



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Proceso de implementación de la ventanilla única de
turismo en el gobierno regional de Lima:
retroalimentación a partir de resultados preliminares y
lecciones aprendidas.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO PROFESIONAL DE:

Magister en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Danmer Apolonio Luna Malaver

ASESOR:

M.SC. Daniel Reynoso Tantalean

SECCIÓN:

Ingeniería

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección

PERÚ – 2017

Página del Jurado

Dra. Ponce Yactayo Dora
Presidente

Mgtr. Candia Menor Marco Antonio
Secretario

Mgtr. Reynoso Tantalían Daniel Martín
Vocal

Dedicatoria

A DIOS por bendecirme y cuidarme siempre, a pesar de todo.

A mis padres, por el sacrificio, cuidado y atenciones que solo nuestros padres nos pueden brindar.

A mis hijos, porque por ellos hago mi mayor esfuerzo, para que tengan una mejor calidad de vida y ojalá algún día sepan a través de estas líneas que todo lo que alcancé y logré es por ellos.

Agradecimiento

Al Dr. César Acuña por darnos la oportunidad de acceder a esta maestría con su noble gestión de becas.

Al Mgtr. Daniel Reynoso Tantalean y a todos los docentes de la Escuela de Postgrado de la “Universidad César Vallejo”, por su valiosa enseñanza y permanente orientación durante nuestros estudios de Maestría.

A los prestadores de servicios turísticos del Gobierno Regional de Lima, por su valiosa colaboración durante el desarrollo de la presente investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Danmer Apolonio Luna Malaver, estudiante de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo – Sede Este San Juan de Lurigancho, identificado con DNI 09698198, con la tesis titulada **“Proceso de implementación de la ventanilla única de turismo en el gobierno regional de Lima: retroalimentación a partir de resultados preliminares y lecciones aprendidas”**.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.
- 5) De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima,

Danmer Apolonio Luna Malaver

DNI 09698198

Estudiante de la Maestría en Gestión Pública

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento la tesis titulada: Proceso de implementación de la ventanilla única de turismo en el gobierno regional de Lima: retroalimentación a partir de resultados preliminares y lecciones aprendidas.

La presente tesis tiene como finalidad analizar el proceso de implementación de la ventanilla única de turismo en el gobierno regional de Lima: retroalimentación a partir de resultados preliminares y lecciones aprendidas. El documento consta de siete capítulos, estructurados de la siguiente forma:

- I.** Introducción
 - II.** Problema de Investigación
 - III.** Marco metodológico
 - IV.** Resultados
 - V.** Discusión
 - VI.** Conclusiones
 - VII.** Recomendaciones
 - VIII.** Referencias bibliográficas
- Anexos

El autor.

Índice

Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Antecedentes	14
1.2. Marco teórico referencial.....	18
1.3. Marco espacial	32
1.4. Marco temporal	32
1.5. Contextualización: histórica, política, cultural, Social, Supuestos teóricos.	32
II. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	35
2.1. Aproximación temática: observaciones, estudios relacionados, preguntas orientadoras.	36
2.2. Formulación del problema de investigación	36
2.3. Justificación.....	37
2.4. Relevancia	38
2.5. Contribución	39
2.6. Objetivos	39
2.6.1. Objetivo General	39
2.6.2. Objetivos Específicos.....	40
2.7. Hipótesis	40
III. MARCO METODOLÓGICO	41
3.1. Metodología	42
3.1.1. Tipo de estudio	42
3.1.2. Diseño.....	43
3.2. Escenario de estudio.....	44
3.3. Caracterización de sujetos.....	46
3.4. Trayectoria metodológica.....	47

3.5. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	48
3.6. Tratamiento de la información.....	51
3.7. Mapeamiento	51
3.8. Rigor Científico.....	52
IV. RESULTADOS	53
4.1. Descripción de resultados.....	54
V. DISCUSIÓN	62
VI. CONCLUSIONES	64
VII. RECOMENDACIONES	66
VIII. REFERENCIAS	68

Índice de Tablas

Tabla 1 Número de Expedientes Recibidos	47
Tabla 2 - Matriz de Consistencia	73

Índice de Figuras

Figura 1 - Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos ..	21
Figura 2 Grafico 8-1 Descripción General de la Gestión de la Calidad del Proyecto	24
Figura 3 - Esquema de la matriz QFD	29
Figura 4 - Esquema para una Investigación Analítica. (Hurtado, 2007)	42
Figura 5 - La Observación.....	49
Figura 6 - La Entrevista.....	50
Figura 7 - Mapa Conceptual de la Ventanilla Única de Turismo.....	51
Figura 8 - ¿La VUT es fácil de usar?.....	54
Figura 9 - ¿Por qué es fácil de usar?	54
Figura 10 - ¿Tiene información necesaria?	55
Figura 11 - ¿Por qué?	55
Figura 12 - ¿Cómo quisiera hacernos saber su opinión?	56
Figura 13 - ¿La VUT te ahorra tiempo y dinero?	57
Figura 14 - ¿Por qué ahorro tiempo y dinero?.....	57
Figura 15 - ¿Cuál era el problema antes de la VUT?	58
Figura 16 - ¿El uso de la VUT reduce el uso de papel?.....	59
Figura 17 - ¿Se ha reducido los días de resolución de expedientes?	59
Figura 18 - ¿La VUT ayudó a reducir Costos y Gastos?	60
Figura 19 – Muestra de Distribución de Usuarios.....	75
Figura 20 - Ciclo de gestión de lecciones aprendidas	76

RESUMEN

La Ventanilla Única de Turismo del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo, creada según Ley N°30344 como un sistema integrado que permitirá a los interesados en prestar servicios turísticos y a los prestadores, gestionar a través del uso de medios digitales los procedimientos para la obtención de autorizaciones y otros documentos que exigen las entidades del Estado para el desarrollo de sus actividades.

