



## EVALUACIÓN DEL PROCESO ACTIVACIÓN DEL SERVICIO TELEAMIGO EN LAS CENTRALES DIGITALES NEAX61E

Carmen I. Rangel de Fonseca.  
Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela.

### RESUMEN

La finalidad de la investigación fue evaluar el proceso de activación del servicio Teleamigo, permitiendo agilizar el mismo y completar de las órdenes de servicio en las centrales digitales Neax61E que están comprendidas en la región zuliana en la empresa CANTV (Compañía Anónima Nacional Teléfonos de Venezuela), tomando como referencia la central digital San Francisco de la ciudad de Maracaibo, a solicitud de la empresa. Esta evaluación además de agilizar el proceso, permitirá la satisfacción del cliente (usuario del servicio) por la prontitud en la activación del mismo y de la empresa debido a que el servicio no es facturado al cliente hasta tanto la orden no sea completada a nivel de sistema (esto sucede en el momento en que el servicio es activado). La metodología empleada para poder llevar a cabo este estudio fue propia de CANTV y adecuada a sus necesidades y las del cliente. Los resultados de la investigación indican la necesidad de implementar la automatización del servicio como prioridad número uno, ya que la mayoría de las fallas ocurridas en el proceso llevaron a esta conclusión y además, debido a que la CANTV con la apertura de las Telecomunicaciones en Venezuela, necesita crear nuevos servicios y optimizar en lo posible los ya existentes para estar a la par de las nuevas empresas de telecomunicaciones que llegan al país con la finalidad de superar en calidad y cantidad todos los servicios ofrecidos por la empresa que por muchos años se ha mantenido como el líder de las telecomunicaciones en Venezuela.

**Palabras clave:** Servicio Teleamigo, Proceso, Central Digital, Activación, orden de servicio, abonado, Facturación.

### ABSTRACT

The purpose of the investigation was to evaluate the process activation of the Teleamigo Service,, allowing to make agile the activation and completion of the service's in the digital power stations Neax61E that are include in the zuliana region, in CANTV( Company Anonymous National of Venezuela's Telephone), taking like reference the digital power station San Francisco, in the city of Maracaibo, to request of the company. This evaluation besides to



make agile the process, will allow the satisfaction of the client (usuary of the service) for the rapidity in the activation of the same one and of the company because the service is not invoiced to the client until as much the order is not completed system level (This happens at the moment in which the service is activated). The used methodology to be able to carry out this study was own of CANTV and suitable to its necessities and those of the client. The results indicate the necessity to implement the automatization of the service like priority number one, since most of the faults happened in the process, took to this conclusion and in addition, because the CANTV with the Opening of the telecommunications in Venezuela, needs to create new services and to optimize in the possible the already existing ones to be on a pair to the new companies of telecommunications that arrive at the country with the purpose of surpassing in quality and amount all you services offered by the company, that by many years one has stayed like leader of the telecommunications in Venezuela.

**Keywords:** Telemigo Service, Process, Digital station, activation, Service's Order, Subscriber, invoicing.

## INTRODUCCIÓN

El mundo de las telecomunicaciones crece y cambia continuamente, cada día podemos observar el lanzamiento de nuevos productos y servicios, con variedad de facilidades orientadas a cautivar y mantener la lealtad de los clientes, donde la innovación y la calidad representan prioridades fundamentales de cualquier empresa que pretenda ocupar una posición privilegiada en este mercado, el cual es altamente rentable y competitivo.

CANTV, a pesar de saberse líder en el mercado de las telecomunicaciones y tomando en cuenta la apertura de las telecomunicaciones en Venezuela, siente la necesidad de fortalecer uno de los servicios que viene prestando desde el año 1992 como lo es el servicio Telemigo, a fin de mejorarlo de tal manera que sea tan o más competitivo con respecto a los servicios que ofrecerán las empresas que entrarán en competencia con ella, con la próxima apertura de las telecomunicaciones que protagoniza el país.

