



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD

Tesis

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la
DIGEMID, San Miguel 2024

Para optar el Título Profesional de

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas

Autor: López Manosalva, Bruno Antonio

Código Orcid: 0009-0008-4696-3474

Para optar el Título Profesional de

Licenciada en Administración y Negocios Internacionales

Autora: Sak Solano, Lizeth Nori

Código Orcid: 0000-0001-7691-8860

Asesor: Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3117-0136>

Línea de investigación general

Sociedad y transformación digital


Línea de investigación específica

Gestión, negocios y tecnociencia

Lima, Perú

2024

Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01

Yo, López Manosalva, Bruno Antonio y Sak Solano, Lizeth Nori egresado de la Facultad de Ingeniería y Negocios. Escuela Académica Profesional de Negocios y Competitividad declaro que el trabajo académico “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024”. Asesorado por el docente: Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi, DNI: 43571188, ORCID 0000-0003-3117-0136, tiene un índice de similitud de (14) % con código oid:14912:302891511 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin. Así mismo:

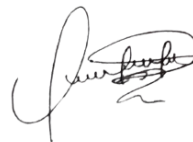
1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....
Firma de autor 1

López Manosalva, Bruno Antonio

DNI: 75224092



.....
Firma de autor 2

Sak Solano, Lizeth Nori

DNI: 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID,

San Miguel 2024

Asesor temático:

Dr. Dondero Cassano Pietro pablo Guissepi (Orcid: 0000-0003-3117-0136)

Asesor metodológico:

Dr. Flores Zafra, David (Orcid: 0000-0001-5846-325X)

Dedicatoria

Esta investigación lo dedicamos a Dios que nos dio la sabiduría, nuestra familia que estuvieron con nosotros apoyándonos, incondicionalmente. A las personas que amamos y que estuvieron dándonos la mano en nuestra investigación.

Agradecimiento

A nuestros padres por estar ahí preocupados, los profesionales que fueron nuestros asesores que estuvieron con nosotros hasta el final para poder culminar esta etapa de nuestra vida profesional.

Índice general

	Pág.
Caratula	¡Error! Marcador no definido.
Declaración jurada de autoría y originalidad del trabajo	ii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Resumen	xii
Abstract	xiii
Introducción	xiv
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema.....	5
1.2.1 Problema general.....	5
1.2.2 Problemas específicos.....	5
1.3 Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1 Objetivo general.....	5
1.3.2 Objetivos específicos.....	5
1.4 Justificación de la investigación.....	6
1.4.1 Teórica.....	6
1.4.2 Metodológica	7
1.4.3 Práctica	8
1.5 Limitaciones de la investigación.....	8
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	10

2.1 Antecedentes de la investigación	10
2.2 Bases teóricas	15
2.3 Formulación de hipótesis	41
2.3.1 Hipótesis general	41
2.3.2 Hipótesis específica	41
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	42
3.1 Método de la investigación	42
3.2 Enfoque de la investigación	42
3.3 Tipo de investigación	43
3.4 Diseño de la investigación	43
3.4.1 Corte	44
3.4.2 Nivel o alcance	45
3.5 Población, muestra y muestreo	45
3.6 Variables y operacionalización	47
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
3.7.1 Técnica	48
3.7.2 Instrumentos	48
3.7.3 Validación	48
3.7.4 Confiabilidad	49
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	50
3.9 Aspectos éticos	51
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	52
4.1 Resultados	52

4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.....	52
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	63
4.2 Discusión de resultados	69
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	77
5.1 Conclusiones.....	77
5.2 Recomendaciones	82
REFERENCIAS	85
ANEXOS	96
Anexo 1: Matriz de consistencia	96
Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable.....	97
Variable 1: Calidad de Servicio	97
Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable.....	98
Variable 2: Satisfacción del usuario.....	98
Anexo 4: Carta de presentación del validador 1	99
Anexo 5: Carta de presentación del validador 2	105
Anexo 6: Carta de presentación del validador 3	111
Anexo 7: Carta de presentación del validador 4	117
Anexo 8: Carta de presentación del validador 5	123
Anexo 9: Instrumentos de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.....	130
Anexo 10: Árbol de problemas	136
Anexo 11: Cálculo de la muestra	137
Anexo 12: Reporte de Turnitin	138
Anexo 13: Recepción de autorización de uso del nombre de la institución DIGEMID.....	139

Anexo 14: Aplicativos virtuales que trabaja la DIGEMID.....	140
Anexo 15: Portal de la DIGEMID	141
Anexo 16: Flujograma del procedimiento de ingreso y recepción de expedientes en una Mesa de partes de la DIGEMID	142
Anexo 17: Autorización de uso de nombre de entidad pública	143
Anexo N° 18: Organigrama de la Institución	144
Anexo N° 19: Base de datos Excel del instrumento encuesta.....	145
Anexo N° 20: Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio.....	146
Anexo N° 21: Ficha técnica del instrumento: Satisfacción del usuario	147

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Relación de expertos validadores del instrumento	49
Tabla 2 Confiabilidad sobre Calidad de Servicio.....	50
Tabla 3 Confiabilidad sobre Satisfacción del usuario	50
Tabla 4 Confiabilidad sobre Calidad de Servicio.....	63
Tabla 5 Confiabilidad sobre Satisfacción del usuario	63
Tabla 6 Pruebas de normalidad de calidad de servicio y satisfacción del usuario	64
Tabla 7 Correlaciones de la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario.....	65
Tabla 8 Correlaciones de Fiabilidad y Satisfacción del usuario	66
Tabla 9 Correlaciones de Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario	66
Tabla 10 Correlaciones de Seguridad y Satisfacción del usuario	67
Tabla 11 Correlaciones de Empatía y Satisfacción del usuario.....	68
Tabla 12 Correlaciones de Elementos tangibles y Satisfacción del usuario	69

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Variable 1: Calidad de servicio	52
Figura 2 Dimensión 1: Fiabilidad	53
Figura 3 Dimensión 2: Capacidad de respuesta	54
Figura 4 Dimensión 3: Seguridad	55
Figura 5 Dimensión 4: Empatía	56
Figura 6 Dimensión 5: Elementos tangibles	57
Figura 7 Variable 2: Satisfacción del usuario	58
Figura 8 Dimensión 1: Accesibilidad.....	59
Figura 9 Dimensión 2: Rapidez	60
Figura 10 Dimensión 3: Amabilidad.....	61
Figura 11 Dimensión 4: Gestión administrativa	62

Resumen

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de la mesa de partes de la DIGEMID en San Miguel 2024. Como parte de la metodología, en el estudio se utilizó un diseño no experimental de corte transversal con un enfoque correlacional-descriptivo. Se utilizó un enfoque cuantitativo básico, con una muestra de 150 usuarios. Como instrumento, se utilizó la técnica de la encuesta.

Según los resultados, el valor de p $0,000 < 0,05$, lo que significa que se acepta la hipótesis de investigación de que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una matriz DIGEMID. Por otra parte, dado que el coeficiente de correlación es de 0,838 es evidente que existe una fuerte correlación positiva entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por los clientes. Para superar las expectativas de los usuarios y reducir los retrasos en la entrega de documentos, se concluye que la entidad pública aún debe mejorar y aplicar los sistemas y procesos actuales que inciden en la calidad del servicio en muchas direcciones y áreas.

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario y mesa de partes.

Abstract

The overall objective of the study was to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of users of the DIGEMID Parts Office in San Miguel 2024. As part of the methodology, a non-experimental cross-cutting design with a correlational-descriptive approach was used in the study. A basic quantitative approach was used, with a sample of 150 users. The survey technique was used as an instrument.

According to the results, the value of $p < 0,000 < 0,05$, which means that the research hypothesis that there is a relationship between service quality and user satisfaction in a DIGEMID matrix is accepted. On the other hand, given that the correlation coefficient is 0.838 it is clear that there is a strong positive relationship between the quality of service and the level of customer satisfaction experienced. In order to overcome user expectations and reduce delays in the delivery of documents, it is concluded that the public entity still needs to improve and implement current systems and processes that affect the quality of service in many directions and areas.

Key words: Quality of service, user satisfaction and table of parts.

Introducción

La calidad de servicio es relevante en diversas direcciones, áreas con el propósito de superar las expectativas de sus usuarios, así disminuir la demora en la entrega de documentos que requiere el usuario y dándole una plena satisfacción. En vista de ello, el objetivo principal del estudio era establecer la conexión entre la calidad del servicio prestado y el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios de una organización pública. Esto se hizo con la intención de llegar a comprender los problemas que surgen dentro de la institución. Por otro lado, el estudio comprende los siguientes capítulos:

En el capítulo I, se examinó a fondo las cuestiones internacionales y nacionales, la justificación y el objetivo del estudio.

En el capítulo II, se presentan los antecedentes y el marco teórico a partir de las definiciones conceptuales y la evolución de las teorías de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Además, se formula la hipótesis de investigación.

En el capítulo III, se plasma la metodología del estudio correlacional y la forma de cómo llevar a cabo el estudio, contemplando la encuesta como técnica de recopilación de datos para el total, de población en estudio.

En el capítulo IV, se demuestra claramente el análisis y la interpretación de los resultados, así como la inferencia de las variables, para comprobar las hipótesis.

Para finalizar, el capítulo V, donde se presentan las conclusiones y recomendaciones del estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Tradicionalmente, la calidad se ha definido como la capacidad de comprender plenamente las características de los bienes o servicios prestados. Dando el mismo peso a la innovación, así como atendiendo las solicitudes, necesidades y peticiones de los beneficiarios. Asimismo, es significativo el hecho de que la satisfacción del usuario parezca estar influenciada por las opiniones y calificaciones que surgen de su experiencia al comprar un producto o utilizar un servicio. La satisfacción parece estar influenciada por las opiniones y valoraciones que surgen de su experiencia al comprar un producto o utilizar un servicio (Afthanorhan, 2019).

En Europa, existen obstáculos relacionados con la medición del rendimiento de la calidad del servicio. Entre ellos, la escasez de personal calificado y un servicio al usuario insatisfactorio (Universidad Autónoma de Barcelona, 2022). Por otro lado, en América Latina, investigaciones recientes muestran que se está cuestionando la calidad del servicio. Esto se debe a que se ha producido un aumento del 20% en las quejas y solicitudes (Gomez et al., 2020). En Perú, se ha observado una disminución del 5% en los indicadores que evalúan la excelencia del servicio (Badajoz, 2023). Según las estadísticas, estudios recientes demuestran que se ha producido un descenso del 8% en la excelencia del servicio en Lima (Pérez, 2022). Desde un enfoque subjetivo, resulta preocupante la carencia de la eficiencia y claridad en las oficinas de recepción en Lima metropolitana, lo cual impacta negativamente en la obtención de información y vulnera los derechos cívicos.

En Europa se ha identificado diversos estudios que revelan problemas significativos en función a la satisfacción del usuario. Según Zilincikova (2021), en los últimos tres años, se ha notado un declive del 10% en la satisfacción del usuario, según ha sido desvelado por un estudio

de los datos estadísticos. Por otro lado, en el continente latinoamericano, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), la insatisfacción de los usuarios ha aumentado un 15% como consecuencia directa de la mala calidad del servicio prestado. Por otro lado, según Basaldúa et al. (2022), han informado de un aumento significativo del 20% en el número de usuarios insatisfechos en comparación con los datos del año anterior. A nivel de Lima, un informe del Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) resalta que, hubo una disminución del 25% en la satisfacción del usuario según la variación porcentual negativa. Estos datos preocupantes demuestran la imperiosa necesidad de implementar acciones para incrementar la satisfacción del usuario en diferentes áreas geográficas. Sin embargo, en Lima Metropolitana, surge un problema adicional relacionado con las "mesas de recepción de documentos", las cuales presentan deficiencias en su funcionamiento y en la atención a los ciudadanos, lo que provoca un embudo perjudicial en la complacencia de los usuarios.

En el pronóstico negativo, la carencia de solicitud a los aspectos vinculados con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el ámbito de la recepción de documentos ha generado desfavorables repercusiones tanto en Europa como en Latinoamérica, específicamente en Perú y Lima, tal como evidencian investigaciones recientes. Según la Organización Mundial de la Salud (2022), en América Latina, se ha enfrentado a retos en la confianza y satisfacción de los ciudadanos con las empresas públicas. Esto se debe sobre todo a los bajos presupuestos sanitarios, a unos sistemas de vigilancia e investigación poco desarrollados y a la falta de recursos humanos altamente especializados. En Europa, según Coico (2022), todavía se argumenta que los usuarios están insatisfechos debido a mala gestión de estrategias que contrarrestan su satisfacción. En Perú y Lima según Ministerio De Economía y Finanzas (2022), el análisis debe proporcionar una visión del contexto actual de las

circunstancias negativas que afectan a la población. Debe evaluar el nivel de los servicios, las infraestructuras y las herramientas de producción, así como la perspectiva de los residentes, los proveedores de servicios o las empresas. Esto provocará una reacción y facilitará los pasos necesarios hacia la mejora. Según Ministerio Del Ambiente y Desarrollo Mades (2021) un mecanismo de reparación de reclamaciones garantiza que las personas afectadas tengan acceso a procedimientos adecuados. El mecanismo de reparación de quejas puede basarse en instituciones, regulaciones, mecanismos y capacidades existentes según las directrices proporcionadas. La dirección de la institución buscará mejorar la ejecución de los procesos de confirmación y evitar la acumulación de correos, quejas, trámites inapropiados y reclamos. Para ello, se planifica y ejecuta una aplicación en conjunto con el departamento de gestión de calidad. Lo principal es enviar documentos terrestres y contar con un controlador basado en un sistema ilimitado para evitar problemas y quejas de los usuarios. Ejecutar la aplicación en procesos mejora el rendimiento y la gestión de las solicitudes, permitiendo completar los servicios en menos de 3 días. Esto reducirá el tiempo de espera para el usuario o administrador.

Respecto a la problemática, este ensayo profundiza en la DIGEMID, que es una institución técnica y normativa cuyo principal objetivo es garantizar que todo el mundo tenga acceso a medicamentos seguros, eficaces y de alta calidad y que éstos se utilicen correctamente, fomentando al mismo tiempo un uso responsable de los mismos. La DIGEMID, en colaboración con el Ministerio del Interior (MINCETUR), se encarga de aprobar los medicamentos de consumo humano. Con su equipo de expertos profesionales, registran medicamentos y tramitan autorizaciones excepcionales de forma virtual. El área encargada de gestionar las solicitudes entrantes de los ciudadanos ha implantado un nuevo sistema virtual que utiliza la VUCE y su sistema de tramites virtual propio para crear expedientes acelerados. Este enfoque innovador se

puso en marcha en la sede central de San Miguel, situada en Lima. Adicionalmente, en el progreso de la indagación, se esgrimió el instrumento del árbol de problemas (anexo 10) con el fin de detectar las dificultades presentes en la entidad. Del mismo modo, hemos detectado algunos problemas que requieren atención, estos son: (i) existe retrasos en la entrega de documentos y en la tramitación de las solicitudes por parte del equipo de funcionarios, que pueden atribuirse a varios factores. La falta de ingresos y la inestabilidad de la red dificultan el cumplimiento de los plazos de entrega. Las principales causas de este retraso son la falta de formación, la inestabilidad del flujo eléctrico, la insuficiencia de materiales y el escaso trabajo en equipo. Una de las razones que nos impulsaron a realizar la investigación es la falta de formación y orientación adecuadas para el nuevo personal en materia de atención al usuario; (ii) el área de recepción de documentos está desbordada de papeles físicos procedentes del personal de reparto de la organización, lo que ocasiona gastos adicionales debido a la falta de personal experimentado que se encargue de la descarga de documentos. El área también carece de un horario de funcionamiento adecuado, ya que la ventanilla cierra antes del horario anunciado en el sitio web. Además, la sobrecarga del ancho de banda de Internet causa problemas con el sistema, lo que hace que el personal informe a los visitantes de la indisponibilidad del sistema o ponga excusas; (iii) la falta de personal de atención al usuario se debe a las vacaciones y a la falta de formación. Esto ha provocado retrasos en la respuesta a las consultas, y no sólo porque el departamento de recepción sea ineficaz. Los expertos necesitan información específica que puede no ser fácilmente accesible y lleva tiempo recuperar. Por desgracia, no disponemos de fondos para contratar personal adicional que acelere la búsqueda de estos recursos. Como resultado, ha habido insatisfacción ciudadana y retrasos en la entrega de medicamentos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿La calidad de servicio como se relaciona con la variable satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

¿Cómo se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Las teorías empleadas para respaldar las variables que fueron analizadas en nuestra tesis incluyeron las siguientes:

La teoría de los triángulos internos y externos, desarrollada por Karl Albrecht en 1988. Esta teoría implica que el servicio debe ser prioritario, cumplir estándares de calidad y considerar los roles de los trabajadores. Los estándares y responsabilidades son esenciales en la evaluación laboral. El lado derecho del triángulo muestra a los que prestan el servicio, incluyendo al personal y sus supervisores. En la esquina izquierda del triángulo se encuentra el equipo adaptado al público (Atencio, 2020). Por otro lado, La teoría de calidad percibida de Christian Grönroos 1990. El usuario evalúa su experiencia en relación con sus capacidades, logra la excelencia en el servicio. Las impresiones superan las expectativas, el cliente quedará satisfecho y tendrá una opinión favorable de la organización. Si las expectativas del usuario superan su percepción, quedará insatisfecho y verá a la empresa de forma negativa (Condori, 2020). De la misma manera. La teoría de los momentos de verdad, propuesta por su mentor Jan Carlzon en

1991, surgió de la interacción entre usuario y entidad/servicio. Cada instante: oportunidad de mejorar el servicio. El usuario sigue un proceso para obtener el servicio deseado, llamado ciclo del servicio. La motivación es clave para la excelencia empresarial. La delegación revelará el potencial oculto de los trabajadores (Atencio, 2020). Asimismo, la teoría de la evaluación que determina si una experiencia de consumidor cumple, como mínimo, con las expectativas de su mentor, Hunt, en el año 1977, el fundamento de esta situación es la confrontación de las expectativas iniciales con el desempeño observado del producto o servicio (Ferrer, 2020). Por su lado, la teoría de la reacción emocional proviene de la comparación entre nuestras percepciones de nuestras propias necesidades y deseos. Según Westbrook & Reilly 1983, el estado emocional del usuario afecta su satisfacción. Esto implica que factores personales, como el estado de ánimo, también son importantes (Ferrer, 2020). Por otro lado, la comparación entre los beneficios esperados y los beneficios percibidos después de utilizar el producto o servicio. Esta teoría fue propuesta en 1987 por Cadotte, Woodruff y Jenkins. Se sugiere que la evaluación de la satisfacción del usuario se realice a través del uso del producto, ya que la experiencia generada proporciona información relevante (Ferrer, 2020).

1.4.2 Metodológica

Se utilizará un enfoque cuantitativo para inspeccionar la unión existente combinando la excelencia en el rendimiento y la satisfacción del usuario. Se realizó un estudio preliminar para identificar obstáculos y brindarles soluciones. Ha sido evaluada por la dirección. El objetivo de este estudio es ampliar la investigación futura mediante el uso de dimensiones e indicadores para profundizar el análisis teórico y práctico. Un aporte importante de la presente investigación es la adaptación y creación de encuestas acorde con las particularidades de una entidad pública, en este caso, la Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, mejor conocida por el

término de DIGEMID ya que es un organismo perteneciente al Ministerio de Salud (MINSA), que fue creado bajo Decreto Legislativo N° 584, el 18 de abril del año 1990. La DIGEMID es la Autoridad Nacional responsable de garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, contribuyendo con el acceso y uso racional de los mismos en beneficio de la salud de la población, y tiene como visión: ser la autoridad nacional de referencia internacional, eficiente, autónoma, transparente e innovadora, reconocida por la excelencia y liderazgo de su gestión, que genera confianza y credibilidad en los ciudadanos”. Los servicios que ofrece la entidad: a través de la plataforma web de la DIGEMID, es posible realizar una gran variedad de trámites relacionados con la institución, para adquisición de información relacionada con el ámbito de la comercialización de medicamentos en el Perú.

1.4.3 Práctica

El objetivo de la investigación se examinó los factores que influyen en la excelencia del servicio y la satisfacción del usuario. Esta investigación nos indica que la DIGEMID en coordinación con la Dirección General deben implementar acciones necesarias para lograr garantizar un excelente funcionamiento en el establecimiento, una mejora continua en sus procesos y procedimientos.

1.5 Limitaciones de la investigación

El estudio en curso, se llevará a cabo a lo largo del periodo comprendido entre octubre de 2023 y enero de 2024. La investigación se llevará a cabo en una institución gubernamental específica, la DIGEMID, está ubicada en el distrito de San Miguel, provincia de Lima. La investigación, también busca garantizar que los ciudadanos puedan obtener medicamentos de calidad y seguros. La investigación actual valoró una suma de S/ 4,332.00 soles que será utilizada en su totalidad por los investigadores como inversión. Un permiso presentado ante la entidad reguladora que es

la institución pública DIGEMID para el uso del nombre ante nuestra investigación para optar el título profesional.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Nacionales

En su investigación realizada en Piura, Palacios (2023) buscó determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad pública. En la indagación utiliza un enfoque cuantitativo básico con una muestra transversal y correlacional. En el estudio participaron 132 personas de la ONP. Los resultados revelaron una percepción de la calidad del servicio del 58,3% de forma regular, con una tendencia positiva (39,4% en un nivel elevado). En cuanto a la satisfacción, el 48,5% de los usuarios declararon estar satisfechos de forma regular, mientras que otro 40,2% declararon estar muy satisfechos. Por otra parte, el análisis inferencial mediante Rho de Spearman reveló correlaciones significativas entre las cinco dimensiones de la calidad y la satisfacción (elementos tangibles: sig. 0,006 < 0,05; fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad: sig. 0,000 < 0,05). En resumen, la calidad del servicio se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción de los usuarios (sig. 0,000 < 0,05), con un grado de correlación moderado ($\rho = 0,655$). En conclusión, cuando la calidad del servicio mejore, los usuarios estarán más satisfechos.

La investigación realizada por Mamani (2019), el objetivo es determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Villa El Salvador - Lima, 2019. El diseño del estudio es descriptivo, correlacional y no experimental, utilizando un enfoque transversal. Se utilizó una encuesta como método para recopilar información. La muestra estaba formada por 384 usuarios municipales. La información se procesó mediante la aplicación estadística SPSS versión 22. Las pruebas de normalidad para la variable calidad del servicio y sus dimensiones mediante el contraste de Kolmogorov-Smirnov muestran una distribución no paramétrica o no normal, pues el nivel de significancia o p-valor es menor a 0.05

en todos los casos siendo este el de 0.000. Por otra parte, para la variable satisfacción se utilizó el estadístico de contraste de Kolmogorov-Smirnov, que muestra que tanto la variable como sus dimensiones tienen una distribución no paramétrica o no normal, el nivel de significación (p - valor) es menor a 0,05 en todos los casos, con un valor de 0,000; que indica el uso del coeficiente de correlación de Rho de Spearman. Los resultados de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad; arrojaron un p -valor (Sig.) de $0.000 < 0.05$, pues se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,697. Se concluyó que existe una relación moderada significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En su investigación realizada por Canales (2023) en Tumbes, tuvo como objetivo general analizar el impacto de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios del (SNFL), en el año 2021. Utilizando una metodología de investigación no experimental cuantitativa, correlacional y transversal. Se obtuvieron los siguientes resultados, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0,530, indicando que existe una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción al usuario y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula. En conclusión, el impacto de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios de la (SNFL), con una correlación de 0,530 y un nivel de significación de $0,000 < p \text{ valor } 0,05$.

El objetivo general de esta investigación realizada por Valverde (2022), fue elucidar la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio en una empresa de Courier de la ciudad de Trujillo durante el año 2022, la población del estudio fue conformada por un proceso de 785 individuos, de los cuales 259 fueron seleccionados por la oficina principal. Se administraron dos cuestionarios, que fueron instrumentos de recolección de datos basados en la metodología Servqual. De tal manera, el diseño metodológico fue de manera básica y no

experimental, y se implementó mediante un enfoque cuantitativo y un nivel de investigación correlacional. Los conjuntos de datos se analizaron mediante estadísticas descriptivas e inferenciales. Mediante este análisis, se determinó que el nivel de calidad del servicio en el año en curso es inferior a la media en un 52,1%, y que el nivel de satisfacción de los usuarios es también medio en un 62,5%. Se concluyó que existe una relación moderadamente significativa (sig.:000; Rho de Spearman: 629) entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en esta organización, lo que demuestra que la mejora de la calidad del servicio tendrá un impacto positivo en la satisfacción del usuario.

El propósito del presente estudio realizado por Barros (2022), fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una Unidad Educativa Ejecutiva Trujillo, 2022. La investigación fue de carácter básico, utilizando un diseño correlacional transversal no experimental. La población estuvo constituida por 3353 individuos, entre directivos y docentes de instituciones educativas pertenecientes a una Unidad Ejecutora de Educación de Trujillo. La muestra estuvo constituida por 314 sujetos, obtenidos por muestreo no probabilístico de conveniencia. Se utilizaron dos cuestionarios, uno para la calidad del servicio y otro para la satisfacción del usuario, cuyo contenido fue validado por juicio de expertos. Además, se sometieron a un análisis de fiabilidad, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de fiabilidad muy elevado, calidad del servicio 0,973 y satisfacción del usuario 0,985. Las pruebas de hipótesis se realizaron mediante técnicas no paramétricas. Los resultados indican que el 46% de los usuarios muestran un alto nivel de satisfacción, de los cuales el 41% consideran que la calidad del servicio es alta. Además, se encontró un Rho de Spearman de 0,944, con un valor $p < 0,01$. Permitiendo concluir que existe una relación positiva significativa y muy fuerte entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

En su investigación realizada por Maturrano (2019) en Huacho, busco determinar el objetivo hacia la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima, Sede Huacho en el año 2019. El diseño sigue un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal, correlacional y de tipo básico. Se determinó un tamaño muestral de 217 usuarios. Los instrumentos de recogida de datos utilizados fueron: el cuestionario que se utilizó para las dos variables del estudio; la escala de Likert. La correlación estadística arrojó un nivel de sig. de $p = 0.000$ (menor al p - valor = 0.05). En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula de la investigación y se acepta la hipótesis alternativa. Determinando que existe relación entre ambas variables, el grado de correlación positivo y alto (0,866) de Pearson. Las conclusiones a las que se llegó como resultado de la investigación demostraron que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción que experimenta el usuario.

Internacionales

La investigación de Treviño (2021), en México pone de relieve el contexto mundial. Las pymes deben mejorar su calidad para atraer clientes. El propósito: conectar excelencia servicio, satisfacción y fidelidad clientes. Se utilizaron el coeficiente de correlación Rho de Spearman y un método estadístico basado en el análisis exploratorio factorial, cuyo objetivo es extraer la máxima varianza del conjunto de datos dentro de cada componente. Los resultados mostraron que la variable calidad del servicio estaba positiva y fuertemente correlacionada con la satisfacción del cliente ($r = 0,820$) y la fidelidad ($r = 0,803$). También fue significativa la asociación entre la dimensión aspectos tangibles y las variables satisfacción del cliente ($r = 0,910$) y fidelidad ($r = 0,919$). Por otro lado, en el análisis factorial, se observó que el autovalor es superior a 1 en los cinco primeros casos, donde el porcentaje de variación alcanza un valor máximo de 54,886% en su primer factor. Esto se realizó mediante la varianza total explicada.

