



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la
Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Espinal Dolorier, Eveling Magaly (ORCID: 0000-0001-8025-9159)

ASESOR:

Dr. Mamani Apaza, Juan de la Cruz (ORCID: 0000-0002-5177-8264)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN :

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi tesis va dedicada a mi familia por ser mi fuente de motivación y superación día a día, La presente investigación significa un logro importante en mi carrera profesional, la cual marca mucho en mi vida.

Agradecimiento

Gracias a Dios y a mi esposo por la oportunidad de permitirme seguir luchando todos los días de mi vida que me motiva a no rendirme.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	16
3.2. Categorías, subcategorías y matriz de categorización.....	17
3.3. Escenario de estudio.....	17
3.4. Participantes.....	18
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.6. Procedimiento.....	19
3.7. Rigor científico.....	20
3.8. Método de análisis de datos.....	20
3.9. Aspectos éticos.....	20
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	21
V. CONCLUSIONES.....	32
VI. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	39

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Categorías.....	17
Tabla 2: Participantes por tipo de actor.....	18
Tabla 3: Resultados de las variables sociodemográficas.....	21
Tabla 4: Matriz de triangulación de datos.....	22

Resumen

La presente investigación permitió conocer en base a teorías, si efectivamente existe relación entre la Gestión de calidad y el Servicio de atención al cliente. A propósito del presente trabajo de investigación fue determinar “Gestión de calidad en el Servicio de atención al cliente de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL - UNI, Lima 2021”.

El objetivo de la investigación está dirigido a determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL - UNI. Esta investigación será de tipo básica con diseño no experimental correlacional.

La muestra probabilística es de 10, y la muestra en promedio será de 15 entrevistados en la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI. Para recolectar los datos se utilizarán los instrumentos de las variables de; gestión de calidad y el servicio satisfacción de atención al usuario; se realizará la confiabilidad de ambas variables.

Palabras clave: Gestión de calidad y Servicio de atención al usuario.

Abstract

The present investigation allowed to know the theories, if indeed there is a relationship between quality management and customer service. Regarding this research work to determine "Quality Management in Customer Service of the Executing Unit 002 INICTEL - UNI, Lima 2021".

The objective of the research be aimed at determining the relationship between the quality of service and customer service satisfaction of the Executing Unit 002 INICTEL. This research will be of a basic type with a non-experimental correlational design.

The probabilistic sample is 10, and the average sample will be 15 interviewees in the EXECUTING UNIT 002 INICTEL - UNI. To collect the data, the instruments of the variables of; quality management and customer service satisfaction; the reliability of both variables will be performed.

Keywords: Quality management and Customer service.

I. INTRODUCCIÓN

La gestión de la calidad es la atención al cliente de una empresa o entidad, proporciona a sus usuarios la satisfacción de sus expectativas a la hora de dar respuesta a sus dudas o consultas, reclamaciones, etc. Como todos sabemos, la calidad de los servicios brindados en las instituciones públicas depende mucho de diversos factores.

A nivel mundial, las grandes empresas conocidas como empresas globales, especialmente las empresas de servicios, han realizado grandes inversiones fuera de sus fronteras nacionales y tienen operaciones en muchos países / regiones, por lo que la satisfacción del cliente es muy importante porque se convierte en la mejor herramienta de expansión del mercado. Según su sugerencia, otras personas, muchas personas conocen el marketing uno a uno. A nivel internacional, el ranking está dominado por empresas estadounidenses y, en segundo lugar, las empresas chinas han avanzado rápidamente a escala mundial.

Brasil es uno de los países con mayor número de gigantes corporativos en América Latina, pero no es el único. Según el ranking Global 2000 elaborado por la revista Forbes, los otros países con mayor inversión de empresas globales se encuentran en México y Colombia, incluidas las 2.000 empresas más grandes del mundo. Este tipo de expansión es imposible de lograr sin considerar la adecuada gestión de la calidad del servicio al cliente. Para ello, estas empresas en muchos casos destinan grandes presupuestos para formar a sus colaboradores y aportar experiencia en otros países.

Podemos destacar el bajo desempeño del personal, la falta de voluntad para resolver las cuestiones planteadas por la ciudadanía, el plazo para cursos o seminarios, la prórroga de tiempo de atención, por nombrar algunas Las preguntas más relevantes.

El Perú no es ajeno a los usuarios en materia de gestión de la calidad, son las empresas más competitivas del mercado, tales como: Alicorp, Backus AB InBev, Interbank, Banco de Crédito del Perú, BBVA, Scotiabank, Nestlé, Ferreyros, Natura Cosméticos y Kimberly Clark. Entre estas empresas, su principal objetivo es fortalecer la política de focalización en las quejas de la empresa sobre la gestión de la calidad, enfocándose en la excelente atención al consumidor, resolviendo eficazmente las diferencias entre proveedores y sus consumidores, y brindándoles suficiente información y canales de atención de quejas. Esta situación no es desconocida para la unidad ejecutiva INICTEL-UNI 002. Como entidad que desarrolla y utiliza las TIC, el personal implementará de inmediato la gestión documental debido a los trámites administrativos relacionados con los documentos (documentos externos). Usuarios y diversos documentos de la entidad, como los requisitos del contrato. Y los servicios de cumplimiento (documentos internos) forman parte de los procedimientos administrativos de la gestión pública.

Este servicio involucra muchas etapas y factores, estas etapas y factores no se limitan al momento en que el usuario compra los bienes o servicios, sino a lo que sucede antes, durante y después de la compra de los bienes o servicios. El primer filtro es necesario para acceder a cierto tipo de información de entidades o instituciones, como Unidad Ejecutora 002 INICTEL-UNI donde una de las actividades importantes dentro de la entidad es la capacitación de cursos en temas tecnológicos.

La unidad ejecutora 002 INICTEL - UNI cuenta con dos áreas; el área de Investigación y Desarrollo Tecnológico y el área de Capacitación y Transferencia Tecnológica donde se brindan cursos en temas de telecomunicaciones y tecnología propiamente dichos. Dentro de esta institución que en la actualidad cuenta con 48 años brindando el desarrollo tecnológico a nivel nacional. En la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI se brinda información de ambas áreas de interés para el usuario. Por ello es

necesario contar con personal destacado para brindar la información necesaria. El personal encargado de tener contacto con el usuario es capacitado previamente a fin de brindarle la información necesaria de manera clara, precisa y oportuna que ayude a absolver todas las dudas del usuario y este pueda tomar una decisión a la hora de seleccionar el área a la que desea comunicarse o inclusive despertar el interés en los cursos que imparte la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI los cuales se imparten de manera continua dentro de la entidad.

En cuanto al problema principal se ha establecido ¿Cómo incide la gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL - UNI 2021? a este problema podremos establecer los siguientes problemas secundarios; ¿Cómo incide la confiabilidad en la base para la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI?; ¿De qué manera la empatía incide en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI?; ¿Cómo incide la capacidad de respuesta en la información al usuario en el servicio de atención al usuario de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL UNI?.

Esta investigación permite conocer teóricamente si efectivamente existe una relación entre la gestión de la calidad y la atención al usuario en la unidad ejecutora 002 INICTEL-UNI. El servicio involucra muchas etapas y factores; las etapas y factores no deben ser limitadas al momento en que el usuario compra los bienes o servicios, sino a lo que sucede antes, durante y después de la compra de los bienes o servicios. El primer filtro es necesario para acceder a cierto tipo de información de una entidad o institución como es el caso de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL - UNI donde una de las actividades importantes dentro de la entidad es la capacitación de cursos en temas tecnológicos.

El usuario es quien finalmente decide la calidad de la gestión asistencial que brinda la unidad ejecutora 002 INICTEL-UNI. El aspecto más importante para lograr la satisfacción del usuario es hacer que los usuarios

estén satisfechos con la información proporcionada al recibir información suficiente, veraz y oportuna y a través de la percepción del usuario. Por lo tanto, los usuarios son una fuente de ingresos para generar proyectos de recolección directa de recursos (RDR) dentro de la organización, es importante invertir en mejorar los servicios a los usuarios para lograr el mismo nivel de satisfacción y aumentar los ingresos dentro de la entidad. Con el tiempo, puede crecer sustancialmente.