Esta investigación se realiza con el propósito de evaluar el proceso de activación del servicio Telemigo de la empresa CANTV y está dirigido a satisfacer las necesidades del cliente y las metas y ambiciones de la empresa.



## SERVICIO TELEAMIGO EN CENTRALES DIGITALES

Desde los inicios de la aparición de las primeras centrales digitales, se logró reducir la presencia del hombre en las instalaciones, realizándose mantenimientos periódicos o constantes a través de instrumentos y técnicas especializadas, siendo aún indispensable la presencia de personal adecuado y fijo en estas funciones. Pero también se obtuvieron una serie de beneficios tanto para el cliente como para las empresas de telecomunicaciones.

Las centrales digitales están equipadas con un conjunto de facilidades que se pueden ofrecer a los clientes, individualmente o combinadas en paquetes, para formar diferentes servicios amplían las capacidades de telecomunicaciones de la línea telefónica. CANTV viene prestando estos servicios desde el año 1992, cuando salió al mercado el servicio Teleamigo. Este es un servicio opcional asociado a una línea telefónica, permitiéndole al usuario disfrutar de las siguientes facilidades:

**Llamada en Espera:** permite recibir y mantener una llamada en cola, mientras se atiende otra, pudiéndose intercambiar entre ambas llamadas.

**Llamada en Conferencia (tripartita):** permite establecer una comunicación telefónica entre tres abonados simultáneamente.

**Marcado Rápido:** memoriza hasta veinte números telefónicos de uso frecuente, asignándoles un código de dos dígitos que puede ser usado en lugar del número completo. Cualquier número puede ser almacenado, inclusive internacional.

**Bloqueo de Llamadas:** restringe el acceso al discado directo nacional e internacional (incluyendo celulares) y a los servicios de larga distancia por operadora (100 y 122). El bloqueo puede ser activado y desactivado mediante una clave secreta.

Desde sus inicios e inclusive en la actualidad, la activación del Servicio Teleamigo se realiza en forma manual, para las centrales NEC, modelo Neax61E. Con el pasar del tiempo y a medida que se ha ido incrementando el número de solicitudes de servicio, esta situación se ha agravado, por los retrasos en la activación que implica retrasos en terminar una orden y la respectiva facturación, debido a que el proceso se realiza manualmente y uno a uno.

Es por ello que la empresa CANTV en la búsqueda por prestar un mejor servicio a sus clientes y sentirse preparado ante la apertura de las



telecomunicaciones, se ha propuesto evaluar el Servicio Telemigo en las centrales digitales Neax61E.

El problema se presenta en el momento en que el cliente solicita el Servicio Telemigo; esta solicitud se realiza vía telefónica a través de un teleoperador que, genera la orden o solicitud del servicio. Estas órdenes son clasificadas a por estados, regiones, tecnologías y centrales. Luego se procede al envío a cada estado vía correo electrónico y después de recibirlas e imprimirlas, se van ejecutando central por central y en cada central uno a uno los números telefónicos, al finalizar la activación del servicio a nivel de central, se le comunica al centro de control en Caracas para que ellos procedan a comunicarse con el cliente para notificarle que el servicio ha sido activado, informarle sobre la clave para realizar el bloqueo y suministrarle la información necesaria para poder activar las cuatro modalidades que posee el servicio. Luego de finalizado el suministro de la información al cliente, se procede a completar la orden a nivel de sistema y con esto finalmente se procede a facturar el servicio.

Todo este proceso origina pérdida de tiempo en la activación del servicio y agotamiento del personal de comunicaciones ya que en ese departamento no solo se activan las órdenes de Telemigo sino que deben velar por el mantenimiento y control de todas las centrales digitales de la región.