Entonces, el 73,713% de la variación total de los datos originales puede explicarse con cinco factores. El estudio demostró que su uso se limitaba a una sola empresa. Se confirmó que la calidad del servicio es una excelente herramienta para la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa a través de una mejor atención y servicio al cliente.

En su investigación realizada en Nicaragua, según el autor Castellón (2019). El objetivo es garantizar que el cliente esté satisfecho con la calidad de la atención médica en una entidad pública. Se ingresó al sistema de almacenamiento. Según los datos, el porcentaje de mujeres fue del 54,6% y el conjunto de período de 50 a 59 años representó el 34,3% de los participantes. En cuanto a la satisfacción en expectativas, se encontró que un 95,0% mostró alta satisfacción en Empatía, y un 89,49% indicó satisfacción en Confiabilidad. Esta habilidad de reacción tiene una probabilidad de cumplimiento del 89,3% y una apreciación del 74,24%. El análisis revela que la deficiencia más notable observada fue la falta de capacidad de respuesta, con una puntuación de (-0,75). Además, se encontró que la calidad del servicio era relativamente baja, con una puntuación de (-0,46). En cuanto al género, se puede observar que las mujeres son mayoría. Además, existe una mayor proporción de personas entre 50 y 59 años. En cuanto a las expectativas, los productos físicos tienen mayor proporción que la habilidad de respuesta. En la percepción, hubo más respuesta sobre empatizar y menos sobre capacidad de respuesta. El servicio ha sido satisfactorio, como indica el índice de calidad.

En su investigación realizada en Ecuador, según Tenesaca (2022). El propósito es evaluar la percepción de calidad y satisfacción en entidades financieras del sector público. El estudio utilizó un método cuantitativo para describir y explicar los fenómenos investigados. En cuanto a los resultados, se midió la calidad del servicio y se observó que los clientes están moderadamente satisfechos con el servicio que reciben de las entidades financieras, con un nivel de satisfacción del 63,82%. Es importante destacar aspectos como la modernidad, el atractivo de los equipos y la

buena atención e interés de los empleados en realizar los procesos con rapidez y eficiencia para el buen desempeño de la organización. Existe una correlación entre la calidad del servicio ofrecido a los consumidores por las instituciones gubernamentales y su satisfacción con dichas instituciones.

2.2 Bases teóricas

Variable 1: Calidad de servicio

Hoy en día, ofrecer un servicio de calidad es clave para que una empresa se destaque y logre conquistar el mundo, porque lo importante es que los clientes estén felices y satisfechos (Afthanorhan, 2019). El enfoque de calidad hacia el servicio es una estrategia y metodología utilizada por las instituciones con el fin de asegurar que sus bienes y servicios se ajusten a las expectativas y requerimientos de sus usuarios (Blanco y Font, 2022). De igual manera, expresaron que la eficacia del servicio se relaciona a la calidad en el que una empresa cumple con las perspectivas y necesidades de sus compradores, lo cual implica brindar de forma continua un nivel de satisfacción y apreciación al usuario a lo largo de un periodo de tiempo (Cardoso et al. 2023). De igual modo, la calidad de servicio implica la capacidad de brindar de calidad continua un nivel de satisfacción y un valor gratificante a los usuarios a lo largo de un periodo sostenido. El elemento determinante en esta etapa reside en establecer relaciones fuertes y fomentar un ambiente favorable, receptivo y agradable, que garantice que los usuarios partan con una percepción positiva (Ammar, 2023). Por ello, que el uso de estrategias de marketing y comunicación son puntos clave para toda empresa que brinda sus servicios así pueda mejorar y brindar una calidad de servicio excelente y crecer profesionalmente como empresa y como persona.

Teorías de calidad de servicio

La teoría de calidad de servicio, concebida por Grönroos, postula que dicha metodología se circunscribe de manera exclusiva al ámbito de los servicios, y se refiere a la aptitud y competencia del personal para proveerlos de manera eficiente y precisa. La dimensión funcional se centra en la adecuación de las funciones y procesos asociados a la prestación del servicio. Esto implica la facilidad para acceder al servicio, la rapidez en brindar atención, la precisión en las instrucciones y la capacidad de resolver problemas o contratiempos de forma eficiente. La percepción del usuario hacia la notoriedad y la influencia de la compañía está estrechamente ligada a la imagen que esta proyecta. Esto incluye diversos elementos como la apariencia exterior de los edificios, el comportamiento y apariencia del personal, así como la forma en que se proyecta la identidad corporativa mediante estrategias de marketing y comunicación. La teoría de Grönroos sostiene que la satisfacción de los usuarios se basa en tres elementos fundamentales: el aspecto técnico, el aspecto funcional y el aspecto de imagen. Esto resalta la relevancia de la calidad del servicio en la experiencia de los usuarios (Zhang, 2023). Asimismo, la investigación de la calidad de servicio implica procesos, procedimientos para llegar a una mejora continua, rapidez y excelencia.

La teoría de la calidad total hizo hincapié en la planificación de calidad para conseguir mejoras perdurables en la gestión. La persona bajo cuya guía se formó fue Ishikawa. Ella sugiere una metodología que permita fijar objetivos de excelencia, detectar los procedimientos fundamentales y evaluar y potenciar los resultados de manera ininterrumpida. Crear una atmósfera de excelencia dentro de una empresa precisa de la presencia y dedicación de líderes reconocibles desde la cúpula directiva. Los líderes deben mostrar un fuerte compromiso hacia la excelencia en todas sus acciones y elecciones. Ishikawa, en su destacada obra, subraya la trascendencia de la participación activa de cada uno de los integrantes del equipo en el proceso de perfeccionamiento de la calidad. La participación activa, en su esencia, engendra la facultad

de discernir, la capacidad de reconocer dilemas y la habilidad de ejecutar resoluciones. La gestión de calidad se fundamenta en el discernimiento de áreas de perfeccionamiento, la instauración de metas diáfanas, la ejecución de transformaciones necesarias, la realización de acciones correctivas y la instauración de sistemas de control eficaces con el fin de prevenir defectos y errores. Las aportaciones adoptan una perspectiva configuracional y sistémica en tres niveles. Es esencial incorporar una visión centrada en el consumidor en la gestión total de calidad. Además, los trabajadores deben recibir capacitación y estar empoderados para actuar con un enfoque en la calidad. En el nivel intermedio de la gestión, es crucial que los líderes brinden su bendición. Apoyar y fomentar estas actividades, en la estructura jerárquica de la empresa, con habilidades y capacidades (Torre et al., 2023). Por lo tanto, en toda empresa la calidad de atención con el personal influye mucho en la atención con los usuarios, liderazgo, capacitación al personal y buen trato con el personal influye de manera positiva en la mejora continua en una empresa.

La teoría de Juran se centra en la identificación de las necesidades de los usuarios, el análisis del rendimiento actual y la búsqueda de mejoras en los procesos y los resultados. Además, hace hincapié en la necesidad del desarrollo del liderazgo, la promoción de la educación y la participación activa de todos los miembros de la organización para mejorar la calidad. Juran hace hincapié en la necesidad de establecer objetivos de calidad precisos y cuantificables, definir el concepto de calidad de cada empresa, fijar objetivos concretos y utilizar herramientas de medición para evaluar el rendimiento. Según Juran, las empresas deben comprender las necesidades y expectativas de sus clientes para superar sus expectativas. Además, cree que la calidad mejora constantemente (Alawiyah et al., 2023). Asimismo, en toda empresa que brinda asistencia se necesitan hacer mejoras en sus procedimientos, implementar programas para acelerar en la atención, mejorar la comunicación del jefe con sus trabajadores

incluye demasiado el liderazgo del jefe con el personal a su cargo, las capacitaciones del personal e incentivo laboral.

Evolución de la calidad de servicio

Con el paso del tiempo, se ha observado un notable avance en la prestación del servicio, especialmente en lo que respecta a la calidad. Se ha dado un énfasis particular en garantizar la excelencia en la atención. Importantes personajes como Joseph Juran, Armand Feigenbaum y Edwards Deming fomentaron la relevancia de una planificación efectiva, participación de los trabajadores en la mejora continua de la calidad y el aprendizaje organizativo. A medida que pasa el tiempo, se ha comprendido la relevancia que tiene la felicidad de los usuarios.

Actualmente, las empresas se han dado cuenta de que ofrecer un servicio excelente va más allá de cumplir unos criterios preestablecidos; también pretende superar las expectativas de los usuarios. Se ha producido una transformación hacia la satisfacción del usuario, otorgándole valor a factores emocionales y subjetivos (Alawiyah et al., 2023). Por lo tanto, a medida que evoluciona el panorama empresarial, se ha reconocido cada vez más la importancia de la calidad y la satisfacción del cliente. Ya no es suficiente cumplir con estándares preestablecidos, sino que las empresas buscan superar las expectativas de los usuarios y brindar un servicio excepcional.

En la actualidad, el progreso tecnológico y la digitalización han permitido que el servicio al usuario se vuelva más individualizado y se centre en satisfacer las necesidades particulares de cada individuo. Las compañías emplean recursos digitales y técnicas de análisis de información para comprender de manera más profunda a sus usuarios y brindarles un servicio extraordinario. En síntesis, a lo largo del tiempo, la evolución del servicio ha pasado por diferentes etapas, desde la dedicación a la excelencia en la gestión hasta la atención personalizada de los usuarios. Nuestro objetivo es brindar un servicio de alta calidad que satisfaga las necesidades individuales de cada usuario de manera personalizada (Alawiyah et al., 2023). Asimismo, actualmente la

calidad de servicio no solo es brindar servicio sino también es mantener comunicación con el usuario haciendo sentir como si estuvieran en casa y puedan volver y recomendar a su familia, amigos y compañeros ya que la atención fue personalizada (paciencia, mejor comunicación, armonía confianza y tolerancia).

Dimensiones de la calidad de servicio

El enfoque SERVQUAL se emplea para evaluar y mejorar la calidad del servicio. Se evalúan diversos aspectos, tales como los elementos físicos, la puntualidad en la atención, la confiabilidad, la comprensión del usuario y la seguridad. Este modelo facilita a las empresas la mejora de la calidad de sus servicios mediante la implementación de un programa de mejoramiento. La calidad del servicio se centra en la atención al cliente y en la forma en que las empresas prestan sus servicios. Todos ellos son componentes del modelo SERVQUAL (Bustamante et al., 2019). Además, señalan que los aspectos tangibles son todo lo que los usuarios pueden percibir (Jonkisz et al., 2022). Por el contrario, se destaca la capacidad de los trabajadores para satisfacer rápida y eficientemente las demandas de los usuarios (Mohedano et al., 2023). De igual manera, se puede entender a la fiabilidad como la aptitud en que las entidades satisfacen las demandas de los usuarios, analizando la manera en que los usuarios perciben el servicio provisto (Bustamante et al., 2019). De igual manera, la empatía se encuentra entre los aspectos relevantes del modelo SERVQUAL, ya que nos permitirá adoptar la perspectiva del usuario y facilitará la evaluación de cómo los usuarios perciben a la empresa (Mohedano et al., 2023). Por otra parte, la confiabilidad de la organización en sus servicios es lo que los usuarios consideran como seguridad. En resumen, al examinar las diversas dimensiones relacionadas con la calidad del servicio, podemos identificar los factores clave que contribuyen a proporcionar un servicio sobresaliente (Bustamante et al., 2019). Por lo tanto, en toda empresa

que brinda servicio es necesario abastecer del personal para cumplir el requerimiento que brinda cada empresa o entidad que brinda servicio así su atención sea inmediata y de calidad.

De acuerdo con expertos, las dimensiones que definen la calidad de servicio son las siguientes: según Parasuraman, la calidad del servicio se compone de cinco factores: fiabilidad, tiempo de respuesta, seguridad, empatía y elementos visibles. La evaluación y medición de la calidad del servicio en una variedad de industrias y contextos diferentes se lleva a cabo mediante el uso de estas dimensiones (Parasuraman et al., 1993). La dimensión fiabilidad: se refiere a la capacidad de prestar un servicio fiable y constante. Implica cumplir los compromisos y plazos establecidos, así como evitar los errores o fallos que puedan producirse durante la ejecución de los servicios (Bimboza et al., 2023). Es por ello, en estas dimensiones encontramos la confianza y compromiso que tiene cada empresa o entidad que brinda servicios y para tratar de alcanzar las expectativas de cada uno que incorpora procedimiento y procesos para lograr una calidad de servicio de primera. La dimensión capacidad de respuesta: es importante evaluar la rapidez y eficacia con que se atienden las necesidades y consultas de los clientes. Esto incluye la precisión en la realización de las tareas que se han solicitado, así como la claridad en la información que se ha facilitado a lo largo del proceso de prestación del servicio de atención al cliente (Siavicha et al., 2023). Es por ello, que nos ayuda a verificar si los trabajadores poseen la suficiente capacidad para desenvolverse en diferentes situaciones de forma eficiente. La dimensión seguridad: hace referencia a la sensación de confianza y protección que los clientes experimentan durante la interacción con el servicio. Incluye aspectos como la fiabilidad de la información que se proporciona, la seguridad de los procedimientos que se llevan a cabo y la amabilidad y cortesía del personal (Siavichay et al., 2023). Asimismo, la dimensión seguridad nos proporciona si el usuario percibe una

experiencia de valor positivo y de confianza. La dimensión empatía: se refiere a la capacidad del personal de atención al cliente para comprender y satisfacer los requisitos específicos de cada cliente singular. Incorpora elementos como la prestación de una atención individualizada, la comprensión de las preocupaciones y requisitos del cliente y el uso de procedimientos adecuados para prestar un servicio de alta calidad (Bimboza et al., 2023). Por lo tanto, con esta dimensión influye que todo personal de cualquier empresa o entidad tenga más comunicación, trabajo en equipo, así poder ayudar en cualquier requerimiento que necesita el usuario o cliente. La dimensión elementos tangibles: es importante tener en cuenta la evaluación de los aspectos físicos y visuales del servicio, lo que incluye las instalaciones, el personal y la calidad de los materiales utilizados. Estos elementos contribuyen a la percepción global de la calidad del servicio para el cliente (Bustamante et al., 2019). Por lo tanto, en esta investigación se visualiza los requerimientos que tienen para poder mejorar en la atención en cada empresa que brinda servicios lo cual se refleja en los usuarios que son atendidos en dichas empresas o instituciones. Las organizaciones pueden identificar áreas en las que pueden mejorar y ofrecer a sus clientes experiencias satisfactorias gracias a estas dimensiones, que proporcionan un punto de referencia para evaluar y mejorar la calidad del servicio.

Según Piattini (2019), las dimensiones de la calidad de servicio relacionado a la DIGEMID son las siguientes: la dimensión fiabilidad. Se refiere a la capacidad de la DIGEMID para garantizar la calidad y seguridad de los fármacos, suplementos y medicamentos autorizados y regulados. Esto implica garantizar que los productos y las empresas cumplen las normas y reglamentos (Bimboza et al., 2023). Asimismo, se encontró en esta investigación que dicha entidad brinda seguridad y calidad en sus productos ofrecidos lo cual satisface al consumidor ya que ellos confianza en dichas autorizaciones de los registros de los medicamentos. Como

indicadores tenemos: (1) la puntualidad en la atención evalúa la capacidad de prestar un servicio de forma puntual y de acuerdo con los plazos que se hayan establecido para prestar una asistencia adecuada a los clientes (Sánchez, 2022). Por lo tanto, al momento de la atención debe ser completa ya que el usuario necesita ser atendido en su debido momento y no esperar por fallas en cualquier instante por causa de la empresa o institución; (2) la confianza, juega un papel crucial en la creación de estilos de liderazgo útiles para la gestión de conflictos y que el liderazgo transformacional y transaccional tiene una influencia positiva en la confianza de los empleados. Asimismo, este indicador aporta mucha confianza entre los trabajadores de la DIGEMID y hace referencia a la seguridad y credibilidad que el cliente percibe en el servicio que presta; (3) el libre de error, evaluará el nivel de precisión y exactitud en la ejecución de los horarios, así como la ausencia de errores o fallos en el servicio prestado (Solis, 2023). La dimensión capacidad de respuesta: específicamente, se refiere a la prontitud y eficacia con que la DIGEMID responde a las indagaciones, consultas y solicitudes formuladas por los clientes y las empresas que se relacionan con los productos farmacéuticos, farmacéuticos y farmacéuticos. Tanto el suministro de información oportuna como la resolución de cualquier asunto o inquietud de manera eficiente están incluidos en esta definición (Siavichay et al., 2023). Asimismo, en la DIGEMID se han implementado programas para acelerar la entrega de los tramites lo cual en pandemia ha sido un éxito. Por ello, están mejorando los procedimientos y programas para implementar cada día mejoras para el usuario. Como indicadores tenemos: (1) la precisión en el trámite, realizar una evaluación de la exactitud y eficacia en la ejecución de las tareas que han sido solicitadas por el cliente. En consecuencia, esto implica que el personal encargado de la recepción debe ser capaz de realizar los trámites de forma exacta y sin errores, garantizando así que las tareas administrativas se llevan a cabo de la forma adecuada (Law, 2023). Por lo tanto, los tramites que genera la DIGEMID son a favor de los usuarios ya que dicha institución se encarga de la

autorización de Registros sanitarios para el consumo humano. Por ello, abarca la excelente calidad de evaluación que genera el profesional y la seguridad que se le entrega al usuario su trámite. Asimismo, (2) la claridad, comprensión de la información que se proporciona al cliente a lo largo del proceso de atención es lo que se entiende por este término. Es de suma importancia que el personal de recepción sea capaz de comunicarse de manera eficiente, proporcionando a los clientes información clara y fácil de entender. Esto garantizará que los clientes sean capaces de comprender los procedimientos, requisitos o cualquier otra información pertinente. Por lo tanto, (3) el personal capacitado, como indicador evalúa el nivel de conocimientos y capacidades que posee el personal de recepción para prestar un servicio eficaz y de calidad. Los miembros del personal deben estar bien formados y equipados con las habilidades necesarias para prestar un servicio eficaz a los clientes, atender cualquier pregunta o preocupación que puedan tener, manejar una variedad de situaciones y garantizar que quienes acuden a la recepción de DIGEMID tengan una experiencia positiva. La dimensión seguridad: distingue si el usuario percibe una experiencia de valor positivo lo cual genera confianza y seguridad en la confidencialidad de sus documentos (tramites) (Siavichay et al., 2023). Por lo tanto, se hace referencia a la capacidad de la DIGEMID para garantizar la seguridad y protección de la salud pública en relación con el uso de medicamentos, insumos y drogas. Para ello es necesario el establecimiento y cumplimiento de regulaciones y estándares normativos que garanticen la calidad, eficacia y seguridad de los productos, así como la implementación de medidas de control y vigilancia adecuadas. Como indicadores tenemos: (1) la confianza, en las personas se siente seguras al expresar sus ideas y puntos de vista, lo que fomenta la creatividad y la colaboración en la resolución de problemas (Solis, 2023). Asimismo, se evalúa la sensación de seguridad y confianza que experimenta el cliente al interactuar con el personal de recepción. Por lo tanto, (2) la amabilidad, se refiere a la forma en que el personal de recepción trata al cliente, que se

caracteriza por la cortesía, la amabilidad y el respeto. Sin embargo, (3) la disposición de atención, evalúa la disponibilidad y preparación del personal de recepción para satisfacer las necesidades y consultas del cliente. La dimensión empatía: muestra si el flujo de información experimentado es el adecuado en función de la situación (Siavichay et al., 2023). Asimismo, se refiere a la capacidad de la DIGEMID para comprender y satisfacer los requisitos de los usuarios y empresas relacionados con los productos farmacéuticos, los medicamentos y los seguros farmacéuticos. Para ello es necesario mostrar una actitud considerada, escuchar activamente a la otra persona y ofrecer una conducta amable y respetuosa. Como indicadores tenemos: (1) la atención personalizada, se evalúa la capacidad del personal de recepción para prestar un servicio personalizado y adaptado a las necesidades específicas del cliente. También, (2) la comprensión, es un ejemplo de ello sería la capacidad de comprender y empatizar con las preocupaciones y necesidades del cliente en su proceso de atención. Además, (3) los procedimientos adecuados, evalúan la eficacia y eficiencia de los procedimientos utilizados por el personal de recepción para satisfacer las necesidades del cliente. La dimensión elementos tangibles: se define como la apariencia de las instalaciones físicas, el equipo, el personal y los materiales de comunicación, es un conjunto de actividades diseñadas para satisfacer las necesidades específicas de un cliente (Bimboza et al., 2023). Asimismo, en el contexto de la DIGEMID, el término tangible puede utilizarse para referirse a los recursos físicos y la infraestructura disponibles, como laboratorios para el control de calidad, equipos de análisis, sistemas de información y comunicación y otros sistemas similares. Adicionalmente, se puede incluir la presentación y apariencia de los documentos y registros que han sido emitidos por la institución. Como indicadores tenemos: (1) las instalaciones físicas, realizan una evaluación de la calidad y adecuación de las instalaciones físicas que se utilizan en el área de recepción. Según el Órgano de Control Institucional (2023), en la investigación se puede verificar que las instalaciones no cuentan con instalación adecuadas.

Por ello, es necesario implementar presupuesto para mejorar dichas áreas; (2) en la apariencia personal, se refiere a la presentación y el comportamiento del personal de recepción. Asimismo, se debe realizar capacitaciones al personal para que desarrollen una mejor atención; (3) En los materiales, el proceso de prestación de servicios al cliente es importante evaluar la calidad y disponibilidad de los materiales que se utilizan (Kuuse, 2023). Asimismo, en toda entidad o empresa es muy necesaria los materiales e instrumentos para poder continuar con una mejora continua. Por ello, se necesita el constante monitoreo de las necesidades del personal para una mejor atención.

Indicadores de la calidad de servicio

La satisfacción del servicio se mide utilizando indicadores de calidad. Estos indicadores incluyen datos cuantitativos y cualitativos sobre la calidad y eficacia del servicio, como equipos actuales, infraestructuras fáciles de usar, herramientas atractivas y personal bien presentado. Estos parámetros miden determinados factores. Trabajar con empleados ágiles, amables, disponibles y acogedores.

La fiabilidad requiere cumplir las promesas, completar las tareas a tiempo y querer realmente resolver los problemas. El concepto de empatía implica ofrecer una atención personalizada, comprender las necesidades del cliente, priorizar su bienestar y ofrecer horarios flexibles. La seguridad depende de la eficacia de los empleados, la confianza de los clientes, la amabilidad del personal y los conocimientos de la dirección (Bustamante et al., 2019). Los parámetros de evaluación del modelo SERVQUAL están diseñados para determinar cómo el cuestionamiento, la observación y la acción contribuyen a evaluar la satisfacción que un usuario puede sentir en relación con el que ha recibido (Mohedano et al., 2023). Asimismo, los factores tangibles que componen la imagen corporativa engloban elementos como la utilización de tecnología avanzada, espacios atractivos, recursos de calidad y empleados con una apariencia

profesional. Del mismo modo, la habilidad para comunicarse, brindar un servicio excepcional, estar disponible y mostrar interés son aspectos fundamentales de la capacidad de responder adecuadamente. Por otro lado, cumplir con las expectativas prometidas, proporcionar un servicio ágil, ser honesto y evitar cometer errores son elementos esenciales para ser considerado confiable. La capacidad empática se puede demostrar mediante acciones como ofrecer atención personalizada y comprender las necesidades de los usuarios. La seguridad implica la inclusión de expertos asesores, un trato amable, la protección de la información y la confiabilidad de los empleados. Se pondrán manos a la obra con los indicadores de calidad del servicio para armar las preguntas de la encuesta, con el objetivo de sacarle jugo a la información precisa sobre la calidad del servicio que se ha dado (Jonkisz et al., 2022). Asimismo, en toda investigación a una empresa de servicio los factores tangibles que componen la imagen corporativa engloban elementos como la utilización de tecnología avanzada, espacios atractivos, recursos de calidad y empleados con una apariencia profesional y también mejora de procedimientos para la actualización de la gestión de la calidad así permitir una mejora en sus servicios.

Ventajas de la calidad de servicio

Alcanzar una mayor eficiencia en los procesos implica reducir la cantidad de procesos innecesarios y desperdicios durante la producción, y optimizar de manera efectiva la gestión del personal, los materiales y las máquinas (Mendoza, 2022). En lo que respecta al asunto mencionado previamente, echarle el lazo a un sistema de gestión de calidad que se las trae puede echarle una mano a la organización para subir de nivel en la competencia y darle un lavado de cara a su marca. Tener un nivel de servicio óptimo contribuye a brindar una satisfacción adecuada a los usuarios, lo cual resulta en una ventaja competitiva superior frente a otras empresas (Ormaza, 2021). Es más, en esta investigación se necesita mejorar la calidad y servicio. Por ello, las entidades públicas deben actualizar sus procedimientos y procesos para que así

mejoren en la atención y servicio al ciudadano ya que se logró verificar en esta investigación que falta mucho para lograr ser una excelente institución.

Escala de la calidad de servicio

La evaluación de la calidad del servicio se realiza desde la perspectiva del usuario, y el modelo SERVQUAL, concebido por Valarie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L., se acepta como instrumento fiable para cuantificar la calidad del servicio. Además, Berry hizo una valiosa contribución en el año 1980 al presentar su perspicaz descripción acerca de la forma en que los consumidores perciben la calidad del servicio. La utilización del SERVQUAL se erige como un enfoque altamente eficaz para evaluar la excelencia del servicio que se brinda (Bustamante et al., 2019). Por lo tanto, en esta investigación se aplicó el instrumento SERVQUAL para poder verificar las necesidades que tiene dicha entidad ya que se aplicará una mejora en la atención al usuario y capacitación al personal.

Niveles de calidad

Hay varias formas de clasificar la calidad del servicio, basadas en su excelencia. Estas clasificaciones abarcan desde baja calidad hasta excelente calidad. La excelencia en el servicio se erige como un indicador de gran valía para discernir y evaluar el nivel de complacencia que experimenta el usuario. Existen diversas modalidades para categorizar el grado de calidad del servicio, fundamentadas en su excelencia intrínseca. Estas clasificaciones abarcan desde una calidad deficiente hasta una calidad sobresaliente. La excelencia del servicio ayuda a evaluar la satisfacción del usuario (Bustamante et al., 2019). Por lo tanto, para poder medir los niveles de calidad se deben aplicar distintos instrumentos para poder medir la calidad y atención del usuario en este caso nosotros aplicamos encuestas lo cual nos ayudó a verificar la necesidad de que tenía la entidad que hemos investigados. Por ello, ayudaremos a una mejora continua en dicha entidad.

Variable 2: Satisfacción del usuario

En ciertos momentos, se persigue la optimización de los productos o servicios con el fin de alcanzar la complacencia del usuario, generando en él una sensación de gratificación y lealtad hacia la adquisición realizada (Lovelock, 2019). La proporción o el número de usuarios que comparten sus experiencias con una empresa o sus productos se denomina satisfacción del usuario. Cuando los servicios alcanzan estándares de satisfacción superiores en términos de calidad, según se mide mediante indicadores de satisfacción del usuario. Conservar la satisfacción de nuestros usuarios nos otorga una ventaja en términos de conocer sus hábitos de compra y promueve la fidelidad en el consumidor (Doris et al., 2023). La satisfacción del usuario puede definirse como la respuesta emocional que alguien tiene cuando un producto o servicio satisface o supera sus expectativas sobre el mismo (García, 2021). Asimismo, cada empresa maneja procedimientos y procesos para realizar una mejora continua así poder brindar una satisfacción del consumidor de excelencia.