La Unidad Ejecutora 002 INICTEL- UNI en la actualidad no tiene una comunicación optima sobre todo en el ámbito interno causado por la falta de herramientas de gestión adecuadas para la mejora de atención al usuario. Por lo tanto, se ha considerado como objetivo principal del estudio: Determinar cómo incide la gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2021. Dentro de los objetivos específicos;

Los objetivos específicos son: Establecer la confiabilidad como base para la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI; Identificar la incidencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI; Determinar como la transparencia en la información al usuario sea la idónea de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI. Esto nos permite tener como hipótesis general: La Gestión de Calidad tiene incidencia positiva en el servicio de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI.

II. MARCO TEÓRICO:

Al respecto como antecedentes nacionales podemos observar que, Según: Pozo, (2021). El objetivo es Proponer estrategia de gestión de calidad para la atención al cliente en la tienda Movistar 2020. El método tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada y nivel descriptivo, un diseño no experimental, una muestra de 55 personas, Conclusión: Se determina el nivel de capacidad de respuesta de atención al cliente de Tienda Movistar debido a que para la mayoría de clientes y personal este nivel es alto debido a factores como el tiempo de espera del servicio, se evitan errores en el servicio, se comunica La terminación oportuna del servicio se trata de brindar servicio a los clientes lo antes posible, y los servicios prestados Los trabajadores escucharon las preguntas de los participantes..

Según: Sandoval, (2018). El objetivo es determinar cómo se relaciona el sistema de gestión de calidad del restaurante El Gourmet Urbano en San Isidro en 2015 con la atención al cliente. El método utilizado en este estudio es un diseño descriptivo y no experimental. Conclusión: Este estudio confirmó que existe una relación entre el sistema de gestión de calidad del personal y los clientes del restaurante El Gourmet Urbano en San Isidro y la atención al cliente.

Según: Malpartida - Ordoñez - Zavaleta, (2018). Objetivo Presentar sugerencias para mejorar la calidad del servicio del proceso de gestión de adquisiciones de la sede de la SUNAT. La metodología utilizada en este estudio es determinar si es necesario y posible realizar sugerencias de mejora en el proceso de gestión de adquisiciones de la sede de la SUNAT para mejorar los servicios a los usuarios. Se planea investigar la SUNAT para conocer más sobre su estructura organizacional, proceso de gestión de adquisiciones, leyes y reglamentos, reglamentos internos, documentos de gestión institucional, indicadores de gestión y herramientas informáticas que sustentan el proceso. Conclusión: El usuario, el hacedor de los requerimientos de bienes, servicios y obras, brinda servicios de asistencia

diferenciados según la naturaleza de la solicitud, lo que ayudará a que la solicitud de compra sea oportuna y completa, lo que a su vez ayudará a reducir el tiempo transcurrido.

Según Céspedes (2018), Su propósito es determinar si la conexión entre instituciones relacionadas con la calidad de la educación universitaria se cumple en el punto específico de la maestría objeto de esta investigación, utilizando métodos cuantitativos-cualitativos y transversales. La cuantificación se debe a que se cuantificará el número total de másteres ofertados por la universidad de la asignatura de este trabajo. Cualitativo, porque analizaremos los antecedentes del proceso de tesis de maestría. Porque es una colección de archivos transversales. La conclusión es que no se ha concretado la modernización de la gestión pública, que es el campo del máster estudiado. Esta modernización considera tres ejes y cinco pilares. Investigamos el cumplimiento del tercer eje: la vinculación institucional, para lo cual solicitamos a la SGC-PCM ya la Administración General de Educación Superior que actúen en los títulos de maestría en las universidades públicas.

Según Luna (2017), tiene por objetivo establecer la relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota. La metodología utilizada es de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional donde la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores; asimismo, se determinó que coexiste una correlación positiva moderada entre la gestión en salud y los indicadores de salud de la red de salud de Moyobamba; igualmente, existe un coeficiente de determinación donde explica que el 62% del cumplimiento del indicador de salud se ve afectado por la gestión.

Y como antecedentes internacionales, podemos observar que, según López, (2018). Donde el objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante Rachy's en Guayaquil. El método utilizado en este estudio se basa en un método

híbrido, selecciona cuantitativamente el modelo Servqual, y se obtienen los siguientes resultados a través de la información obtenida de una encuesta a los clientes consumidos por los restaurantes RACHY: dimensiones de insatisfacción y empatía por respuesta inmediata. Como parte de las conclusiones de esta investigación, se encontró que el servicio al cliente es muy importante para cualquier empresa, y de esto depende su éxito o fracaso. Dentro de la organización, es conveniente que los clientes estén satisfechos y se pueden hacer las recomendaciones correspondientes a los nuevos clientes.

Según Castillo (2019). Dentro del objetivo es diseñar un modelo de calidad de servicio en Linpor S.R.L. y mejorar su posición en Sucre. La Metodología utilizada en este estudio es la escala SERVPERF propuesta por Cronin y Taylor en 1992. La conclusión que se extrae de esta investigación; Con la base teórica de la calidad del servicio al cliente, desde el descubrimiento de un modelo de instrumento que es útil para el diagnóstico detallado, a saber, SERVPERF, es necesario establecer la necesidad de mejorar el sistema general de gestión de clientes.

Según Mena y Bermeo (2016). Objetivo es diseñar un sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001 en la empresa de consultoría y consultoría agrícola ASEPRAG. El método utilizado en esta investigación: En el método de investigación mixto, el método de combinar la investigación cuantitativa y cualitativa es el mismo. Según el método de investigación, es descriptivo. La conclusión extraída de esta investigación, la conclusión es que la propuesta de sistema de gestión de calidad de la empresa consultora agrícola basada en la norma ISO 9001: 2015 cumple con los requisitos establecidos en la operación del servicio que presta.

Según Maggi (2018), Su propósito es desarrollar una propuesta técnica para mejorar los servicios del departamento de emergencias del Hospital General del Instituto del Seguro Social de El Salvador. Fue una investigación estudio descriptivo donde se realizaron entrevistas a varios

pacientes que visitaron la clínica en diferentes momentos dentro de los 5 días entre ellos, 175 encuestados evaluaron las variables de estructura, proceso y resultado. La evaluación concluyó que el Hospital General de la Seguridad Social confirmó que los elementos estructurales relacionados con la dimensión de calidad de la evaluación alcanzaron un valor adecuado de 80% a 85%. Por el contrario, logre variables de proceso y variables de eficiencia con niveles de desempeño por debajo del 80%.

Según Naranjo (2020). Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. La investigación con el propósito de recolectar información utiliza un modelo de investigación descriptivo, ya que a través de esta tecnología podemos identificar y evaluar la causa del problema para proponer la mejor solución. La conclusión confirma que existe una relación directa y significativa de 63% entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de las dos variables de investigación del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social en el área de servicio universal de la ciudad de Ambato.

En las bases teóricas encontramos en la categoría gestión de la calidad considerada por Chiavenato, (2019) En Gestión del Talento Humano, mencionó que la calidad del servicio depende de los socios. Estudios recientes demuestran que las empresas tienen ciertas características comunes que se pueden utilizar para realizar servicios de calidad, tales como:

En primera instancia estratégicamente las empresas que realizan servicios de calidad tienen una obsesión en cuanto a los consumidores, tienen una clara comprensión de quién es su público objetivo y las necesidades que requieren satisfacer. Han desarrollado estrategias específicas para satisfacer estas necesidades y fidelizar a los consumidores.

En segunda instancia el directorio de cada empresa está comprometido con la calidad. Empresas como Disney, Delta Air Lines, Marriott y McDonald's se centran en la calidad. Su compromiso no solo se enfoca en el desempeño económico mensual, sino también en el desempeño del servicio. McDonald's mide permanentemente una organización que aplica estándares de servicio al cliente que consideran los siguientes factores: calidad, servicio, limpieza y valor. Cuando alguien no cumpla con los requisitos, se revocará la franquicia.