De otro lado el Estado tiene otras Ventanillas dedicadas a la atención de demandas que cada sector rige, siendo la Ventanilla Única de Turismo la única dedicada a la atención de procedimientos de los prestadores de servicios turísticos.

La Ventanilla Única de Turismo está diseñada para los prestadores de servicios turísticos que deseen emprender una empresa de: Establecimientos de hospedaje, Restaurantes, Agencias de viaje y Guías de Turismo que desarrollen dicha actividad económica dentro del ámbito nacional.

Finalmente, la Ventanilla Única de Turismo será implementada en un inicio en el Gobierno Regional de Lima, esta será la primera región en ser intervenida, la razón de ser escogida es por ser capital de nuestro país, posteriormente de forma paulatina se irán incorporando los siguientes Gobiernos Regionales.

En este trabajo de investigación se analiza los principales factores que no permitieron realizar un trámite de forma efectiva ante el estado y que ahora con la implementación de esta primera versión de aplicación web permitirá mejorar los tiempos de atención y de resolución de expedientes lo que permitirá dar una mejor atención a los administrados.

Palabras clave: Proceso de aplicación web, resultados, lecciones aprendidas, funcionalidad, interoperabilidad, fiabilidad, eficiencia, utilidad, confiabilidad.

ABSTRACT

The Single Tourism Window of the Ministry of Foreign Trade and Tourism, created under Law No. 30344 as an integrated system that will enable those interested in providing tourist services and providers to manage through the use of digital media the procedures for obtaining Authorizations and other documents required by the State entities for the development of their activities.

On the other hand the State has other windows dedicated to the attention of the demands that each sector governs, being Ventanilla Unique of Tourism the unique one dedicated to the attention of procedures of the providers of tourist services.

The Unique Tourism Desk is designed for tourism service providers who wish to start a company of: Lodging establishments, Restaurants, Travel agencies and Tourism guides that develop this economic activity within the national scope.

Finally, the Single Tourism Desk will be implemented at the beginning in the Regional Government of Lima, this will be the first region to be intervened, the reason for being chosen is because it is the capital of our country, later gradually incorporating the following Regional Governments.

This research analyzes the main factors that did not allow a process to be effectively carried out before the state and now, with the implementation of this first version of the web application, will improve the time of attention and resolution of files, which Will generate a better attention to the administered ones.

Keywords: Web application process, results, lessons learned, functionality, interoperability, reliability, efficiency, utility, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Antecedentes

Antecedentes internacionales

Benavides (2011), en su tesis “La Ventanilla Única de Comercio Exterior en Chile – Factores claves de éxito”, Estado de Santiago, en Chile, realizó el modelo de negocio que establece la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), genera una base de datos más vasta y holgada. En Chile, se tiene mucha confianza en la base de datos que establece el SICEX, ya que brinda a las Oficinas de Gestión de Riesgo de los Servicios Nacionales de Aduanas, de una guía de riesgo más completa, para así realizar controles más oportunos y asertivos; es por ello que se organizó una comisión aparte que determine el impacto de tener una información transversal. Además esta implementación promoverá nuevas acciones que ayuden al intercambio de información entre entidades.

Trejo (2013), en su tesis “La Ventanilla Única, objetivos, resultados y futuro en las empresas de ámbito internacional”, Santiago de Querétaro, en México, desde un inicio VUCEM tuvo que enfrentarse a varios problemas para su implementación, no todas las industrias estaban preparadas para hacer frente al nuevo esquema y además existía la incertidumbre de todos los actores involucrados. Asimismo en su marco teórico nos menciona que el comercio internacional es la introducción de productos oriundos de otros lugares a un país y la salida de éstos a otros países, más aún ahora que se promueve los Tratados de Libre Comercio. La metodología utilizada en este trabajo de investigación fue mixta: investigación documental y de campo. Se realizó una investigación en fuentes oficiales nacionales e internacionales para establecer las bases del comercio internacional, los organismos encargados de la creación y difusión de la ventanilla única. Sin embargo la Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana es un hecho y se debe de aprovechar de la mejor manera para el beneficio del 100% de cada uno de los actores que se encuentren vinculados con el comercio exterior. De esta manera México se inserta

en el mundo de la globalización y las transacciones comerciales internacionales, obteniendo información de los operadores de comercio exterior en tiempo real, haciendo más eficiente su proceso recaudatorio.