Teorías de la satisfacción del usuario

Richard Oliver afirma, que la satisfacción del consumidor está vinculada a su opinión sobre la calidad de los bienes o servicios ofrecidos. Un usuario se siente satisfecho cuando cree que la calidad cumple o supera sus expectativas. La teoría identifica tres elementos fundamentales para lograr la satisfacción del usuario: (1) las expectativas, las cuales comprenden las ideas y suposiciones que tiene el usuario acerca de lo que debería incluir el producto o servicio ofrecido. La publicidad, la comunicación, las experiencias previas y otros factores influyen en la creación de expectativas, mientras que; (2) la acción percibida, la evaluación subjetiva del usuario sobre el rendimiento de productos o servicios. La persona evalúa su vivencia en relación con las previsiones iniciales y determina si la actividad percibida satisface, supera o no cumple con dichas previsiones. Además, (3) la expectativa del usuario acerca del producto o servicio también será un factor determinante para evaluar si la acción percibida cumple o supera las expectativas

del usuario y, por ende, genera su satisfacción. Si las expectativas del usuario no se satisfacen a través de una determinada acción, su nivel de satisfacción disminuirá (Trejo et al., 2023).

La teoría de sistemas, desarrollada por Ludwig Von Bertalanffy, postula que los sistemas consisten en componentes interrelacionados que interactúan de forma dinámica para alcanzar un objetivo común. Según Bertalanffy, para que los sistemas no puedan ser comprendidos por ellos mismos en su totalidad, es necesario un punto de vista holístico; las partes de un sistema están en relación con las otras y se necesitan para entenderlo, y son dinámicas y se adaptan a las transformaciones en el sistema y en el entorno. La noción de sistemas tiene en cuenta la existencia de estratos en los sistemas, que van desde los componentes más pequeños hasta los más grandes, y que están relacionados entre sí. Estos estratos jerárquicos están vinculados y hacen parte del funcionamiento general del sistema; la información o retroalimentación sobre su funcionamiento y resultados puede ser positiva en el caso en que el rendimiento del sistema se incrementa o negativa en el momento en que es necesario realizar alteraciones o ajustes (Labraña, 2022). En resumen, en toda investigación la satisfacción del usuario está directamente relacionada con la percepción de la calidad de los productos o servicios. Por ello, surge cuando el usuario considera que la calidad cumple o supera sus expectativas, las ideas y suposiciones que el usuario tiene acerca de lo que debería incluir el producto o servicio ofrecido un punto adicional para la mejora continua.

La teoría del caos se origina a partir de la noción de que los sistemas complejos son muy sensibles a las condiciones iniciales, y que incluso pequeñas alteraciones en estas condiciones pueden poseer un efecto significativo sobre el producto final del sistema. El método del caos que tuvo como instructor a Edward Loren, trata de entender y reproducir los comportamientos no lineales y la sensibilidad a las circunstancias iniciales que tienen los sistemas complejos y dinámicos. A diferencia de los sistemas clásicos de decisión, que tienen la capacidad de predecir

resultados con exactitud en base a las condiciones iniciales identificables, los sistemas caóticos son inherentemente impredecibles en el largo plazo debido a su sensibilidad a pequeñas alteraciones. La hipótesis de caos ofrece una asistencia para entender y examinar acontecimientos que parecen caóticos, y descubriendo estructuras y normas ocultas en sistemas complicados (Mir et al., 2023). En resumen, en toda investigación se aplican instrumento para medir la satisfacción y calidad del servicio ya que puede ser medible o cuantificable.

Evolución de la teoría de la satisfacción del usuario

A través del tiempo, se valoró la importancia de la complacencia del usuario con el fin de conseguir relaciones que perduren. Con el fin de medir esta contentación. Estos métodos incluyen encuestas en línea, pruebas de usabilidad y análisis de redes sociales. El modelo SERVQUAL, desarrollado en los años 70 y 80, se utiliza para evaluar la satisfacción del usuario en relación con la confiabilidad del servicio. Con la aparición de internet en los años 90, se dieron lugar a nuevas metodologías para evaluar la satisfacción del usuario en el entorno digital. Estas formas abarcan encuestas en línea, pruebas de usabilidad y análisis de redes sociales. Las empresas toman en consideración la opinión de los usuarios acerca de la calidad del producto y servicio con el objetivo de mejorar su satisfacción y experiencia en general (Chacón, 2018). Además, considerando el creciente panorama competitivo a nivel global y el impacto de las redes sociales, las empresas reconocen la relevancia de atender las necesidades de sus usuarios y utilizan herramientas de escucha social y análisis de sentimientos. En la actualidad, es de suma importancia evaluar y mantener la satisfacción del usuario en todos los aspectos. Para lograr este objetivo, se emplean diversas estrategias (Mendoza, 2022). Por un lado, en toda investigación la importancia de la complacencia del usuario con el fin de conseguir relaciones que perduren.es necesario aplicar el instrumento de encuestas para saber qué nivel de satisfacción está el usuario.

Estas encuestas se basan en edad, gustos, talla, peso, cualidad entre otros es por ellos que se aplica las encuestas para saber a qué público nos dirigimos.

Dimensiones de la satisfacción del usuario

Los elementos fundamentales que contribuyen a la complacencia de un consumidor son: la excelencia en el producto, el valor percibido, la superación de las expectativas y la plena satisfacción. La apreciación del usuario sobre los beneficios obtenidos al hacer uso del producto o servicio, independientemente de su costo, es lo que define el valor de dicho servicio. Las percepciones previas del consumidor engloban las ideas, convicciones o necesidades antes de lograr el artículo o servicio. El nivel de satisfacción está estrechamente vinculado con el grado en el que se logran cumplir o superar las expectativas del comprador tras realizar una compra (Paredes, 2022). Asimismo, la satisfacción del usuario también implica valorar qué tan conforme está el usuario con el servicio brindado. Esto implica considerar las diversas facetas de la experiencia del usuario que contribuyen a su nivel de satisfacción en general. La calidad funcional es de suma importancia, ya que los usuarios esperan recibir servicios de alto nivel. El servicio es considerado no solo en términos de su costo, sino también en relación con la calidad de los beneficios que ofrece al usuario. En resumen, la dimensión de satisfacción evalúa el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios después de adquirir un producto o servicio. Permite conocer su nivel de conformidad con la compra realizada (Baque et al., 2022). Del mismo modo, impulsaron que las diferentes facetas de la felicidad del usuario sean evidenciadas en los sectores empresariales que cumplen con las esperanzas de los usuarios, tales como la ejecución óptima, las expectativas, el valor del servicio y los niveles de complacencia, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción. Evaluar la satisfacción del usuario es de suma importancia para identificar áreas de negocio que podrían no estar cumpliendo plenamente con las expectativas y necesidades de los usuarios. Esto permite identificar fallas y hacer mejoras para

brindar mayor satisfacción. Esta información será útil para desarrollar una táctica que permita optimizar la atención al usuario (Bustamante et al., 2020). Asimismo, la dimensión de satisfacción evalúa el nivel de satisfacción experimentado por los usuarios después de adquirir un producto o servicio, las expectativas, el valor del servicio, los niveles de complacencia, con el fin de evaluar su nivel de satisfacción dependiendo hasta donde se quiere indagar.

Según autores las dimensiones de satisfacción del usuario definen lo siguiente: la dimensión accesibilidad, está relacionado con la forma en que el personal encargado presta la atención, y es esencial que lo haga a tiempo y de acuerdo con los requisitos del cliente (López et al., 2018). Asimismo, en las entidades públicas y empresas privadas que brindan servicio es necesario saber a qué público nos dirigimos para ofrecer el servicio ya que todo cliente es diferente y siempre nos debemos a ellos para poder generar crecimiento. Por otro lado, la dimensión rapidez. Está relacionado con la rapidez con la que una organización es capaz de atender las preocupaciones de un cliente, cumplir sus pedidos, entregar los productos que ha encargado y resolver cualquier problema que pueda surgir como resultado de las interacciones con la empresa (Da Silva, 2018). Por lo tanto, es necesario incorporar aplicativos que beneficien a las empresas y entidad que ofrezcan indistintos servicios para los usuarios. Por otro lado, la dimensión amabilidad. El cliente espera que los empleados de un establecimiento se esfuercen por proporcionarle una experiencia agradable y servicial. Cuando le saludan con sonrisas genuinas y sinceras y demuestran que están interesados en atenderle, sentirá un gran placer (Da Silva, 2018). En realidad, es necesario generar más trabajo en equipo en las entidades públicas ya que la falta de capacitaciones conlleva a que el personal no tenga buena comunicación con el usuario y que no quiere enseñar al personal nuevo. Por otro lado, la dimensión gestión administrativa. Para tener procesos organizados, con dinamismo, coherencia y participación de todos los integrantes, la gestión administrativa requiere que todo esté en orden. Además, tiene la

capacidad de fortalecer una variedad de tareas, contribuir al crecimiento de la empresa y asegurar que esté de acuerdo con los objetivos que fueron formulados por la empresa. Por lo tanto, para cumplir las metas y los objetivos que se ha fijado la empresa, es necesario poner en marcha procesos como la planificación, la organización, la dirección y el control. Además de ser gestionada por expertos que utilicen eficazmente los recursos disponibles, incluidos los materiales, humanos y económicos (Soto, 2022). Por lo tanto, es necesario brindar más atención al área administrativa ya que ellos brindan el presupuesto para contrataciones, capacitaciones y comprar de materiales para las empresas o instituciones.

Las dimensiones de satisfacción del usuario relacionado a la DIGEMID son las siguientes: la dimensión accesibilidad. Está relacionado con la forma en que los clientes son atendidos por el personal de DIGEMID, y es esencial que esto se haga de manera oportuna y de acuerdo con los requerimientos del usuario (Heredia, 2023). Asimismo, la atención debe mejorarse ya que como se vino realizando la investigación la falta de capacitación del personal hace que se genere incomodidades con los trabajadores y el usuario que realiza sus trámites. Según sus indicadores son: (1) la disponibilidad, se trata de una referencia a la disponibilidad de la superficie del DIGEMID para los usuarios, así como a la accesibilidad de las superficies. La implicación es que la tabla de piezas está disponible y accesible siempre que los usuarios lo deseen (Olmos, 2023). Asimismo, en esta investigación la falta de liderazgo y trabajo en equipo ha creado una mala comunicación con el jefe del equipo y los colaboradores. Por ello, se presentan vacíos en las ventanillas de la institución. Por ello, se requiere la contratación de más personal para que suplan dichos vacíos; (2) la facilidad, el término se refiere a la facilidad y comodidad con que los usuarios pueden hacer uso de los componentes del DIGEMID. Insinúa que el procedimiento para la presentación de documentos y presentaciones es sencillo de comprender y puede llevarse a cabo sin ninguna dificultad. Asimismo, en toda institución se encuentran falencias en cuanto la

atención al usuario. Por ello, necesitan coordinación y trabajo en equipo para que puedan mejorar la atención y no tengan queja alguna; (3) la comunicación para mejor atención, en cuanto a la capacidad de establecer una comunicación eficiente y fluida entre los usuarios y el personal de la DIGEMID, se refiere a la capacidad de establecer una conexión entre ambos grupos. Implica que existan canales de comunicación claros y que el personal brinde una atención de calidad y respuestas rápidas a las consultas y requerimientos de los usuarios; (4) la información, en este contexto, se refiere a la información, hechos o conocimientos que se proporcionan a los usuarios en el índice de contenidos de la DIGEMID. Esto implica que la información debe ser exacta, completa y pertinente para que los usuarios puedan comprender y utilizar eficazmente los servicios; (5) la claridad, cuando se hace referencia a la cualidad de ser claro, comprensible y sencillo de comprender, este término se refiere a los componentes de la DIGEMID. Por lo tanto, se da a entender que la información, las instrucciones y la comunicación son claras y no causan confusión ni ambigüedad a los usuarios (Heredia, 2023). Por lo tanto, en la investigación se logra también verificar la falta de capacitación para el personal cuando están orientando o explicando. Por ello, se recomienda programación para capacitar y brindar asesorías con respecto a atención al usuario. La dimensión rapidez. En la DIGEMID, la rapidez puede estar relacionada con la eficacia del registro y la autorización de medicamentos, el tiempo de respuesta a las consultas y la preparación para la toma de decisiones en materia de regulación de medicamentos. Sin embargo, esta relación se infiere de la rapidez y las responsabilidades (Olmos, 2023). Por lo tanto, con el aplicativo que la institución genero ha mejorado la atención, pero falta actualizar y generar más procedimiento y procesos para una mejora continua. Según sus indicadores son: (1) la celeridad, procesamiento rápido y eficaz de transacciones y documentos en la DIGEMID. Garantiza a los usuarios un servicio rápido y eficaz sin retrasos innecesarios (Sánchez et al., 2022). Es decir, en las investigaciones se necesitan sistemas operativos actualizados eso depende

de su sistema de calidad o procesos lo cual ayuden a mejorar el avance de aquellos en toda empresa privada o entidad pública que ofrezcan servicios; (2) la oportunidad, capacidad de la DIGEMID para proporcionar a los usuarios una atención adecuada. Garantiza que los horarios y las consultas se cumplan puntualmente sin retrasos significativo (Zapata et al., 2022). Sin embargo, la falta de capacitación y entrevista a los trabajadores hacen que el trato a los usuarios no sea de excelencia y calidad. Por ello, conlleva a quejas y reclamos por parte de ellos; (3) el trámite oportuno, implica la gestión y ejecución de trámites en la DIGEMID. Garantiza que los usuarios obtengan respuestas y soluciones rápidamente, sin retrasos excesivos. Asimismo, en toda empresa privada o institución que brinda servicios se requiere mucho la mejora de su sistema operativo. Por ello, deben de elaborar procesos y procedimientos constantes para mejorar día a día su sistema de calidad para mejorar la atención a los usuarios; (4) la información rápida, es relevante para el usuario en la DIGEMID está disponible y se suministra rápidamente. Garantiza que los usuarios obtengan la información correcta de forma rápida y eficaz. Asimismo, la mejora de sus procedimiento y procesos, hacen que su sistema de información (tanto de conocimiento, informativo e investigativo) generen satisfacción a los usuarios; (5) la respuesta al usuario tiene como capacidad de la DIGEMID para responder de forma clara y satisfactoria a las preguntas y necesidades de los usuarios. Garantiza que los usuarios reciban la atención adecuada y las respuestas oportunas a sus preguntas. Es por ello, que se requiere constante capacitación del personal para poder brindar al usuario información clara y concisa y obtengan de ellos una satisfacción y no quejas. La dimensión amabilidad. Es posible que la amabilidad se relacione con la forma en que la organización interactúa con sus usuarios y la comunidad en general en el marco de la DIGEMID. La manifestación de la amabilidad puede verse en la forma en que se atiende al usuario, la disposición a escuchar y resolver consultas, y la búsqueda de armonía en los vínculos interpersonales. La amabilidad por parte de la DIGEMID tiene el potencial de aumentar el nivel

de confianza y satisfacción que experimentan los usuarios (Buñay, 2023). Asimismo, al momento de la atención o contacto directo con el usuario en una empresa de atención es necesario tener las palabras precisas para que el público lo tome de forma agradable la explicación que le estas brindando. Por ello, es necesario las capacitaciones e inducción al personal para que así se maneje de forma normal la atención al usuario. Sus indicadores son: (1) la gentileza, en este contexto, el término amable y cortés se refiere a la forma en que el personal de la mesa DIGEMID trata a los clientes. El personal debe demostrar respeto, atención y voluntad de ayudar en todo lo que pueda. Por lo tanto, la falta de trabajo en equipo genera la falta de comunicación del jefe con sus trabajadores, es necesario el trabajo en equipo, comunicación del jefe con el trabajador; (2) la cortesía, en este contexto, cortés se refiere al servicio personalizado y bien informado que el personal de la mesa de piezas de la DIGEMID presta a los clientes. Indica que el personal es amable, considerado y demuestra modales positivos en sus interacciones con los clientes (Reyes et al., 2023). Por lo tanto, en toda empresa que brinda servicios es muy necesario ser profesionales ya que se está atendiendo personas externas que se acercan a la empresa a comprar un bien o servicio para que así logre alcanzar la empresa un mejor nivel como negocio. Por ello, es muy necesario el trabajo en equipo de dichas áreas para que así pueda generar más comunicación y calidad de servicio; (3) la cordialidad, el término amable y afable se refiere a la forma en que los miembros del personal de la mesa DIGEMID interactúan con los clientes. Se da a entender que el personal tiene un comportamiento cálido y empático, y que crea un ambiente acogedor para los clientes. Asimismo, es muy necesario que en toda empresa inviertan en el personal que labora en atención de dichas empresas ya que ellos son los que representan a la empresa o institución; (4) la presentación personal, se trata de la apariencia y el atuendo adecuados del personal que trabaja en la mesa de los empleados de DIGEMID. Da la impresión de que el personal viste de manera profesional y cuidadosa, dando una impresión de fiabilidad y honradez. Es por ello, toda

institución o empresa en coordinación con RRHH debe verificar a los trabajadores en su vestimenta y atención ya que ellos al momento de atender a los usuarios demuestran lo que significa la institución o empresa privada; (5) la comunicación, cuando hablamos de la capacidad del personal de la DIGEMID para comunicarse con los clientes de forma clara y eficaz, nos referimos a su capacidad para expresarse. Insinúa que el personal habla en un lenguaje claro, escucha con atención y se asegura de que los usuarios comprenden la información y las instrucciones que se les facilitan. Asimismo, la falta de comunicación del jefe con su personal es la falta de trabajo en equipo. Por ello, en toda empresa es muy necesario el trabajo en equipo y la comunicación para que así se puedan conocer en el espacio donde están y mantengan una excelente amistad y compañerismo. La dimensión gestión administrativa. En el contexto de la satisfacción del usuario de la mesa de partes de la DIGEMID, el término gestión administrativa se refiere a la eficiencia y eficacia de la gestión de los procesos y procedimientos administrativos. Esta dimensión busca asegurar que los usuarios reciban una asistencia rápida, oportuna y de calidad en sus consultas y dudas, garantizando que la reciban. Sus indicadores son: (1) la entrega de resultado, este término se refiere a la eficacia y puntualidad con que se entregan a las distintas partes de la organización los resultados de las programaciones y responsabilidades de gestión llevadas a cabo en la DIGEMID. Implica que los usuarios obtendrán los resultados en tiempo y forma dentro de los plazos establecidos (Escamilla, 2021). Asimismo, un manejo de sistemas y capacitación al personal elaboraría una mejora continua en cuanto al procedimiento de cada empresa o entidad pública que ofrece servicios para una mejora continua; (2) la documentación oportuna, se trata de una referencia a la documentación que los usuarios de DIGEMID han solicitado que se les envíe en tiempo y forma en el índice de contenidos de DIGEMID. Se da a entender que los usuarios recibirán la documentación necesaria en el momento oportuno para poder continuar con sus agendas o peticiones. Además, al momento de emitir documentación las

empresas que brindan servicios deben de manejar un excelente sistema operativo y eso generaría menos quejas y reclamos de los usuarios. Por ello, deben mejorar su gestión de la calidad así implementar más procedimientos para una mejora continua; (3) el plazo de atención se trata de una referencia al tiempo que transcurre hasta que los trámites y consultas planteados por la DIGEMID son atendidos y resueltos. Por lo tanto, se da a entender que los usuarios obtendrán una asistencia rápida y eficaz dentro de los plazos establecidos (Soto, 2022). Asimismo, la garantía de atender con excelencia es brindar una atención de primera y cumpliendo los parámetros establecidos de acuerdo a ley. Por ello, como entidad o empresa deben cumplir con las fechas programadas para dicha entrega de su servicio que ofrecen como empresa o establecimiento y así poder culminar con la excelente atención; (4) la respuesta inmediata, en este contexto, capacidades se refiere a la habilidad de los numerosos componentes de la DIGEMID para proporcionar respuestas rápidas a las consultas y peticiones realizadas por los usuarios (Atencio, 2020). Por lo tanto, en toda empresa o institución que brinda servicios al momento de dudas de dichos usuarios se presentan dudas o inconvenientes. Por ello, deben de designar personal encargados para la orientación o respuesta inmediata para sus dudas y no generar un cuello de botella y molestia por parte del usuario; (5) la aclaración de información, se refiere a la disposición de los componentes de la DIGEMID para aclarar y explicar a los usuarios la información asociada a los procesos y rutinas de forma comprensible y clara (Blanco y Font, 2022). Por lo tanto, es importante brindar una clara y concreta respuesta ya que al momento de la atención al usuario solicitan información que necesitan ser orientados correctamente y solucionar sus dudas así poder brindar una excelente y clara información y puedan obtener su documentación sin demora y estarán satisfechos.

Existen diversas métricas disponibles para evaluar la satisfacción del usuario, entre las cuales se pueden mencionar: tiempo de respuesta al usuario, políticas de atención al usuario,

confianza generada, reportes de marketing, capacidad de resolver problemas, estrategias de interacción con el usuario, comprensión de sus necesidades, encuestas de satisfacción, empoderamiento de los empleados y conocimiento adquirido sobre el usuario. Todas estas son formas de evaluar distintos aspectos de la experiencia del usuario (Paredes, 2022). Además, se señaló que los indicadores son herramientas esenciales para medir y estimar la satisfacción de los usuarios permite evaluar de manera precisa su nivel de conformidad. La implementación de indicadores clave puede ser útil para evaluar el nivel de satisfacción del usuario en distintos aspectos de su experiencia. Esto ayuda a evaluar en qué medida se están satisfaciendo las necesidades de los usuarios (Bustamante et al., 2020). Por lo tanto, en toda empresa o institución que brinda servicios buscan implementar más recursos para mejorar la atención. Por ello, tienen la obligación de solicitar aportes para la creación de más páginas o aplicativos que demanden la atención del usuario y una mejora continua.

Ventajas de la satisfacción del usuario

Se sugirió que, al mejorar la satisfacción de los beneficiarios, aumenta la fidelidad y permanencia de estos, logrando así incrementar la rentabilidad de las organizaciones. Un usuario contento potencia el prestigio y reconocimiento de la compañía, atrayendo a nuevos usuarios y fomentando la fidelidad de los ya existentes (Doris et al., 2023). Así mismo, la complacencia del usuario puede apoyar al incremento de la productividad y eficiencia empresarial, ya que esto generará motivación y compromiso por parte de los empleados para ofrecer servicios de mayor calidad (Lovelock, 2019). Asimismo, toda empresa o institución ofrece una mejor atención creando mejoras para la atención eso por ello que crean formas de mejorar la atención indistintamente con aplicativos, procedimientos y procesos) para una mejora continua y puedan llegar a más clientes, usuarios.

En resumen, la satisfacción del usuario puede desempeñar un papel fundamental al evaluar el éxito de una empresa y puede generar numerosos beneficios en todas las áreas de la organización. Además, en toda empresa o institución es importante que el consumidor o usuario se retire del negocio o establecimiento satisfecho ya que por ello ofrecen servicios y así poder crecer como empresa o institución.

Instrumento de medición de la satisfacción del usuario

Se decidió utilizar la escala de Likert para evaluar la satisfacción del usuario. Esto facilitará la evaluación del nivel de satisfacción de los usuarios frecuentes con la empresa distribuidora de energía. Además, la escala de Likert se compone de una serie de afirmaciones o proposiciones relacionadas con un tema específico, a las cuales los participantes deben responder indicando su nivel de acuerdo o desacuerdo (Alabi, 2023). Por lo tanto, en toda investigación se requiere medir en nivel de cada variable. Por ello, utilizan indistintas formas y así poder llegar a una conclusión final y aporte para mejora de una empresa o institución.

Generalmente, se suele utilizar una escala que consta de cinco o siete niveles, en la cual cada nivel representa un grado de acuerdo o desacuerdo, y se asigna un valor numérico a cada opción de respuesta.

Nivel de la satisfacción del usuario

La satisfacción de los usuarios puede experimentar variaciones dependiendo de su estado emocional. Para evaluar su nivel de conformidad, utilizaremos una escala Likert de 5 puntos que incluye las siguientes opciones: Tengo opiniones diferentes, no estoy de acuerdo, no tengo una postura definida, estoy de acuerdo y estoy completamente de acuerdo. Esta escala permite medir la satisfacción considerando que puede fluctuar (Alabi, 2023). Asimismo, al momento de ejecutar este instrumento nos permite verificar la calidad de atención ofrecida y así poder mejorar en los puntos claves y mejorar cada día más.

2.3 Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H: Hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

2.3.2 Hipótesis específica

H1: Hay relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

H2: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

H3: Hay relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

H4: Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

H5: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

En el presente estudio se utilizaron técnicas analíticas, hipotéticas y deductivas para examinar la correlación subyacente entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Se analizarán los datos, se plantearán hipótesis y se extraerán conclusiones de forma deductiva. También se formularán las hipótesis correspondientes y se investigarán en profundidad los problemas de la Mesa de partes de una entidad pública.

El enfoque científico **analítico** implica la detección minuciosa y la evaluación de datos con el propósito de obtención de conclusiones. Según Creswell (2022), este enfoque implica el reconocimiento de modelos, la categorización de información y la detección de conexiones entre distintas variables. Por otra parte, el enfoque **deductivo** de la ciencia implica la elaboración de una suposición y la realización de experimentos para validar o descartar dicha suposición. Según Yin (2023), el procedimiento implica recabar información, probar una suposición, evaluar los resultados y ajustar la suposición si es necesario. El enfoque científico **hipotético** consiste en proponer y experimentar una idea para corroborarla o invalidarla. Según Leedy (2023), este procedimiento consiste en la generación de una suposición, la recopilación de datos para comprobar dicha suposición y la evaluación de los resultados para determinar su validez.

3.2 Enfoque de la investigación

El presente estudio utiliza un enfoque cuantitativo, ya que su objetivo es evaluar los factores relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Se trata de una investigación correlacional, por lo que se desea medir ambas variables utilizando este enfoque cuantitativo. La base del enfoque de la investigación radica en lo siguiente: El método cuantitativo en la investigación científica se fundamenta en recopilar y examinar datos numéricos

con el fin de obtener conclusiones imparciales. Según Wrench (2023), este método consiste en la cuantificación de variables, la utilización de técnicas estadísticas y el estudio de la interdependencia entre dichas variables. Asimismo, según Creswell (2022) hace referencia a que, el método cuantitativo consiste en obtener información mediante el uso de herramientas normalizadas y realizar análisis estadísticos para corroborar suposiciones.

3.3 Tipo de investigación

La investigación es de tipo no experimental, en el cual la manipulación de las variables no será realizada a lo largo de la investigación. Se realizó un análisis exhaustivo de la cuestión existente con el fin de conocer las interrelaciones entre las variables, con el objetivo de evitar la implementación de modificaciones no previstas. El enfoque se centra en examinar el vínculo en su contexto real, sin intervención. Se clasifica en dos tipos: básica y aplicada. La investigación básica se centra en la producción de saberes teóricos y la adquisición de comprensión sobre los sucesos de la naturaleza, mientras que la investigación aplicada se centra en resolver situaciones prácticas y elevar el nivel de bienestar. Según Yin (2023), la investigación básica se centra en la generación de teorías y en la aprehensión de los fenómenos naturales. Su propósito es entender y explicar los procesos fundamentales de la naturaleza, sin un fin práctico específico. Por el contrario, la investigación aplicada se orienta de manera específica hacia la solución de problemáticas prácticas y la optimización de la calidad de vida (Creswell, 2022).

