



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de
Inscripción de Registro Sanitario de Digemid – 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br De La Cruz Quispe, Liliam Marleny (ORCID: 0000-0003-3477-9086)

ASESOR:

Dr. Chávez Leandro, Abner (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mi padre que está en el cielo y a mi madre que se ha esforzado tanto por darme estudios y hacerme una persona de bien.

Agradecimiento

La Gloria sea a Dios por todo lo que me ha dado y gracias a mis padres, por guiarme y darme su ejemplo.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DE LA CRUZ QUISPE, LILIAM MARLENY

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO SANITARIO DE DIGEMID - 2019

Fecha: 16 de agosto de 2019


Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Paula Viviana Liza Dubois

SECRETARIO: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

VOCAL: Dr. Abner Chavez Leandro

Firma: 

Firma: 

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Estilo APA

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Liliam Marleny De La Cruz Quispe, estudiante de la Escuela de Postgrado Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo; identificado con DNI 21864529, con la tesis titulada "Gestión Gerencial administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivo Médicos en el Registro Sanitario de Digemid – 2019, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, Agosto del 2019

.....


Br. Liliam Marleny De La Cruz Quispe

DNI: 21864529

Índice

Dedicatoria.	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado..	iv
Declaración de autenticidad	v
Índice .	vi
Indice de tablas	viii
Indice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción ..	1
1.1 Antecedentes...	2
1.2 Fundamentación científica..	8
1.3 Problema	12
1.4 Justificación	12
1.5 Objetivos	13
1.6 Hipótesis	13
II. Método	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1 Enfoque	15
2.1.2 Método	15
2.1.3 Tipo de investigación	15
2.1.4 Diseño	15
2.2 Variables, Operacionalización	16
2.2.1 Variable Gestión administrativa	16
2.2.2 Variable Satisfaccion al usuario	17
2.2.3 Operacionalización de las variables .	17
2.3 Población, muestra y muestreo	18
2.3.1 Población	18
2.3.2 Muestra	18
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	19

2.4.1 Técnica de recolección de datos	19
2.4.2 Instrumentos de recolección de datos	19
2.4.3 Validez	19
2.4.4 Confiabilidad	20
2.5 Método de análisis de información	20
2.6 Aspectos éticos	20
III. Resultados.	21
IV. Discusión	28
V. Conclusiones	31
VI. Recomendaciones	32
Referencias	33
Anexos .	40
Anexo 1 Matriz de consistencia.	40
Anexo 2 Instrumento de recolección de datos	42
Anexo 3 Formato de validación.	44
Anexo 4 Fiabilidad de Instrumento	53
Anexo 5 Matriz de datos	55
Anexo 6 Ficha técnica	57
Anexo 7 Anexo de Resultados.	58

Índice de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de la variable gestión administrativa	17
Tabla 2: Operacionalización de la variable satisfacción del usuario	18
Tabla 3: Jurados de expertos	19
Tabla 4: Estadísticas de fiabilidad de las variables	20
Tabla 5: Distribución de las frecuencias de la gestión administrativa	21
Tabla 6: Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa	21
Tabla 7: Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario	22
Tabla 8: Distribución de las frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario	22
Tabla 9: La bondad de ajuste de las variables y las dimensiones de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario	23
Tabla 10: La Pseudo R ² de las variables de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario	23
Tabla 11: Prueba de Estimación de parámetro en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario	24
Tabla 12: Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y la fiabilidad en la satisfacción del usuario	25
Tabla 13: Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario	25
Tabla 14: Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y la seguridad en la satisfacción del usuario	26
Tabla 15: Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y la empatía	

en la satisfacción del usuario 27

Tabla 16: Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y los
elementos tangibles en la satisfacción del usuario 27