Rizo (2013), en su tesis “Análisis de Eficiencia en la Implementación de la VUCEM en el 2013”, Veracruz, en México, Como todo nuevo proceso, surge difícil la adaptación al sistema, en primer término, porque involucró una inversión de tiempo y dinero por parte de los usuarios y empresas, respectivamente, que tuvieron acceso directo al sistema. Y en segundo término, surge la problemática de que aun cuando ya se había publicado el decreto en el DOF desde el 14 de enero de 2011, los usuarios hicieron caso omiso al mandato, ocasionando, a 1 mes de la entrada en vigor de la misma, que los usuarios comenzaron a tomar cursos intensivos sobre los programas y utilización de los mismos teniendo como resultado poca práctica en los sistemas provocando una difícil adaptación a los mismos. Asimismo, una vez superado estos percances iniciales se ha notado que la utilización de este sistema ha generado una atención ágil y rápida para sus usuarios.

Vera (2015), en su tesis “La creación de la Ventanilla Única Empresarial fortalece el crecimiento micro empresarial de Tulcán”, Tulcán, en Ecuador, actualmente los Microempresarios manifiestan que no existe apoyo para el crecimiento empresarial o que si las hay no existe mucha información acerca de los proyectos que maneja el gobierno para el beneficio de los mismos. Es por ello que una Ventanilla es necesaria para articular a las entidades con los servicios que ofrecen los microempresarios, como resultado se busca contribuir con el fortalecimiento y crecimiento micro empresarial de la zona.

Carrera (2015), en su tesis “Plan de capacitación dirigido a los prestadores de servicios turísticos de la parroquia Balsapamba”,

Guayaquil, en Ecuador, plantea como finalidad complementar los conocimientos que sean necesarios para brindar la ayuda necesaria para quienes prestan servicios; de esta manera los prestadores de servicios turísticos podrán mejorar su actividad principal. Asimismo, permite dinamizar la economía del sector; sin embargo la informalidad de las actividades turísticas es un problema latente que presenta esta parroquia; con la facilidad que se está brindando al recibir estas capacitaciones, los servidores turísticos deberán poner en práctica todos los conocimientos adquiridos en estos cursos, para que de esta manera puedan mejorar su estilo de vida y que el turismo en este lugar mejore en cuanto al servicio que se está ofreciendo.

Arteta (2016), en su proyecto “Diseño del servicio de entrega de la licencia única anual de funcionamiento de la corporación metropolitana de turismo, mediante una ventanilla única”, indica que para fomentar y facilitar el desarrollo de las empresas de turismo conforme a ley y disminuir así la informalidad que afecta directamente al turista, propone diseñar procesos que permitan la creación de una ventanilla única para facilitar la obtención de la Licencia Única Anual de Funcionamiento, un pago único de impuestos y tasas que acrediten las condiciones sanitarias, ambientales y de prevención de incendios. De esta manera se pretende impulsar el enfoque en la satisfacción del usuario, a través de una adecuada atención, información y reducción del tiempo invertido, que logre la percepción de un mayor valor en la mente del mismo.

De Jesús (2012), en su memoria “Implementación de la Ventanilla Única”, Santiago de Querétaro, en México, narra las implicancias que conlleva realizar nuevos cambios dentro de un área específica, con ello se hace más sencilla la elaboración de documentos que son solicitados por las aduanas, obteniendo como resultado una manera más fácil y concreta del uso de la ventanilla única, además queda claro el papel que desarrolla la empresa como agencia aduanal dentro del entorno

empresarial y el lugar que le corresponde siendo parte esencial para el cumplimiento con todos los parámetros solicitados por la aduana para la exportación o importación de mercancías, optimizando de esta manera los procesos, obteniendo resultados más rápidos y eficientes.

Antecedentes nacionales

Dávila (2011), en la publicación de INDECOPI “Estudio Económico sobre la conveniencia de adoptar una Ventanilla Única”, Lima, en Perú, menciona que los principales obstáculos que deben enfrentar las Sociedades de Gestión Colectiva, se tienen a la maximización de la cobranza de derechos, la minimización de costos asociados a su administración y la transparencia en el establecimiento de las tarifas y la propuesta de recaudación a cobrar. El citado documento analiza la primera de las alternativas propuestas para hacer frente a los dos primeros retos: la implementación de una ventanilla única para la recaudación de derechos de autor y derechos conexos relacionados a obras musicales.

Marín (2013), en su tesis “Internet, herramienta educativa y rendimiento académico – estudiantes del área clínica – facultad de medicina humana – Universidad Nacional de la Amazonía Peruana 2013” Loreto, en Perú, este es un estudio de tipo transversal correlacional y de diseño no experimental. Utilizó como método de recolección de datos, la formulación de preguntas tipo cuestionario y el análisis de cada una de las variables del historial académico de los estudiantes, dando como resultado como viable la hipótesis de esa investigación. Por lo tanto el autor concluye con que el internet como herramienta educativa tuvo una relación directa con el alto rendimiento académico obtenido en los estudiantes del área clínica de la Facultad de Medicina Humana porque es un componente importante como fuente de información, de educación virtual a distancia y como canal de conversación interactiva.