3.4 Diseño de la investigación

Esta investigación utiliza un enfoque metodológico no experimental, de naturaleza transversal y correlacional. Esto conlleva la necesidad de analizar la interrelación existente entre dos variables con el fin de establecer su nivel de correlación, sin intervenir en su manipulación. En el contexto de los diseños experimentales, se procede a la manipulación de una o más variables

independientes con el fin de examinar y evaluar su influencia sobre una variable dependiente específica. En contraste, este estudio no experimental busca observar la relación en su contexto natural, sin introducir cambios deliberados. Según Wrench (2023), este diseño posibilita establecer vínculos de causa y efecto entre variables. En contraposición, en los diseños no experimentales no se efectúa la manipulación de las variables independientes, sino que se procede a la observación de las variables en su entorno natural. El objetivo es analizar las variables en su contexto real, sin introducir cambios de forma intencional. Se busca explorar las relaciones entre variables sin intervención deliberada. Según Creswell (2022), este diseño se enfoca en la elucidación y la aprehensión de los sucesos que acontecen en la naturaleza.

3.4.1 Corte

Según Hernández (2023), el diseño transversal consiste en recoger datos de variables concretas en un momento determinado. Esto se realiza en una muestra poblacional o en un grupo seleccionado con anterioridad. La característica primordial radica en que la recopilación de datos se lleva a cabo en un único instante, en contraste con los diseños longitudinales. Este tipo de análisis se asemeja a una "imagen" de una situación en un momento específico, ya que no permite determinar causalidad.

Por su parte, Vega (2021), podemos describir el estudio de corte transversal como una metodología de investigación que obtiene información de distintas variables en un momento específico, normalmente en una población o muestra representativa. Este tipo de estudio transversal resulta sumamente provechoso para la descripción de la prevalencia de una enfermedad o condición en una población específica. Sin embargo, al recolectar datos en un único momento, no permite establecer relaciones causales entre variables, solo asociaciones. Su fortaleza es la descripción, no la explicación causal.

3.4.2 Nivel o alcance

La investigación tiene el nivel descriptivo – correlacional. Es descriptivo porque se detalla los resultados producto de la investigación. Es correlacional dado que existe una relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Según Cataldo (2019), la investigación correlacional se configura como un enfoque observacional que busca evaluar la relación existente entre dos o más variables. El propósito es analizar la correlación o vínculo entre variables, sin incurrir en intervención experimental. Facilita la observación de la interacción entre las variables objeto de estudio. Este tipo de indagación carece de la aptitud para corroborar la causalidad, sino que meramente puede discernir correlaciones entre distintas variables.

Por su parte, Velázquez (2023) el nivel correlacional se define como un enfoque de investigación que evalúa la conexión entre dos o más variables, sin atribuir causalidad. Este tipo de investigación resulta provechoso para analizar conexiones entre diferentes variables, aunque no permite establecer la raíz de dichas conexiones.

3.5 Población, muestra y muestreo

Durante el mes de diciembre del año 2023, la población está conformada por 248 usuarios que acudieron a la Mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024 para realizar diversas gestiones relacionadas con el tema. La Mesa de partes depende de DIGEMID, con sede en San Miguel durante el año mencionado. La DIGEMID es una entidad pública, cuya misión es la Autoridad Nacional responsable de garantizar la eficacia, seguridad y calidad de los productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios, contribuyendo con el acceso y uso racional de los mismos en beneficio de la salud de la población”. Esta entidad está constituida por el organigrama se refleja en el anexo 18.

De acuerdo los trámites que se encarga de tramitar la entidad pública son: Autorización de Registros Sanitarios de cada medicamento: Consultas técnicas, acceso a la información pública, importación y exportación de drogas, formatos para producto, farmacéuticos y afines, trámites formatos e instructivos para obtener autorización sanitaria, trámites, formatos e instructivos para obtener certificación de buenas prácticas.

Villegas (2021) afirma que, la población estadística es un grupo de individuos con una característica en común. Esta población puede ser finita o infinita, dependiendo de si sus elementos son limitados o no. Es crucial obtener resultados significativos mediante una definición precisa de la población. Asimismo, Ojeda (2020) menciona que, la población constituye una entidad analizada dentro del ámbito específico en el cual se lleva a cabo la investigación.

Para Ojeda (2020) muestra estadística es esencial en la investigación social para poder obtener conclusiones a partir de los datos recolectados. Es importante que la muestra represente a la población en estudio y que el tamaño sea suficiente para garantizar la confiabilidad de los resultados. Por otro lado, para Villegas (2021) demuestra que, es importante conocer las variables y sus conexiones. En el estudio actual, la muestra consta de 150 usuarios que presentan sus trámites por mesa de parte de la DIGEMID, San Miguel hasta diciembre 2023, en los ámbitos contable, logístico y de administración.

En este estudio seleccionaron individuos al azar de la población utilizando el método de muestreo aleatorio simple, garantizando igual probabilidad de selección para todos. Para Ojeda (2020), es crucial elegir muestra aleatoria para evitar influencia y asegurar representación adecuada. Asimismo, Tillé (2022) se enfatiza que, el procedimiento de selección de muestras

aleatorias simples garantiza la representatividad, ya que cada elemento de la población posee una probabilidad equitativa de ser elegido para formar parte de la muestra.

3.6 Variables y operacionalización

En el estudio actual, se analizaron las características relacionadas con la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en una institución gubernamental.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio se define como la forma en que el usuario percibe las diferentes dimensiones que influyen en su comportamiento futuro, en relación con sus expectativas y percepción actual (Piattini, 2019).

Definición operacional: Es imprescindible realizar una evaluación de las estrategias implementadas con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios en la empresa, con el fin de garantizar la calidad del servicio y potenciar las experiencias de los usuarios. Adicionalmente, la calidad del servicio puede ser evaluada mediante diversos aspectos: (i) fiabilidad; (ii) capacidad de respuesta; (iii) seguridad; (iv) empatía; y (v) elementos tangibles.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: La satisfacción del usuario se ve influenciada por la percepción que los consumidores tienen respecto a un producto o servicio proporcionado por una empresa. Las evaluaciones desempeñan un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio y en la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Díaz et al., 2021).

Definición operacional: La entidad pública reconoce la relevancia de la satisfacción del usuario, dado que esta tiene un impacto en la percepción que el público tiene de la misma. Se dedica esfuerzo continuo a mejorar tanto la satisfacción como el servicio ofrecido. Además, la

satisfacción del usuario se evalúa a través de diversas dimensiones: (i) accesibilidad; (ii) rapidez; (iii) amabilidad; (iv) gestión administrativa.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

El uso de una tarea requiere atenerse a un procedimiento determinado, mientras que la recogida de datos exige una herramienta fiable que proporcione resultados precisos y pertinentes (Creswell, 2022; Arias, 2020). Por otro lado, según González (2021) según lo afirmado, las técnicas se refieren a los métodos y herramientas empleadas al investigar un fenómeno específico. Se decidió utilizar la encuesta para este análisis.

3.7.2 Instrumentos

En el estudio se utilizó la encuesta y cuestionario para recopilar información relevante según la percepción de los usuarios. Se consideran dimensiones, indicadores y variables. Asimismo, de acuerdo con Hernández et al. (2021). El cuestionario se utiliza para obtener datos a través de preguntas de opción múltiple o abiertas, que pueden responderse por escrito o verbalmente, y se dirigen a una o varias personas. Asimismo, Cisneros et al. (2022) afirmaron que, los cuestionarios facilitan la obtención de información en amplias muestras de población y permiten analizar las diferencias entre distintos grupos mediante el estudio de diversas variables.

En investigación se utilizó los siguientes instrumentos:

3.7.3 Validación

El proceso de determinación de la validez del contenido de los instrumentos se llevó a cabo mediante la consulta a especialistas, con el objetivo de establecer la coherencia en caso de que los instrumentos estén orientados a medir lo que se pretende evaluar. Esta evaluación se llevó a cabo mediante a opinión de cinco expertos que se muestran, los mismos que cuentan con una

maestría en el área de estudio. Para cuyo efecto se utilizó la V de Aiken, cuyo coeficiente permite cuantificar la importancia de los ítems planteados en la encuesta, cuyos participantes y resultados se muestra en la tabla 1.

Tabla 1

Relación de expertos validadores del instrumento

Ítem	Apellidos y nombres	Grado	Puntuación de V de Aiken
1	Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano	Doctor	1.00
2	María Martin Bogdanovich	Magister	1.00
3	Ernesto Arce Guevara	Magister	1.00
4	Walter Arana Mayorca	Doctor	1.00
5	Victoria Gardí Melgarejo	Magister	1.00

Al haber aplicado la fórmula V de Aiken, se obtuvo los siguientes valores: Pertinencia = 1.00, Relevancia = 1.00 y Claridad = 1.00. Por lo tanto, los instrumentos son de alta validez, en consecuencia, la encuesta es aplicable para los fines que se ha establecido.

3.7.4 Confiabilidad

Se utilizará una prueba llamada Alfa de Cronbach para asegurarse de que los datos de la encuesta son correctos. Si el valor es superior a 0,7, se considerará fiable.

Para determinar la confiabilidad de la encuesta sobre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción experimentado por el cliente, se utilizó la aplicación del alfa de Cronbach, y los resultados de este análisis se muestran en las tablas 2 y 3.

Tabla 2*Confiabilidad sobre Calidad de Servicio*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	26

Tabla 3*Confiabilidad sobre Satisfacción del usuario*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

De acuerdo con las estadísticas de fiabilidad, según Alfa de Cronbach se ha obtenido que la encuesta sobre Calidad de servicio es 0,923 que equivale muy alta confiabilidad. Asimismo, la encuesta sobre satisfacción del usuario tiene como confiabilidad 0,942 que equivale muy alta confiabilidad.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

En el proceso de investigación, se utilizó una encuesta y un cuestionario como herramientas para recopilar datos, lo cual se diseñó en formularios de Google. Después de completar la encuesta en línea, se descargó los resultados utilizando Google formularios y se consolidará según la escala de Likert. La versión 27 de la plataforma SPSS que se empleó para importar la base de datos y llevar a cabo el estudio estadístico. La estadística descriptiva utiliza representaciones gráficas y

tabulares para interpretar los aspectos frecuenciales, de rango, promedio y suma. En el presente análisis estadístico, se empleó el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach como una medida de la consistencia interna de los datos. Además, se realizó la prueba de Kolmogórov-Smirnov para establecer si los datos persiguen una colocación paramétrica o no paramétrica. Por último, se llevó a cabo el análisis de contrastación de suposiciones utilizando Rho de Spearman (no paramétrico) en casos de investigación correlacional.

3.9 Aspectos éticos

Para realizar este estudio, se siguieron las directrices específicas de la séptima versión de las normas APA. La correcta redacción y citación de las citas y aportes teóricos es esencial para garantizar la calidad del texto. Además, se cumplió con las directrices establecidas por la universidad Norbert Wiener con relación al porcentaje de similitud, el cual se verificó y se confirmó en un 14% (consultar el anexo 10). Además, se empleó de manera ética y consciente la inteligencia artificial en el proceso de creación del instrumento, garantizando así su validez con la aprobación de expertos. Por último, se consideró fundamental obtener el consentimiento informado de la empresa antes de llevar a cabo la implementación del instrumento, garantizando así la defensa de los antecedentes y la seguridad de la indagación.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

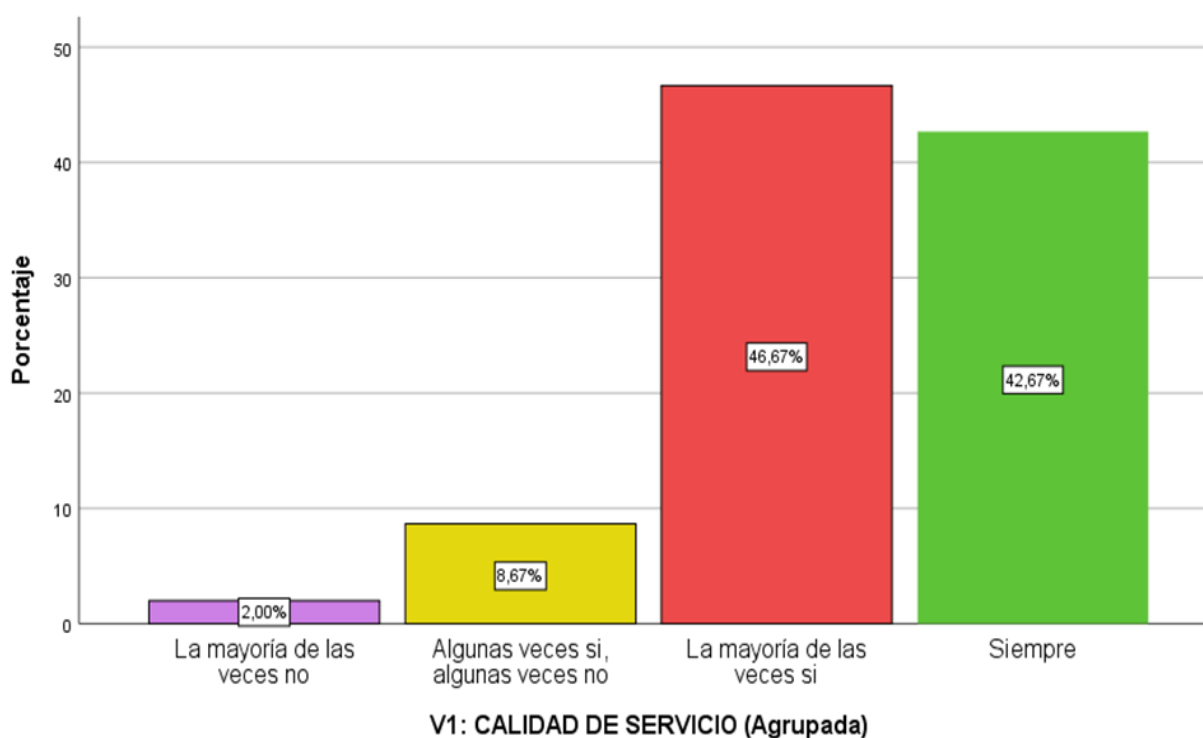
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados.

Variable 1: calidad de servicio

En el presente estudio se contempló la participación de los 150 usuarios de la entidad de salud para evaluar la percepción sobre la variable de la calidad de servicio.

Figura 1

Variable 1: Calidad de servicio



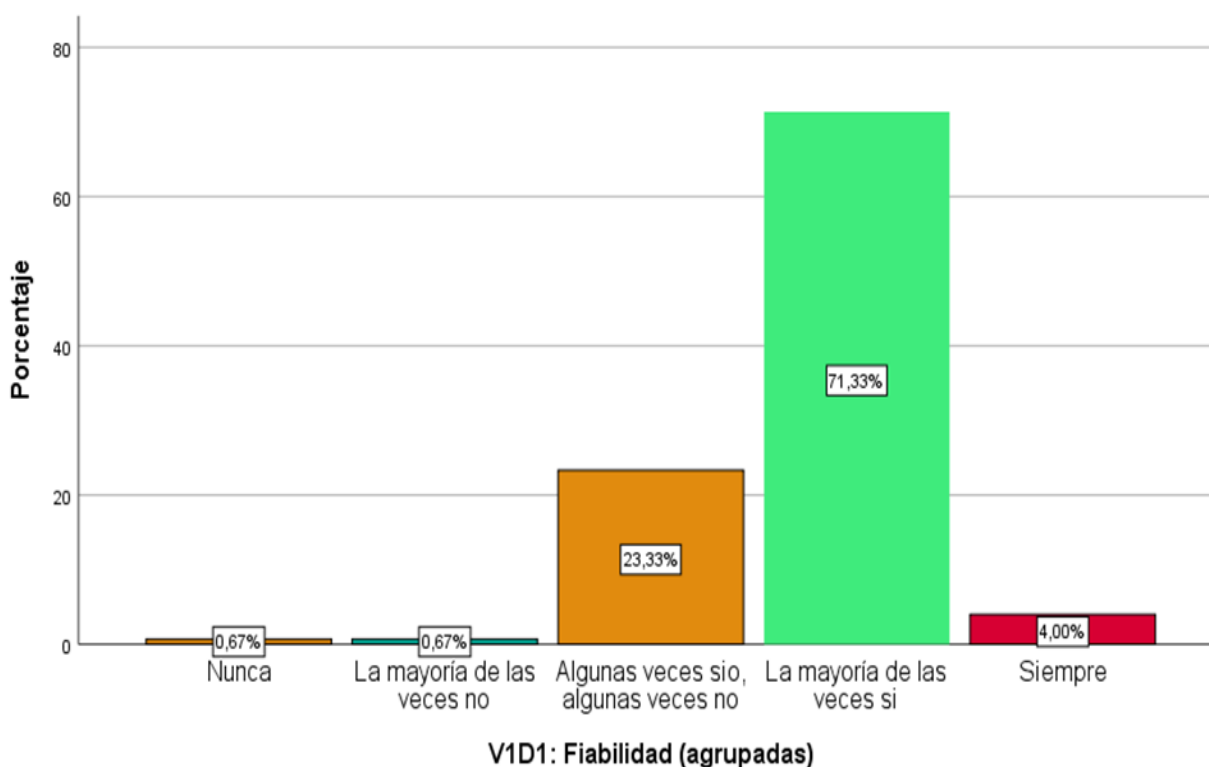
Interpretación: En la figura 1, se muestra que, respecto a la calidad de servicio se obtiene que, 70 encuestados que equivale a un 46,67% tienen como respuesta la “mayoría de las veces sí”. Además, 64 encuestados que equivale a un 42,67% tienen como respuesta “siempre”. Es decir, existe una percepción positiva sobre calidad de servicio que representa el 89,34% del total de encuestados.

Dimensión 1: Fiabilidad (Calidad de Servicio)

La primera dimensión de la variable de calidad de servicio se denomina “Fiabilidad” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 2

Dimensión 1: Fiabilidad



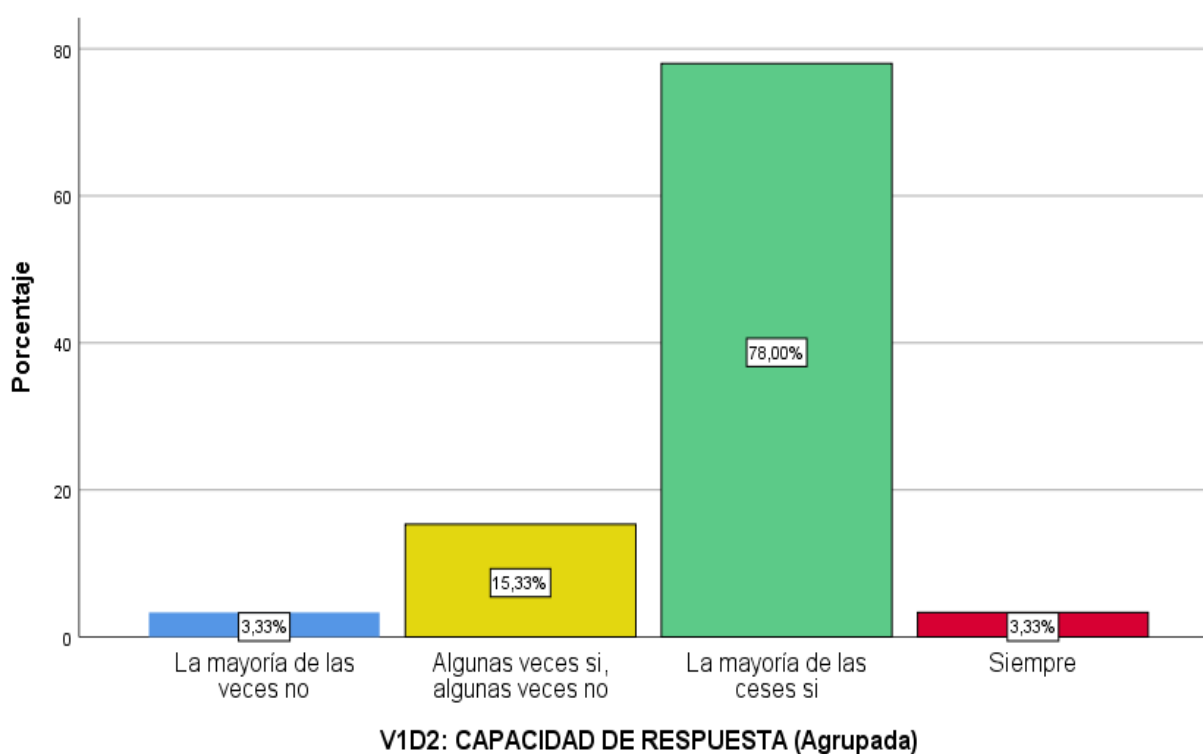
Interpretación: En la figura 2, se muestra que, respecto a la fiabilidad se obtiene que, 107 encuestados, equivalente 71,33%, tienen como respuesta la “mayoría de las veces sí”. Asimismo, 35 encuestados que equivalen a un 23,33 % indica que algunas veces sí o algunas veces no. Es decir, existe una percepción positiva sobre fiabilidad que representa el 94,66% del total de encuestados.

Dimensión 2: Capacidad de respuesta (Calidad de Servicio)

La segunda dimensión de la variable de calidad de servicio se denomina “Capacidad de respuesta” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 3

Dimensión 2: Capacidad de respuesta



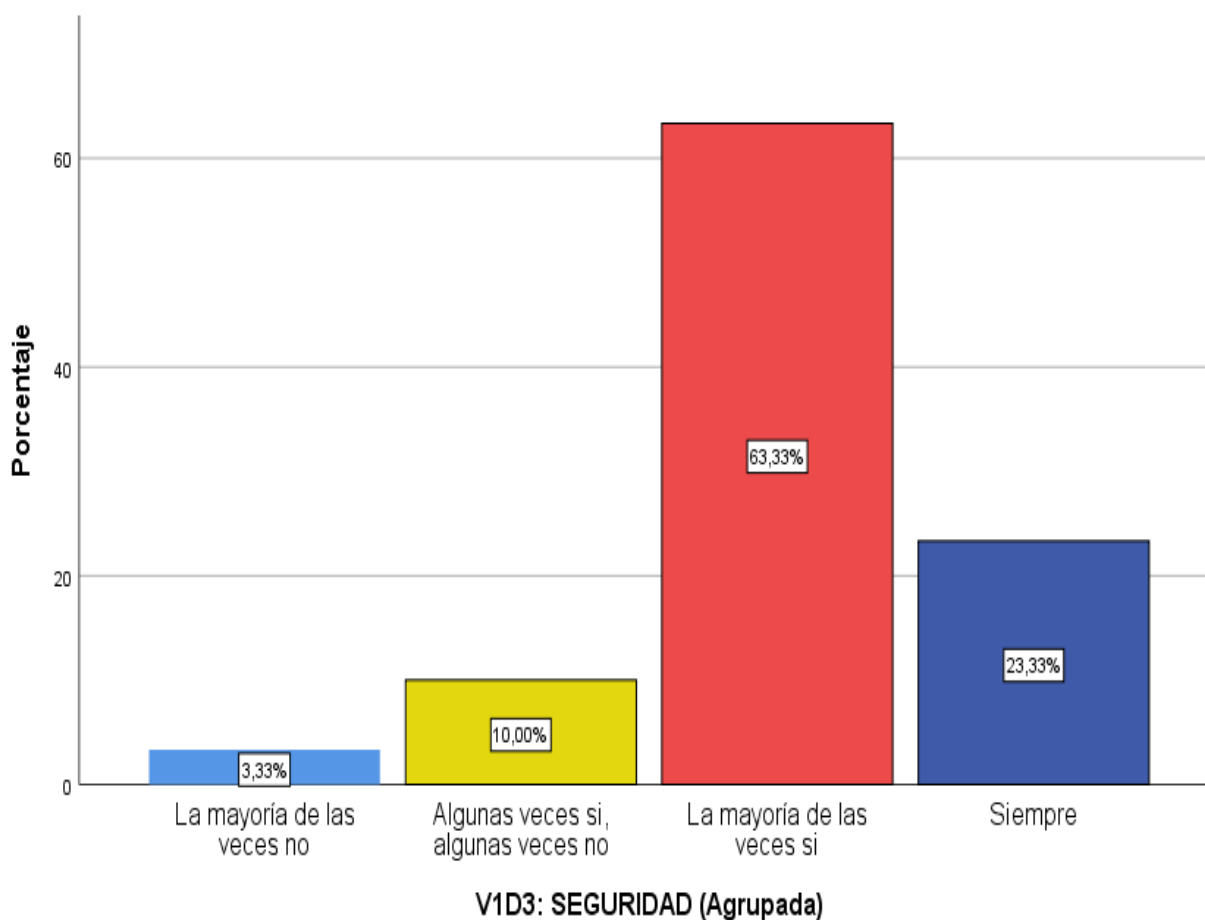
Interpretación: En la figura 3, se muestra que, respecto a la capacidad de respuesta se obtiene que, 117 encuestados que equivale a un 78,00%, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Asimismo, 23 encuestados que equivale a un 15,33 % indica que “algunas veces si o algunas veces no”. Es decir, existe una percepción positiva sobre capacidad de respuesta que representa el 93.33% del total de encuestados.