Se presenta entonces como solución viable a la problemática existente en la empresa, Evaluar el Servicio Telemigo en las centrales digitales Neax61E para encontrar las posibles fallas que originan los largos listados de órdenes por ejecutar (solicitud de servicio, cambio de clave, solicitud de llamada en espera, etc.), los retiros de Servicio Telemigo y los cambios de modalidad, ya que se acumulan para luego ser enviadas. Todo lo anterior ha llevado a realizar un Evaluación del servicio Telemigo, lo cual se ha constituido en el propósito de la investigación.

Ya una vez conocido el propósito de la investigación, surgen las siguientes interrogantes: ¿Cómo es la completación de órdenes del Servicio Telemigo en la empresa CANTV?, ¿Influirá la rapidez en la activación del servicio en los clientes?, ¿Está el cliente satisfecho con respecto al servicio?, ¿Es a través de una evaluación como se puede mejorar la activación del Servicio Telemigo?

### **TIPO Y OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación utilizado fue el descriptivo, debido a que se pretende indagar, analizar y describir el Servicio Telemigo en las centrales



digitales Neax61E, específicamente las que posee la CANTV. Según Bavaresco de Prieto (1990), los estudios descriptivos persiguen el conocimiento de las características de una situación dada, plantear objetivos concretos, tal y como se realizó el estudio.

Como el Servicio Telemigo ya estaba dado y se describió tal y como se presentó sin manipular o alterar la situación ya existente, el diseño de la investigación fue no experimental (no se creó nada, sólo se limitó a describir lo que estaba establecido). Tiene como objetivo evaluar el proceso de activación del servicio Telemigo en las centrales digitales NEAX61E de la empresa CANTV. Específicamente en la ciudad de Maracaibo (Central san Francisco).

Como objetivos específicos, se persigue analizar la situación actual del servicio Telemigo, determinar los recursos humanos y tecnológicos utilizados en el proceso de activación del servicio, determinar las debilidades más comunes que originan el retardo en la activación del servicio y finalmente, analizar el cumplimiento de los procedimientos actualmente establecidos para el desarrollo del Proceso de activación del servicio Telemigo. Aunque la empresa posee el Servicio en todas las centrales Nec modelo Neax61E a nivel nacional, para la investigación se consideró como referencia la ciudad de Maracaibo (Central Digital San Francisco) como población, específicamente representada una parte por el personal encargado de activar el servicio Telemigo en la central mencionada y otra población, representada por los usuarios del Servicio en dicha central. Es bueno destacar que la población tomada para el estudio fue requerida por la empresa.

Por las características de esta investigación, el muestreo utilizado fue no probabilístico. Tomando en cuenta que ambas poblaciones poseen características de población finita y exacta, se tomó la población N° 1 (personal encargado de la activación del servicio), toda la población como muestra y de la población N° 2 (usuarios del servicio), una muestra de 62 personas (la misma población).

Como es sabido, para poder llevar a cabo cualquier investigación, se hace necesario el empleo de instrumentos de recolección de datos que permitan al investigador el manejo y utilización de información importante para la realización del estudio. Para obtener un conocimiento preciso y exacto acerca de la Evaluación del Proceso de Activación del servicio Telemigo en las centrales digitales Neax61E de la empresa CANTV, se establecieron los siguientes instrumentos: 1.- Se realizó una entrevista al personal encargado de la activación del servicio, de tipo estructurada y



representada por veinte (20) preguntas y una encuesta del tipo likert dirigida a los usuarios del servicio, que consta de cuatro alternativas y estuvo conformada por nueve preguntas.

Por lo tanto se elaboraron dos instrumentos de recolección de datos. Para validar estos instrumentos se recurrió a expertos con él propósito de que se pudiese evaluar con objetividad la congruencia de los ítems con los objetivos de la investigación (Un representante de la empresa Nec en Venezuela, dos ejecutivos del Servicio Telemigo y dos representantes de la gerencia de mercadeo de la empresa). Para poder determinar la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios y se tabularon los datos obtenidos, dando como resultado un 91% de confiabilidad lo que indicó que el instrumento propuesto a la población de usuarios es altamente confiable.