1.2. Marco teórico referencial

ISO (Organización Internacional de Normalización)

ISO es una federación mundial de organismos nacionales de normalización (organismos miembros de ISO). El trabajo de recolección de información para la elaboración de las Normas Internacionales usualmente se hace por medio de los comités técnicos de ISO. Cada una de las instituciones que están interesadas en una materia determinada para el cual se haya formado un comité técnico, tiene la potestad de ser representado en el mencionado comité. Las instituciones internacionales, públicas y privadas, en conversación con ISO, también participan en el trabajo. "ISO colabora estrechamente con la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) en todas las materias de normalización electrotécnica". (ISO, Normas Internacional y normas privadas, 2010)

La tarea fundamental de los comités técnicos es formular Normas Internacionales. Las propuestas de normas internacionales a ser consideradas por los comités técnicos se deben enviar a las instituciones miembros para su elección. Para ser considerada como Norma Internacional necesita la aprobación de por lo menos el 75% de las instituciones miembros con derecho a voto.

Se debe de tener en cuenta que algunos de los elementos de este documento puedan estar sujetos a derechos de patente. ISO no puede asumir la responsabilidad por la identificación de cualquiera de los derechos de patente.

ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad

(Quality management systems) ISO (2008)

El uso de un sistema de gestión de la calidad tendría que ser una decisión estratégica de la empresa. La implementación del diseño del sistema de gestión de la calidad de una empresa están determinados

por: El entorno de la empresa y sus riesgos, las necesidades y los fines particulares, los productos que produce y sus procesos, la dimensión y el organigrama de la empresa.

Esta Norma Internacional no trata de uniformizar la estructura de los sistemas de gestión de la calidad y tampoco desea cambiar la documentación.

Los requisitos proporcionados en esta Norma Internacional nos permiten complementar a los indicados en los productos. Las notas adicionales se incorporan como una guía u orientación para entender mejor lo que nos solicita en el requisito correspondiente.

Esta Norma Internacional puede usar tanto las partes internas como externas, inclusive los organismos de certificación, para diagnosticar la capacidad de respuesta de las empresas para cumplir las solicitudes del cliente, ya sean los aspectos legales y los reglamentarios que tienen que ver con el producto y los propios de la empresa.

Esta Norma Internacional propicia el uso de un enfoque direccionado en procesos cuando este se desarrolla, utiliza y mejora continuamente lo eficaz de un sistema de gestión de la calidad, para de esta manera contribuir a sumar la satisfacción del cliente con el uso de sus requerimientos.

La única forma en que una empresa trabaje de una forma eficaz, debe de determinar y realizar muchas actividades que estén relacionadas unas con otras. Las tareas o grupo de tareas que usa recursos, y que además se prepara con la única finalidad de permitir que los elementos que ingresan se conviertan en resultados, entonces podremos decir que es un proceso. Usualmente el resultado de un proceso es primordial ya que este es el elemento que ingresa en el siguiente proceso.

El uso de un sistema de procesos en el interior de una empresa, sumado a las interacciones de estos procesos, así como su gestión para obtener el resultado esperado, podría conceptualizarse como "enfoque basado en procesos".

Una de las principales ventajas del enfoque basado en procesos es la evaluación continua que muestra sobre las relaciones entre los procesos individuales como parte del sistema de procesos, así como también sobre sus diferentes interacciones.

Un sistema de gestión de la calidad, que utiliza este tipo de enfoque, resalta la importancia de: la comprensión y el cumplimiento de los parámetros, considerar los procesos en términos que aporten valor, los resultados de la eficacia del proceso y la mejora continua de los mismos.

Realizar un seguimiento para saber sobre la satisfacción del cliente necesita la evaluación de la información de la percepción del cliente para saber si la empresa cumplió a cabalidad con el desarrollo de sus expectativas. El modelo de la Figura 1 cubre todos los requisitos de esta Norma Internacional.

Adicionalmente, puede usarse a todos los procesos de la metodología conocida como "Planificar-Hacer- Verificar-Actuar" (PHVA).

Planificar: propone los objetivos y procesos que son útiles para obtener los resultados conforme con las solicitudes del cliente.

Hacer: incorporar los procesos.

Verificar: hacer la medición de los procesos y los productos e informar sobre los resultados obtenidos.

Actuar: efectuar acciones para la mejora continua en los procesos.

