis realizado por el Jefe de Departamento de telefonía Pública. El mismo queda conformado de la siguiente manera:

Jefe de Departamento (1)

Especialistas C en Telemática de la actividad de telefonía pública (2)

Especialistas C en Telemática de la actividad de Operaciones de la Red (1)

Técnico en telemática (1)

Especialista de Calidad(1)

## Paso 3. Capacitación al equipo de trabajo

En este paso se realiza una capacitación a los miembros del equipo de trabajo con el objetivo de que conozcan y entiendan de manera colectiva los principales elementos relacionados con los servicios, calidad de los servicios, modelos para la medición de la calidad de los servicios y la gestión por procesos, así como las herramientas y técnicas a emplear. Para ello se realizan varias sesiones de trabajo en forma de talleres.

## Paso 4. Información a todos los niveles de los objetivos del estudio

Se informa a todos los niveles sobre la realización del estudio y los objetivos que se persiguen con el mismo, se explica la necesidad de la participación activa de los trabajadores en la investigación buscando el compromiso y contribución de todos para un desarrollo exitoso.

Etapas II: Selección y descripción del proceso de servicio a analizar.

En este trabajo se analiza el proceso del servicio de telefonía pública por ser uno de los servicios de mayor impacto en las quejas de los clientes.

### Caracterización de la Telefonía Pública

Este proceso tiene como objetivo: Garantizar la calidad de los servicios de Telefonía Pública que brinda la empresa para satisfacer las demandas y niveles de servicio requeridos, mediante la gestión eficiente de los procesos de Comercialización, Operación y Mantenimiento.

### Servicios de Telefonía Pública

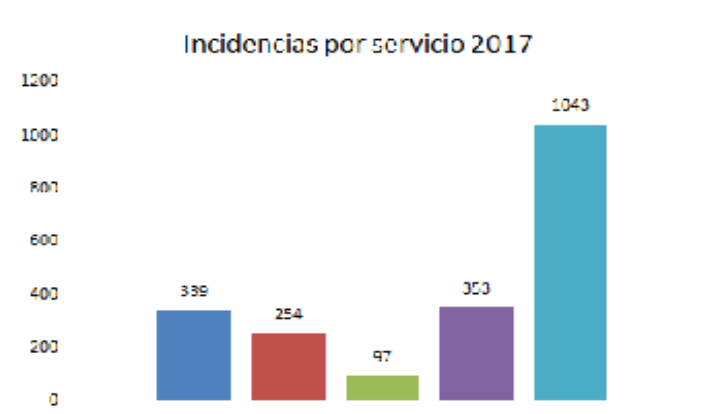
- Estaciones Públicas,
- Servicios atendidos por Terceros,





- Tarjeta Propia,
- Recarga de Tarjetas Propias,
- Recaudación de Estaciones Públicas.

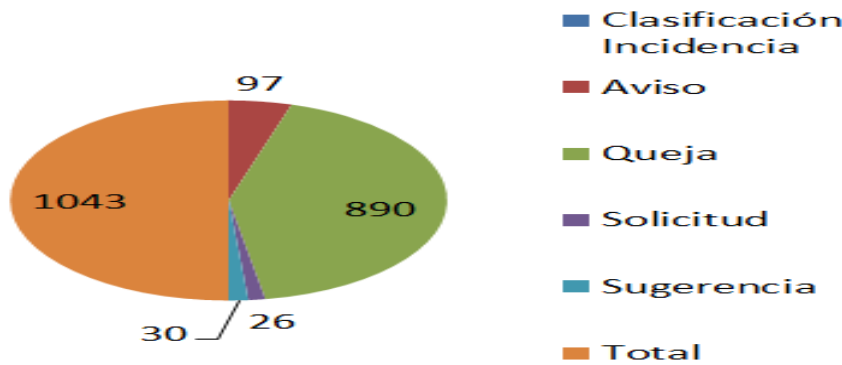
Se realiza un análisis de las quejas emitidas por los clientes por insatisfacciones en la calidad la calidad del servicio, se evidencia que en el año analizado ha existido una tendencia a aumentar y los servicios que mayor número de incidencias han presentado son la telefonía Móvil, Pública y la telefonía Fija.