## **ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

Estudiando la situación actual del proceso de activación del Servicio Telemigo, se pudieron determinar una serie de características en el desarrollo del Proceso, donde se observó que, el personal encargado de activar el servicio al cliente, aunque conoce todo lo concerniente al mismo, está consciente de que la forma de llevar a cabo el proceso (manualmente) no es el más adecuado y que de la forma como se viene ejecutando no produce los mejores beneficios ni a la empresa ni al usuario.

Al determinar los recursos humanos y tecnológicos utilizados en el proceso, se puede decir que se evaluaron dos puntos esenciales para responder el propósito de la investigación, los resultados indicaron que el personal encargado de ofrecer a los usuarios del servicio información referente a la activación del mismo, no posee el adiestramiento necesario para satisfacer sus inquietudes y reclamos.

Tomando en cuenta que las activaciones del servicio actualmente se realizan en forma manual, se pudo apreciar que el aspecto tecnológico es una de las razones principales para el atraso en la activación del servicio. No existe un tiempo establecido para la activación del servicio al cliente, sólo es aproximado (15 días). Esto es grave ya que se dispersan los niveles de responsabilidad y organización de las funciones del personal encargado de la activación del servicio, originando descontento en los usuarios ya que, se pudo observar que no est  n de acuerdo con el tiempo que tarda la empresa en activar el servicio. Siguiendo con los propósitos del estudio, al evaluar la activación actual del servicio Telemigo, se pudo conocer que los efectos que produce el retraso en el proceso, se convierte en un aspecto importante



a la hora de evaluarlo, así como los aspectos negativos que el personal considera del mismo. La empresa no realiza encuestas, llamadas telefónicas o cualquier tipo de medida para conocer el funcionamiento y la efectividad del servicio.

Con la Apertura de las telecomunicaciones en Venezuela, CANTV se ve en la gran necesidad de mejorar aún más los servicios que tiene así como, crear nuevos servicios que cubran las expectativas de los usuarios. Tomando en cuenta esta situación tan importante y luego de analizar los resultados arrojados por la investigación, la conclusión que podemos ofrecer es la necesidad de Automatizar el proceso de activación del Servicio Telemigo ya que solo así se eliminarán los grandes listados de solicitudes pendientes por procesar, se desahogará el trabajo en el departamento encargado de la activación del servicio a nivel de central, pudiendo optimizar las otras rutinas de trabajo que allí se desarrollan, la activación del servicio será inmediata, logrando así dos cosas importantes tanto para el usuario como para la empresa: el cliente se sentirá satisfecho con el servicio y la empresa podrá absorber ingresos más rápidos ya que la facturación se realizará inmediatamente al activarse el servicio, que por ser automatizado se efectuará inmediatamente en el momento en que el cliente lo solicite.

Según los expertos en el área de servicios, lo importante no es crear servicios continuamente sino, mantenerlos efectivos y óptimos tanto para la empresa que lo presta como para el cliente o usuario del mismo que lo adquiere con la intención de satisfacer sus necesidades de comunicación.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bavaresco de Prieto, Aura (1994). **Proceso metodológico en la investigación**. Academia Nacional de Ciencias Económicas. Segunda edición. Caracas. Venezuela.

Busot, Aurelio (1991). **Investigación**. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.

Hernández Sampieri, Roberto y Otros (1991). **Metodología de la investigación**. Mc Graw-Hill. Colombia.

Hernández, Fernández y Baptista (1991). **Metodología de la Investigación**.

Cantv. (1991) **Nuestros Productos y Servicios**. Caracas. Venezuela.

Cantv. (1995). **Servicio telemigo**. Caracas. Venezuela.



Nec. (1995). **Manual de Centrales Digitales Neax 61E.** Caracas. Venezuela.

Cantv. (1992) **Sistema Integral Servicios Telemigo. (S.I.S.T.E.L.).** Departamento de normas y procedimientos comerciales. Caracas Venezuela.

Cantv. (1996). Dirección de Promoción y Publicidad. Carpeta de productos y servicios.