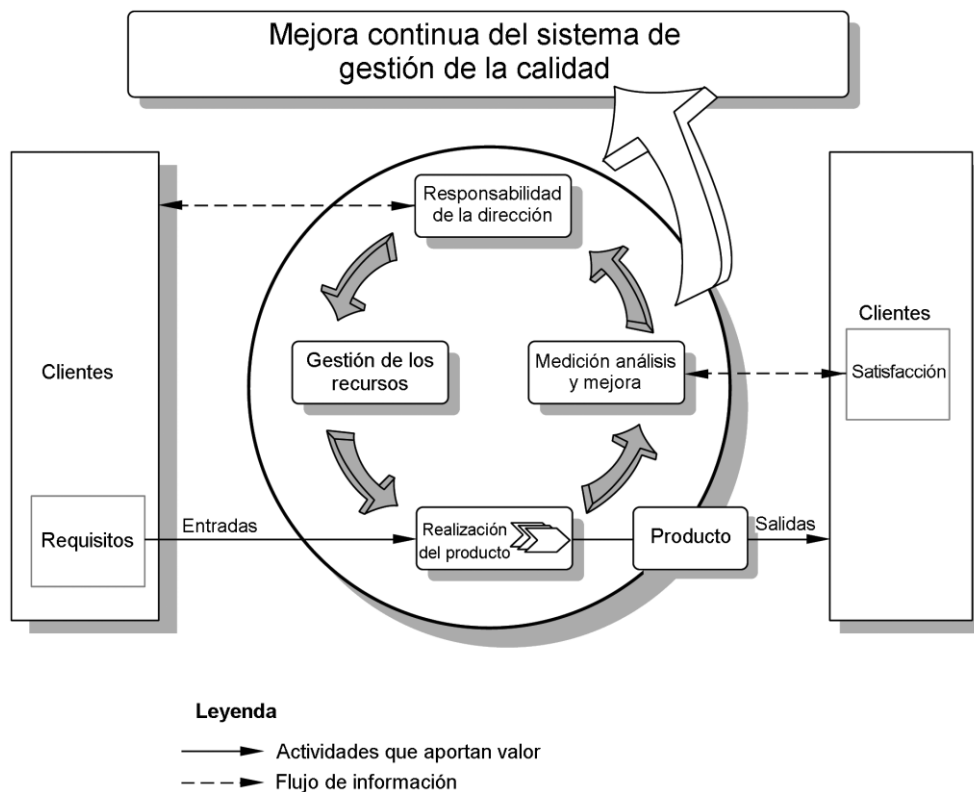


Figura 1 - Modelo de un sistema de gestión de la calidad basado en procesos

La Norma ISO 9001 indica los parámetros para un sistema de gestión de la calidad que pueda utilizarse para su aplicación interna por las empresas, para certificación. Su fin principal es la eficacia del sistema de gestión de la calidad para satisfacer las solicitudes del cliente.

Esta Norma Internacional indica los lineamientos para un sistema de gestión de la calidad, cuando una empresa:

- a) Requiere mostrar su capacidad para elaborar productos que satisfagan los requisitos del cliente.
- b) Desea incrementar la satisfacción del cliente mediante la aplicación eficaz del sistema, incluyendo los procesos para la mejora continua.

Esta Norma Internacional establece que el término "producto" se usa únicamente para el producto destinado a un cliente y para cualquier resultado de los procesos de realización del producto.

Aplicación

La Norma Internacional es genérica, por lo que se busca que estas sean utilizadas por todas las empresas como un estándar, sin tener en cuenta su tamaño, tipo de empresa y producto desarrollado.

Todas las empresas tienen su particularidad es por ello que tal vez esta Norma Internacional no se pueda utilizar por la naturaleza de la empresa y de su producto, es por esta razón que existe la posibilidad de proponerla para su exclusión.

Por el uso de las exclusiones, no se puede dar conformidad con esta Norma Internacional, no sin antes indicar que las exclusiones deban ser restringidas a los requisitos indicados en el Capítulo 7 y que además estas exclusiones no interfieran con la responsabilidad de la empresa para entregar sus productos que estén acorde a las solicitudes del cliente.

Requisitos generales

Para establecer un sistema de gestión de la calidad y realizar una mejora continua eficaz con los propósitos de esta Norma Internacional, la empresa tiene que ordenar, implementar y documentar cada una de sus acciones, es por ello que debe:

- a) Definir los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su utilización.
- b) Definir el orden y la interacción de los procesos.
- c) Definir los criterios y los métodos que se van a necesitar para estar seguros que los procesos sean eficaces.

- d) Se debe de tener disponibilidad de recursos e información para el seguimiento de los procesos.
- e) Integrar las acciones que sean necesarias para alcanzar la mejora continua de los procesos.

Siempre existirán casos en los casos en que la empresa decida por contratar a un externo para el desarrollo de cualquier proceso, es por ello que la empresa debe de controlar estos procesos para que no afecte a la continuidad del producto con sus respectivas solicitudes. El grado de control a usarse sobre estos procesos contratados externamente debe ser definido por el sistema de gestión de la calidad.

NOTA 1: Un “proceso contratado externamente” es un proceso que la empresa requiere para su sistema de gestión de la calidad y que la empresa indica que esta labor sea desarrollada por un externo.

NOTA 2: Observar que se cumpla con los procesos contratados externamente, ya que esto no libra a la empresa de la responsabilidad de cumplir a cabalidad con todas las solicitudes del cliente.

Gestión de la Calidad del Proyecto (PMBOK)

Project Management Institute (2013)

La Gestión de la Calidad del Proyecto considera los procesos y las actividades de la empresa que establece las políticas de calidad, los objetivos y las responsabilidades de calidad para que un determinado proyecto cumpla con satisfacer las necesidades para las que fue creado. La Gestión de la Calidad del Proyecto siempre usa políticas y procedimientos para incorporar el sistema de gestión de la calidad de la empresa y ayuda a las tareas de mejora continua del proceso, conforme como las desarrolla la empresa que las ejecuta. La Gestión de la Calidad del Proyecto se despliega con la única intención de que se alcancen las solicitudes del proyecto.