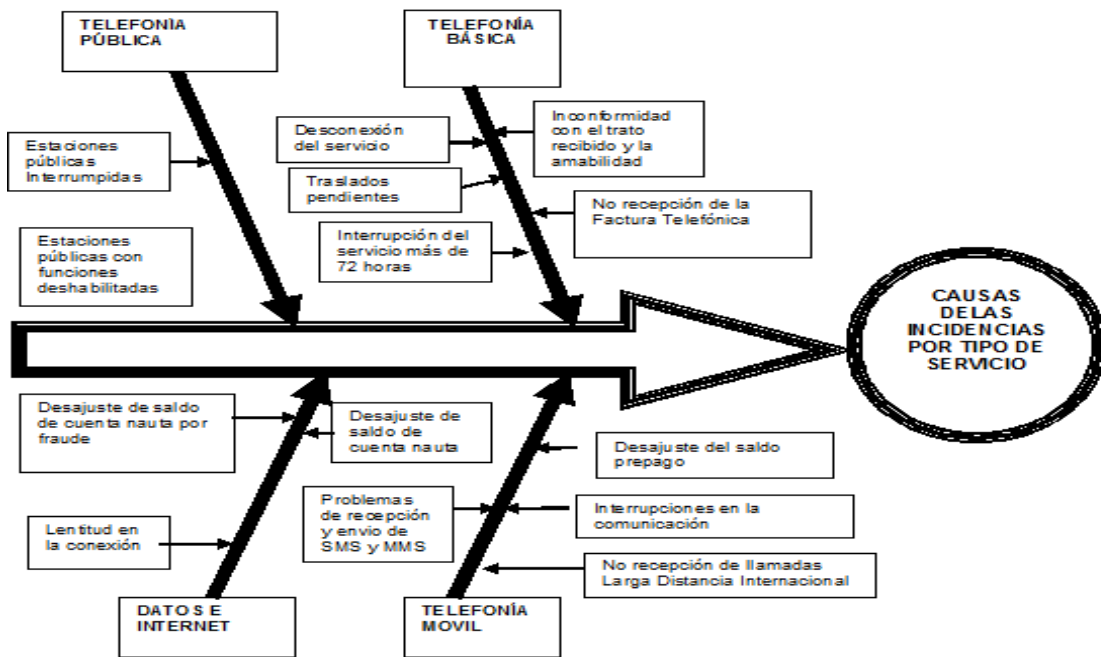
Incidencias por servicio 2017	
Móvil	339
Fijo	254
Datos	97
Estaciones públicas	353
Total	1043

La Telefonía Pública es la de mayor repercusión es por ello que se selecciona este servicio.

De las 1043 incidencias registradas en 2017, 619 fueron con razón.



El siguiente diagrama de causa – efecto muestra un resumen cualitativo de las principales causas de incidencias negativas sobre los servicios de telecomunicaciones y se hace referencia a las causas de los servicios de la telefonía pública.



Analizar los Clientes de la Telefonía Pública.

Se cuenta con 38 clasificaciones de Clientes: Los de mayor incidencia son La Empresas Estatales, Calles céntricas, Instituciones de salud, Tiendas y Supermercados, Unidades del MININT, Escuelas.

Paso 6. Descripción del proceso de servicio de Telefonía pública.



Un teléfono público es un teléfono disponible para el uso de toda la población y donde el pago por el servicio recibido se realiza en el momento en que se utiliza el mismo, ya sea con monedas o con una tarjeta telefónica prepagada.

La instalación del aparato telefónico público debe cumplir dos requisitos fundamentales:

- Tener una estructura robusta a prueba de maltratos físicos y climatológicos.
- Estar ubicado en áreas exteriores o interiores a las que las personas tengan libre acceso.

Los teléfonos públicos instalados en lugares céntricos y de alta afluencia de personas como hospitales, escuelas, bodegas, centros comerciales, funerarias y otros sitios de importancia social, son de gran utilidad porque satisfacen las necesidades de comunicación de la población. Por tanto, requieren ser cuidados por toda la comunidad.