Dimensión 3: Seguridad (Calidad de Servicio)

La tercera dimensión de la variable de calidad de servicio se denomina “Seguridad” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 4

Dimensión 3: Seguridad



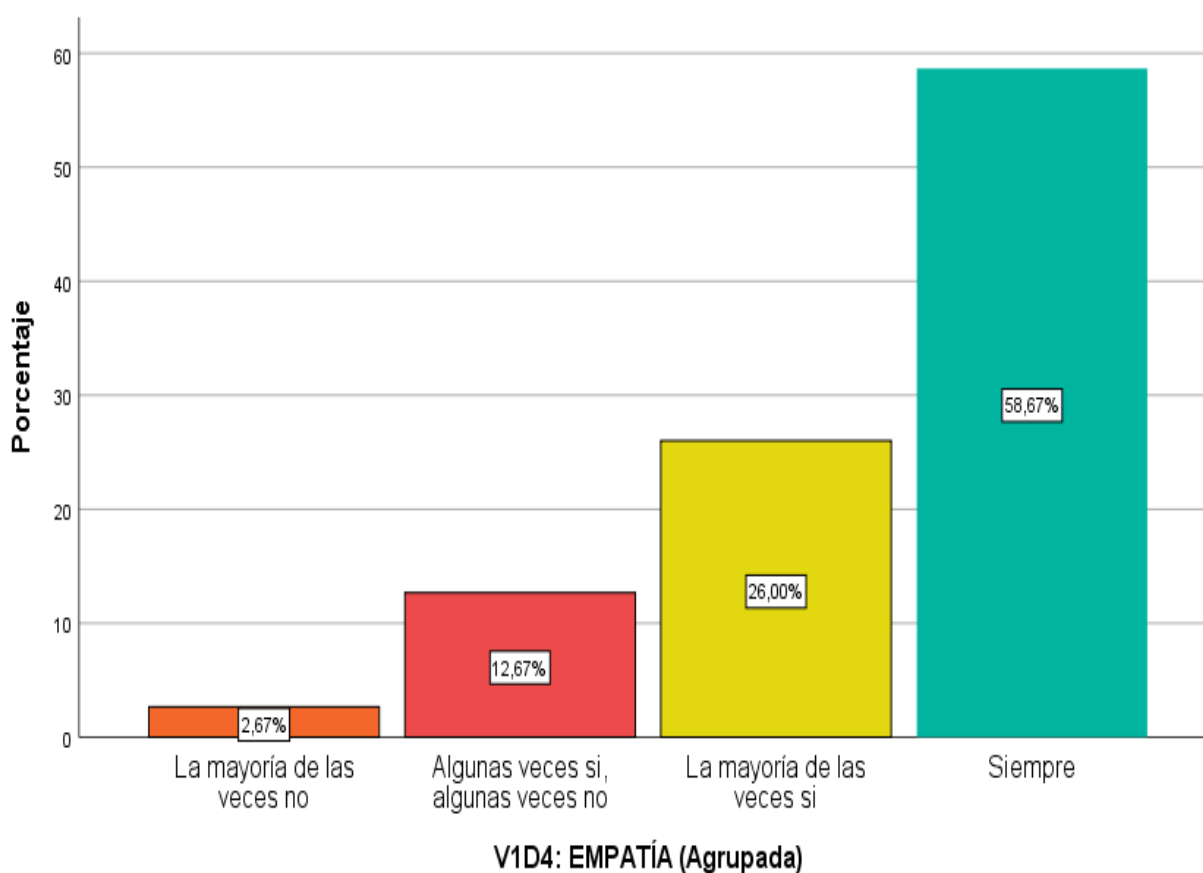
Interpretación: En la figura 4, se muestra que, respecto a la seguridad se obtiene que de los 95 encuestados que equivale a un 63,33%, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Por lo tanto, 35 encuestados que equivale a un 23,33 % indica que “siempre”. Es decir, existe una percepción positiva sobre seguridad que representa el 86.66% del total de encuestados.

Dimensión 4: Empatía (Calidad de Servicio)

La tercera dimensión de la variable de calidad de servicio se denomina “Empatía” y está compuesta por 6 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 5

Dimensión 4: Empatía



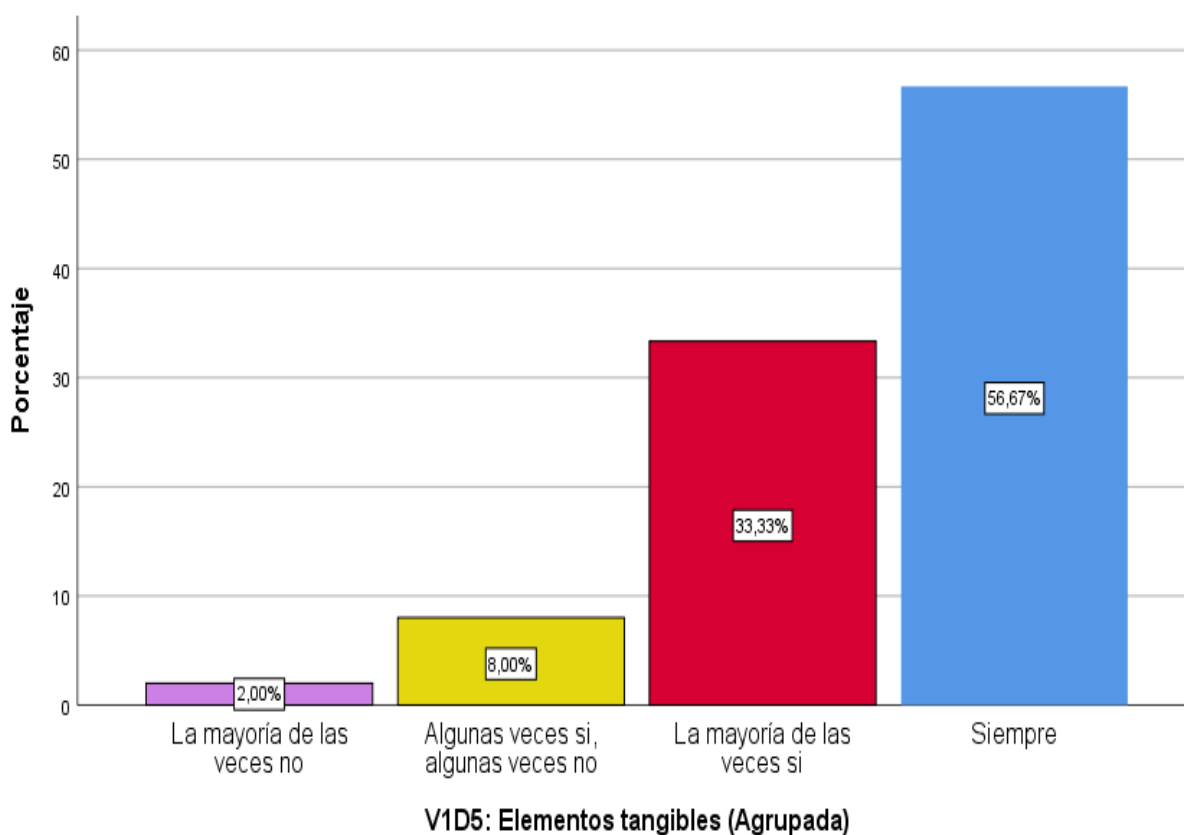
Interpretación: En la figura 5, se muestra que, respecto a la empatía se obtiene que, 88 encuestados que equivale a un 58,67%, tienen como respuesta “siempre”. Por lo tanto, 39 encuestados que equivale a un 26,00 % indica que “la mayoría de las veces sí”. Es decir, existe una percepción positiva sobre empatía que representa el 84.67% del total de encuestados.

Dimensión 5: Elementos tangibles (Calidad de Servicio)

La tercera dimensión de la variable de calidad de servicio se denomina “Elementos tangibles” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 6

Dimensión 5: Elementos tangibles



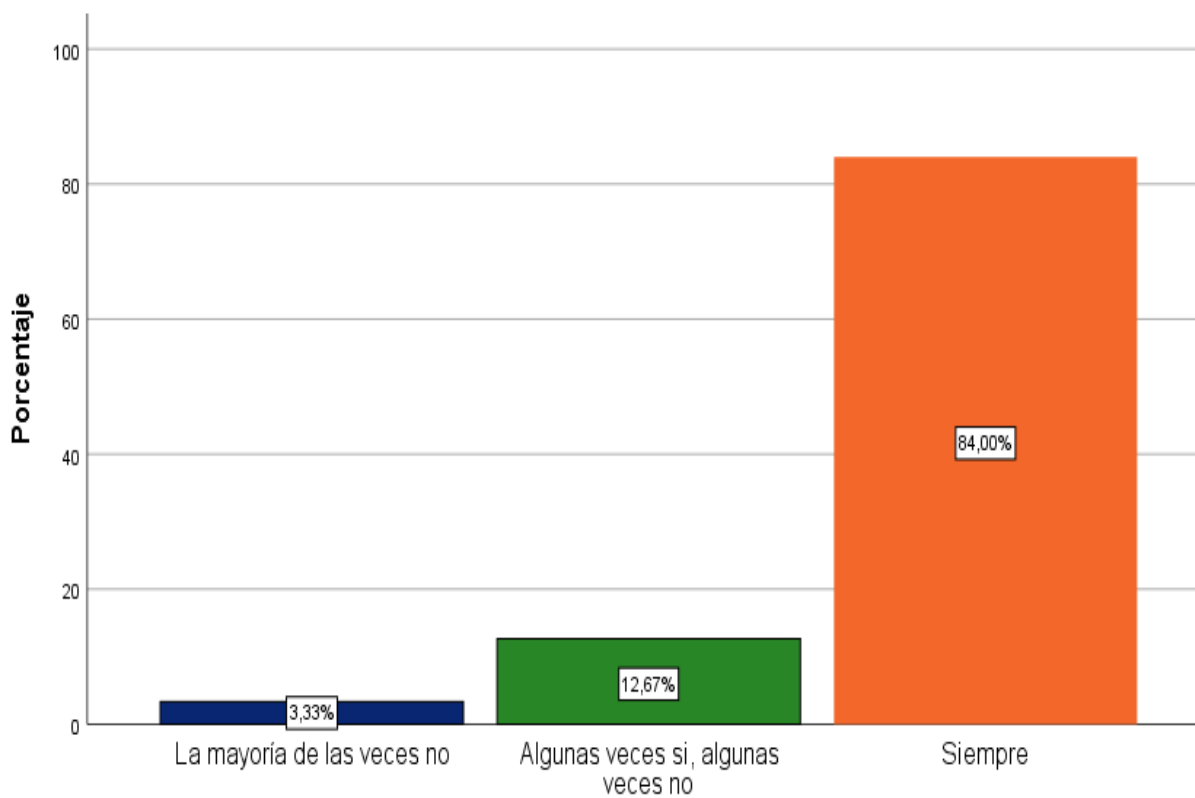
Interpretación: En figura 6, se muestra que, respecto a los elementos tangibles se obtiene que, 85 encuestados que equivale a un 56,67%, tienen como respuesta “siempre”. Por lo tanto, 50 encuestados que equivale a un 33,33 % indica que “la mayoría de las veces sí”. Es decir, existe una percepción positiva sobre elementos tangibles que representa el 90.00% del total de encuestados.

Variable 2: Satisfacción del usuario

En el presente estudio participaron 150 usuarios de la entidad de salud para evaluar la percepción sobre la variable satisfacción del usuario.

Figura 7

Variable 2: Satisfacción del usuario



V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Agrupada)

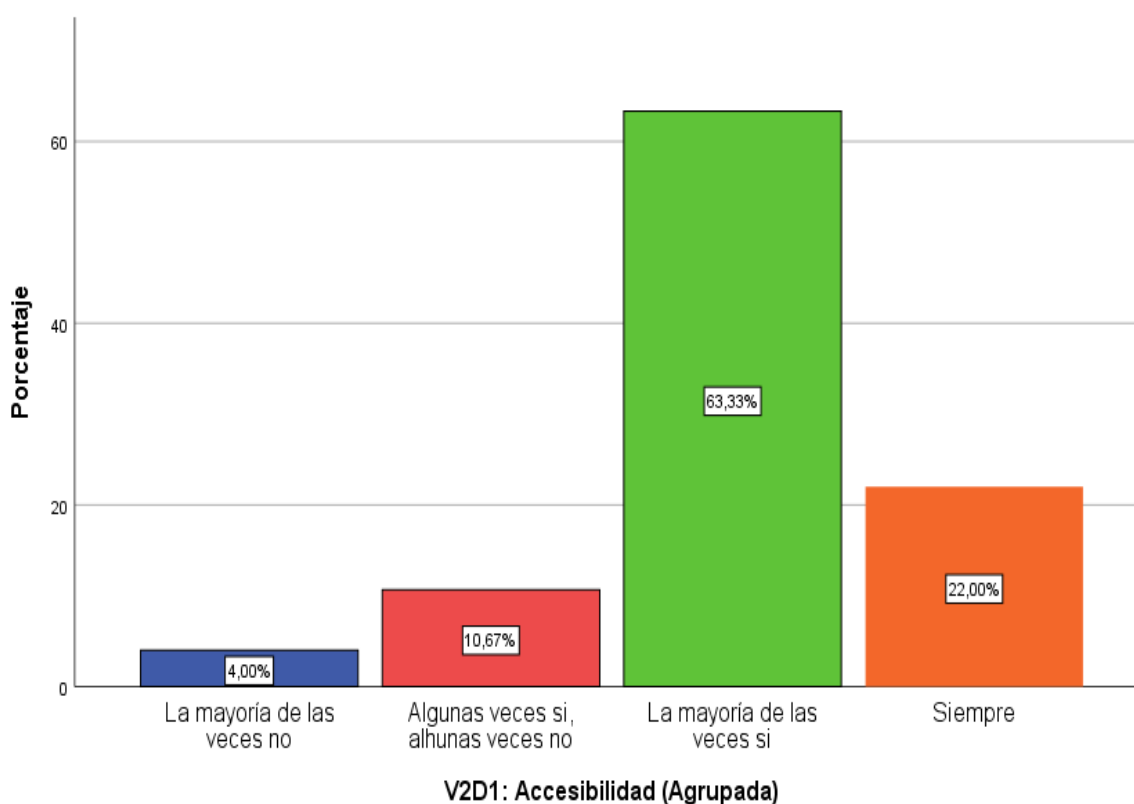
Interpretación: En la figura 7, se muestra que, respecto a la satisfacción del usuario se obtiene que, 126 encuestados que equivale a un 84,00 %, tienen como respuesta “siempre”. Asimismo, 19 encuestados que equivale a un 12,67 % indica que “algunas veces sí, algunas veces no”. Es decir, existe una percepción positiva sobre satisfacción del usuario que representa el 96.67% del total de encuestados.

Dimensión 1: Accesibilidad (Satisfacción del usuario)

La primera dimensión de la variable de satisfacción del usuario se denomina “Accesibilidad” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 8

Dimensión 1: Accesibilidad



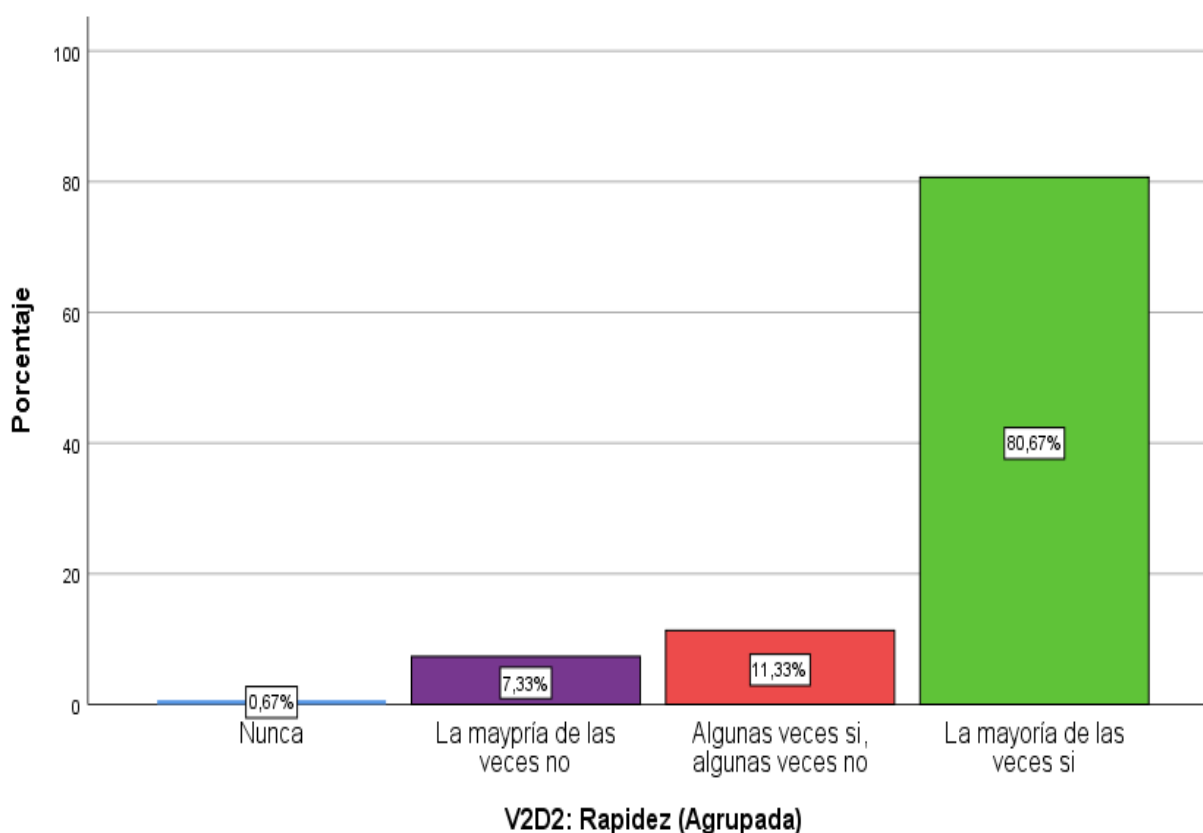
Interpretación: En la figura 8, se muestra que, respecto a la accesibilidad se obtiene que, 95 encuestados que equivale a un 63,33 %, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Por lo tanto, 33 encuestados que equivale a un 22,00 % indica como respuesta que “siempre”. Es decir, existe una percepción positiva sobre accesibilidad que representa el 85.33% del total de encuestados.

Dimensión 2: Rapidez (Satisfacción del usuario)

La primera dimensión de la variable de satisfacción del usuario se denomina “Rapidez” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 9

Dimensión 2: Rapidez



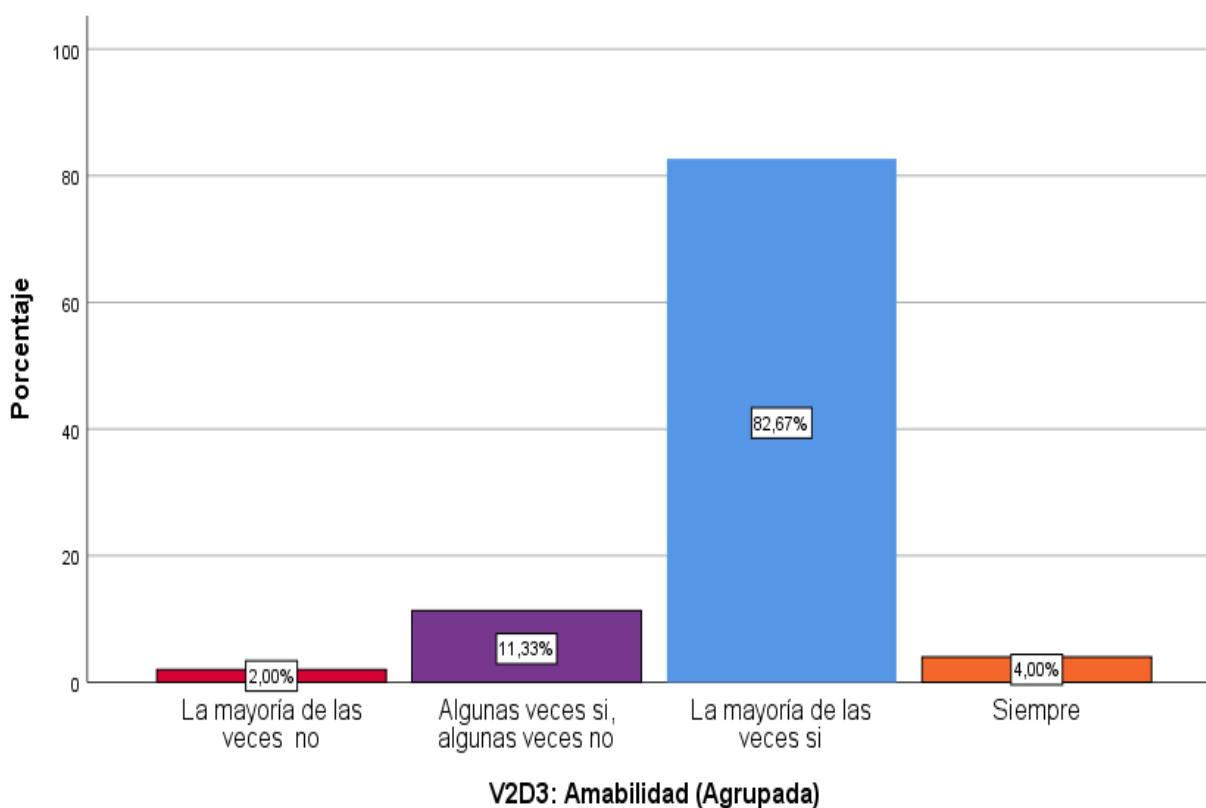
Interpretación: En la figura 9, se muestra que, respecto a la rapidez se obtiene que, 121 encuestados que equivale a un 80,67 %, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Asimismo, 17 encuestados que equivale a un 11,33 % indica como respuesta que “algunas veces sí, algunas veces no”. Es decir, existe una percepción positiva sobre rapidez que representa el 92,00% del total de encuestados.

Dimensión 3: Amabilidad (Satisfacción del usuario)

La primera dimensión de la variable de satisfacción del usuario se denomina “Amabilidad” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 10

Dimensión 3: Amabilidad



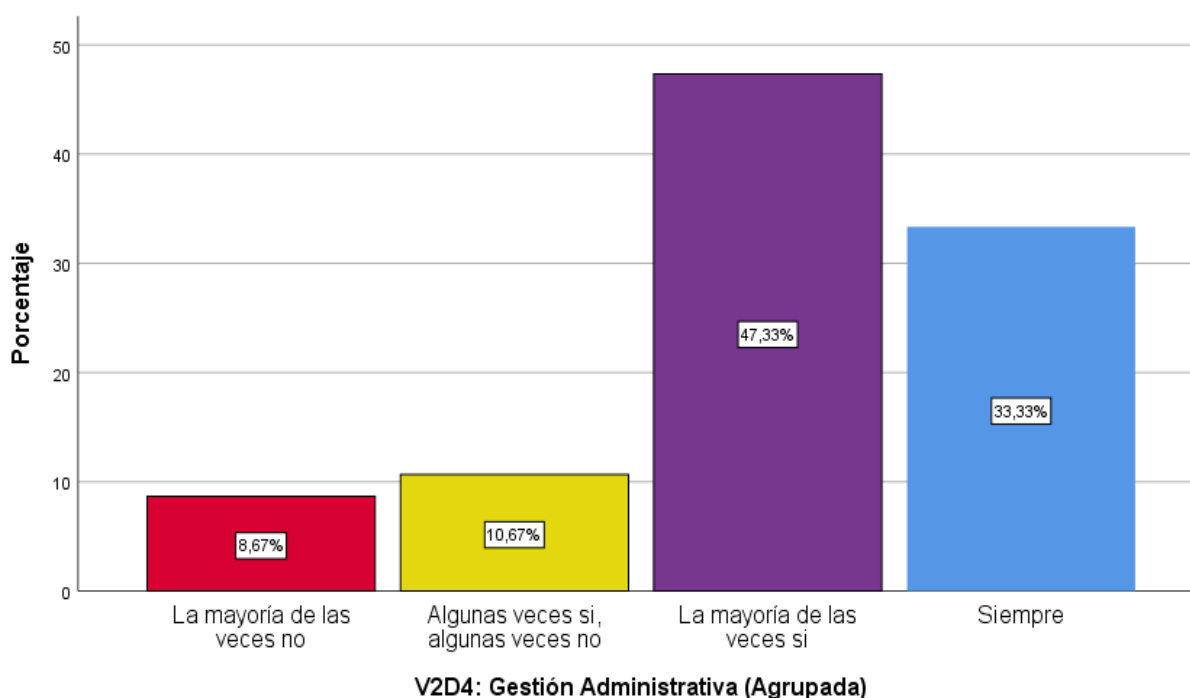
Interpretación: En la figura 10, se muestra que, respecto a la amabilidad se obtiene que, 124 encuestados que equivale a un 82,67 %, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Por lo tanto, 17 encuestados que equivale a un 11,33 % indica como respuesta algunas veces sí, algunas veces no. Es decir, existe una percepción positiva sobre amabilidad que representa el 94.00% del total de encuestados.

Dimensión 4: Gestión Administrativa (Satisfacción del usuario)

La primera dimensión de la variable de satisfacción del usuario se denomina “Gestión administrativa” y está compuesta por 5 preguntas que fueron establecidas mediante una escala de Likert, las cuales presentan un alto nivel de confiabilidad.

Figura 11

Dimensión 4: Gestión administrativa



Interpretación: En la figura 11, se muestra que, respecto a la gestión administrativa se obtiene que, 71 encuestados que equivale a un 47,33 %, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”. Por lo tanto, 50 encuestados que equivale a un 33,33 % indican como respuesta que “siempre”. Es decir, existe una percepción positiva sobre gestión administrativa que representa el 80.66 % del total de encuestados.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Es necesario realizar la prueba de normalidad antes de la prueba de hipótesis para determinar si la distribución de la muestra es normal o no normal, si es paramétrica o no paramétrica y si es normal o no paramétrica.

A. Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Según DATA tab Team (2023), la confiabilidad de un instrumento garantiza la consistencia de los resultados al ser aplicado en múltiples ocasiones bajo condiciones similares. La confiabilidad garantiza resultados consistentes. Para determinar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la investigación, se utilizó el coeficiente de fiabilidad alfa de Cronbach. Un valor más cercano a 1 indica una perfecta fiabilidad.

En las tablas 4 y 5 se muestran los resultados de los instrumentos respecto a la confiabilidad, cuyos resultados son: 0,923 para la encuesta sobre calidad de servicio y 0,942 para la encuesta sobre satisfacción del usuario. En ambos casos, se demuestra que los instrumentos son de muy alta confiabilidad.

Tabla 4

Confiabilidad sobre Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	26

Tabla 5

Confiabilidad sobre Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	20

B. Prueba de normalidad

Tabla 6

Pruebas de normalidad de calidad de servicio y satisfacción del usuario

Pruebas de normalidad			
Kolmogórov-Smirnov			
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,178	150	,000
Satisfacción del usuario	,297	150	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se muestra en la tabla 6. Dado que la población encuestada superaba los 50, se tuvo en cuenta la prueba de Kolmogórov-Smirnov, que arrojó resultados de 0,000 para ambas variables, lo que indica un nivel de significación inferior a 0,05. Como resultado, se puede concluir que la distribución no sigue un patrón normal, por lo que se recomienda utilizar el estadístico no paramétrico Rho de Spearman.

C. Prueba de contraste de la hipótesis general

Se ha demostrado que las correlaciones entre las variables y sus dimensiones no son paramétricas, por lo que se utilizará la prueba Rho de Spearman como componente de la prueba de contraste de hipótesis.

Se realizará una validación para determinar si se rechaza la hipótesis nula si el valor de $p < 0,05$. En caso afirmativo, se rechazará la hipótesis nula (H_0) y se aceptará la hipótesis de investigación (H_1). Si, por el contrario, el valor de $p > 0,05$, se aceptará la hipótesis nula (H_0) y se rechazará la hipótesis de investigación (H_1). Para abordar este tema, se propone lo siguiente:

H₁: Hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

H₀: No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.

Tabla 7

Correlaciones de la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

		Correlaciones		
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,838**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,838**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 7 se muestra que el valor $p 0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,838 esto significa que la relación entre las variables es correlación positiva alta. Por ello, es importante destacar que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es fundamental en cualquier organización. Asimismo, cuando un usuario experimenta un servicio de alta calidad, es más probable que se sienta

satisfecho y tenga una experiencia positiva. Por lo tanto, esto puede conducir a una mayor fidelidad del cliente, recomendaciones positivas, al crecimiento y éxito de la organización.

Tabla 8

Correlaciones de Fiabilidad y Satisfacción del usuario

Correlaciones

Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 8 se demuestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: hay relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,523 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Por ello, es destacar la importancia de considerar la relevancia práctica de los resultados y la necesidad de realizar análisis adicionales. Asimismo, para obtener una comprensión más completa de la relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Tabla 9

Correlaciones de Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario

Correlaciones

Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 9 se demuestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,833 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Por lo tanto, esto puede tener implicaciones prácticas, como la necesidad de mejorar la capacitación, las habilidades del personal en términos de trato al usuario, resolución eficiente de consultas, problemas y liderazgo personal.