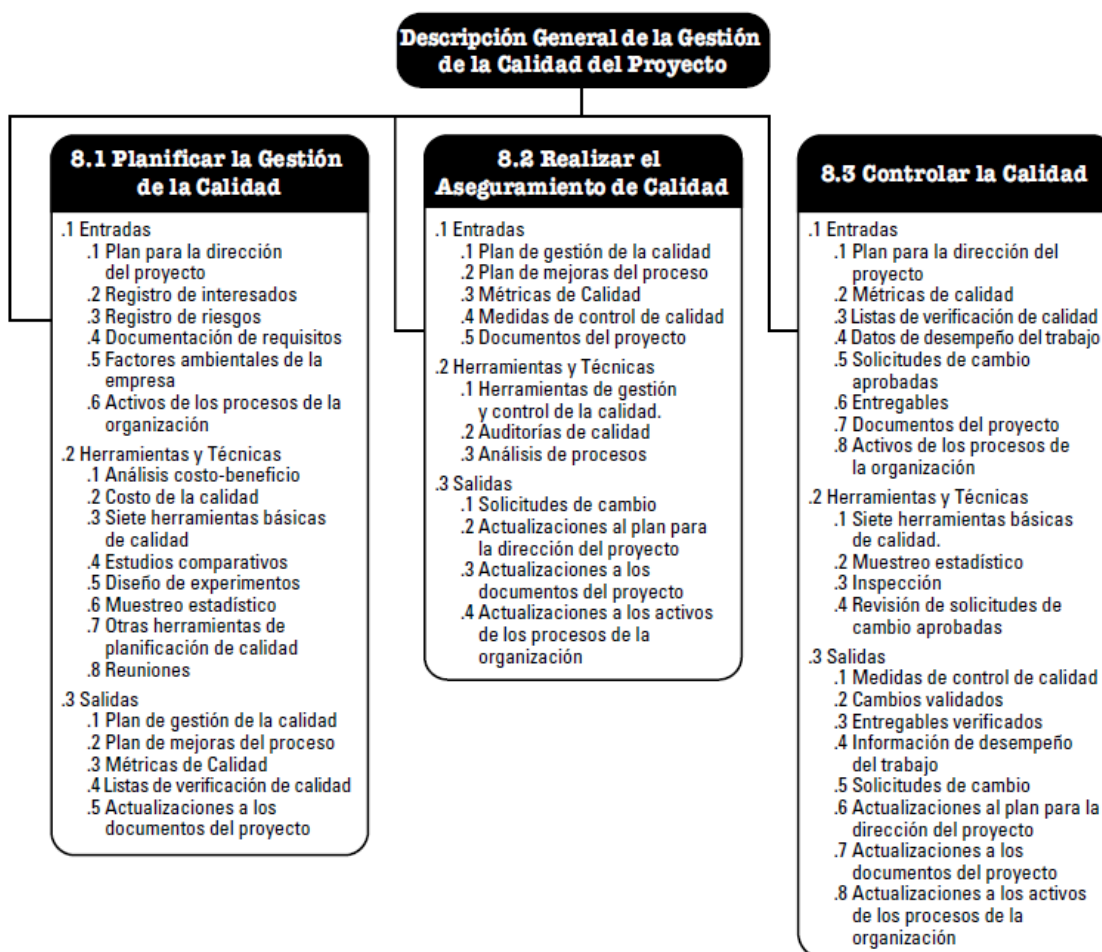


Figura 2 Grafico 8-1 Descripción General de la Gestión de la Calidad del Proyecto

El Gráfico 8-1 es un esquema general de los procesos de Gestión de la Calidad del Proyecto, a saber:

Planificar la Gestión de la Calidad: Es el proceso de mapear cada uno de los estándares de calidad para este proyecto y definir sus entregables, así como definir y textualizar cómo el proyecto cumplirá con la entrega de los mismos.

Realizar el Aseguramiento de Calidad: Este es un proceso que consiste en auditar las solicitudes de calidad y los resultados obtenidos de las métricas de control de calidad, para así de esta manera estar seguros de que se utilicen las normas de calidad.

Controlar la Calidad: Este es el proceso por el que se controla y se toma nota de los resultados de la ejecución de las tareas de control de calidad, a fin de evaluar los resultados y de ser necesario recomendar cambios.

La Gestión de la Calidad del Proyecto analiza la calidad tanto de la gestión del proyecto como la cada uno de sus entregables. Esta es utilizada para todos los proyectos sin tener en cuenta la naturaleza de sus entregables.

Las técnicas de calidad utilizadas son específicas para el tipo de entregable que genera el proyecto. Por ejemplo:

- Permitir que el equipo del proyecto trabaje más horas de las establecidas para cumplir con las solicitudes del cliente, esto genera un impacto negativo ya que ocasiona disminución de las ganancias, agotamiento del personal, errores, etc.
- Realizar rápidamente las inspecciones de calidad planificadas para cumplir con los objetivos del cronograma del proyecto puede ocasionar errores no detectados, incremento en los riesgos post-implementación en consecuencia menores ganancias.