En tercera instancia establecen estándares muy altos. Los buenos proveedores de servicios establecen estándares de calidad muy altos. Swissair se ha fijado el objetivo de que al menos el 96% de sus pasajeros crean que su servicio es muy bueno o el mejor; de lo contrario, actúe de inmediato. Citibank se ha fijado el objetivo de responder a las llamadas en 10 segundos y responder a las cartas de los consumidores en dos días. Los altos estándares tienen un propósito. El estándar de precisión del 98% suena bien, pero en lo que respecta a FedEx, significa que no se pueden entregar 64.000 paquetes todos los días. Esto también significa que no se pueden entender 10 palabras por página, que no se pueden distribuir adecuadamente 400.000 recetas por día y que beber agua ocho días al año sería una actividad insegura. Las empresas se pueden dividir en empresas que brindan servicios "justos" o empresas que brindan servicios de alta calidad, 100% de calidad y sin defectos.

En cuarta instancia estratégicamente las empresas que realizan servicios de calidad tienen un extremo cuidado con respecto a los consumidores, tienen muy claro de quiénes son su público objetivo y las necesidades que estos quieren satisfacer o lo que solicitan de acuerdo al motivo de su necesidad.

Las empresas de servicios excelentes que buscan la satisfacción de los empleados y clientes creen que su relación con los empleados se refleja directamente en su relación con los clientes. Han creado un entorno que

apoya a los empleados y los recompensa por el buen desempeño del servicio. Controlan periódicamente la satisfacción de sus colaboradores con sus tareas. Citibank estableció un objetivo de 90% de satisfacción de los empleados y 70% de satisfacción del cliente, pero los indicadores coincidentes encontraron que si el 30% de los clientes están insatisfechos, es poco probable que el 90% de los empleados estén satisfechos. Karl Albrecht observó que los empleados insatisfechos pueden convertirse en empleados de empresas "terroristas" en lugar de clientes, y son los "primeros" los que realmente quieren satisfacer a los clientes.

Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C. (2015). Señalaron que definir la calidad del servicio y determinar cómo evaluarla siempre ha sido objeto de grandes desacuerdos entre diferentes autores. En este artículo, con el apoyo de revisiones bibliográficas de algunos de los modelos de evaluación más representativos de la literatura científica, se caracterizan y analizan desde sus puntos de vista, dimensiones, aplicaciones y alcances. Según las observaciones, la perspectiva más utilizada en estas evaluaciones es la percepción del cliente, destacando el uso de modelos multidimensionales, basados en indicadores externos, entre los cuales la tangibilidad, atención al cliente, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y resultados son las dimensiones de evaluación.

Daza Rodríguez, M., Daza Porto, M., & Pérez Orozco, A. (2017). Hoy en día, el servicio al cliente es un tema relacionado en las organizaciones, y la captación y retención de clientes tanto internos como externos dependen de ello. Además, la estrategia más importante que puede prometer la alta dirección es crear una cultura de servicio al cliente entre los empleados de la empresa como pauta para la ejecución de sus actividades. Este artículo tiene como objetivo presentar los resultados de una encuesta destinada a reflejar el impacto del servicio al cliente en la competitividad de Valledupar en Colombia. El análisis se basa en las revisiones bibliográficas de los siguientes autores: Chiavenato (2002), Gómez (2011) Najul (2011), Robbins (2010), David (2010), Pizzo (2013).

Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). La evaluación de la calidad del servicio se ha encontrado en la literatura, estos puntos de vista representan la posición de algunos autores en la definición de la calidad del servicio, y a partir de ellos se han diseñado varios modelos de evaluación, tomando en cuenta el valor de brindar servicios de alta calidad. Estas están determinadas por las perspectivas que las forman, dos de las cuales son perspectivas en la literatura, a saber: perspectiva expectativa-percepción y perspectiva objetivo-subjetiva (también llamada interna-externa).

En cuanto a calidad de servicio encontramos que según, Kaufman (2012) señala que el concepto de servicio, por su parte, proviene del latín 'esclavo', y nadie quiere ser esclavo. De acuerdo con esta premisa, explicó que los empleados, en vez de considerar el servicio como una diferencia, deben entender el servicio como una creación de valor para otros.

Deming (1986), manifiesta que la calidad incluye cambiar las necesidades y perspectivas futuras de los clientes de manera cuantificable y mensurable para que sea la única forma de que los clientes diseñen y desarrollen productos lo que permitirá lograr la plena satisfacción; asimismo Gosso (2008), menciona que los servicios son esencialmente intangibles y no pueden ser propiedad. El servicio es una acción utilitaria que satisface las necesidades específicas de clientes.

Esto se puede manifestar en que, el servicio es una acción o actividad que puede realizar una persona con la finalidad de satisfacer la necesidad de otra persona; sin embargo, hay personas que pueden percibir el servicio como una obligación, lo cual debería ser cambiado y tratar de animarse y apoyarse entre ellos mismos.

Por otro lado, Larios (2009), menciona que en el sector de servicios de

salud, además de la planificación estratégica de la calidad, la gestión de objetivos y la organización del desarrollo y de la reingeniería de la calidad, se utilizan varios métodos para evaluar, garantizar y mejorar continuamente la calidad; además Williams (1994), menciona que la calidad en el sector salud es un indicador que el sistema de sanitario ha agregado en la prestación de sus servicios, con el objetivo de no sólo de contar con calidad técnica que el personal posee, sino de valorar también la calidad extrínseca que se puede adquirir como la satisfacción del paciente.

Se puede decir que el valor en el desarrollo de servicios que se dan, requiere la aplicación de más metodologías para así obtener una mejora más eficiente; sin embargo, también se debe tener en cuenta que la calidad de servicio se mide por la percepción del usuario, por lo que es multidimensional debido a su naturaleza, por eso los modelos de medición son importantes para determinar la magnitud en los que se ofrecen la calidad de los servicios.

Juran (1994): Nos dice que, considerando que la calidad está orientada a las ganancias, incluye funciones del producto que satisfacen las necesidades del consumidor y generan ganancias. En este sentido, una mejor calidad suele costar más. La segunda forma de calidad está orientada a los costos, incluida la ausencia de defectos y defectos. En este sentido, una mejor calidad suele costar menos. Juran cree que Estados Unidos y otros países occidentales deberían adoptar estrategias similares para lograr y mantener niveles de calidad.

Ocupa el primer lugar en los métodos de mejora de la calidad de Juran. Al respecto, formuló una propuesta estructurada, que propuso por primera vez en el libro "Management Breakthrough" en 1964. Robbins S. (1988): Si en una organización, la subcultura es más fuerte que la cultura organizacional, no tendrá una interpretación conjunta de lo que representa un adecuado e inapropiado comportamiento. Por ello la cultura organizacional debe ser definida, entendida y aceptada. Todos los

colaboradores los hagan trabajar bajo las mismas pautas y obtengan los mismos resultados.

En resumen, la cultura organizacional es permitir que los empleados comprendan las razones de la existencia de la organización y el significado de hacer las cosas de una determinada manera. Un sistema cultural combina la expresión y los aspectos emocionales de la organización en un sistema colectivo. Significado simbólico: mitología, ideología y valores.

También incluye reliquias culturales (rituales, rituales, costumbres, metáforas, discursos, consignas, historias, letreros, estructuras). Ishikawa, (1988). ¿Qué es el control total de calidad? La modalidad japonesa mencionó: Esta cualidad es el hecho de desarrollar, diseñar, fabricar y mantener productos de calidad. El producto debe ser el más barato, más útil y satisfacer siempre las necesidades del consumidor final. Harrington, (1990) Feigenbaum, (1991) señalan que La calidad es el precio que se puede mantener para cumplir o superar las expectativas del cliente. Como proceso, la calidad debe comenzar desde el diseño del producto hasta que el consumidor esté satisfecho.

Schrolder, (1992) Imperatori, (1999) indican que la calidad incluye cero defectos, mejora continua y enfoque en el cliente. Todo el mundo tiene la capacidad de definir la calidad con sus accesorios. A su juicio, la calidad es lo que buscan los clientes. La búsqueda de la excelencia es un concepto ordenado. El mismo producto o servicio, para diferentes usuarios, para el mismo usuario, puede tener diferente calidad en diferentes momentos.