Tabla 10

Correlaciones de Seguridad y Satisfacción del usuario

Correlaciones

Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 10 se demuestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: hay relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,625 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Asimismo, se puede concluir que la dimensión de seguridad tiene un impacto significativo en la satisfacción del usuario. Además, cuando se garantiza un ambiente seguro y confiable en la mesa de partes, los usuarios se sienten más satisfechos con el servicio recibido y materiales proporcionados.

Tabla 11

Correlaciones de Empatía y Satisfacción del usuario

Correlaciones				
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,617**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,617**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 11 se demuestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,617 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Por lo tanto, sería destacar la importancia de la empatía en la satisfacción del usuario en cualquier contexto de servicio. Además, no solo

brindar un servicio eficiente y de calidad, sino también demostrar empatía y comprensión hacia las necesidades y preocupaciones de los usuarios.

Tabla 12

Correlaciones de Elementos tangibles y Satisfacción del usuario

Correlaciones

Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,775**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	150	150
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,775**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	150	150

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: En la tabla 12 se demuestra que el valor p $0,000 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que señala: existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Dado que el coeficiente de correlación es 0,775 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Asimismo, la información proporcionada muestra la importancia de los elementos tangibles en la satisfacción del usuario. Por ello, utilizar estos resultados para mejorar la experiencia de los usuarios puede tener un impacto positivo en la relación con ellos y en la percepción general de la organización.

4.2 Discusión de resultados

Se cumplió el objetivo general, que consiste en determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Los resultados

descriptivos de la calidad del servicio evidencian que existe 70 encuestados que equivale a un 46,67% tienen como respuesta la “mayoría de las veces sí”, 64 encuestados que equivale a un 42,67% tienen como respuesta “siempre” y para la variable satisfacción del usuario se evidencia que, 126 encuestados que equivale a un 84,00 %, tienen como respuesta “siempre”, 19 encuestados que equivale a un 12,67 % indica que “algunas veces sí, algunas veces no”.

Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre calidad de servicio evidencio un valor sig. de 0,923 “perfecta”, respecto a la encuesta sobre satisfacción del usuario la confiabilidad es 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = $0,000 < 0,05$ correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; para la prueba de contraste se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0,838 se demuestra que la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario es correlación positiva alta. Por lo tanto, los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Palacios (2023), quien buscó determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad pública. Se utilizó un enfoque cuantitativo básico con una muestra transversal y correlacional. Se incluyó en el estudio a un total de 132 miembros de la ONP. Según los resultados, la calidad del servicio es media (58,3%), con una tendencia al alza (39,4% nivel alto). Respecto a la satisfacción se demuestra que el 48.5% de los encuestados expresaron estar satisfecho a nivel regular y el 40% señalaron alta satisfacción. Por lo expuesto, queda demostrado que es importante velar por la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) que brinda

la entidad pública a fin de lograr satisfacción en los usuarios, la misma que redundara en la buena imagen de la entidad, confianza, credibilidad y transparencia. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Palacios (2023) quien afirma que, la calidad del servicio se refiere a la evaluación de la excelencia o nivel de satisfacción al recibir un servicio. La satisfacción del usuario, por su parte, se refiere al grado de cumplimiento de las expectativas y necesidades tras la utilización de un producto o servicio.

Respecto al objetivo específico 1, que consiste en determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, los resultados descriptivos de la fiabilidad evidencian que existe 107 encuestados equivalentes 71,33% tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”, 35 encuestados que equivalen a un 23,33 % indica “algunas veces si o algunas veces no”. Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre satisfacción del usuario evidencio un valor sig. de 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = $0,000 < 0,05$ correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; para la prueba de contraste se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,523 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Por otro lado, en la investigación realizada por Palacios (2023) coincide sobre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario concluye que dicha relación es significativa y positiva con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura, toda vez que el valor de significancia menor a ($000 < 0,05$); dicha relación es de nivel moderado, por el coeficiente rho de

Spearman igual a 0,674. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Palacios (2023) coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Palacios (2023) quien afirma que, la fiabilidad y la satisfacción del usuario son aspectos importantes tanto en el lugar de trabajo como en las relaciones con los clientes. La satisfacción del usuario repercute en el rendimiento laboral de los individuos y en el éxito de una empresa. Recopilar opiniones y utilizar esa información para mejorar los productos y servicios es fundamental para garantizar una experiencia de usuario positiva.

Respecto al objetivo específico 2, que consiste en determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Los resultados descriptivos de la capacidad de respuesta evidencian que existe 117 encuestados que equivale a un 78,00%, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”, 23 encuestados que equivale a un 15,33 % indica que “algunas veces si o algunas veces no”. Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre satisfacción del usuario evidencio un valor sig. de 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = $0,000 < 0,05$ correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; en la prueba de contraste se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,833 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Por otro lado, en la investigación realizada por Palacios (2023) se demuestra que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción

del usuario de la ONP Piura, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$); dicha relación es de nivel moderado, por el coeficiente Rho de Spearman = 0,604. Como se puede observar, los resultados de la investigación realizada por Palacios (2023) coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Palacios (2023) quien afirma que, la capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente son aspectos cruciales en el servicio al cliente. Para evaluar la satisfacción del cliente, es posible emplear encuestas que analicen distintos aspectos del servicio, entre ellos, la capacidad de respuesta. Al recopilar y analizar los datos de estas encuestas, las empresas pueden identificar áreas de mejora y tomar decisiones informadas para optimizar la experiencia del cliente.

Respecto al objetivo específico 3, que consiste en determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Los resultados descriptivos de la seguridad evidencian que existe 95 encuestados que equivale a un 63,33%, tienen como respuesta “la mayoría de las veces sí”, 35 encuestados que equivale a un 23,33 % indica que “siempre”. Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre satisfacción del usuario evidencio un valor sig. de 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = $0,000 < 0,05$ correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; en la prueba de contraste se evidenció que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,625 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Por otro lado, en la investigación

realizada por Canales (2023) sobre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario en base a una muestra de 286 individuos, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.451, señalando que existe una correlación positiva moderada y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p -valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SNFL. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Canales (2023) coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión seguridad y satisfacción del usuario. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Canales (2023) quien afirma que, la seguridad y satisfacción de los usuarios son elementos esenciales en diversos contextos. Es fundamental asegurar un ambiente laboral favorable para garantizar la satisfacción de los usuarios. Además, una comunicación eficaz es crucial para garantizar la seguridad en el lugar de trabajo.

Respecto al objetivo específico 4, que consiste en determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Los resultados descriptivos de la empatía evidencian que existe 88 encuestados que equivale a un 58,67%, tienen como respuesta “siempre”, 39 encuestados que equivale a un 26,00 % indica que “la mayoría de las veces sí”. Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre satisfacción del usuario evidencio un valor sig. de 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = 0,000 < 0,05 correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; en la prueba de contraste se evidencio que el valor p 0,000 < 0,05 por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que

el coeficiente de correlación es 0,617 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Por otro lado, en la investigación realizada por Canales (2023) sobre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario con una muestra de 286 individuos, se ha obtenido, un coeficiente de correlación de Pearson de 0.413, indicándose la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p - valor de 0.05 rechazándose la hipótesis nula aceptándose la hipótesis investigación: la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SNFL. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Canales (2023) coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión empatía y satisfacción del usuario. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Canales (2023) quien afirma que, la empatía y la satisfacción del cliente son aspectos clave en la relación con éste. Comprender sus necesidades, proporcionarles una experiencia positiva y ganarse su fidelidad se ven facilitados por estos factores.

Respecto al objetivo específico 5, que consiste en determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Los resultados descriptivos de los elementos tangibles evidencian que existe 85 encuestados que equivale a un 56,67%, tienen como respuesta “siempre”, 50 encuestados que equivale a un 33,33 % indica que “la mayoría de las veces sí”. Respecto a la estadística inferencial, la prueba de confiabilidad de la encuesta sobre satisfacción del usuario evidencio un valor sig. de 0,942 “perfecta”; en la prueba de normalidad se utilizó Kolmogórov-Smirnov, se obtuvo el p valor = $0,000 < 0,05$ correspondiendo a una distribución no normal con aplicación de estadísticos no paramétricos; en la prueba de contraste se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece

que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,775 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Por otro lado, en la investigación realizada por Maturrano (2019) después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0.000$ (menor al $p - \text{valor} = 0.05$). Rechazada la hipótesis nula de investigación, se acepta la hipótesis alterna de investigación. Por lo tanto, existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Centro de Empleo Sede Huacho 2019 del Gobierno Regional de Lima, con un grado de correlación alta y positiva de 0,738. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Maturrano (2019) coincide plenamente con la presente investigación.

Confirmándose que existe relación entre dimensión elementos tangibles y satisfacción del usuario. Lo señalado, se relaciona con el aporte de Maturrano (2019) quien afirma que, los elementos tangibles abarcan la percepción de la empresa, las expectativas del cliente, la calidad del servicio, la calidad del producto, el valor percibido, la satisfacción generada y la lealtad del cliente hacia la marca.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Primero:** Se cumplió con el objetivo general de determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID. Por otro lado, considerando que el coeficiente de correlación es 0,838 se demuestra que la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario es correlación positiva alta. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Palacios (2023), donde demuestra que los resultados de la calidad de servicio tienen un nivel regular (58.3%), con tendencia positiva (39.4% nivel alto). Respecto a la satisfacción se demuestra que el 48.5% de los encuestados expresaron estar satisfecho a nivel regular y el 40% señalaron alta satisfacción. Por lo expuesto, queda demostrado que es importante velar por la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles) que brinda la entidad pública a fin de lograr satisfacción en los usuarios, la misma que redundara en la buena imagen de la entidad, confianza, credibilidad y transparencia.
- Segundo:** Se cumplió con el primer objetivo específico al determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID.

Considerando que el coeficiente de correlación es 0,523 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Palacios (2023) coincide sobre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario concluye que dicha relación es significativa y positiva con la satisfacción del usuario de la Oficina de Normalización Previsional Sede Piura, toda vez que el valor de significancia menor a 000 ($000 < 0,05$); dicha relación es de nivel moderado, por el coeficiente Rho de Spearman igual a 0,674. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Palacios (2023) coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario.

Tercero: Se cumplió con el segundo objetivo específico al determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que acepta la hipótesis de investigación que establece que existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,833 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Palacios (2023) quien demuestra que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativa y positivamente con la satisfacción del usuario, dado un valor de significancia menor a 0,05 ($000 < 0,05$); dicha relación es de nivel moderado, por el coeficiente Rho de Spearman = 0,604. Como se puede observar, los resultados de la investigación realizada por Palacios (2023)

coincide plenamente con la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Cuarto: Se cumplió con el tercer objetivo específico al determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación que establece que hay relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,625 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Canales (2023) sobre la dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario, en donde el coeficiente de correlación de Pearson obtenido es de 0.451, señalando que existe una correlación positiva moderada y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al $p =$ valor de 0.05 aceptándose la hipótesis de investigación: la seguridad influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SNFL. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Canales (2023) son similares a los obtenidos en la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión seguridad y satisfacción del usuario.

Quinto: Se cumplió con el cuarto objetivo específico al determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID. Considerando

que el coeficiente de correlación es 0,617 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva moderada. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Canales (2023) sobre la dimensión empatía y la variable satisfacción del usuario, se ha obtenido, un coeficiente de correlación de Pearson de 0.413, indicándose la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de significancia al ser 0.000, siendo menor al p- valor de 0.05 aceptándose la hipótesis investigación: la empatía influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de la SNFL. Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por Canales (2023) son similares a los obtenidos en la presente investigación. Confirmándose que existe relación entre dimensión empatía y satisfacción del usuario.

Sexto: Se cumplió con el quinto objetivo específico al determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID, toda vez que se evidencio que el valor p $0,000 < 0,05$ por lo que se rechaza la hipótesis nula, en consecuencia, se acepta la hipótesis de investigación que establece que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID. Considerando que el coeficiente de correlación es 0,775 esto significa que la relación entre la dimensión y variable es correlación positiva alta. Los resultados obtenidos en el estudio coinciden con el aporte de Maturrano (2019) después de aplicar el estadístico Correlación de Pearson se obtuvo un nivel de significancia de $p = 0.000$ (menor al $p - \text{valor} = 0.05$) y se acepta la hipótesis alterna de investigación. Por lo tanto, existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios del Centro de Empleo Sede Huacho 2019 del

Gobierno Regional de Lima, con un grado de correlación alto y positivo de 0,738.

Como se puede observar los resultados de la investigación realizada por

Maturrano (2019) concuerda plenamente con la presente investigación.

Confirmándose que existe relación entre dimensión elementos tangibles y del usuario. Satisfacción

5.2 Recomendaciones

- Primero:** La Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas debe implementar acciones necesarias para lograr garantizar un excelente funcionamiento en el establecimiento, una mejora continua en sus procesos y procedimientos y dar énfasis a los trámites virtuales ya que las empresas privadas se están viendo favorecidas con una atención y entrega rápida en sus trámites.
- Segundo:** La DIGEMID debe implementar acciones de capacitación en favor del personal de mesa de partes sobre temas relacionados con gestión del tiempo, Credibilidad y trabajo en equipo, con el objeto de asegurar la fiabilidad que deben tener los usuarios respecto a los servicios que brinda dicha institución y de esta manera lograr una mejor satisfacción del usuario. También debe contar con personal designado para el tema de cursos y capacitaciones para que puedan obtener cursos más avanzados así ellos puedan adquirir mucho más conocimiento en el ámbito según su requerimiento.
- Tercero:** La DIGEMID debe asegurar que el área de Tecnología, Ingeniería y Comunicaciones (ATIC) cuenten con los generadores en condiciones óptimas con el funcionamiento, para garantizar que el sistema informático no tenga fallas y se pueda atender los requerimientos de los usuarios dentro de los plazos y condiciones establecida, para lograr satisfacción del usuario por el servicio brindado.
- Cuarto:** La Dirección General de la DIGEMID, mediante el área de Gestión de la Calidad debe implementar la versión actualizada de la ISO como por ejemplo ISO 14001 y 45001, con el objetivo de garantizar la seguridad y salud laboral en el trabajo, así como el medio ambiente laboral, para que los trabajadores

puedan brindar servicios orientados a la satisfacción del usuario.

Quinto: La DIGEMID, mediante el área de Gestión Administrativa y la de Recursos Humanos deben implementar cursos y acciones de coaching a fin de lograr una adecuada comunicación entre los trabajadores.

Sexto: La DIGEMID en coordinación con el área de Gestión Administrativa deben de brindar elementos tangibles tales como paneles, banner de comunicación, folletos y equipos audiovisuales, que estén orientados a la mejor comunicación sobre los servicios de la DIGEMID y las necesidades de los usuarios. Asimismo, respecto a la presentación personal de los trabajadores y la implementación que se debe contar para un mejor servicio.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A. (01 de octubre de 2019). *Management Science Letters. Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*, 12. [https://www.gob.pe:
https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios](https://www.gob.pe:https://www.gob.pe/23110-gestion-de-la-calidad-de-servicios)
- Alabi, A. (12 de mayo de 2023). Clarifying likert scale misconceptions for improved application in urban studies. *Springer Link*, págs. 57 (2), 1337-1350. <https://doi.org/10.1007/s11135-022-01415-8>
- Alawiyah, T. (febrero de 2023). Implementation of transformational leadership in islamic boarding school to improve the quality of students: a case study in Cirebon and Majalengka cities. *Baltic Journal of Law & Politics*, 16(2), 1-9. <https://doi.org/10.2478/bjlp-2023-0000017>
- Ammar, S. (2023). Grey Relational Evaluation of Bulk Water Provision Service Quality Using the SERVQUAL Framework. *Taylor & Francis Online*, 46, 69-84. <https://doi.org/10.1080/01900692.2021.1984942>
- Arias, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. En J. L. Gonzáles, *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (págs. 1-173). Para Ciencias Administrativas, Aplicadas, Artísticas y Humanas.
- Atencio, R. (4 de mayo de 2020). *Ilibrary.co*. [https://1library.co:
https://1library.co/article/teor%C3%ADas-calidad-servicios-calidad-servicio-educativo.yeer16ey](https://1library.co:https://1library.co/article/teor%C3%ADas-calidad-servicios-calidad-servicio-educativo.yeer16ey)

Badajoz, J. (2023). Calidad de servicio en la decisión de compra en centros comerciales de Perú.

Revista de Economía y Finanzas, 31(65), 1-11.

<https://doi.org/10.15381/quipu.v31i65.24665>

Baque, A. (1 de noviembre de 2022). Planeación de calidad y su incidencia en el servicio

ofertado por las microempresas manufactureras de la ciudad de Jipijapa. *Polo del*

Conocimiento, págs. 1-21. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i11>

Barros, A. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una unidad ejecutora*

educación de Trujillo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en

Gestión Pública.

Basaldúa, M., Mendoza, R., & Ponticel, V. (17 de Julio de 2022). *Análisis de los factores*

determinantes en la satisfacción del usuario en un servicio público de intermediación

laboral. Estudio de caso de la bolsa de trabajo del Ministerio de Trabajo y Promoción

del Empleo. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/16674>

Bimboza, J., Cárdenas, L., & Mancheno, M. (2023). Service quality and customer satisfaction.

The case of light vehicle maintenance. *revista.religacion.com*, 8(35), 1-20.

<https://doi.org/10.46652/rgn.v8i35.1019>

Blanco, G., & Font, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista*

Venezolana de Gerencia (97), 1-18. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>

Blanco, L. (14 de 05 de 2022). *Ilibrary.co*. Calidad de servicio: [https://article/calidad-de-](https://article/calidad-de-servicio-teorías-relacionadas-al-tema.q2n8r93j)

[servicio-teorías-relacionadas-al-tema.q2n8r93j](https://article/calidad-de-servicio-teorías-relacionadas-al-tema.q2n8r93j)

Buñay, S. (2023). Estrategias de comunicación afectiva para mejorar el aprendizaje de lecto-

escritura en estudiantes de primer año de Educación General Básica. *Dialnet*, 8(4), 1-20.

<https://doi.org/10.23857/pc.v8i4>

Bustamante, M. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual.

https://editorial.ucsg.edu.ec, 13(2), 1-15. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>

Bustamante, M. (2020). Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud

en Guayas, Ecuador. *Scielo*, 31(1), 1-10. [https://doi.org/10.4067/S0718-](https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100161)

07642020000100161

Canales, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia*

Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021. Tumbes-Perú:

Escuela de posgrado Maestría en Gestión Pública.

Cardoso, M. (febrero de 2023). *Service quality performance indicators for electricity distribution*

in Brazil. www.sciencedirect.com:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S095717872200145X?via%3DiHub>

Castellón, R. (junio de 2019). *Satisfacción del Usuario, Sobre La Calidad de Atención Recibida*

en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua,

junio 2019. [https://1library.co/document/ye3x3neq-satisfaccion-atencion-recibida-](https://1library.co/document/ye3x3neq-satisfaccion-atencion-recibida-medicina-consulta-hospital-bautista-nicaragua.html)

[medicina-consulta-hospital-bautista-nicaragua.html](https://1library.co/document/ye3x3neq-satisfaccion-atencion-recibida-medicina-consulta-hospital-bautista-nicaragua.html)

Cataldo, R. (2019). Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios

observacionales con diseños transversal y ecológico. *ResearchGate.*

<https://doi.org/10.5867/medwave.2019.08.7698>

Cavero, V. (2022). Satisfacción y percepciones sobre aspectos de la ciudad que afectan la salud,

por nivel socioeconómico, 2010-2019, en Lima Metropolitana. *Revista peruana de*

medicina experimental y salud pública, 83.

Cervantes, G. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *revista*

espacios, 10.

- Chacón, J. (15 de diciembre de 2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revistas espacios*, 39(50), pág. 14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Cisneros, A., Guevara, A., Urdánigo, J., & Garcés, J. (2022). Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos que Apoyan a la Investigación Científica en Tiempo de Pandemia. *https://dominiodelasciencias.com*, 8(1), 1-21. <https://doi.org/10.23857/dc.v8i1.2546>
- Coico, G. R. (2022). Simplificación administrativa para la satisfacción del usuario. 8.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). Panorama Social de América Latina. En *Panorama Social de América Latina* (págs. 1-247). Naciones Unidas Cepal.
- Condori, E. (21 de julio de 2020). *Ilibrary.co*. Modelos de Calidad del Servicio a Modelo de GRÖNROOS: <https://1library.co/article/modelos-calidad-servicio-modelo-gr%C3%B6nroos.zxvo3r4y>
- Creswell, J. (2022). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications: <https://us.sagepub.com/en-us/nam/research-design/book270550>
- Da Silva, K. (22 de agosto de 2018). *Cuida tu dinero*. <https://www.cuidatudinero.com>:
<https://www.cuidatudinero.com/13075766/por-que-la-calidad-en-el-servicio-al-cliente-es-importante>
- DATAtab Team. (2023). <https://datatab.es>. DATAtab: <https://datatab.es/tutorial/cronbachs-alpha>
- Díaz, R., Cajún, J., & Gómez, G. (2021). Speed of service, creating an image for your customers. *Digital Publisher*, 6(extra 6-1), 1-14. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.866>
- Doris, C., & Mercedes, C. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Restaurant Sol de Oro en el distrito de Yanacancha 2022*. repositorio.undac.edu.pe:
http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/3028/1/T026_72326634_T.pdf

Escamilla, A. (2021). Los resultados en un artículo científico. *www.scielo.org.mx*, 43(4), 1-2.

<https://doi.org/10.35366/109124>

Ferrer, C. (21 de junio de 2020). *Ilibrary.co*. <https://1library.co>:

<https://1library.co/article/teor%C3%ADas-sobre-la-satisfacci%C3%B3n-marco-te%C3%B3rico.yd702key>

García, L. (2021). Calidad y Productividad. *Virtual Pro Procesos Industriales* (235), 24.

Gómez, A. (2020). Calidad de servicio en Latinoamérica: Tendencias y desafíos. *Revista de Estudios Latinoamericanos*, págs. 15(2) 45-63.

González, G. (13 de diciembre de 2021). *www.lifeder.com*. www.lifeder.com:

<https://www.lifeder.com/tecnicas-de-investigacion/>

Heredia, M. (18 de agosto de 2023). *Redreu*. [http://grupomontevideo.org/ndca/redreu/wp-](http://grupomontevideo.org/ndca/redreu/wp-content/uploads/2023/08/Resumen-Accesibilidad-Revistas-Academicas_editado-1.pdf)

[content/uploads/2023/08/Resumen-Accesibilidad-Revistas-Academicas_editado-1.pdf](http://grupomontevideo.org/ndca/redreu/wp-content/uploads/2023/08/Resumen-Accesibilidad-Revistas-Academicas_editado-1.pdf)

Hernández, C., Fernández, C., & Baptista, P. (2021). *Universidad Veracruzana*.

<https://www.uv.mx>:

https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%B3n_Sampieri.pdf

Hernández, R. (2023). *Metodología de la Investigación*. www.mheducation.com.mx:

<https://www.mheducation.com.mx/metodologia-de-la-investigacion-9786071520319-latam-group>

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (1 de diciembre de 2021). *Plataforma digital*

única del Estado Peruano. www.gob.pe: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/2726156-encuesta-de-satisfaccion-del-usuario-2021>

- Jonkisz, A. (2022). The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries. *https://www.mdpi.com* (7831), 53-609.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19137831>
- Kuuse, M. (18 de abril de 2023). *MRPeasy*. <https://manufacturing-software-blog.mrpeasy.com/es/gestion-de-materiales/>
- Labraña, J. (Setiembre de 2022). La teoría de sistemas sociales y el campo de estudios en educación superior. *Scielo*, págs. 74, 51-64. <https://doi.org/10.4067/s0717-554x2022000200051>
- Law, C. (2023). *Carlos Felipe Law Firm S.R.L.* <https://fc-abogados.com/es/simplificacion-de-procedimientos-administrativos/>
- Leedy, P. (2023). *Practical Research Planning and design*. Global Edition - Pearson.
<http://miamibeachseniorhigh.net/wp-content/uploads/2023/06/Practical-Research-Planning-and-Design-Capstone-Research.pdf>
- López, V., España, E., & Hernández, A. (2018). Estimación de calidad del cuidado de enfermería en pacientes sometidos a hemodiálisis. *Ciencia y Cuidado UFPS*, 15 (1), 1-12.
<https://doi.org/10.22463/17949831.1234>
- Lovelock, C. (2019). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* Christopher Lovelock y Jochen Wirtz. Pearson Prentice Hall.
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima*. Lima: Universidad Peruana Unión, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración.

- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión.
- Melkadze, A. (8 de octubre de 2022). *www.statista.com*. statista:
<https://www.statista.com/statistics/621394/customer-satisfaction-rate-sberbank-russia/>
- Mendoza, U. (2022). Calidad, conocimiento e innovación de procesos de manufactura en Ciudad Juárez, México. *Retos Revista de Ciencias de Administración y Economía*, 12 (23), 12.
<https://doi.org/10.17163/ret.n23.2022.05>
- Ministerio De Economía y Finanzas. (diciembre de 2022). *Guía General para la Identificación, Formulación y Evaluación de Proyectos de Inversión*. *invierte-pe.net*: <https://invierte-pe.net/metodologias/guia-general/>
- Ministerio Del Ambiente y Desarrollo Mades. (mayo de 2021). *Mecanismo de Atención, Quejas y Reclamos Sobre Redd en Paraguay*. <https://www.undp.org>:
https://www.undp.org/sites/g/files/zskgke326/files/2023-07/undp-py-mecanismo_de_atencion_a_consultas_sobre_redd_en_py.pdf
- Mir, M. (08 de enero de 2023). *Springer Link*. <https://link.springer.com>:
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11042-021-11841-9>
- Mohedano, E. (2023). Modelo SERVQUAL para medir la calidad en el servicio en operadores logísticos. *Revista CEA*, 9 (19), 1-19. <https://doi.org/10.22430/24223182.2234>
- Ojeda, P. (2020). *Acta Académica*. <https://www.academica.org/cporfirio/18>
- Olmos, A. D. (2023). El léxico de la pandemia: un estudio de disponibilidad léxica con estudiantes de la Universidad de Salamanca. *Dialnet*, 46 (119), 1-20.
<https://doi.org/10.30687/Ri/2037-6588/2023/01/001>

- Organización Mundial de la Salud. (2022). Directrices de la OMS sobre intervenciones de autocuidado para la salud y el bienestar. *https://iris.paho.org*, 186.
<https://doi.org/10.37774/9789275326275>
- Órgano de Control Institucional. (2023). https://www.ugel02.gob.pe/documentos/ntc_oci.pdf
- Ormaza, M. (2021). Gestión de calidad y crecimiento empresarial: Análisis bibliométrico. *Revista Venezolana de Gerencia* (93), 1-17. <https://doi.org/10.52080/rvg93.22>
- Palacios, M. (2023). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Oficina de Normalización Previsional (ONP) Sede Piura 2022*. Piura-Perú: Facultad de Ciencias Empresariales - Universidad Cesar Vallejo.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. En A. P. Valarie A. Zeithaml. Ediciones Díaz de Santos.
- Paredes, P. (2022). *Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social*. www.redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/html/>
- Pérez, J. (2022). Evaluating service quality in Lima Metropolitan. *Journal of Business and Management*, 18 (3), 107-125.
- Pérez, J. G.-J. (2020). Panorama Laboral en tiempos de la covid-19. *Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*, 38.
- Piattini, M. (2019). *Calidad de Servicios*. Editorial Ra-Ma.
- Quispe, B. (17 de enero de 2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados*, pág. 9.