Índice de figuras

Figura 1: Niveles de la gestión administrativa de dispositivos medicos	58
Figura 2: Niveles de la gestión administrativa por dimensiones	58
Tabla 3: Niveles de la satisfacción en el usuario en el registro sanitario	59
Tabla 4: Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones	59
Tabla 5: Curva de COR de la satisfacción del usuario en el registro sanitario	60
Tabla 6: Curva de COR de la fiabilidad en el registro sanitario	60
Tabla 7: Curva de COR de la capacidad de respuesta en el registro sanitario	61
Tabla 8: Curva de COR de la seguridad en el registro sanitario	61
Tabla 9: Curva de COR de la empatia en el registro sanitario	62
Tabla 10: Curva de COR de la elementos tangibles en el registro sanitario	62

Resumen

El estudio de investigación Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción en el Registro Sanitario de Digemid – 2019, tuvo como objetivo, determinar como la Gestión la gestión administrativa de los dispositivos médicos influye en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019.

El presente estudio es una investigación básica, descriptiva con diseño correlacional, no experimental y transversal. La población de la investigación estuvo conformada por 250 personas que trabajan en Laboratorios y Droguerías. La muestra se trabajó con 151 trabajadores de la población total el mismo que se calculó aplicando la ecuación estadística, usando el muestreo aleatorio simple. Para la recolección de datos se usó la encuesta como técnica, la misma que se administró de forma directa y como instrumento el cuestionario, la cual estuvo formada por 20 ítems para la variable gestión administrativa y 23 para la variable satisfacción del usuario; en cuanto al instrumento fue validado por juicio de expertos, los mismos que resolvieron su aplicación y con el resultado de Alpha de Cronbach ($\alpha = 0,950$), que concluyó alta confiabilidad.

Con los resultados se evidencia que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la satisfacción de los usuarios de inscripción, teniendo en cuenta que, la curva de COR es 0,760 y $p: 0,000 < \alpha: 0,05$, se concluye y se acepta que la gestión administrativa de Dispositivos Médicos incide en forma significativa en la satisfacción del usuario de Inscripción en el Registro Sanitario de Digemid – 2019.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción del usuario, calidad de servicio.

Abstract

The research study Administrative Management of Medical Devices in the satisfaction of the user of Registration in the Sanitary Registry of Digemid - 2019, had as objective, to determine how Management the administrative management of medical devices infers in the satisfaction of the user of Digemid Registration , 2019.

The present study is a basic, descriptive research with correlational, non-experimental and transversal design. The population of the research was made up of 250 people working in Laboratories and Drugstores. The sample was worked with 151 workers of the total population, the same one that was calculated applying the statistical equation, using simple random sampling. For data collection, the survey was used as a technique, which was administered directly and as an instrument the questionnaire, which consisted of 20 items for the administrative management variable and 23 for the user satisfaction variable; As for the instrument, it was validated by expert judgment, the same ones that solved its application and with the result of Alpha de Cronbach ($\alpha = 0.950$), which concluded high reliability.

With the results it is evident that there is an incidence of the administrative management of medical devices in the satisfaction of the users of registration, taking into account that, the COR curve is 0.760 and $p: 0.000 < \alpha: 0.05$, it is concluded and accepted that the administrative management of Medical Devices affects in a significant way the satisfaction of the user of Registration in the Sanitary Registry of Digemid - 2019.

Keywords: administrative management, user satisfaction, quality of service.

I. Introducción

Con la globalización actualmente la gestión administrativa de dispositivos médicos ha ido aumentando por su gran demanda, en el sector público como hospitales del MINSA, Essalud, y privado como son las clínicas. Sin embargo, las normas que regulan a los dispositivos médicos han sido fortalecidos, ya que se ha tomado en consideración normas y guías internacionales como son: la guía de la GHTF (Global Harmonization Task Force), EC (Comunidad Europea), ISO (International Organization for Standardization), con ello lo que se buscaba en homogenizar requisitos a nivel internacional y no estar como país aislados de los avances tecnológicos y regulatorios.

La Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas, es un órgano de línea del Ministerio de Salud, y su objetivo es conseguir que las personas gocen de acceso a productos farmacéuticos, dispositivos y productos sanitarios, los mismos que deben ser, eficaces, seguros y de calidad y lo usen racionalmente, todo ello en beneficio para las personas, es la encargada de ejecutar el otorgamiento del registro sanitario de los dispositivos médicos.

Anteriormente los dispositivos médicos eran regulados, según la clasificación dada por especialidades y con una normatividad (DS N° 010-97-SA) que solicitaba pocos requisitos técnicos, a diferencia de la regulación de la EC (Comunidad Europea), Food Drug Administration – FDA, entre otras autoridades de referencia internacional las mismas que emiten el registro sanitario por nivel de riesgo, como país eran una desventaja debido a que estábamos en un atraso en la regulación normativa, en el año 2009 se promulgo la Ley N° 29459 Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en el cual instauró la definición y clasificación por nivel de riesgo, con esto la regulación de los dispositivos médicos dio un gran paso.

En cuanto a la **realidad problemática**, en la actualidad en nuestro país no se puede atender todas las necesidades de cada sector de salud, por ello que la misión del Ministerio de Salud es proteger la dignidad de las personas, promoviendo la salud, en el cual se prevengan enfermedades y se de atención global de salud de todos la pobladores de nuestro país; por lo cual sugiere y dirige los lineamientos de políticas sanitarias en combinación con todos los sectores públicos y actores sociales.

Lograr adquirir el registro sanitario de dispositivos médicos en la inscripción para las droguerías y laboratorios, ha sido más exigente y a la vez con requisitos estandarizadas. Sin embargo, estos establecimientos, tienen dificultad en realizar la

inscripción de los mismos, ya que muchas veces no cuentan con todos los requisitos establecidos según norma, al momento de presentar la solicitud.

En este sentido, se busca conocer con el presente trabajo, cual es la incidencia que existe de la gestión administrativa de los dispositivos médicos y la satisfacción del usuario de Inscripción.

Con relación a los **antecedentes nacionales**, la autora Capuñay (2016), en la tesis, el instrumento utilizo muestreo probabilístico, busco fijar la relación de las variables, y finiquito que si hay relación significativa de las dos variables.

El autor Quispe (2017), en su estudio, la investigación fue cuantitativa, descriptivo correlacional, concluyó que hay relación significativa ($p = 0.000$).

El autor Martínez (2017), en la tesis, la metodología que utilizo es correlacional, debido a que cálcula si existe relación de sus variables, en los resultados se evidencio la correlación, el cual aplicaron Rho de Spearman, cumple con sus objetivos y finalizo con la correlación inversa - 0,117 de las variables de estudio.

El autor Pinto (2017) es su estudio, el objetivo es establecer el vínculo que hay de la gestión administrativa y la cultura organizacional en los empleados administrativos en el Hospital de estudio. Para la desarrollo de la investigación, el autor empleó el método hipotético deductivo. La tesis se desarrollo es un estudio básico, enfoque cuantitativo, descriptivo, diseño correlacional, transversal y no experimental. Su población estaba constituida por 256 empleados administrativos del Hospital, la muestra que se tomo fue 154 empleados del total de la población. En sus resultados del estudio demostró que hay relación directa de las variables (Rho Spearman 0.499 y $p < 0,05$).

Los autores Palma y Ruiz (2018), en su estudio, plantea analizar la gestión administrativa que realiza el Hospital, así como saber y examinar las herramientas de gestión que aplica durante la administración de mismo, las cuales intervienen en la aplicación de la lista de espera, referida a la oportunidad quirúrgica. La metodología del estudio tiene enfoque cualitativo, de tipo descriptiva y explicativa, cualitativo porque se recolectaron datos a través de entrevistas, y explicativa porque se van analizar el uso de las herramientas y el efecto en la gestión administrativa en el hospital.