#### Modalidades de Teléfonos:

Las diferentes modalidades de estos equipos, ya sean tarjeteros, monederos, comunitarios, centros agentes, propietarios y para sordos e hipoacúsicos constituyen importantes medios de bien público. Protegiéndolos se posibilita que la llamada familiar, el intercambio con la pareja o el amigo, un trámite, un aviso urgente, puedan contar en todo momento con este servicio.

La utilización de la tarjeta de código personal propia en la telefonía pública ha adquirido gran popularidad; se puede emplear además en los teléfonos privados, y la posibilidad de recargarla para extender la duración, hace más cómodo el servicio al poder utilizar de manera prolongada el código personal de 12 dígitos (PIN).

Estas tarjetas de ETECSA ganan importancia entre los coleccionistas; sus imágenes reflejan temáticas de interés nacional, resaltan los atributos de la flora y fauna cubanas, la arquitectura, campañas de bien público y cultura en general. Las organizaciones internacionales especializadas en el coleccionismo de dicho soporte cuentan con programas en Internet, publicaciones impresas y otros espacios que incentivan el noble entretenimiento.

Los servicios de telefonía pública que oferta ETECSA en Cuba son los siguientes.

Tecnología Instalada en Cuba

Nombre: ESTACIÓN PÚBLICA MONEDERO TMI-TPAS

Modelo: TMI-TPAS

Fabricante: SIEMENS ELASA (España).







Características del Producto: Robusto equipo para áreas semi protegidas dividido en dos recintos, superior e inferior, en su parte superior se alojan todos los dispositivos de alta integralidad tecnológica y los elementos de manipulación operacional, entre ellos el Display, el teclado, el auricular (brazo del teléfono con su cordón helicoidal) la ranura de entrada de monedas, el cajetín de devolución, el gancho de colgado, la tarjeta de instrucciones el desatascador de monedas. En la parte inferior se alojan los elementos de recolección de monedas (hucha) y controles de abertura de puerta y llenado del depósito, todo en la parte interior.

Nombre: TELÉFONO PUB IPM CARDPHONE TARJ PIN/CHIP

Modelo: Cardphone

Fabricante: IPM (Italia).

Características del Producto: Fundición de aluminio, con alta resistencia a la corrosión, con un espesor nominal de aproximadamente 6 mm. El chasis se elabora de acuerdo al siguiente proceso: lavado con ráfaga de aire seco, cubierta totalmente con una conversión de cromado amarillo, para proveer de una alta protección a la corrosión, y luego pintado con pintura de poliéster. Componentes electrónicos montados en tarjeta de circuito impreso con sistema de fijación al chasis por tornillos de estrías.

Nombre: TELEFONO MONEDERO INTERIOR AMPER TPI-2

Modelo: TPI-2

Fabricante: SIEMENS ELASA (España).

Características del Producto: Instalado en interiores con fijación mural o de sobremesa, donde la recolección de monedas y el mantenimiento corren a cargo del arrendatario o propietario del teléfono. Trabaja con marcación de impulsos multifrecuencia o marcación decádica y tiene acceso total a la red, por lo que puede conectarse a cualquier tipo de central. Se alimenta exclusivamente de la línea telefónica, no necesitando ningún tipo de alimentación adicional.

Nombre: TELÉFONO TARJETERO DE EXTERIORES TPM-T

Modelo: TPM-T.

Fabricante: SIEMENS ELASA (España).

Características del Producto: Teléfono Público modular para el establecimiento de llamadas locales, nacionales e internacionales por medio de la tarjeta chip de prepago y tarjetas de créditos, muchos de sus componentes y módulos son compatibles con la estación pública modular Monedera TPM-M. Posee conectividad con el sistema de





gestión y su programación completa es por medio de parámetros configurables. Carcasa de hierro reforzado de 6 mm y puerta de 4 m.

Nombre: TELÉFONO PUBLICO DARUMA P/TARJETA PIN

Modelo: TPB-200C

Fabricante: URMET (Italia).