- Reyes, J., Garcia, M., & Gonzales, S. (2023). Análisis de la descortesía verbal en los actos de habla en el delito de difamación Acosta - Acuña.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe>, 22 (1), 1-31.
<https://doi.org/10.15381/lengsoc.v22i1.23699>
- Sánchez, B. (30 de noviembre de 2022). *Los principales KPI's para evaluar tu entrega de última milla*. netlogistik.com: <https://www.netlogistik.com/es/blog/los-principales-kpis-para-evaluar-tu-entrega-de-ultima-milla#:~:text=Es%20un%20indicador%20que%20mide,de%20la%20optimización%20de%20rutas>.
- Sánchez, M., López, S., & Muínelo, J. (2022). *Digitalización de la justicia prevención, investigación y enjuiciamiento*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=864404>
- Siavichay, E. A., Vega, L., & Asanza, D. (2023). Percepción de los clientes sobre la calidad del servicio: un estudio empírico. <https://publicaciones.ucuenca.edu.ec>, 14 (1), 1-14.
<https://doi.org/10.18537/mskn.14.01.01>
- Solis, E. E. (2023). *Confianza, estilo de liderazgo y Gestión de Conflicto*. RCS.
- Soto, J. (2022). *Gestión Administrativa y la Satisfacción del Cliente en la Empresa Inversiones Plastic Félix E.I.R.L, 2021*. Escuela Profesional de Administración y Gestión de Empresas.
- Tenesaca, B. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras*.
<https://cienciamatriarevista.org.ve>. <https://doi.org/10.35381/cm.v8i2.701>
- Tillé, Y. (2022). Some Solutions Inspired by Survey Sampling Theory to Build Effective Clinical Trials. <https://onlinelibrary.wiley.com>, 90, 481-498. <https://doi.org/10.1111/insr.12498>

- Tinco Rojas, L. E. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en empresas familiares de distribución de gas a domicilio. *Distribuidora de Gas Lidia. Periodo 2019-2020*, 176.
- Torre, T. (2023). Does the ferry sector need soft total quality management practices? Evidence from an Italian ferry company. *Emerald insight*. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2022-0058>
- Trejo, J. (2023). Optimización del Net Promoter Score (NPS) con factores de expansión, una medición de experiencia de clientes en riesgo reputacional. *Contaduría y Administración*, 68 (3), 400. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2023.4626>
- Treviño, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *Scielo*, 15 (2), 1-17. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Universidad Autónoma de Barcelona. (2022). <https://www.uab.cat>. <https://www.uab.cat/web/investigacion/itinerarios/etica-e-integridad/sistema-de-gestion-de-calidad-1345680685101.html>
- Valverde, C. (2022). *Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en una Empresa Courier, Trujillo*. Facultad de Negocios, Carrera de Administración y Gestión Comercial.
- Vega, A. (2021). Estudios transversales. <http://www.scielo.org.pe>, 21 (1), 1-7.
- Velázquez, A. (2023). *QuestionPro*. www.questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/investigacion-correlacional/>
- Villegas, D. (2021). Importancia de la estadística aplicada para la toma de decisiones en marketing. *Dialnet*, 3 (2), 63-74.

- Wrench, J. (2023). *Quantitative research methods for communication: A hands-on approach*. Oxford University Press. <https://global.oup.com/academic/product/quantitative-research-methods-for-communication-9780190861063?cc=pe&lang=en&>
- Yin, R. (2023). *Case study research and applications: Design and methods*. Sage Publications. <https://us.sagepub.com/en-us/nam/case-study-research-and-applications/book250150>
- Zapata, J., Cabrera, T., & Aranda, M. (2022). Oportunidad laboral en la educación superior. *https://revistahorizontes.org*, 7 (28), 1-17. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v7i28.568>
- Zavala-Choez, F. N., & Vélez-Moreira, E. M. (2020). La gestión de la calidad y el servicio al cliente como factor de competitividad en las empresas de servicios - Ecuador. *dominio de las ciencias*, 281.
- Zhang, H. (2023). Chinese Super-League: Missing Out Aspects on Service Quality and Brand Equity. *https://drpress.org*, 1-8.
- Zilincikova, M. (2021). Impact of COVID 19 on the provision of services by public administration. *https://www.shs-conferences.org*, 92 (01059), 1-10. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20219201059>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
Problema general: ¿La calidad de servicio como se relaciona con la variable e satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	Objetivo general 1: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	Hipótesis general: HT: Hay relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023 HO: No existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	Variable 1 : Calidad de servicio Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles	Tipo de investigación: investigación de tipo básica. Método y diseño de la investigación: no experimental, de corte trasversal y de nivel correlacional. Población Muestra:
Problemas específicos: PE 1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	Objetivos específicos: OE 1: Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	Hipótesis específicas: HE1: Hay relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	Variable 2: Satisfacción del usuario Dimensiones: Accesibilidad Rapidez Amabilidad Gestión Administrativa	La población está conformada por 248 encuestas (virtuales) en las cuáles de la muestra de estudio es 150 encuestados (administrados) ingresan a mesa de partes de la
PE 2: ¿Cómo se relaciona la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en una Mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	OE2: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	HE2: Existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.		
PE3: ¿Cómo se relaciona la seguridad con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	OE 3: Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	HE3: Hay relación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.		
PE4: ¿Cómo se relaciona la empatía con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	OE 4: Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.	HE4: Existe relación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023.		
PE5: ¿Cómo se relacionan los elementos tangibles con la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023?	OE 5: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023	HE5: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023		

Anexo 1: Matriz de operacionalización de la variable

Variable 1: Calidad de Servicio

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Escala valorativa (niveles o rangos)
Calidad de servicio	La calidad del servicio se define como la forma en que el usuario percibe las diferentes dimensiones que influyen en su comportamiento futuro, en relación con sus expectativas y percepción actual (Piattini, 2019).	Es imprescindible realizar una evaluación de las estrategias implementadas con el objetivo de mejorar la satisfacción de los usuarios en la empresa, con el fin de garantizar la calidad del servicio y potenciar las experiencias de los usuarios.	Fiabilidad	Puntualidad en la atención	Ordinal	Escala de Likert:
				Confianza		
				Libre de error	Totalmente	
				Precisión en el trámite	en	
				Capacidad de respuesta	desacuerdo	
				Información clara	(1)	
				Personal capacitado	En	
				Confianza	desacuerdo	
				Seguridad	(2)	
				Amabilidad	Neutral (3)	
		Disposición de atención	De acuerdo			
		Atención personalizada	(4)			
		Empatía	Totalmente de acuerdo			
		Comprensión	(5)			
		Procedimientos adecuados				
		Horario adecuado				
		Instalaciones físicas				
		Elementos tangibles				
		capacidad de respuesta; (iii) seguridad; (iv) empatía; y (v) elementos tangibles.				
				Apariencia personal		
				Materiales		

Anexo 2: Matriz de operacionalización de la variable

Variable 2: Satisfacción del usuario

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Escala valorativa (niveles o rangos)
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario se ve influenciada por la percepción que los consumidores tienen respecto a un producto o servicio proporcionado por una empresa. Las evaluaciones desempeñan un papel fundamental en la mejora de la calidad del servicio y en la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Díaz et al., 2021).	La entidad pública reconoce la relevancia de la satisfacción del usuario, dado que esta tiene un impacto en la percepción que el público tiene de la misma. Se dedica esfuerzo continuo a mejorar tanto la satisfacción como el servicio ofrecido. Además, la satisfacción del usuario se evalúa a través de diversas dimensiones: (i) accesibilidad; (ii) rapidez; (iii) amabilidad y (iv) gestión administrativa	Accesibilidad	disponibilidad	Ordinal	Escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Neutral (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				facilidad		
				conexión para		
				mejor atención		
				información		
				claridad		
				celeridad		
				oportunidad		
				tramite oportuno		
				información		
		Rapidez	rápida			
			respuesta al usuario			
			gentileza			
			cortesía			
			cordialidad			
			presentación			
			personal			
			comunicación			
			entrega de resultado			
			documentación			
Gestión Administrativa	oportuna					
	plazo de atención					
	respuesta inmediata					
	aclaración de información					

Anexo 4: Carta de presentación del validador 1

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Doctor: Pietro Pablo Guissepi Dondero Cassano

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual obtendremos el grado de Licenciad(a)s en Administración Dirección de Empresas y Administración Negocios Internacionales. El título nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos.

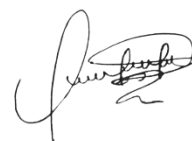
El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,



López Manosalva, Bruno Antonio
DNI 75224092

Sak Solano, Lizeth Nori
DNI 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
Variable 1: Calidad de servicio							
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado	4		4		4		
2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente	4		4		4		
3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	4		4		4		
4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	4		4		4		
5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	4		4		4		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites	4		4		4		
7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	4		3		4		
8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido	4		4		4		
9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	4		4		4		
10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada	4		4		4		
DIMENSIÓN 3: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de	4		4		4		

DIGEMID						
12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios	4		4		4	
13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena	4		4		3	
14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID	3		4		4	
15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado	4		4		4	
DIMENSIÓN 4: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada	4		4		4	
17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario	4		4		4	
18. El personal de la DIGEMED comprende la problemática que se le plantea	4		4		4	
19. El personal de la DIGEMED comprende y atiende lo solicitado	4		4		4	
20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados	4		4		4	
21. La DIGEMED cumple con el horario establecido	4		4		4	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención	4		4		4	
23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID	4		4		4	
24. El personal de la DIGEMID cuidan de su presentación personal	4		4		4	

25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios	4		4		4	
26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios	4		4		4	
Variable 2 Satisfacción del Usuario						
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad						
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios	4		4		4	
28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID	4		4		4	
29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención	4		4		4	
30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara	4		4		4	
31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios	4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Rapidez						
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil	4		4		4	
33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna	4		4		4	
34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado	4		4		4	
35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID	4		4		4	
36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID	4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Amabilidad						
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los	4		3		4	

usuarios						
38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios	4	4	4			
39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición para ayudar a los usuarios	4	4	3			
40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal adecuada y profesional	4	4	4			
41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Gestión Administrativa	Sí	No	Sí	No	Sí	No
42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID	4	4	4			
43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna	4	4	4			
44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios	4	4	4			
45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios	4	4	4			
46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva	4	4	4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensiones específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dondero Cassano Pietro

DNI: 43571188

Correo electrónico institucional: pietrodondero@uwiwerner.edu.pe

Metodólogo []

Temático [x]

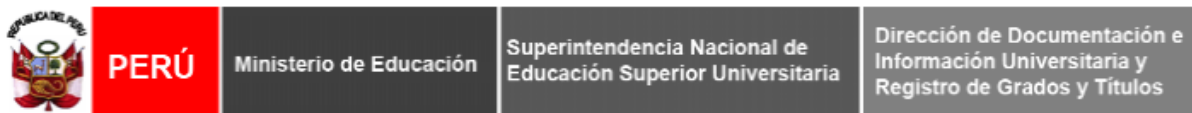
Estadístico []

01 de diciembre de 2023



Dr. Pietro pablo Guissepi Dondero Cassano

Ficha de Sunedu de Magister o Doctor



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	DOCTOR EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 23/12/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL PERU
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	LICENCIADO EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROESPACIAL Fecha de diploma: 28/12/2010 Modalidad de estudios: -	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ PERU
DONDERO CASSANO, PIETRO PABLO GUISSSEPI DNI 43571188	BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ADMINISTRACION AEROESPACIAL Fecha de diploma: 17/03/2010 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	ESCUELA DE OFICIALES DE LA FUERZA AÉREA DEL PERÚ PERU

Anexo 5: Carta de presentación del validador 2**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magister: María Martin Bogdanovich

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual obtendremos el grado de Licenciad(a)s en Administración Dirección de Empresas y Administración Negocios Internacionales. El título nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas Administrativos.

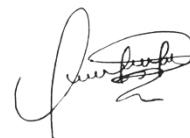
El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,



López Manosalva, Bruno Antonio
DNI 75224092

Sak Solano, Lizeth Nori
DNI 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024

N.º DIMENSIONES / ítems Pertinencia 1 Relevancia 2 Claridad 3 Sugerencias

Variable 1: Calidad de servicio

DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado	4		4		4	
2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente	4		4		4	
3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	4		4		4	
4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	4		4		4	
5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No
6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites	4		4		4	
7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	4		4		4	
8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido	4		4		4	
9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	4		4		4	
10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada	4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de DIGEMID	4		4		4	

12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios	4	4	4			
13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena	4	4	4			
14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID	4	4	4			
15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada	4	4	4			
17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario	4	4	4			
18. El personal de la DIGEMED comprende la problemática que se le plantea	4	4	4			
19. El personal de la DIGEMED comprende y atiende lo solicitado	4	4	4			
20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados	4	4	4			
21. La DIGEMED cumple con el horario establecido	4	4	4			
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención	4	4	4			
23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID	4	4	4			
24. El personal de la DIGEMID cuidan de su presentación personal	4	4	4			
25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios	4	4	4			
26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios	4	4	4			

Variable 2 Satisfacción del Usuario						
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios	4		4		4	
28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID	4		4		4	
29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención	4		4		4	
30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara	4		4		4	
31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios	4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Rapidez	Sí	No	Sí	No	Sí	No
32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil	4		4		4	
33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna	4		4		4	
34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado		4		4		4
35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID		4		4		4
36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID		4		4		4
DIMENSIÓN 3: Amabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los usuarios		4		4		4
38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios.		4		4		4
39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición	4		4		4	

para ayudar a los usuarios

40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal adecuada y profesional	4	4	4			
41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Gestión Administrativa	Sí	No	Sí	No	Sí	No
42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID	4	4	4			
43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna	4	4	4			
44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios	4	4	4			
45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios	4	4	4			
46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva	4	4	4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. María Martín Bogdanovich

DNI: 18181483

Correo electrónico institucional: maria.martin@uwiener.edu.pe

Metodólogo

Temático

Estadístico

01 de diciembre de 2023

Firma del experto informante

Ficha de Sunedu de Magister o Doctor

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	MAESTRA EN ECONOMIA MENCION: GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/07/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	MASTER EN DIRECCION Y GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 29/05/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE PIURA <i>PERU</i>
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	MAESTRO EN ECONOMIA GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/07/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	MAESTRO EN ECONOMIA. MENCION: GESTION EMPRESARIAL Fecha de diploma: 20/07/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
MARTIN BOGDANOVICH, MARIA MINI DNI 18181483	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 16/06/1995 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

Anexo 6: Carta de presentación del validador 3

Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Magister: Ernesto Arce Guevara

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual obtendremos el grado de Licenciad(a)s en Administración Dirección de Empresas y Administración Negocios Internacionales. El título nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos.

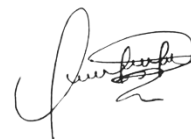
El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,



López Manosalva, Bruno Antonio
DNI 75224092

Sak Solano, Lizeth Nori
DNI 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
Variable 1: Calidad de servicio							
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado	4		4		4		
2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente	4		4		4		
3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	4		4		4		
4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	4		4		4		
5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	4		4		4		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta							
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites	4		4		4		
7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	4		3		4		
8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido	4		4		4		
9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	4		4		4		
10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada	4		4		4		
DIMENSIÓN 3: Seguridad							
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de DIGEMID	4		4		4		
12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios	4		4		4		

13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena	4	4	3			
14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID	3	4	4			
15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada	4	4	4			
17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario	4	4	4			
18. El personal de la DIGEMED comprende la problemática que se le plantea	4	4	4			
19. El personal de la DIGEMED comprende y atiende lo solicitado	4	4	4			
20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados	4	4	4			
21. La DIGEMED cumple con el horario establecido	4	4	4			
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención	4	4	4			
23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID	4	4	4			
24. El personal de la DIGEMID cuidan de su presentación personal	4	4	4			
25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios	4	4	4			
26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios	4	4	4			
Variable 2 Satisfacción del Usuario						

DIMENSIÓN 1: Accesibilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No
27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios		4		4		4	
28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID		4		4		4	
29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención		4		4		4	
30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara		4		4		4	
31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios		4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Rapidez		Sí	No	Sí	No	Sí	No
32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil		4		4		4	
33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna		3		4		4	
34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado		4		4		4	
35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID		4		4		3	
36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID		4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Amabilidad		Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los usuarios		4		3		4	
38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios.		4		4		4	
39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición		4		4		3	

para ayudar a los usuarios

40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal adecuada y profesional	4	4	4
41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios	4	4	4
DIMENSIÓN 4: Gestión Administrativa	Sí	No	Sí
	No	Sí	No
42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID	4	4	4
43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna	4	4	4
44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios	4	3	4
45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios	4	4	4
46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva	4	4	4

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Arce Guevara Ernesto

DNI: 09085080

Correo electrónico institucional: ernesto.arce@uwiwerner.edu.pe

Metodólogo []

Temático [X]

Estadístico []

01 de diciembre de 2023



Mg Arce Guevara Ernesto

Ficha de Sunedu de Magister o Doctor



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 19/03/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 17/07/1986 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL <i>PERU</i>
ARCE GUEVARA, ERNESTO DNI 09085080	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 30/10/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/03/2016 Fecha egreso: 15/07/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER S.A. <i>PERU</i>

Anexo 7: Carta de presentación del validador 4**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magister: Walter Arana Mayorca

Presente


Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

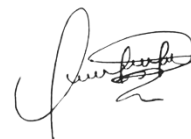
Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual obtendremos el grado de Licenciad(a)s en Administración Dirección de Empresas y Administración Negocios Internacionales. El título nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos.

El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

 Atentamente,



López Manosalva, Bruno Antonio
DNI 75224092

Sak Solano, Lizeth Nori
DNI 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
Variable 1: Calidad de servicio							
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado	4		4		4		
2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente	4		4		4		
3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	4		4		4		
4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	4		4		4		
5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	4		4		4		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites	4		4		4		
7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	4		3		4		
8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido	4		4		4		
9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	4		4		4		
10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada	4		4		4		
DIMENSIÓN 3: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de DIGEMID	4		4		4		
12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios	4		4		4		

13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena	4		4		3	
14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID	3		4		4	
15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado	4		4		4	
DIMENSIÓN 4: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada	4		4		4	
17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario	4		4		4	
18. El personal de la DIGEMED comprende la problemática que se le plantea	4		4		4	
19. El personal de la DIGEMED comprende y atiende lo solicitado	4		4		4	
20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados	4		4		4	
21. La DIGEMED cumple con el horario establecido	4		4		4	
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención	4		4		4	
23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID	4		4		4	
24. El personal de la DIGEMID cuidan de su presentación personal	4		4		4	
25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios	4		4		4	
26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios	4		4		4	
Variable 2 Satisfacción del Usuario						

DIMENSIÓN 1: Accesibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios	4		4		4	
28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID	4		4		4	
29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención	4		4		4	
30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara	4		4		4	
31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios	4		4		4	
DIMENSIÓN 2: Rapidez	Sí	No	Sí	No	Sí	No
32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil	4		4		4	
33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna	3		4		4	
34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado	4		4		4	
35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID	4		4		3	
36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID	4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Amabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los usuarios	4		3		4	
38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios	4		4		4	
39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición	4		4		3	

para ayudar a los usuarios

40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal adecuada y profesional	4	4	4			
41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Gestión Administrativa	Sí	No	Sí	No	Sí	No
42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID	4	4	4			
43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna	4	4	4			
44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios	4	3	4			
45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios	4	4	4			
46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva	4	4	4			

1 Pertinencia: el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

3 Claridad: se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Walter Arana Mayorca

DNI: 07343537

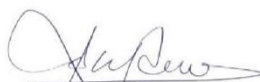
Correo electrónico institucional:

Metodólogo

Temático

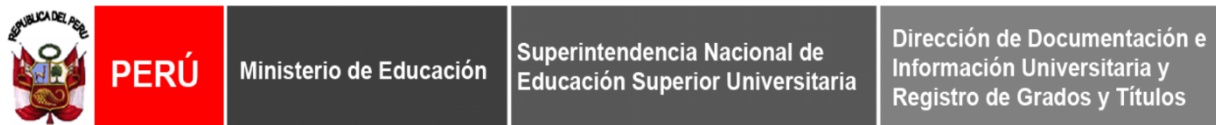
Estadístico

01 de diciembre de 2023



Firma del experto informante

Ficha de Sunedu de Magister o Doctor



REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ARANA MAYORCA, WALTER HUGO DNI 07343537	MAGISTER EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 09/05/2005 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <i>PERU</i>
ARANA MAYORCA, WALTER HUGO DNI 07343537	LICENCIADO EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 09/03/1984 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
ARANA MAYORCA, WALTER HUGO DNI 07343537	BACHILLER EN PSICOLOGIA Fecha de diploma: 30/07/1980 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES <i>PERU</i>
ARANA MAYORCA, WALTER HUGO DNI 07343537	DOCTOR EN CIENCIAS DE LA EDUCACION MENCIÓN: CIENCIAS DE LA EDUCACION Fecha de diploma: 26/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 28/03/2014 Fecha egreso: 11/02/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>

Anexo 8: Carta de presentación del validador 5**Documentos para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos****CARTA DE PRESENTACIÓN**

Magister: Victoria Gardí Melgarejo

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y, asimismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiantes del programa del curso extracurricular de investigación formativa requiero validar los instrumentos a fin de recoger la información necesaria para desarrollar la investigación, con la cual obtendremos el grado de Licenciad(a)s en Administración Dirección de Empresas y Administración Negocios Internacionales. El título nombre de la investigación es: “Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024” y, debido a que es imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para aplicarlos instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas administrativos.

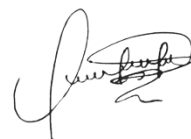
El expediente de validación que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos
- Instrumentos de recolección de datos

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.



Atentamente,



López Manosalva, Bruno Antonio
DNI 75224092

Sak Solano, Lizeth Nori
DNI 46687482

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2024

N.º DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
Variable 1: Calidad de servicio							
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado	4		4		4		
2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente	4		4		4		
3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	4		4		4		
4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	4		4		4		
5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	4		4		4		
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites	4		4		4		
7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	4		4		4		
8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido	4		4		4		
9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	4		4		4		
10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada	4		4		4		
DIMENSIÓN 3: Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de DIGEMID	4		4		4		
12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios	4		4		4		
13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena	4		4		4		

14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID	4	4	4			
15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado	4	4	4			
DIMENSIÓN 4: Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No
16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada	4	4	4			
17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario	4	4	4			
18. El personal de la DIGEMED comprende la problemática que se le plantea	4	4	4			
19. El personal de la DIGEMED comprende y atiende lo solicitado	4	4	4			
20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados	4	4	4			
21. La DIGEMED cumple con el horario establecido	4	4	4			
DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención	4	4	4			
23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID	4	4	4			
24. El personal de la DIGEMID cuidan de su presentación personal	4	4	4			
25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios	4	4	4			
26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios	4	4	4			
Variable 2 Satisfacción del Usuario						
DIMENSIÓN 1: Accesibilidad	Sí	No	Sí	No	Sí	No

27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios	4	4	4			
28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID	4	4	4			
29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención	4	4	4			
30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara	4	4	4			
31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios	4	4	4			
DIMENSIÓN 2: Rapidez						
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil	4		4		4	
33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna	4		4		4	
34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado	4		4		4	
35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID	4		4		4	
36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID	4		4		4	
DIMENSIÓN 3: Amabilidad						
	Sí	No	Sí	No	Sí	No
37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los usuarios	4		4		4	
38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios	4		4		4	
39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición para ayudar a los usuarios	4		4		4	
40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal	4		4		4	

adecuada y profesional						
41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios						
	4		4		4	
DIMENSIÓN 4: Gestión Administrativa	Sí	No	Sí	No	Sí	No
42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID						
	4		4		4	
43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna						
	4		4		4	
44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios						
	4		4		4	
45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios						
	4		4		4	
46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva						
	4		4		4	

¹ **Pertinencia:** el ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota. Suficiencia: se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):
Sí hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Victoria Gardí Melgarejo

DNI: 04066364

Correo electrónico institucional:

Metodólogo

Temático

Estadístico

01 de diciembre de 2023



Firma del experto informante

Ficha de Sunedu de Magister o Doctor

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GARDI MELGAREJO, VICTORIA DNI 04066364	MAGISTER EN EDUCACION DOCENCIA Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 21/02/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GARDI MELGAREJO, VICTORIA DNI 04066364	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
GARDI MELGAREJO, VICTORIA DNI 04066364	LICENCIADA EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 30/10/2000 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
GARDI MELGAREJO, VICTORIA DNI 04066364	BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 26/01/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN <i>PERU</i>
GARDI MELGAREJO, VICTORIA DNI 04066364	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 20/07/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/09/2015 Fecha egreso: 19/01/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

Leyenda de calificaciones:

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Anexo 9: Instrumentos de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario**Instrumento de recolección de datos****Encuesta de la V1 Calidad de Servicio****Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023****I. DATOS GENERALES:**

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) de 26 a 35 años ()

c) de 36 a 45 años ()

d) de 46 a más ()

1.3. Usted con qué frecuencia visita al establecimiento de la DIGEMID a la semana:

a) () Primera vez b) () 1 a 2 veces c) Mas de 3 veces ()

1.4 Qué tipo de usuario es usted

a) Droguería

b) Laboratorios

a) otros

Como usuario que viene a Digemid a gestionar tramites es usted Drogueria o laboratorio

a) si

b) no

1.5 Que tipo de tramite presentara

a) virtual

b) físico

c) ambos

1.6 cual considera usted más fácil para gestionar sus trámites en DIGEMID

a) presencial

b) virtual

2. Instrucciones: Marcar una “X” en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

Agradeceré se sirva contestar la afirmación, acorde a su percepción real de los servicios que brinda la DIGEMID, marcando con un aspa “X” para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces si, alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre
1	2	3	4	5

Encuesta					
CALIDAD DE SERVICIO					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
A. FIABILIDAD					
Puntualidad en la atención	1. En DIGEMID atienden con puntualidad lo solicitado				
	2. En DIGEMID cumplen en atender diligentemente				
Confianza	3. Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID				
	4. El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios				
Libre de error	5. Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores				
B. CAPACIDAD DE RESPUESTA					
Precisión en el trámite	6. Las gestiones que se realizan en DIGEMID son precisas respecto a los trámites				
	7. La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna				
Información Clara	8. En DIGEMID atienden lo solicitado dentro del plazo establecido				
	9. Los requisitos para los trámites están claramente establecidos				
Personal capacitado	10. El personal de la DIGEMID estan capacitados para la atención adecuada				