Respecto a los **antecedentes internacionales** el autor Cantero (2015), en la tesis, plantea evaluar la gestión de la información sanitaria a pacientes diabéticos y

analizar el cumplimiento del tratamiento de los enfermos y la satisfacción. La metodología usada en la presente tesis fue, observacional, multicéntrico, descriptivo, transversal prospectivo, muestreo probabilístico aleatorio. Para la satisfacción del usuario, utilizaron la medida tipo Likert.

La autora Pozo (2015), en su tesis, refiere que la satisfacción simboliza el cumplimiento o no de las perspectivas que tiene el usuario respecto al servicio que le brindan. La satisfacción del paciente lo define como la magnitud del estado de salud y atención sanitaria, como resultado certifica las expectativas del usuario. En cuanto al diseño de la investigación fue transversal descriptivo. La encuesta de la satisfacción para la atención en el embarazo, fue elaborado según la escala de Likert, la muestra estuvo constituida por 498 mujeres parturientas. En el cuestionario respecto a la satisfacción en el parto, se usó la escala WOMBLSQ, conformada por de 32 preguntas, la escala de medida de Likert, con 10 dimensionamientos. El análisis se efectuó con el SPSS 20.0 para Windows es un programa estadístico.

El autor Ros (2016), en su tesis, menciona que dar servicios de calidad y satisfacer en ello al usuario es uno de los objetivos más importantes en las organizaciones. Su objetivo es establecer el vínculo de la calidad del servicio, satisfacción del usuario, la calidad de vida y las intenciones de comportamiento. Respecto a su metodología el estudio empírico centrado a la discapacidad intelectual, en ese estudio se evaluará el objetivo antes mencionado. La calidad del servicio está formada por dimensiones como la tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. La población que intervino fueron todos los usuarios que superan los 280 al momento de estudio. El cuestionario utilizado fue con la escala tipo Likert.

El autor Kafruni (2018), en su artículo, plantea estimar la ejecución de los procesos a través de un periodo y examinar las inclinaciones que no conduzcan a gestionar de forma efectiva los riesgos que impiden que las estrategias se desarrollen y por lo tanto los objetivos estratégicos, no se logren, por medio del diseño de un Sistema de Gestión Integrado. El método usado en el artículo fue cualitativo, con la encuesta del estudio, se pretendió entender y descifrar la información recopilada. La escala utilizada fue de Likert, en que los elementos se calculan de uno a cinco (1-5), para los valores cuatro y cinco son sobresalientes y excelentes respectivamente, tres es aceptable, dos es insuficiente y uno es deficiente.

Los autores Arbeláez y Mendoza (2017), en su artículo, refiere la acción de la gestión de liderar y administrar en la salud. La gestión está dirigida a ejecutar estándares altos, y conseguir la satisfacción del usuario externo. El objetivo es fijar la relación entre las variables de estudio. En cuanto a su diseño es cuantitativo, transversal, no experimental, descriptivo y correlacional. Respecto a la selección de la muestra fue aleatorio simple; en el que considero la población fijada para cada centro de salud.

Los autores Orozco, Alcalde, Navarro y Lozano (2016), en su artículo, tiene como objetivo mostrar que el régimen administrativo de hospitales de especialidad influye en la eficiencia de los procesos administrativos. En cuanto a su material y métodos, tiene como variable evaluar la eficiencia del proceso administrativo. Para realizar esta estimación realizaron entrevistas semiestructuradas.

La autora Avendaño (2010), realizó un estudio, respecto a los cambios administrativos del sistema hospitalario en Colombia, en el que se adoptó un nuevo modelo de gerencia pública, en el que tiene la figura de empresa social de estado, esta es autónoma económica y administrativa. Este estudio caso se dio en el Hospital San Rafael de Tunja, en el cual sus ingresos de venta de servicios se incrementaron.

Los autores Tilahun, y Fritz, (2017), realizó su estudio, en el que se evaluó el patrón de uso, el nivel de satisfacción del profesional salud, el diseño de su estudio es cuantitativo y transversal, se aplicaron métodos estadísticos descriptivos en cinco hospitales, su objetivo fue evaluar la tasa de uso actual del registro médico electrónico entre los profesionales de la salud, así como determinar el grado de contentamiento del cliente y conocer las causas que definen la satisfacción del usuario.