Landa, (2015) Serna Gómez, (2006) Señalan que la atención al cliente es el nivel en el que los miembros del personal se conocen a sí mismos en la entidad y esperan continuar ayudando activamente. Los empleados que están comprometidos con la organización generalmente tienen buenos registros de asistencia, implementan voluntariamente las políticas de la organización e informan la tasa de rotación más baja. El servicio al cliente

es un conjunto de estrategias diseñadas por la empresa para satisfacer mejor las necesidades y expectativas de los clientes externos que la competencia. Con base en esta definición, inferimos que el servicio al cliente es fundamental para el desarrollo de la empresa.

Juran, (1993) Kaufman, (2012) añaden que la calidad es un conjunto de características que satisfacen las necesidades del cliente. Además, según Juran, la calidad incluye la ausencia de defectos. La calidad es "aplicabilidad para satisfacer las necesidades del cliente". El servicio es una acción o actividad que una persona puede realizar para satisfacer las necesidades de otra; sin embargo, algunas personas pueden considerar el servicio como una obligación, y esto debe cambiarse y deben hacerse esfuerzos para alentarse y mantenerse a sí mismos.

En el momento actual la gestión de calidad es uno de los procesos más importantes para toda entidad y debe ser tomado con mucho cuidado debido a que la entidad no solo se encarga de brindar información del área de capacitaciones, sino también se encarga de despejar todas las dudas e interrogantes que tiene el usuario sobre la entidad en general. Se debe promover una gestión de calidad, oportuna y adecuada.

La Gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de una empresa o entidad que brinda a sus usuarios al momento de atender sus dudas o consultas, reclamos, etc., logrando cumplir con sus expectativas. Esta cuenta con características de los servicios públicos;

Teniendo en cuenta que los ciudadanos de hoy demandan a menudo más que servicios gratuitos, regulares y continuos. Esperan que la administración pública pueda crear modelos de negocio innovadores e implementar nuevos conceptos y estrategias de gestión, como planificación, control, orientación y organización. Como resultado, ha obtenido sus recursos económicos, la libertad comercial, la supervisión del mercado, la amplitud del bienestar social, el mantenimiento de la seguridad

ciudadana y un alto grado de vigilancia para asegurar y garantizar los derechos básicos y otros intereses.

A escala global, la gestión de la calidad en el servicio al cliente o en el campo del usuario involucra muchas etapas y factores. Estas etapas y factores no se limitan al momento en que el usuario compra los bienes o servicios, sino lo que sucede antes, durante y después de la compra de bienes o servicios.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es de tipo básica también llamada pura, teórica o dogmática. Esta tiene sus orígenes en el marco teórico para lo cual se buscará el incremento de conocimientos científicos sin contrastar con ningún aspecto práctico.

La investigación evalúa la situación incierta e inicia el proceso de indagación dentro de las posibles soluciones, de las que permitan ser la más eficiente para la investigación.

El enfoque cualitativo, podemos analizar la realidad en el contexto natural a partir del significado de las personas que participan en el proceso de investigación y la explicación del fenómeno. El tipo de encuesta es la base. Según CONCYTEC (2018), esta investigación tiene como objetivo incrementar los conocimientos teóricos disponibles. Al igual que Hernández, Fernández y Batista (2014), los métodos cualitativos utilizan la recolección y el análisis de datos para refinar las preguntas de la investigación o revelar nuevas preguntas en el proceso de interpretación, por lo que en esta investigación utilizaremos y recolectaremos diversos materiales; entrevistas, experiencias personales, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos, etc., nos ayudarán a describir situaciones y problemas cotidianos, así como el sentido de la vida de las personas.

El diseño de este estudio pertenece al tipo fenomenológico. La investigación fenomenológica es la descripción del sentido de la vida. La fenomenología intenta explicar el significado de nuestra inmersión en la vida diaria, más que una relación estadística basada en una serie de variables, el predominio de opiniones sociales como esta o la frecuencia de determinadas conductas.

3.2. Categorías, Subcategorías y matriz de categorización.

Tabla 1.

Categorías

Categorías	Subcategorías
Gestión de calidad	Empatía Fiabilidad Capacidad de respuesta
Servicio de atención al usuario	Elementos tangibles Valor percibido

Estas categorías y subcategorías pueden ser a priori, es decir, establecidas previamente al proceso de recopilación de información, o pueden ser repentinas, derivadas de la referencia importante de la propia encuesta, que es la misma que estableció Eliot al distinguir el concepto. de objetividad y concepto de sensibilización, la diferencia está relacionada, donde la categoría anterior corresponde a la primera y la categoría emergente corresponde a la segunda.

3.3. Escenario de estudio

La investigación se realizó de manera presencial, teléfono y videollamada según correspondía. Ante una gran cantidad de casos de COVID-19, sigue vigente el decreto de estado de emergencia emitido por el gobierno peruano. Se solicitará el apoyo de expertos de la unidad ejecutora 002 INICTEL - UNI para utilizar y desarrollar subcategorías relacionadas con esta investigación.

Monje (2011) indica que se debe determinar de manera clara el entorno o ubicación de la investigación, así como la forma de obtener la investigación, las características y perfiles de los posibles participantes, así como los posibles recursos disponibles.

3.4. Participantes

Las entrevistas a realizarse se aplicarán a los responsables de brindar la información al usuario tanto de manera presencial como de manera telefónica, a un grupo de usuarios atendidos previamente, las personas encargadas de llenar el contenido de la página web para brindar la información de manera virtual, así como también los desarrolladores de los contenidos que son las personas encargadas del área de marketing o imagen institucional.

Izquierdo (2015) Nos indica sobre el muestreo de conveniencia, nos recomienda que debe ser utilizado a la hora de seleccionar una población que en muchos casos no sabemos cuántos temas pueden ser de interés y conocimiento para el investigador y es aquí se utilizan los temas encontrados.

Tabla 2.

Participantes por tipo de actor

Actor	Frecuencia	Porcentaje
Funcionario	1	10
Especialista	2	20
Usuario	6	60
Ex colaborador	1	10
TOTAL	10	100

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Entre los procedimientos utilizados se encuentran los análisis de documentos y entrevistas. La tecnología de investigación es el proceso de adquisición de datos. Uno de ellos es el análisis literario. La Universidad de Jaén (2014) permite la comprensión de fenómenos sociales y culturales a partir de textos escritos para descubrir categorías sociales, significados culturales, perspectivas comparativas, etc.

Las entrevistas cualitativas son una técnica y, si se realizan de forma

natural, su importancia y potencial son casi imperceptibles. A través de esta actividad, el sujeto construye un espacio de reflexión, autoafirmación (existencia, comportamiento y conocimiento) y “objetivación” de su propia experiencia a partir de historias personales. A través de entrevistas correspondientes a las investigaciones cualitativas, los entrevistados se descubren a sí mismos a través de, análisis y detalles del mundo y el entorno donde reevalúan de manera inconsciente sobre su vida cotidiana. (Guardián, 2007).

3.6. Procedimiento

La tecnología utilizada mediante los procesos de recolección de datos, con diferentes métodos y características formados a través de la observación, registro, análisis de documentos, etc. durante el proceso de investigación (Hernández, 2014). La tecnología que se utilizó en la presente investigación fue el análisis de la literatura, que incluye un programa mediante el cual se daña la estructura mental de las personas. Por un lado, quienes analizan el texto para otros, como el usuario final del texto, realizan los análisis (Peña & Pirela, 2007).

Por otro lado, las herramientas de recolección de datos serán vistas como recursos que constituyen equipos o formatos analógicos o digitales, con el propósito de adquirir, almacenar o registrar información (Arias, 2012).

Se desarrolló un marco teórico como base para proponer categorías a priori, en las que hubo una correspondencia entre la base teórica, los objetivos, la agenda y el contenido de la guía de la entrevista. Como parte de las medidas preventivas durante la emergencia sanitaria, se entrevistó a los responsables de brindar información a los usuarios finales, los encargados de cumplimentar los contenidos y los que desarrollan digitalmente. Con la información recopilada, continuaremos identificando ideas recurrentes y las agruparemos en subcategorías, y luego las explicaremos en esta investigación.

