

# **PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS SOBRE LA GESTIÓN DE CONATEL EN EL SECTOR DE LAS TELECOMUNICACIONES EN VENEZUELA**

## **1. Introducción**

En Venezuela, el sector de las telecomunicaciones es regulado por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), ente adscrito al Ministerio del Poder Popular para Ciencia y Tecnología. Sus funciones incluyen la regulación, supervisión y sanción de los servicios de telefonía, internet y televisión, así como la protección de los derechos de los usuarios. Sin embargo, en el contexto actual, pocos estudios han indagado sistemáticamente cómo perciben los ciudadanos la eficacia, transparencia y equidad de esta gestión.

El presente estudio tiene como propósito recolectar y analizar la percepción ciudadana sobre la actuación de CONATEL en aspectos clave: atención de quejas, claridad informativa, protección de derechos, censura, calidad del servicio de internet, inclusión digital y formación al usuario. Esta investigación es de carácter exploratorio y descriptivo, basada en una encuesta voluntaria y anónima, cuyos hallazgos podrán servir para identificar brechas entre el rol normativo de CONATEL y la experiencia real de los usuarios.

## **2. Objetivos**

### **Objetivo general:**

Evaluar la percepción de los usuarios venezolanos sobre la gestión de CONATEL en el sector de las telecomunicaciones, con énfasis en la regulación, protección al usuario, calidad del servicio y libertad de expresión.

### **Objetivos específicos:**

1. Identificar el nivel de conocimiento ciudadano sobre las funciones de CONATEL como ente regulador.

2. Medir la percepción de efectividad de CONATEL en la resolución de quejas y conflictos entre usuarios y operadores.
3. Analizar la opinión de los usuarios sobre la transparencia informativa y protección de derechos (precios, contratos, censura, contenidos).
4. Evaluar la calidad del servicio de internet y telefonía desde la experiencia del usuario (velocidad, cortes, cumplimiento de lo contratado).
5. Describir la percepción sobre el rol de CONATEL en equidad territorial (acceso rural/bajos ingresos), formación ciudadana y comparación con otros servicios públicos regulados.

### 3. Matriz metodológica de pasos

Paso	Actividad	Descripción breve	Instrumento / Herramienta	Producto esperado
1	Definición del alcance y población objetivo	Se determinará que el estudio aplica a usuarios en las mesas de telecomunicaciones en todo el país	Criterios de inclusión/exclusión	Perfil del participante definido
2	Diseño y validación del cuestionario	Se ajustan las 22 preguntas del cuestionario original para garantizar claridad,	Cuestionario en plataforma web	Cuestionario final validado

Pas o	Actividad	Descripción breve	Instrumento / Herramienta	Product o esperad o
		pertinencia y anonimato. Se prueba con una muestra piloto.		
3	Muestreo y difusión	Se utiliza muestreo no probabilístico con invitación para compartir	Enlace de la encuesta + mensaje estándar de presentación	Recolección de respuestas
4	Recolección de datos	Período de campo: 2 semanas. Se registran respuestas anónimas, permitiendo omitir preguntas	Formulario web	Base de datos
5	Limpieza y codificación de datos	Se eliminan respuestas duplicadas o inconsistentes. Se codifican preguntas cerradas y abiertas	Html - IA	Base de datos estructurada
6	Análisis	Se calculan	Tablas	Informe

Pas o	Actividad	Descripción breve	Instrumento / Herramienta	Product o esperad o
	estadístic o descriptiv o	frecuencias, porcentajes, medias y gráficos por cada pregunta.	dinámicas, gráficos de barras	de tabulados y figuras
7	Análisis interpreta tivo por dimensio nes	Se agrupan preguntas en dimensiones: (1) Conocimiento y confianza, (2) Protección al usuario, (3) Libertad y censura, (4) Calidad del servicio, (5) Equidad y formación	Matriz de dimensiones vs. preguntas	Conclusio nes por cada objetivo específico
8	Elaboraci ón de informe final	Se redacta el estudio con introducción, metodología, resultados, discusión y recomendacio nes.	Plantilla de informe académico o ejecutivo	Document o final listo para difusión o publicació n