Los autores Pouragha y Zarei (2016), en su artículo, indica que la satisfacción del paciente es un indicador muy importante y mayormente usado para evaluar la calidad y sus resultados, con ello se mide la satisfacción del usuario para poder conocer las dimensiones de la atención y cuáles son las mejoras a realizar. Asimismo, menciona que si la satisfacción es alta esto dará mayor intervención de mercado, superior resultado financiero y disminución de los reclamos por mala atención.

El diseño del artículo es un estudio transversal que tomo como muestra a 500 pacientes departamentos ambulatorios, escogidos con un método aleatorio sistemático de cuatro hospitales. Respecto al instrumento de la encuesta se realizó a través de un cuestionario que consta de 44 ítems. En cuanto a los datos se analizaron usando las

estadísticas descriptivas, la correlación de Pearson y los métodos de regresión multivariada con el software SPSS.18.

Los autores, Wang, Cai y Cheng (2018), en su estudio, se analizó el efecto de un modelo de gestión de subespecialidades. En cuanto al método aplicado fue gestión de rutina tradicional (control) y modelo de gestión de subespecialidades (observación). La selección de los trabajadores de salud fue aleatoria para grupos de control (n = 86) y observación (n = 90). Los resultados para la satisfacción del grupo de observación (95.8 ± 1.2) fue significativamente más alto que el del control (90.2 ± 2.3 ; $P = 0.000$). Se concluye que la administración que tome en cuenta a los requisitos de los dispositivos médicos especializados permite mejorar el control de calidad del departamento central de suministros estériles (CSSD).

Los autores Zarei, Bagherzadeh, Dargahi y Farrokhi, (2019), en su artículo, se realizó a fin de investigar la evaluación de calidad del servicio por los pacientes. El método es un estudio transversal, la muestra fue seleccionada al azar, la información se obtuvo a través de un cuestionario, en cuanto a los resultados de las ocho dimensiones de calidad de los servicios de salud, la consulta médica era para los pacientes la más satisfechos, también el costo del servicio y procedimiento en admisión.

Los autores Mohebifar, Hasani, Barikani y Rafiei, (2019), en su estudio el objetivo es evaluar la calidad del servicio en los hospitales de enseñanza, en el cual usa matriz de análisis de importancia y rendimiento. Es un estudio descriptivo analítico y se elaboró mediante un método transversal. La población fue de 360 pacientes y el muestreo al azar, los datos se realizaron a través de un cuestionario estándar (SERVQUAL). Sus resultados mostraron una brecha significativa respecto a la importancia y el rendimiento en las cinco dimensiones de la calidad del servicio. La brecha negativa en las dimensiones de la calidad, reflejan que es necesario la mejora de la calidad en las dimensiones.

Los autores Rizwanul, Mamun, Anisur y Ashraful, (2016), en su estudio, tiene como objetivo desarrollar y validar la percepción y satisfacción de la calidad en la atención primaria. La recolección de datos fue al azar y entrevistadas, el método es transversal. La impresión respecto a la calidad de la gestión, la administración, ambiente físico del servicio y la satisfacción fueron importantes en el uso de los servicios de las clínicas comunitarias.

Los autores Heshmatolah, Aziz, Morad, Nasser y Safari, (2017), en su artículo, menciona el objeto es medir el agrado del paciente por medio de la salud que ofrece los servicios médicos, tiene como método de estudio transversal, se usó un cuestionario para la recopilación de datos. La satisfacción de los pacientes cardíacos y respiratorios fue baja y para los pacientes ortopédicos fue mayor satisfacción de servicios médicos de emergencia.

Los autores Atari y Atari, (2015), en su artículo, el objetivo es validar y desarrollar una escala para cuantificar el agrado del enfermo en los departamentos de emergencia. La fiabilidad oscilo entre 0,75 y 0,88. La escala se puede usar para cuantificar el agrado del enfermo.