C. SEGURIDAD						
Confianza	11. Tengo seguridad y confianza en los servicios de DIGEMID					
	12. La DIGEMED me da seguridad en los servicios					
Amabilidad	13. El trato del personal de la DIGEMID es muy buena					
	14. Trato amable y cortez presentan el personal de la DIGEMID					
Disposición de atención	15. Existe buena disposición del personal para atender lo solicitado					
D. EMPATIA						
Atención personalizada	16. La DIGEMID presta servicios de atención personalizada					
	17. El horario de servicio de la DIGEMID se ajusta a la necesidad del usuario					
Comprensión	18. El personal de la DIGEMID comprende la problemática que se le plantea					
	19. El personal de la DIGEMID comprende y atiende lo solicitado					
Procedimientos adecuados	20. Los procedimientos establecidos en la DIGEMID son los adecuados					
	21. La DIGEMID cumple con el horario establecido					
E. ELEMENTOS TANGIBLES						
Instalaciones físicas	22. Las instalaciones de la DIGEMID son apropiadas para la buena atención					
	23. Se observa orden y limpieza en los ambientes de las oficinas de la DIGEMID					
Apariencia personal	24. El personal de la DIGEMID cuida de su presentación personal					
	25. El ambiente es cómodo y acogedor para los usuarios					
Materiales	26. La DIGEMID tiene los materiales necesarios para los usuarios					

Instrumento de recolección de datos**Encuesta de la V2 Satisfacción del usuario****Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una mesa de partes de la DIGEMID, San Miguel 2023****I. DATOS GENERALES:**

1.1. Género:

a) Femenino () Masculino ()

1.2. Edad:

a) Menos de 25 años ()

b) de 26 a 35 años ()

c) de 36 a 45 años ()

d) de 46 a más ()

1.3. Usted con qué frecuencia visita al establecimiento de la DIGEMID a la semana:

a) () Primera vez b) () 1 a 2 veces c) Mas de 3 veces ()

1.4 Qué tipo de usuario es usted

a) Droguería

b) Laboratorios

a) otros

Como usuario que viene a Digemid a gestionar tramites es usted Drogueria o laboratorio

a) si

b) no

1.5 Que tipo de tramite presentara

a) virtual

b) físico

c) ambos

1.6 cual considera usted más fácil para gestionar sus trámites en DIGEMID

a) presencial

b) virtual

2. Instrucciones: Marcar una "X" en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente, utilice la siguiente escala:

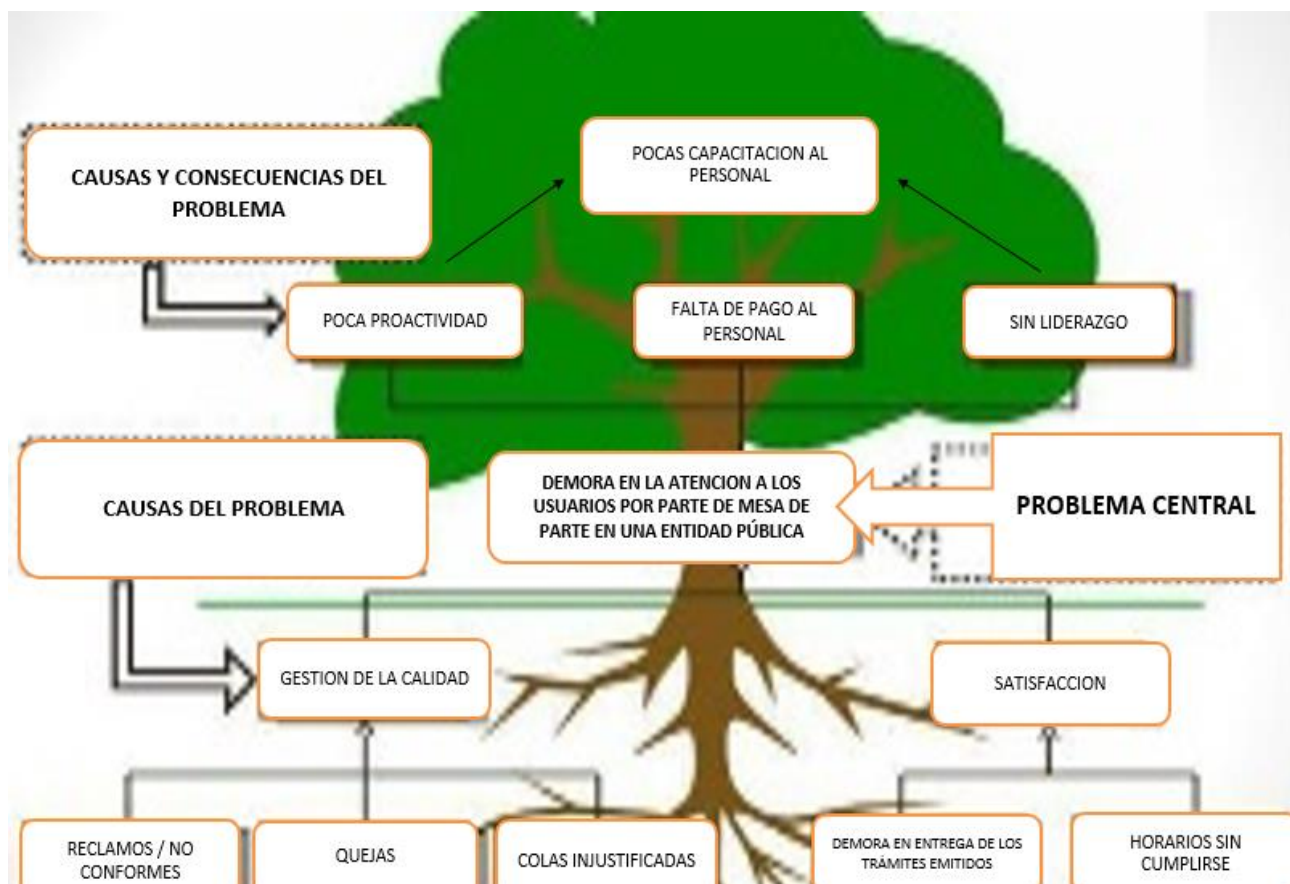
Agradeceré se sirva contestar la afirmación, acorde a su percepción real de los servicios que brinda la DIGEMID, marcando con un aspa "X" para elegir a la respuesta que considere la más adecuada, teniendo en consideración el puntaje que corresponda de acuerdo con lo siguiente:

Nunca	La mayoría de las veces no	Algunas veces si, alguna veces no	La mayoría de las veces si	Siempre
1	2	3	4	5

Encuesta					
SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
Ítem / indicador	1	2	3	4	5
A. ACCESIBILIDAD					
Disponibilidad	27. La DIGEMID ofrece una disponibilidad adecuada para satisfacer las necesidades de los usuarios				
Facilidad	28. Le es fácil acceder a los servicios de la DIGEMID				
Comunicación para mejor atención	29. La DIGEMID cuenta con una comunicación adecuada para brindar una mejor atención				
Información	30. La información proporcionada por la DIGEMID es clara				
Claridad	31. La DIGEMID brinda claridad en la comunicación con los usuarios				
B. RAPIDEZ					
Celeridad	32. La DIGEMID realiza los trámites de manera rápida y ágil				
Oportunidad	33. La DIGEMID responde a sus solicitudes de manera oportuna				
Trámite oportuno	34. Los trámites realizados de la DIGEMID son procesados en un tiempo adecuado				
Información rápida	35. Recibe la información necesaria y rápida por parte del personal de la DIGEMID				
Respuesta al usuario	36. Se te da una respuesta satisfactoria a tus consultas o solicitudes en la DIGEMID				

C. AMABILIDAD					
Gentileza	37. El personal de la DIGEMID es amable en su trato con los usuarios				
Cortesía	38. El personal de la DIGEMID muestra cortesía en su atención hacia los usuarios				
Cordialidad	39. El personal de la DIGEMID es cordial y muestra disposición para ayudar a los usuarios				
Presentación personal	40. El personal de la DIGEMID tiene una presentación personal adecuada y profesional				
Comunicación	41. El personal de la DIGEMID se comunica de manera clara y efectiva con los usuarios				
D. GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
Entrega de resultado	42. Estoy satisfecho(a) con la entrega de resultados por parte de la DIGEMID				
Documentación oportuna	43. La DIGEMID recibe y procesa la documentación de manera oportuna				
Plazo de atención	44. La DIGEMID cumple con los plazos establecidos para atender los requerimientos de los usuarios				
Respuesta inmediata	45. La DIGEMID brinda respuestas de manera inmediata a las consultas o requerimientos de los usuarios				
Aclaración de información	46. La DIGEMID aclara la información necesaria de manera efectiva				

Anexo 10: Árbol de problemas



Anexo 11: Cálculo de la muestra

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Marco muestral	N	248
Error Alfa	α	0.050
Nivel de Confianza	$1-\alpha$	0.975
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.960
Prevalencia de la Enf. / Prob.	p	0.500
Complemento de p	q	0.500
Precisión	d	0.050
Tamaño de la muestra	n	150.94

Anexo 12: Reporte de Turnitin

● 14% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 5% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	repositorio.ucv.edu.pe Internet	3%
2	hdl.handle.net Internet	3%
3	docplayer.es Internet	1%
4	repositorio.usil.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	<1%
6	uwiener on 2023-02-07 Submitted works	<1%
7	Submitted on 1692473116667 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-11-08 Submitted works	<1%

Anexo 13: Recepción de autorización de uso del nombre de la institución DIGEMID

**MINISTERIO DE SALUD
DIGEMID**

CÓDIGO : PRO.DG.PE.04-01 Página: 14 de 23

TÍTULO : PROCEDIMIENTO PARA LA PRESENTACIÓN, REVISIÓN, AUTORIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y FINALIZACIÓN DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN.

**ANEXO 1
ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

1. **Título del Proyecto:**
Título Profesional "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Mesa de Partes de DIGEMID"
2. **Dirección(es) Ejecutiva, área(s) donde se realizará la investigación:**
Mesa de Partes - DIGEMID
3. **Investigador Principal:**
Nombre Completo: Lizeth Noei Sak Solano
Título profesional: Administración y Negocios Internacionales
Grado Académico: IDMO C/CO
Institución: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
Área/unidad:
Dirección: Av. Dependores del marro 2280 - Chusillos
Teléfono/celular: 904905527
e-mail: lizethnoeisaak.solano@gmail.com
4. **Asesor:**
Nombre Completo: David Flores
Área/unidad: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
5. **Datos de proyecto:**
Fecha esperada de Inicio: 25 de Setiembre 2023
Fecha de finalización: 25 de Enero 2023
Duración esperada (en meses): 3 meses
Fuente de financiamiento: propio
6. Índice del proyecto de investigación
7. **Planteamiento del problema**
7.1. Descripción del problema de investigación
7.2. Justificación y relevancia
7.3. Limitaciones y viabilidad de la investigación
8. **Marco teórico**
8.1. Antecedentes de la investigación
8.2. Definiciones conceptuales: Si fuese necesario
8.3. Objetivos
8.4. Hipótesis (si el proyecto lo amerita).
9. **Metodología**
9.1. Tipo y Diseño de Investigación
9.2. Unidad de análisis
9.3. Población de estudio
9.4. Tamaño de la muestra
9.5. Selección de la muestra
9.6. Técnicas de recolección de datos
9.7. Análisis e interpretación de datos
10. **Aspectos administrativos**
10.1. Organización y responsabilidades.

MINSA - DIGEMID
Secretaría - CENADIM
14 NOV. 2023
Hora: 11:10 pm Firma: [Signature]
RECEPCION

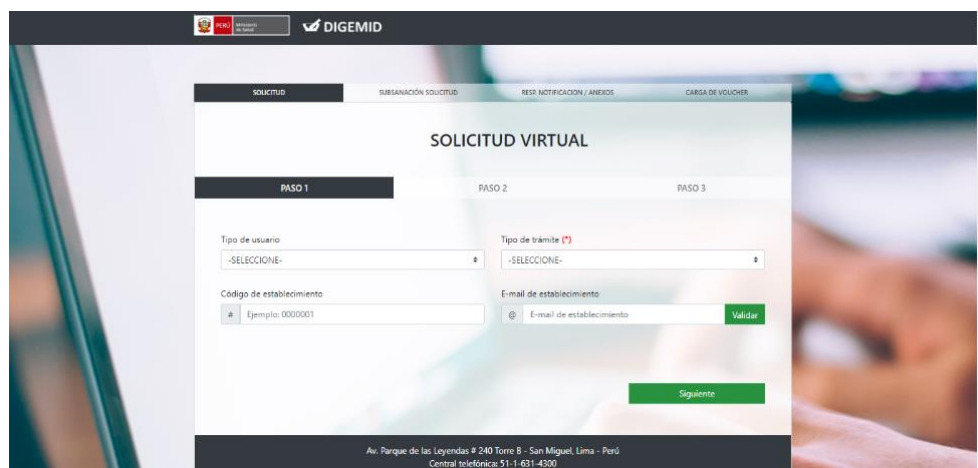
DIRECCIÓN GENERAL DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS

Anexo 14: Aplicativos virtuales que trabaja la DIGEMID

Ventana única de comercio exterior – mincetur



Sistema de trámite virtual – digemid



SOLICITUD VIRTUAL

PASO 1 PASO 2 PASO 3

Tipo de usuario: -SELECCIONE-

Tipo de trámite (*): -SELECCIONE-

Código de establecimiento: Ejemplo: 000001

E-mail de establecimiento: E-mail de establecimiento Validar

Siguiente

Av. Parque de las Leyendas # 240 Torre B - San Miguel, Lima - Perú
Central telefónica: 51-1-631-4300

Anexo 15: Portal de la DIGEMID

The screenshot displays the DIGEMID portal interface. At the top, a red navigation bar contains the DIGEMID logo and menu items: INSTITUCIÓN, TRÁMITES, CONSULTAS, PUBLICACIONES, NORMATIVIDAD, and INFORMACIÓN. Below this, a breadcrumb trail shows 'REGIONES'. The main content area features two service tiles: 'Regiones e Institutos Especializados' with an 'APLICATIVO WEB DE REGIONES' icon and an 'Ingresar' button, and 'Repositorio de Apoyo a la Gestión Regional y Diris (REP-AGER)' with a login form icon and an 'Ingresar' button. Below these is a section for 'Consultas Técnicas SISCONTEC' with a dropdown menu for 'Consultas Regiones - SUNAT'. The text below the dropdown explains the tool's purpose and provides a link to the manual.

Regiones e Institutos Especializados

Repositorio de Apoyo a la Gestión Regional y Diris (REP-AGER)

Consultas Técnicas SISCONTEC

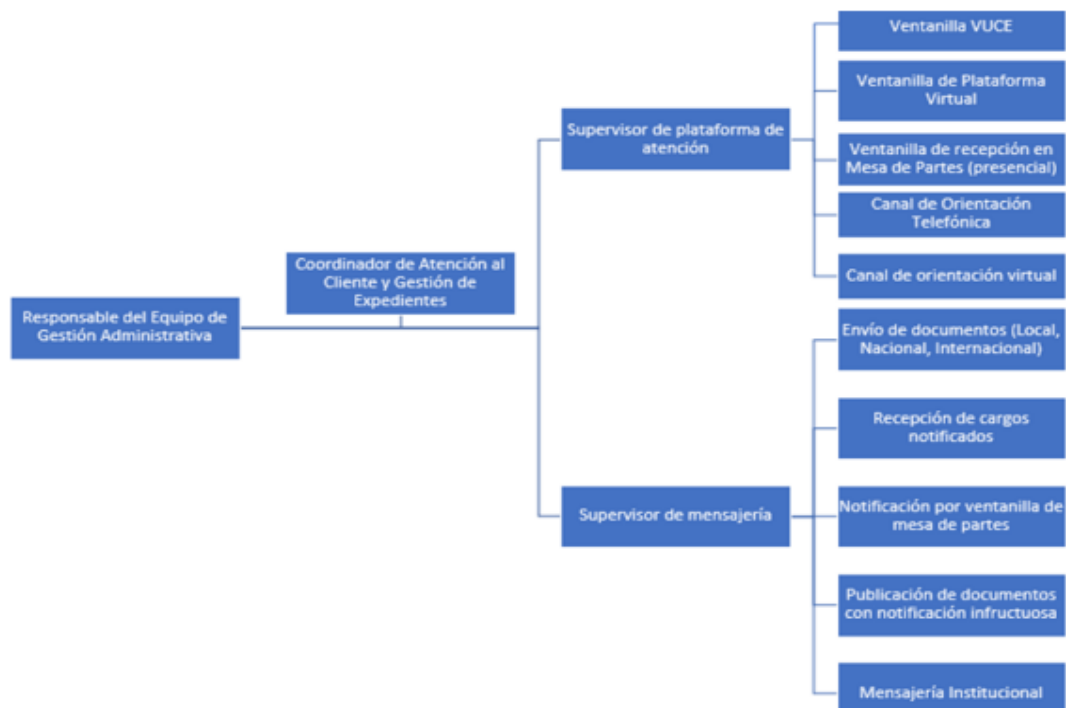
Consultas Regiones - SUNAT

Es una herramienta de intercambio de información que permite que las autoridades descentralizadas y/o desconcentradas (regiones, subregiones y Diris) e instituciones públicas (Aduanas) realicen sus consultas de manera rápida y adecuada.

Para realizar una consulta sigue los pasos del Manual de Consultas Técnicas - Siscontec

- CONSULTAS TÉCNICAS
- MANUAL DE CONSULTAS TÉCNICAS SISCONTEC

Anexo 16: Flujograma del procedimiento de ingreso y recepción de expedientes en una Mesa de partes de la DIGEMID



Elaboración página web

Anexo 17: Autorización de uso de nombre de entidad pública

PEFU Ministerio de Salud Viceministerio de Salud Pública Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"
"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

Lima, 12 DIC. 2023

CARTA N° 1095 2023-DIGEMID-DG-CENADIM/MINSA

Señorita
Liseth Nori Sak Solano
Av. Defensores del Morro 2280
Chorillos
Presente.-

Asunto: Autorización para ejecución de proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la mesa de partes de la Digemid"

Referencia: Expediente N° 23-127013-1

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y en atención al expediente de la referencia, comunicarle lo siguiente:

Visto las opiniones favorables del Centro Nacional de Información de Medicamentos (Cenadim), responsable de la revisión administrativa y metodológica de los proyectos de investigación que se presentan a nivel institucional, y del Área de Atención al Cliente y Gestión de expedientes (AACGE) del Equipo de Gestión Administrativa (EGA), responsable del área donde se desarrollará la investigación; se AUTORIZA la ejecución del proyecto de investigación titulado "Calidad del servicio y satisfacción del usuario de la mesa de partes de la Digemid".

En ese sentido, se le brindará las facilidades correspondientes para la ejecución (recolección de datos) de la investigación durante un periodo de **tres (03) meses**, a partir de la fecha. Así mismo, en un plazo de seis (06) meses, deberá presentar a Digemid un ejemplar del informe final con los resultados y conclusiones de la investigación en versión impresa y electrónica, por vía trámite regular.

Sin otro particular, me despido de usted no sin antes manifestarle las muestras de mi consideración y estima personal.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas

[Firma]
Q.F. MOISES ELIEO MENDOZA CILLA BASCO
Director General

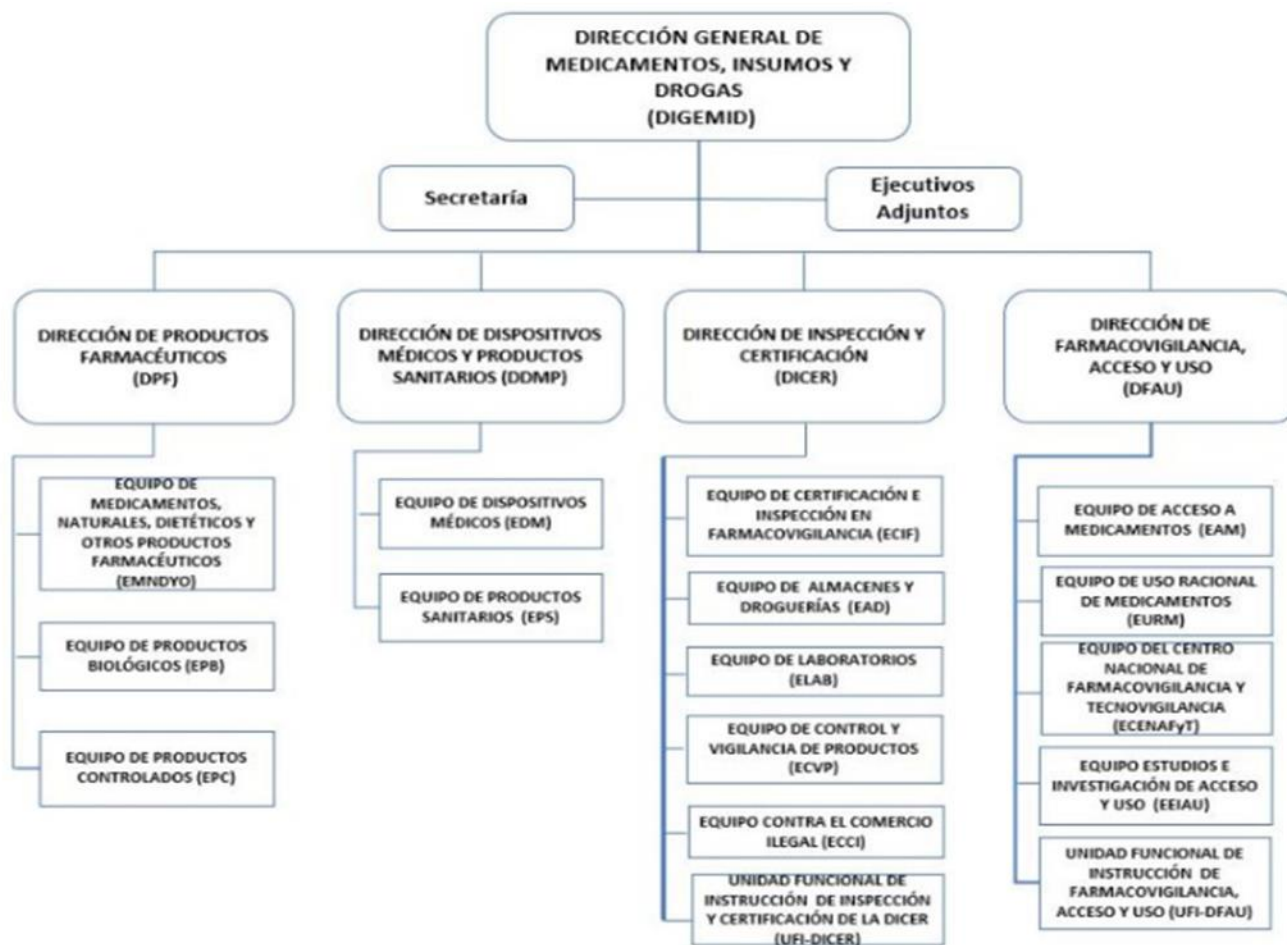
MEMR/GIMG/RRH/KGG/kgg
Proy. 110-2023

C.c. Área de Atención al Cliente y Gestión de Expedientes (AACGE) de EGA

Con PUNICHTE Perú

BICENTENARIO DEL PERÚ 2021 - 2024

Anexo N° 18: Organigrama de la Institución



Anexo N° 19: Base de datos Excel del instrumento encuesta

BASE DE DATOS CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO (respuestas).xlsx - Ex... Bruno Lopez Manosalva

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda PDF Architect 9 Creator

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Edición

E8 = 3

DATOS		VI D1 FIABILIDAD					VI D2 CAPACIDAD DE RESPUESTA				
ENCUESTADOS	Género	VI-D1: Es DIGEMID atendido con puntualidad lo solicitado	VI-D2: Es DIGEMID cumple en atender diligenciamtos.	VI-F3: Tengo confianza en los servicios que brinda DIGEMID	VI-F4: El personal de la DIGEMID brinda confianza a los usuarios	VI-F5: Los servicios que brinda DIGEMID no contienen errores	VI-P6: Los quitesores que se realizan en DIGEMID son precisos respecto a los trámites	VI-P7: La capacidad de respuesta de la DIGEMID es oportuna	VI-P8: Es DIGEMID atendido lo solicitado dentro del plazo establecido	VI-P9: Los requisitos para los trámites están claramente establecidos	VI-I0: El personal de la DIGEMID está capacitado para la atención
Encuestado 1	Masculino	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3
Encuestado 2	Femenino	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
Encuestado 3	Femenino	3	4	4	4	3	3	4	2	4	4
Encuestado 4	Femenino	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4
Encuestado 5	Femenino	3	2	3	3	3	4	2	1	4	3
Encuestado 6	Masculino	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4
Encuestado 7	Femenino	4	4	4	4	2	3	2	1	4	4
Encuestado 8	Masculino	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
Encuestado 9	Femenino	3	3	4	4	2	4	2	2	4	4
Encuestado 10	Femenino	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
Encuestado 11	Masculino	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 12	Masculino	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 13	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 14	Masculino	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3
Encuestado 15	Femenino	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
Encuestado 16	Femenino	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 17	Femenino	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4
Encuestado 18	Femenino	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
Encuestado 19	Femenino	2	3	4	3	3	3	1	2	3	3
Encuestado 20	Femenino	1	3	3	3	3	4	3	1	4	4
Encuestado 21	Femenino	2	2	4	4	4	3	2	1	2	3
Encuestado 22	Masculino	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
Encuestado 23	Femenino	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3
Encuestado 24	Masculino	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4
Encuestado 25	Masculino	4	4	4	4	3	4	4	5	3	4
Encuestado 26	Masculino	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
Encuestado 27	Masculino	3	3	4	4	3	4	5	4	3	3
Encuestado 28	Masculino	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
Encuestado 29	Masculino	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3
Encuestado 30	Masculino	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3
Encuestado 31	Masculino	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3
Encuestado 32	Masculino	3	3	4	4	3	4	5	3	3	3

resultados de la encuesta

Listo 62%

Anexo N° 20: Ficha técnica del instrumento: Calidad de servicio

Nombre Original:	Instrumento SERVQUAL
Adaptado por:	López Manosalva Bruno Antonio y Sak Solano, Lizeth Nori
Procedencia	Perú
Administración	Grupal y/o individual
Duración	15° min aproximadamente
Aplicación	Administrados de la DIGEMID
Significación	La calidad de servicio en una Mesa de Partes de la DIGEMID
Dimensiones	Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles
Reactivos	La encuesta consta de 46 ítems
Usos	En el ámbito de la entidad pública (DIGEMID – MINSA)
Grados de valoración	Escala de Likert de 5 puntos (1 nunca) (2 la mayoría de las veces no) (3 Algunas veces si, alguna veces no) (4 La mayoría de las veces sí) (5 Siempre)

Anexo N° 21: Ficha técnica del instrumento: Satisfacción del usuario

Nombre Original:	Satisfacción del usuario en una Mesa de Partes de la DIGEMID
Autores:	López Manosalva Bruno Antonio y Sak Solano, Lizeth Nori
Procedencia	Perú
Administración	Grupal y/o individual
Duración	15 min aproximadamente
Aplicación	Administrados de la DIGEMID
Significación	Satisfacción en una Mesa de Partes de la DIGEMID
Dimensiones	Accesibilidad, rapidez, amabilidad y gestión administrativa
Reactivos	La encuesta consta de 46 ítems
Usos	En el ámbito de la entidad pública (DIGEMID – MINSA)
Grados de valoración	Escala de Likert de 5 puntos (1 nunca) (2 la mayoría de las veces no) (3 Algunas veces si, alguna veces no) (4 La mayoría de las veces sí) (5 Siempre)