Características del Producto: Establecer comunicaciones locales, Nacionales e Internacionales utilizando como único medio de pago el código de la tarjeta PROPIA (PIN). El teléfono público DARUMA no es gestionable. Puerta frontal de Aluminio pintado con esmalte gris y tapa trasera de hierro galvanizado con micro teléfono, circuitos eléctricos y electrónicos propios de un teléfono comercial.

#### TELÉFONOS PÚBLICOS DE INTERIORES

Modelos:SIEMENS TPI - 2 TECI - C

Características del Producto: Son pequeños y ligeros, de carcasa y teclado de plástico de alta resistencia.

Se ubican en lugares donde la supervisión y vigilancia del aparato es alta, se instalan en sobremesa o mural. Cordón del microteléfono sin protección metálica.

#### TELÉFONOS PÚBLICOS EXTERIORES

Modelos:SIEMENS TPM - M IMP (derecha)

Características del Producto :

- Se instalan en áreas no supervisadas, como es el caso de la vía pública.
- Están diseñados para trabajar en condiciones ambientales hostiles.
- Carcasa metálica (acero inoxidable).

Eta III: Medición y análisis de la calidad de servicio de Telefonía Publica percibida por el cliente.

Paso7.Diseño o selección del instrumento para medir el nivel de calidad percibida

Para realizar este paso se partió de diseñar un cuestionario adecuado para el servicio de telefonía pública, desarrollando cada pregunta de modo que represente las características básicas del servicio de acuerdo a cada dimensión del modelo SERVQUAL.

Una vez diseñado el cuestionario, se determinó el momento de su aplicación, así como el número de elementos que integrarían la muestra. De tal modo, el cuestionario debe ser aplicado a los respectivos usuarios y de los resultados obtenidos se debe realizar un



análisis para determinar el nivel de calidad del servicio de telefonía pública y el grado de satisfacción de los usuarios.

#### Diseño del cuestionario

De acuerdo a lo establecido por el modelo SERVQUAL, hay cinco dimensiones básicas que influyen en la calidad de los servicios: elementos tangibles, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. En el caso de ETECSA por ser una Empresa de servicios, se consideraron las dimensiones de elementos tangibles y confiabilidad como las más significativas para la calidad del servicio, por lo que se decidió poner énfasis en ellas. Para cada dimensión, se diseñaron cuatro preguntas, a excepción de las dimensiones de elementos tangibles y empatía, para las cuales se diseñaron cinco. La intención fue representar mediante las preguntas los aspectos más importantes de cada dimensión que definen la calidad del servicio de telefonía pública. Se incluyó una pregunta de calificación para la calidad general del servicio, la cual permite determinar la relación que existe entre la percepción general que tienen los usuarios del servicio y cada una de las dimensiones.

Finalmente se formularon dos preguntas más que permiten conocer dos datos demográficos básicos para determinar tendencias en la percepción de la calidad del servicio. Estos datos engloban principalmente el lugar de origen del usuario y donde se localiza el servicio que utiliza con mayor frecuencia.

En análisis posteriores corresponde aplicar el cuestionario, realizar el análisis de los datos así como dar cumplimiento a la etapa 4 del procedimiento.

#### **4-Conclusiones.**

- Se cumplió el objetivo propuesto en este trabajo se diseñó un procedimiento para medir la calidad percibida del cliente en la División Territorial de ETECSA en Granma.
- Se logró además la elaboración del cuestionario que servirá de referencia no solo para el servicio de telefonía pública.
- Este procedimiento puede ser aplicado en otras Divisiones Territoriales de ETECSA y para cualquier servicio.



### 5-Bibliografía.

Magdelis Moreno Ortega (2010): Tesis en opción al grado académico de Master en Ciencias, Santa Clara

[https://www.researchgate.net/publication/266855413\\_Procedimiento para la Evaluacion de la calidad percibida de los servicios bancarios.](https://www.researchgate.net/publication/266855413_Procedimiento_para_la_Evaluacion_de_la_calidad_percibida_de_los_servicios_bancarios)