Los autores Moradi, Jafari, Malaki, Naghdi y Ghiyasyand, (2016), en su estudio, el objetivo del estudio fue comparar e investigar cual es la madurez organizacional en los hospitales que se implementó los sistemas de gestión de calidad. Es un estudio analítico transversal, participaron administradores y expertos en calidad del hospital. La validez se calculó con el método de Lawshe y la confiabilidad con el método de prueba de reevaluación y de cálculo con alfa de Cronbach. La conclusión detalla que no existe diferencia relevante de la madurez organizativa, entre los hospitales que se implementó los sistemas de gestión de calidad.

Los autores Woldekidan, Gebresillassie, Alem, Gezu, Abdela y Asrie, (2019), en su estudio, el objetivo del estudio fue establecer el nivel de agrado del paciente y estimar los elementos asociados a la atención. Es un estudio transversal, se incluyó 250 pacientes psiquiátricos, para definir la significancia estadística el valor de $p < 0,05$ y el intervalo de confianza de 95%, se utilizaron como puntos de corte. La mayoría de los pacientes (194) estuvieron satisfechos.

Los autores Jaklič, Kovač, Maletič y Bunc , (2018), en su estudio menciona que es un estudio transversal, la encuesta tuvo una puntuación mayor a 4.0 que señala que los pacientes estaban muy satisfechos. En cuanto al tiempo de espera es un factor importante respecto a las dimensiones de satisfacción del paciente como es personal médico, instalaciones clínicas, equipo clínico y organización de servicios ($p < 0.05$).

Los autores Alarcon, Heredia y Taype, (2019), en su artículo, el objetivo fue evaluar el lapso de demora y de atención con el agrado del enfermo. Se realizó un análisis transversal, la información se recolecto por encuesta directa. El tiempo de espera (cada 10 min), se vinculó inversamente con la satisfacción del paciente y el

tiempo de atención (cada 10 min), se vinculó directamente con la satisfacción del paciente.

Los autores Sebo, Herrmann y Haller, (2016), en su artículo, el objetivo fue relacionar la satisfacción de los pacientes de ambos sexos, respecto a su médico de cabecera y su sexo. Es un estudio transversal, la mayor parte de los pacientes estaban muy satisfechos. Los resultados medios de satisfacción fueron más altos en mujeres (para la satisfacción general: mujeres 4.7 / 5 (SD 0.6), hombres 4.6 / 5 (SD 0.6), $p = 0.02$) y en mujeres que visitaron médicos de cabecera (mujeres 4.6 (SD 0.6), hombres 4.5 (SD 0.6), $p = 0.01$), con estos resultados se evidencia que la diferencia fue mínima.

Los autores Ríos y García, (2016), en su artículo, refiere el diseño del estudio fue descriptivo transversal, la compilación de datos se hizo por medio de cuestionario. No hay relación de la percepción de estrés, los elementos del agotamiento del personal de enfermería y satisfacción del usuario. Pero si hubo asociación significativa de las dimensiones de agotamiento que es: agotamiento emocional y el cinismo.

Los autores Saad, Elrahman y Hasana, (2019), en su estudio, el método de encuesta para recolectar opiniones significativas. Para la evaluación de datos se efectuó en el programa SPSS, versión 23. La calificación fueron medias para la cortesía de los empleados del departamento, la privacidad del exámen y confidencialidad del tratamiento, en cuanto a las citas múltiples, número de asientos disponible para sala de espera y limpieza de baño, fueron más bajos.

Los autores Napitupulu, Rahim, Abdullah, Setiawan, Abdillah, Ahamar, Simarmata, Hidayata, Nurdiyanto, y Pranolo, (2019), en su estudio el objetivo es definir hasta donde la calidad de los servicios afecta en el agrado del cliente. El método usado es un cuestionario en el que se indaga la percepción y las expectativas. Los resultados evidencio una brecha entre la percepción y las expectativas de los que participaron que poseen un valor negativo, esto expresa que las instalaciones del servicio no cumplen con las perspectivas de los integrantes de la sociedad.