3.7. Rigor científico

Cuando el investigador B puede rastrear al investigador A para verificar sus datos y sacar conclusiones similares, lo primero es posible, siempre que estas opiniones también sean correctas. El rigor científico de la investigación cualitativa cumple con los estándares de confiabilidad, objetividad y validez representados por la investigación cuantitativa; de tal manera que el rigor científico desarrollado para la presente investigación es de tipo cualitativa y se refleja en la verificación e interpretación de datos, el descubrimiento de datos y la interpretación de los datos. (Arias y Giraldo, 2011).

3.8. Método de análisis de datos

El método de análisis de datos fue guiado por entrevistas, y también consideró áreas temáticas, preguntas de investigación, metas generales, metas específicas, categorías y subcategorías basadas en la información marcada por los intereses.

3.9. Aspectos éticos

La investigación respeta las leyes y reglamentos, la información obtenida por medio de las entrevistas desarrolladas a profundidad respondidas a las opiniones realizadas por los participantes. La calidad ética de esta investigación estará marcada por el estricto respeto de información a la propiedad intelectual de cada autor nacional y extranjero en la información proporcionada.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos de las variables sociodemográficas

Por medio de la presente se presentarán los resultados luego de haber sido desarrolladas las entrevistas a los funcionarios, especialistas, administrativos, ex colaboradores y usuarios finales de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI. Dentro de la presente investigación se han establecido las categorías y subcategorías a fin de realizar la mejora en la calidad del servicio. La información adquirida por medio de las entrevistas nos permite responder los interrogantes de la presente investigación, así como los objetivos del mismo. Por medio de la presente se tomarán en cuenta las subcategorías que surgen a razón de la investigación. Posteriormente las subcategorías que presenta el análisis de los resultados desde el punto de vista de los entrevistados.

Tabla 3.

Resultados de las variables sociodemográficas

Variable	Nivel	F	%
Sexo	Masculino	7	70.00
	Femenino	3	30.00
Edad	Jóvenes	5	50.00
	Maduros	5	50.00
Condición laboral	Estable	10	10.00
	Contratado	90	90.00

En la tabla 3 se observa los resultados en frecuencia y porcentaje de los participantes que realizaron la entrevista, el 30% corresponde al sexo femenino y el 70% al sexo masculino; sobre la edad se ha separado en dos grupos Jóvenes, cuyas edades están debajo de los 30 años (50%) y Maduros, cuyas edades están por encima de los 38 años (50%). En cuanto a la condición laboral de los participantes, el personal estable comprende el 10% y el resto que corresponde al 90% viene a ser personal contratado.

TABLA 4.*Matriz de triangulación de datos*

CATEGORIA	SUBCATEGORIAS	FUNCIONARIO	ESPECIALISTA 1	ESPECIALISTA 2	EX COLABORADOR	USUARIO
Gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2021	Gestión de Calidad	Existen procesos de gestión de calidad de acuerdo a las normativas para las compras y otros que se efectúan, pero son parte del gobierno, en eso se basa el proceso de gestión de calidad.	En INICTEL – UNI se percibe que la información brindada es actualizada de manera constante por ello la gestión de calidad dentro de la institución es una de las prioridades debido a que muchas veces los usuarios provienen de provincias muy alejadas y se debe brindar una buena atención e información.	Es la mejora continua de los recursos de una institución para asegurar la calidad de los bienes o servicios que brinda esta, buscando la continua eficiencia de estos.	La información es valiosa debido a que las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no se obtuvo buenos resultados. A razón de ellos había usuarios que ya no querían absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua.	La calidad en el servicio es buena, en general promueven la mejora continua al servicio de su público objetivo en este caso de los que requieren hacer investigaciones tecnológicas o capacitación del mismo

		<p>En la actualidad la pandemia ha hecho que todo esto cambie de manera abrupta ya que anteriormente había un circuito de información por así decirlo, pero en la actualidad en su mayoría este se realiza mediante la página web y si se requiere complementar la información se procede a realizar la llamada telefónica o a enviar un correo electrónico con las dudas puntuales del usuario y proceden a ser respondidas.</p>	<p>En mi opinión, la gestión estaría orientada más que nada a la mejora no de los colaboradores y con respecto a los usuarios finales. independientemente de que uno pueda estar actualizado o no hay que mejorar la atención y estar bien informado de lo que se quiere orientar.</p>	<p>Las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no tuvimos una buena experiencia y la verdad. A razón de ellos había usuarios que ya no querían regresar a absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad si contamos con personal capacitado en el área</p>	<p>La gestión está orientada no solo a la mejora o actualización de los colaboradores a los usuarios finales, también a la mejora de los procesos entre ellos, lo cual decanta en una mejora en los tiempos y calidad de los bienes o servicios que se entregan al usuario final. Recordemos que, entre una solicitud inicial y el resultado final, cualquier solicitud pasa por varias manos, por lo que, si no optimizamos, mejoramos cada uno de estos procesos, no optimizamos tampoco el producto final.</p>	<p>Buena, en general promueven la mejora continua al servicio de su público objetivo en este caso de los que requieren hacer investigaciones tecnológicas o capacitación del mismo.</p>
--	--	---	--	---	---	---

	Servicio de atención al usuario	<p>Muchas veces no se puede ser claro a la hora de dar respuesta a las interrogantes ya sea porque la pregunta no fue bien formulada y por ello no se ha podido aclarar las dudas de manera precisa, tal vez porque el encargado de brindar la información entendió la pregunta de manera errónea todo esto sucede cuando se envía un correo mientras que de manera telefónica esta permite ser más fluida y clara.</p>	<p>Calificaría a la información que me han brindado en diferentes oportunidades, ha sido de manera objetiva y oportuna a lo largo de las veces que he estado en la atención del cliente. Han sabido absolver siempre mis dudas y brindar una solución a mis consultas y he quedado satisfecha.</p>	<p>Las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no tuvimos una buena experiencia y la verdad. A razón de ellos había usuarios que ya no querían regresar a absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad si contamos con personal capacitado en el área.</p>	<p>Sí, yo creo que hay información brindada por el personal encargado de la unidad ejecutora 002 INICTEL - UNI permiten la mejora del conocimiento de la atención del usuario sin embargo yo creo que el equipo técnico brinda información, pero los directores son un poco complicados al momento de transmitir sus ideas.</p>	<p>Si, incluso vía telefónica es mejor. Debido a que la web tiene información genérica y la vía telefónica es más detallada y es en tiempo real.</p>
--	---------------------------------	---	--	--	---	--

		<p>Bueno definitivamente eso va a depender del tipo de información que se necesite o requiera, creo que la plataforma virtual tiene un objetivo diferente a la información telefónica, desde mi punto de vista no creo que ambas van de la mano o de repente el hecho de tener una plataforma virtual tiende a que uno busque grandes cantidades de información donde buscar o indagar a ver información más amplia y detallada. Desde mi punto de vista la información se complementa a la hora de realizar una llamada telefónica como segundo paso para poder suprimir las dudas. Tal como dije si bien tiene un objetivo diferente esto no quita que la información virtual y la información</p>	<p>Pienso que hay una diferencia muy grande entre información y conocimiento de repente claro la atención al cliente te da una orientación que te brinda una información sin embargo el conocimiento es muy amplio y eso lo puedes adquirir en una atención a un cliente eso es ese es otro tema, pero creo que qué si no éste para un reconocimiento de repente sí.</p>	<p>Sí creo que sí es necesario mantener un mecanismo de capacitación no de cierta actualización ya que INICTEL UNI este maneja temas técnicos no temas técnicos relacionado estrechamente con lo que es la tecnología entonces de todas maneras el personal debe estar inmerso en todo este tema y hacer sentir al usuario mediante la atención que es el primer filtro por así decirlo como es la primer cara y hacerles sentir que todos hablamos el mismo lenguaje y somos entendidos al respecto de la tecnología y la innovación.</p>	<p>Sí, yo creo que hay información brindada por el personal encargado de la unidad ejecutora 002 INICTEL - UNI permiten la mejora del conocimiento de la atención del usuario sin embargo yo creo que el equipo técnico brinda información, pero los directores son un poco complicados al momento de transmitir sus ideas.</p>	<p>En 2 oportunidades tuve problemas de conectividad y esta no podía brindar la misma calidad en la información porque cuando se cae el sistema esto se vuelve un caos y no hay manera de comunicarse.</p>
--	--	--	--	--	---	--

		telefónica van de la mano.				
--	--	----------------------------	--	--	--	--

4.1.1. Análisis e interpretación de los hallazgos

Los resultados obtenidos en base a los objetivos específicos establecidos en la investigación. El objetivo general de determinar cómo afecta la gestión de la calidad al servicio al cliente de la unidad ejecutora 002 INICTEL-UNI 2021. Los entrevistados concuerdan que el factor de la calidad en el servicio es la prioridad para las personas que se encargan de responder las preguntas a los usuarios, así como las personas que son directamente responsables de la atención al cliente. La empatía y la capacidad de respuesta son herramientas importantes del mismo modo la capacitación continua y el uso las TICs cumplen un papel importante dentro del proceso.