El concepto de calidad no es igual al concepto de grado. La calidad dada como resultado es un conjunto de características que cumple con los requisitos (ISO 9000). El grado igualado como meta del diseño, es un nivel que se asigna a entregables que le dan el mismo uso funcional pero con características totalmente diferentes. El coordinador del proyecto y el grupo de dirección del proyecto son los únicos responsables de hacer el seguimiento a los compromisos de calidad y grado. Sin embargo el no cumplirlos siempre constituye un problema.

El grupo encargado de la dirección del proyecto tendría que indicar los niveles de exactitud y precisión para su uso dentro de un plan de gestión de la calidad. La exactitud tiene como medida a la precisión. La exactitud en cambio es la evaluación de la corrección. Por ejemplo, si el valor que se mide para un elemento está muy cerca del valor real que te encuentras midiendo, entonces podemos decir que esa medida es la más exacta. Muy por el contrario las medidas precisas no son siempre exactas, y las medidas exactas no serán consideradas siempre precisas.

La gestión de la calidad debe ser compatible con los estándares de calidad de la Organización Internacional de Normalización (ISO). Es por ello que cada proyecto tendría que contar con un plan de gestión de la calidad. Para poder lograr la compatibilidad con ISO, los puntos de gestión de la calidad tratan de reducir las desviaciones e indicar resultados que cumplan con las solicitudes señaladas. Estos puntos tienen presente la importancia de:

- **La satisfacción del cliente.** Entender lo que el cliente espera conseguir, es por ello que es muy importante saber traducir y aterrizar las ideas y solicitudes del cliente.
- **La prevención antes que la inspección.** Es mejor prevenir que lamentar, es por eso que se piensa que el costo de evitar errores es mucho menor que el de arreglarlos cuando son encontrados por una inspección.
- **La mejora continua.** Es un reto que toda empresa decidida a liderar las competencias debe asumir, ya que es una evaluación constante de sus procesos y tareas con la única finalidad de seguir mejorando. Dentro de los modelos utilizados para este fin tenemos a Six Sigma, el Modelo de Madurez y Capacidad Integrado - CMMI, etc.

- **Responsabilidad de la Dirección.** Para que el equipo del proyecto tenga éxito se necesita el compromiso y la participación de todos sus miembros. Además como la responsabilidad es de la Dirección se debe de asegurar la calidad de los productos.
- **Costo de la Calidad (COQ)** El costo de la calidad siempre ha sido el dolor de cabeza de todas las empresas sin excepción, ya que esto significa el costo total del trabajo. Es conveniente saber que cuando se finaliza el proyecto se puede llegar a gastar en costos de calidad como consecuencia de devoluciones de productos, por retiradas de campaña y reclamaciones de algunas garantías. Como consecuencia de la naturaleza temporal de un proyecto los patrocinadores pueden adoptar la decisión de querer invertir en la mejora de la calidad del producto.

Asimismo, los problemas que tengan que ver con el costo de la calidad (COQ) una vez concluido el proyecto, tendría que ser la preocupación principal de todos los involucrados.

Despliegue de la función de Calidad (QFD)

El despliegue de la función de la calidad: Quality Function Deployment (QFD), conocido en términos simples como “la casa de la calidad” o como “la voz de los clientes”.

(Cabrera Lazarini, 2013), QFD es un proceso que asegura que las solicitudes de los clientes se traduzcan a verdaderos requerimientos y/o características funcionales. Estas características son trabajadas por la empresa mediante un esquema del diseño. La principal finalidad de estas funciones es centralizar el producto o servicio en la completa satisfacción de las necesidades de los clientes. QFD es una maravillosa herramienta que debe ser utilizada por todos y cada uno de los miembros de la empresa. Su adaptabilidad a cualquier entorno

permite un gran desempeño en las empresas que producen bienes y servicios.

El QFD es utilizado principalmente para traducir los requerimientos y expectativas de los clientes, darle prioridad al cumplimiento de estas expectativas y derivar todos los recursos, materiales y humanos, en el cumplimiento de dichas expectativas.

De ser posible el alcanzar los objetivos anteriormente expuestos, debe de conseguir una minimización de los tiempos de desarrollo de productos y servicios, optimizar a los mismos para la satisfacción del cliente objetivo, se debe conseguir más eficacia haciendo lo que hay que hacer y más eficiencia en la reducción de costes por fallos.

Este tipo de procedimiento tiene 4 fases:

Fase 1 diseño de producto: Esta etapa se centra en el diseño particular que tiene cada producto, se analizan las características solicitadas por el cliente con los requerimientos técnicos del producto, lo que nos da como resultado las especificaciones de diseño.

Fase 2 diseño en detalle: Esta etapa se desarrolla con el análisis del resultado de la etapa anterior y las características principales del producto, dando como resultado las especificaciones necesarias para las mismas.

Fase 3 Proceso: Esta etapa se desarrolla con el análisis de las características principales del producto y su interacción directa con el proceso de producción, originando como resultado las especificaciones detalladas del proceso.

Fase 4 Producción: En esta última etapa se conjugan a las especificaciones detalladas del proceso con las características

recogidas de producción para darnos finalmente las características de producción más idóneas.” (Primitivo Reyes, s.f.)

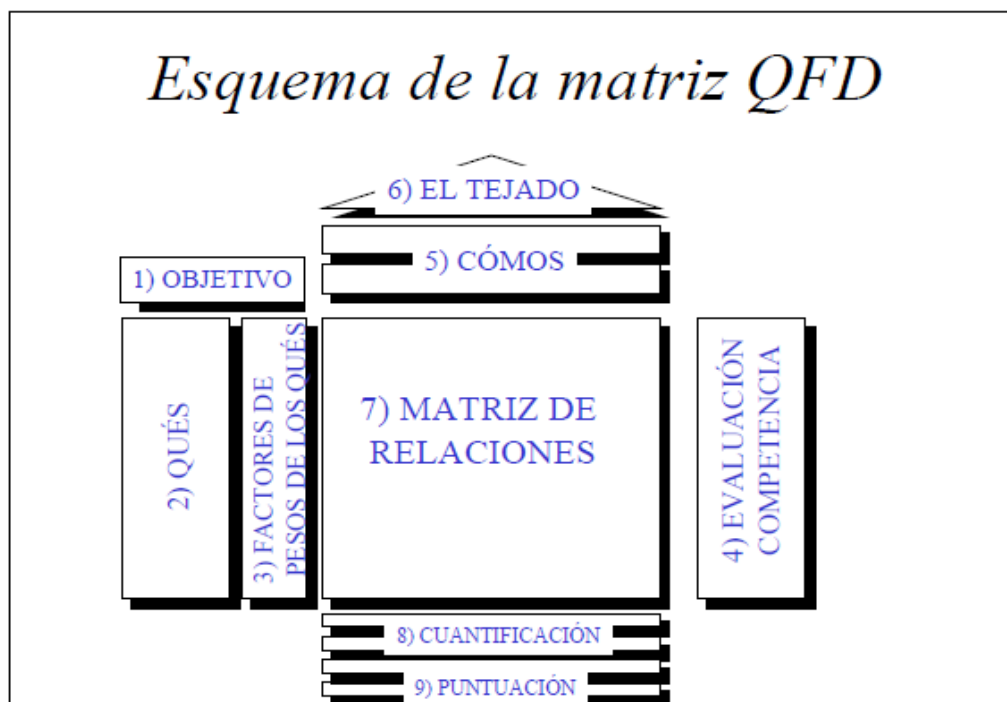


Figura 3 - Esquema de la matriz QFD

La metodología de QFD se basa en la aplicación sucesiva de la matriz reflejada en la figura anterior.

Beneficios Tangibles

Dentro de estos podemos considerar: la reducción del tiempo de desarrollo, la erradicación de cambios en última hora, los costos de diseños y controles de producción más bajos, la confiabilidad en el diseño y satisfacción del cliente, aseguramiento de la calidad a través de la documentación obligatoria de cada proceso obteniendo así el insumo base para la mejora continua.

Cumple requerimientos del ISO

Tal como se puede notar cumple porque se dedica al cliente y se dedica a los resultados de los procesos, se realiza una trazabilidad de la satisfacción del cliente y de esta manera sabremos si hemos traducido con claridad las solicitudes del cliente.

Bases teóricas de la variable proceso de aplicación web

(Berzal, Cortijo, & Cubero, 2003), en su libro “Desarrollo profesional de aplicaciones web con ASP.NET”, nos menciona cuál es el punto de vista de los programadores respecto al desarrollo de una aplicación, ya que estos sólo se abocan al diseño de la parte interna, olvidándose de la interfaz que es la que el usuario considera como aplicación. Es por ello que es necesario recalcar que un diseño adecuado se traduce como una aplicación fácil de abordar y entendible para cualquier tipo de usuario y al mismo tiempo sea sencillo para el programador realizar cualquier cambio que se le solicite; estas son características muy solicitadas hoy en día, para el desarrollo de los sistemas modernos.

(Mateu, 2004), en su libro “Desarrollo de aplicaciones web”, Barcelona, en España, dice que lo más importante en los servicios web es la accesibilidad mediante el protocolo SOAP (Simple Object Access Protocol) y una interfaz de documento WSDL (Web Services Description Language). Estos dos servicios permiten un alto nivel de intercambio de datos cumpliendo de esta forma con la interoperabilidad y la facilidad de conexión de los servicios web.

Luján (2002), en su libro “Programación de aplicaciones web: historia, principios básicos y clientes web”, San Vicente, en España, define a una aplicación web como el programa en la que un usuario por intermedio de algún navegador realiza solicitudes de forma remota a través de la intranet, extranet o el internet y devuelve un resultado de forma inmediata haciéndola interactiva. Asimismo se distingue tres niveles: el nivel superior que interacciona con el usuario, el nivel inferior que proporciona los datos y el nivel intermedio que procesa los datos.