El objetivo básico de este artículo es realizar una revisión de la literatura para determinar qué herramientas de ingeniería de la calidad deben ser consideradas en las diferentes normas establecidas en el sistema de gestión de la calidad ISO 9001: 2015 para lograr procesos mejorados y lograr la satisfacción de los grupos de interés en la gestión de la calidad organizacional. En la segunda parte se introducirán los resultados de la revisión del concepto y evolución de la ingeniería de la calidad, y luego se determinarán las herramientas de la ingeniería de la calidad. Parte del establecimiento de la relación entre cada número de la norma y las diferentes herramientas que cualquier organización puede tener. solicitar. La última parte presenta los resultados, conclusiones y sugerencias para futuras investigaciones.

Sobre el primer objetivo específico debemos determinar la confiabilidad como base para la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI. Los entrevistados consideraron que la gestión de calidad en la actualidad *“Producto de la pandemia ha hecho que todo esto cambie de manera abrupta ya que anteriormente había un circuito de información por así decirlo, pero en la actualidad en su mayoría este se realiza mediante*

la página web y si se requiere complementar información se procede a realizar una llamada telefónica al área correspondiente o enviar un correo electrónico con las dudas puntuales del usuario que proceden a ser respondidas conforme van llegando al buzón electrónico”.

Respecto a las dudas e interrogantes generadas por el usuario consideran que son absueltas acorde a lo requerido, la información se profundiza dependiendo las dudas que presenten y se refuerzan de acuerdo al medio que comunicación elegida por el usuario final. *“En INICTEL – UNI se percibe que la información brindada es actualizada de manera constante por ello la gestión de calidad dentro de la institución es una de las prioridades debido a que muchas veces los usuarios provienen de provincias muy alejadas y se debe brindar una buena atención e información.*

La formación y el desarrollo personal de la empresa son “una actividad que se enseña a los empleados como una forma de desempeñar sus puestos actuales”. La capacitación incluye proporcionar a los empleados nuevos o existentes las habilidades necesarias para completar el trabajo. Acciones que permiten a los individuos prepararse para una industria u ocupación para un ejercicio efectivo (habilidad). La complejidad va desde habilidades simples hasta áreas profundas de conocimiento técnico avanzado, así como la formación de hábitos cognitivos y habilidades creativas. Frente a cambios dinámicos en la producción proceso y servicios dentro del alcance de la influencia laboral. (Escuela Europea de Management, 2017).

4.1.2. Análisis e interpretación de las categorías emergentes.

Luego de realizadas las entrevistas donde se resaltan las subcategorías las siguientes subcategorías; inserción en el mercado

laboral, experiencias formativas en situación reales. Dentro de estas subcategorías se encuentran; Empatía, fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Elementos Tangibles, Valor Percibido. Estas se caracterizan por ser cualidades que deberían tener las personas encargase brindar información a los usuarios.

La empatía; Esta subcategoría emergente presenta resultados trascendentales, métodos basados en el cliente, métodos basados en el producto, empatía, es decir, sus propias capacidades, métodos receptivos y métodos basados en la confiabilidad de la información. “Las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no tuvimos una buena experiencia y la verdad. A razón de ellos había usuarios que ya no querían regresar a absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad si contamos con personal capacitado en el área”.

La Fiabilidad: Llamada también confiabilidad se refiere a la estabilidad de los resultados obtenidos por una misma prueba de evaluación realizada por la misma persona en diferentes ocasiones o por diferentes individuos con niveles similares. La confiabilidad está relacionada con la validez, porque si la prueba no es confiable, no será efectiva (es decir, no cumplirá el objetivo de la medición prevista). Las pruebas que consisten en entrevistas o ensayos escritos tienen diversos grados de validez, pero generalmente no son confiables. Se pueden utilizar varios procedimientos estadísticos para calcular la fiabilidad de la prueba. Generalmente expresado en términos de correlación. “En cuanto a la atención puedo decir que son buenos porque están orientados a brindar la mejor atención al cliente o beneficiario. Ellos hacen uso de programas o softwares tecnológicos que son herramientas clave para optimizar procesos”.

La Capacidad de Respuesta; Se refiere a la voluntad de las empresas de brindar servicios de orientación rápidos y oportunos. Ningún cliente debería rogar por solucionar sus problemas. Un buen indicador de esta parte suele ser la capacidad de la empresa para responder a la primera llamada de un cliente, que si se resuelve de forma positiva aumentará la satisfacción y la confianza en la marca. “En la actualidad la pandemia ha hecho que todo esto cambie de manera abrupta ya que anteriormente había un circuito de información por así decirlo, pero en la actualidad en su mayoría este se realiza mediante la página web y si se requiere complementar la información se procede a realizar la llamada telefónica o a enviar un correo electrónico con las dudas puntuales del usuario y proceden a ser respondidas”.

Los elementos tangibles; Son la evaluación de la gestión de la calidad del servicio considera métodos trascendentales, métodos basados en el cliente, métodos basados en el producto, empatía, es decir, sus propias capacidades, métodos receptivos y métodos basados en la confiabilidad de la información. “La calidad en el servicio es buena, en general promueven la mejora continua al servicio de su público objetivo en este caso de los que requieren hacer investigaciones tecnológicas o capacitación del mismo”.

4.2. Discusión

De acuerdo a los objetivos específicos desarrollados dentro de la presente investigación podemos notar la referencia del objetivo general es el de determinar cómo incide la gestión de calidad en el servicio de atención al cliente de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2021. Las personas que fueron entrevistadas como es el caso de los funcionarios, especialistas, personal administrativo, ex colaboradores y los usuarios finales concuerdan en que la capacitación para la mejora en la atención al usuario debe ser constante lo cual ayudará en la mejora de la competitividad del servicio.

Con respecto al primer objetivo específico de determinar la confiabilidad como base para la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI. Los entrevistados consideran que la confiabilidad en la información solo se da cuando se hace la consulta de manera directa ya sea por vía telefónica o vía email.

“Las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no tuvimos una buena experiencia y la verdad. A razón de ellos había usuarios que ya no querían regresar a absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad si contamos con personal capacitado en el área”

“La información es valiosa debido a que las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no se obtuvo buenos resultados. A razón de ellos había usuarios que ya no querían absolver sus dudas debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad si contamos con personal capacitado en el área”.

En la actualidad las personas que se encuentran en el área de atención al cliente se encuentran capacitados y brindan una buena información. Hace muchos años hubo otras personas con las que no tuvieron una buena experiencia. A razón de ello había usuarios que ya no querían regresar a absolver sus dudas por ninguna de las vías de atención al usuario con las que cuenta la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI, debido a que la información era muy ambigua. Pero en la actualidad se cuenta con personal capacitado en el área. Los profesionales idóneos, que estén actualizados, no conformarse, capacitarnos e ir actualizándonos para garantizar una atención destacada al usuario final.

V. CONCLUSIONES

- Primero: Con respecto al objetivo general sobre la incidencia de la gestión de calidad en el servicio de atención al cliente los entrevistados manifestaron que para que esto suceda se debe capacitar de manera constante al personal encargado de brindar información a los usuarios debido a que no todos tienen las mismas dudas al contactarse con la entidad.
- Segundo: Respecto al objetivo específico 1 sobre la confiabilidad de la información, los especialistas nos indican que esta debe ser precisa y oportuna con respecto a la información que solicita el usuario y debe ser satisffecha en primera instancia.
- Tercero: Respecto al objetivo específico 2 sobre la empatía y satisfacción en la información, los usuarios indican que anteriormente no se contaba con personal debidamente capacitado, en la actualidad SERVIR se encarga del sistema administrativo de gestión de recursos humanos y es de gran ayuda para que esto pueda ser tomado como un filtro en cuanto al trato a los usuarios.
- Cuarto: Respecto al objetivo específico 3 respecto a la transparencia en la información los especialistas y personal administrativo indican que esta debe ser de amigable, es decir que deber ser entendible y en lenguaje sencillo, así como también por medio de las plataformas deben direccionar los enlaces a donde el usuario lo requiera.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero: Sobre la problemática desarrollada podemos entender que la gestión de la calidad es de suma importancia para todas las instituciones y empresas debido a que permite satisfacer las necesidades de los usuarios o clientes dependiendo sea el caso.
- Segundo: Es recomendable mantener capacitaciones constantes en cuanto a la mejora de la calidad en la satisfacción de atención al cliente, en cuanto al tema de atención presencial se deberá instaurar los protocolos correspondientes y para ello se deberá capacitar al personal encargado.
- Tercero: Por otro lado, se recomienda el tener evaluación continua sobre la satisfacción mensual, así como también tener talleres cargo del área de recursos humanos de la institución y de ser el caso charlas personalizadas de manera continua a cargo de SERVIR.
- Cuarto: Se recomienda adecuar los procedimientos de gestión de información y atención a usuarios finales con toda la información sin necesidad de que estos requieran ser complementados posteriormente ya sea de manera telefónica o por correo electrónico.

REFERENCIAS

- Camacho, R. (2012). Teletrabajo con calidad de vida laboral y productividad. Una aproximación a un modelo en una empresa del sector energético. *Pensamiento y gestión*, 35.
- Alveiro, C. (julio-diciembre de 2011). El Balanced Scorecard como herramienta de evaluación en la gestión administrativa. *Visión de Futuro*, 152.
- Amador, C., y Cubero, O. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 36,2,175,179.
- Arias, F. (2019). Citación de fuentes documentales y escogencia de informantes: un estudio cualitativo de las razones expuestas por investigadores venezolanos. *e-Ciencias de la Información*, 1, 9. <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.32224>
- Arraut, L. (2010). La gestión de calidad como innovación organizacional para la productividad en la empresa. *Revista EAN*, Bogotá 69, 20, 41.
- Barba, A. (2004). Calidad total en las organizaciones: poder, ambigüedad y aspectos simbólicos. *Los estudios organizacionales en México*, 453,474.
- Blázquez, A. (julio-diciembre de 2013). Un modelo de pensamiento estratégico para favorecer la gestión del cambio en las organizaciones. *AD-minister*,23.
- Bonilla, J. (2010). La calidad de los sistemas de gestión de recursos humanos en función de la tenencia o no de la certificación ISO 9001:2000. Algunas evidencias/indicadores asociados. *Rev. Estudios de Gerencia*, 26,115, 39, 64.
- Botje, D.; Klazinga, N. S.; Sunol, R.; Groene, O.; Pfaff, H.; Mannion, R.; ... & DUQuE Project Consortium (2014). Is having quality as an item on the executive board agenda associated with the implementation of quality management systems in European hospitals: a quantitative analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 26 (suppl_1), 92, 99.
- Cabrera-Suárez, K.; De Saá-Pérez, P., & García Almeida, D. (2001). The succession process from a resource-and knowledge-based view of the family firm. *Family Business Review*, 14,1, 37,46.
- Castillo, J. (2019). Calidad del servicio para el posicionamiento de Linpor

sociedad responsabilidad limitada en la ciudad de Sucre. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar - Sucre - Bolivia], 5,24. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1013/1/2019-035T-EC01.pdf>

Castillo, J. (2019). Calidad del servicio para el posicionamiento de Linpor sociedad responsabilidad limitada en la ciudad de Sucre. [Tesis de posgrado, Universidad Andina Simón Bolívar - Sucre - Bolivia]. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1013/1/2019-035T-EC01.pdf>

Chang, J. (2016). Business process management systems: strategy and implementation. CRC Press.

Chiang, M.; Núñez, A.; Martín, M. J., y Salazar, M. (2010). Compromiso del trabajador hacia su organización y la relación con el clima organizacional: Un análisis de género y edad. *Panorama socioeconómico*, 28,40.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*: Mc - Graw – Hill Interamericana.

Crosby, P. B. (1994). *La calidad no cuesta. El arte de cerciorarse de la calidad. Quality is free. The art of making quality certain* (No. 658.562 C949E). Compañía Editorial Continental.

Cruz, D. (2011). La calidad como cultura, estrategia de futuro para la empresa cubana. *Revista Cubana de Ingeniería*, 2, 3, 45, 48.

Daza Rodríguez, M., Daza Porto, M., & Pérez Orozco, A. (2017). Servicio al cliente: una estrategia gerencial para incrementar la competitividad organizacional en empresas de Valledupar (Colombia). *Aibi Revista De Investigación, Administración E Ingeniería*, 5,1, 20, 26.

Deming, W. (1986), *Calidad productividad y competitividad. La Salida de la Ciris*. Ediciones Diaz de Santos S.A.

Drucker, p (1984). *La Gerencia, tareas, responsabilidades y prácticas* de Peter F. Drucker

Feigenbaum, A. (1991) "Total Quality Control". McGraw-Hill. New York,1961.

Gosso (2010). *Hipersatisfacción del cliente*. Panorama Editorial.

Guardián A. (2007). *El Paradigma cualitativo en la investigación socio-educativa* [internet]. San José-Costa Rica: Coordinación Educativa y Cultural Centroamérica/Agencia Española de Cooperación Internacional; 2007.

283.<https://web.ua.es/en/ice/documentos/recursos/materiales/el-paradigma-cualitativo-en-lainvestigacion-socio-educativa.pdf>

Harrington, H.J.- "El Coste de la mala Calidad". Diez de Santo. Madrid,1990.

Harrington, J. (1990) Reseña de "Control total de la calidad" de Armand V. Feigenbaum Innovación Educativa, vol. 9, núm. 48, julio-septiembre, 2009, Instituto Politécnico Nacional Distrito Federal, México, 91.

Hernández, J., Fernández, H. y Batista, F. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW - HILL.

Hernandez-Sampieri, R., Fernandez-Collado, C., & Baptista-Lucio, M. del P. (2015). Metodología de la investigación (6ta ed.). México, D.F.: Ed. Mc Graw Hill.

Ishikawa, K. 1995. ¿Qué es control total de calidad? La modalidad japonesa. Editorial Norma. Colombia.

Izquierdo, M (2015) Revista Investigaciones Andina Vol. 17 Núm. 30,1148,1150

Juran M. Frank,G. y Blnghanm R. 1990. de control de la calidad Editoria1Reverté, Barcelona.

Juran M. Frank,G. y Blnghanm R. 1990. de control de la calidad Editoria1Reverté Barcelona.

Juran, J. (1961). Quality Control Handbook. New York: McGraw-Hill.

Kaufman, R. (2012). Servicio inspirador. Aguilar Barcelona.

Lado, A, & Wilson, M (1994). Human resource systems and sustained competitive advantage: A competency-based perspective. Academy of management review, 19 4, 699, 727.

Lapre, M., & Tsikriktsis, N. (2006). Organizational learning curves for customer dissatisfaction. Management Science, 52 ,3, 352, 366.

Larios (2009), Capital intelectual: un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. Revista Criterio Libre, 7, 11, 101,121.

Larios P., (2009). Capital intelectual: un modelo de medición en las empresas del nuevo milenio. Revista Criterio Libre, 7,11.

Llanes F., M., Isaac G., C. L.; Moreno P., M., y García V., G. (2014). De la gestión por procesos a la gestión integrada por procesos. Ingeniería Industrial, 35,3, 255, 264.

López, D. (2018). Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del

restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil. [Tesis de posgrado, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil-Ecuador]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9867/1/T-UCSG-POS-MAE-160.pdf>

López, J., & Santos, M. T. (2011). Consecuencias del aprendizaje organizativo en las relaciones comerciales entre empresas. Cuadernos de Administración. Universidad del Valle, 27,45.

Luna, J. (2017). Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios de la Red de Salud Picota – 2017, 10,43. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/858/luna_cj.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lurcovich, P. (2012). La Pequeña y Mediana empresa y la función de la comunicación. Cuaderno 40, Centro de Estudios en Diseño y Comunicación, 79,84.

Maggi, W. (2018), en su investigación titulada Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, 21.34. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Malpartida - Ordoñez - Zavaleta, (2018). Tesis: Propuesta de mejora de la calidad del servicio de La gestión de compras en la sede central de la SUNAT,8,41. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2087/Lucho_Tesis_maestria_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mena, A. Y Bermeo, M (2016). Diseño de un sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001 - 2015 para una empresa de consultoría agrícola, 9,34. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/10251>.

Naranjo (2020), en su investigación titulada: La calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS.

Peña T. & Pirela J. (2007). La complejidad del análisis documental. Información, Cultura Y Sociedad, 16, 55, 81. <https://doi.org/10.34096/ics.i16.869>

Pozo A. (2021). Estrategia de gestión de calidad para el servicio de atención al cliente en la tienda de Movistar. 34. 78 [https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8536/Pozo%](https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8536/Pozo%202021.pdf)

- 20Calder%c3%b3n%20Armando.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Robbins S. (1988). *The Truth About Managing People*, 2a ed. (Financial Times/Prentice Hall, 2007);
- Rodríguez, A., Álvarez, A, Sosa, I., VosIV, P., Bonet, M., & Stuyft, P. V. (2010). Inventario del clima organizacional como una herramienta necesaria para evaluar la calidad del trabajo. *Revista Cubana de Higiene y Epidemiología*, 48, 2, 177,196.
- Sandoval, F. (2018). El sistema de gestión de calidad y la atención al cliente en el restaurant el gourmet urbano en el distrito de san isidro, 2015,13,25. https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4339/sandoval_cfe.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Santoyo, F.; Murguía, D.; López, A., y Santoyo, E. (2013). Comportamiento y organización. Implementación del sistema de gestión de la calidad 5S'S. *Divers: Perspect. Psicol.*, I, 9,2, 361,371.
- Según Céspedes (2018), en su investigación titulada: Sistema de gestión de la calidad en maestrías de seis universidades nacionales ubicadas en lima a septiembre 2018,11,36. https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2547/Luis%20Cespedes_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Torres Samuel, M., & Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18, 35, 57, 76.
- Torres Samuel, M., y Vásquez Stanescu, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18,35,57,76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=880/88043199005>

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION

TITULO: GESTIÓN DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL - UNI 2021					
CATEGORIAS DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión de Calidad	Son las características de una entidad que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades establecidas y las implícitas". (García,2012, p.7).	La Gestión de la Calidad de servicio se evalúa tomando en cuenta el enfoque trascendente, enfoque basado en el cliente, enfoque basado en el producto, la empatía que es una habilidad propia, enfoque basado en la Capacidad de Respuesta, enfoque basado en la Fiabilidad de la Información.	Empatía	Satisfacción del Usuario	Encuestas: Para la presente investigación se utilizará el cuestionario de preguntas abiertas
				Respeto	
				Capacidad de comunicación	
			Fiabilidad	Interés por el usuario	
				Institución colaboradora	
				Compromiso del personal	
			Capacidad de Respuesta	Amabilidad	
				Cortesía	
				Información Oportuna	
Servicio de Atención al Cliente	El servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. De esta definición deducimos que el servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa. (Humberto Serna Gómez. 2006, pag.19)	Según el padre del marketing Philip Kotler las características para medir la satisfacción del cliente son: Valor percibido, expectativas, y grado de satisfacción: Valor percibido –expectativas = Grado de satisfacción	Elementos Tangibles	Material y herramienta de trabajo	Encuestas: Para la presente investigación se utilizará el cuestionario de preguntas abiertas
				Apariencia y presentación personal	
				Creación de valor	
			Valor Percibido	Confianza	
				Valor de la comunicación	
				Valor de la atención	

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS

Guía de entrevistas

Objetivo General: Determinar cómo incide la gestión de calidad en el servicio de atención al cliente de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2020

1. ¿Qué entiende usted por gestión de calidad?
2. ¿La gestión está orientada a la mejora o actualización de los colaboradores a los usuarios finales?
3. ¿Qué opinión tiene sobre los procesos de la gestión de calidad de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL - UNI?
4. ¿La gestión de calidad está orientada a la mejora o actualización de los procesos de información brindada?

Objetivo Específico 1: Determinar la confiabilidad como base para la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI.

5. ¿Como calificaría la gestión de la calidad en la información brindada de acuerdo a su consulta? ¿Por qué?
6. ¿Está usted de acuerdo con la certeza en la información brindada por parte del personal de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI? ¿Por qué?
7. ¿Cómo calificaría la información brindada por parte del personal de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI? ¿Por qué?
8. ¿En caso que la plataforma virtual de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI tuviera problemas de conectividad esta podría brindarla misma calidad en la información brindada de manera telefónica? ¿Por qué?

Objetivo Específico 2: Identificar la incidencia de la empatía en la satisfacción de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI.

9. ¿Cómo calificaría el grado de empatía de la persona encargada de brindar la información? ¿Por qué?
10. ¿Identifica con facilidad las necesidades o intereses del usuario?
11. ¿El personal encargado de atención al usuario de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI se encuentran capacitados para brindar la información?
12. ¿Qué criterios tienen en cuenta en la Unidad Ejecutora 002 INICTEL-UNI para la selección de personal?

Objetivo Específico 3: Determinar como la transparencia en la información al usuario sea la idónea de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI.

13. ¿Es necesario mantener un mecanismo de capacitación adecuado por parte del personal de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL - UNI?
14. El nivel informativo brindado por el personal encargado de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL - UNI permite la mejora del conocimiento a la hora de la atención al usuario.
15. ¿La actualización de la información brindada de manera online mediante la página web es supervisada previamente por las áreas involucradas de desarrollo de contenidos?
16. ¿Cree que los contenidos desarrollados en la página web de la UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL - UNI son claros, precisos y oportunos? ¿Por qué?

ANEXO 3

CARTA DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20514761826
UNIDAD EJECUTORA 002 INICTEL – UNI	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Díaz Ataucuri Daniel	DNI: 07139361

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI.	
Nombre del Programa Académico: Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Eveling Magaly Espinal Dolorier	41394660

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

San Borja 29 de Octubre de 2021

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 4

Consentimiento informado

El propósito de esta ficha de consentimiento es dar a los participantes de esta investigación una clara explicación de la misma, así como de su rol de participante.

La presente investigación es conducida por EVELING MAGALY ESPINAL DOLORIER estudiante de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. El objetivo de esta investigación es; Determinar cómo incide la gestión de calidad en el servicio de atención al cliente de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI 2021.

Si ud. Accede a participar de este estudio se le pedirá responder una entrevista sobre Gestión de calidad en el servicio de atención al usuario de la Unidad Ejecutora 002 INICTEL – UNI. Esto tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. La participación de este estudio estrictamente voluntarias. La información que se recoja será estrictamente confidencial siendo codificados mediante un número de identificación por lo que serán de forma anónima, por último, solo será utilizada para los propósitos de esta investigación. Una vez transcritas las respuestas los cuestionarios se destruirá. Si tiene alguna duda de la investigación puede hacer las preguntas que requiera en cualquier momento durante su participación. Igualmente puede dejar de responder el cuestionario sin que esto le perjudique.

De tener preguntas sobre su participación en este estudio puede contactar a Magaly Espinal, al teléfono 997113040 o correo: magalyespinal@gmail.com.

Agradecida desde ya para su valioso aporte.

Atentamente



EVELING MAGALY ESPINAL DOLORIER
D.N.I. 41394660

Yo acepto _____ preciso haber sido informado/a respecto al propósito del estudio y sobre los aspectos relacionados con la investigación

Acepto mi participación en la investigación científica referida.....
Firma y nombre del participante _____