Los autores Li, Bruce, Huang, Lu, Zhu, Wu, Shayiti, Tan, Yang, Chen, Zhao, He, Wang, y Lu (2015), en su artículo, el objetivo es conocer la apreciación de los pacientes respecto a la calidad de servicio en nueve hospitales chinos. El método usado es la escala de ServQual a través de encuesta, los datos recopilados se analizó usando el SPSS 20.0. La confiabilidad se realizo con la prueba de Cronbach's fue de 0.978. Los

coeficientes de correlación Pearson fueron significativos y positivos. La impresión de los pacientes chinos fue satisfactoria en cuanto a la calidad de servicio.

Los autores Khasimah y Normila, (2016), en su estudio el propósito es examinar el vínculo del contentamiento de los pacientes, la calidad de servicio y el comportamiento atención médica privada. La técnica de muestreo fue por conveniencia. Las tres dimensiones de la calidad del servicio (tangibles, seguridad y empatía) presentaron significancia con la intención. Para los tangibles, la confiabilidad y la seguridad sostuvieron un vínculo significativo con la satisfacción. En resumen las dimensiones y la satisfacción de los pacientes se vinculan positivamente, por lo que adaptarse orientaciones de gestión en los hospitales privados.

Los autores Shafii, Rafiei, Abooe, Amin, Nouhi, Lotfi y Khanjankhani, (2016), en su artículo, tiene como objetivo estimar la calidad del servicio de los hospitales docentes. Se detalló seis dimensiones (capacidad de respuesta, garantía, seguridad, materiales tangibles, comunicación de la salud y la orientación al paciente), para la seguridad y materiales tangibles alcanzaron la mayor y menor importancia respectivamente (0.25406, 0.06883). La dimensión de seguridad alcanzo la clasificación más baja entre las facetas de SERVQUAL.

Los autores Kalaja, Myshketa y Scalera, (2016), en su estudio, el propósito es estimar la calidad de los servicios del hospital regional. Para la encuesta se basó en el modelo SERVQUAL, en la que usa cinco dimensiones (la empatía, la tangibilidad, capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad). Los efectos fueron positivos para los servicios de calidad sin diferencias significativas. La conclusión y resultados deben considerarse como aspecto importante.

En lo concerniente a **las teorías relacionadas con los temas** en relación a la **gestión administrativa**, podemos decir que la palabra gestión es usada para narrar acciones, o hechos que permiten la ejecución de cualquier actividad o deseo. Es decir, son tramites que se dan a fin de solucionar una situación o concretar un proyecto.

Según el autor Figueroa (2005) indica que para la gestión organizacional eficiente respecto a la ejecución de proyectos se considera el valor transparencia y participación. Lo contrario sucedo cuando es deficiente por generación de rumores y comentarios, esto es un obstáculo para que el equipo funcione en condiciones óptimas.

Según Tobar (2002), refiere que la gestión administrativa como un entendimiento terapéutico que no garantiza la comodidad a su propietario, pero si lo mezcla con destrezas particulares, le concederá tener un agradable pasar y favorecerse con el mando. En cuanto a las diferencias de administración y gestión, indica que la administración es ordenar, disponer recursos racionalmente, asimismo administrar recursos humanos sería uniformizar conductas, habilidades y/o actividades, respecto a la gestión refiere que es dirigir personas.

El autor Chiavenato (2009), manifiesta que para que la acción empresarial para que sea eficaz, es necesario planificación, organización, dirección y el control, estos conforman un procedimiento administrativo. En este sentido las funciones administrativas antes mencionada, no actúan por separado por el contrario interactúan entre sí, estas conforman un sistema en el cual hacen un efecto sinérgico. El proceso administrativo integra diferentes actividades a fin de poner en marcha el plan empresarial.

Los autores Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), define a la gestión como la puesta en práctica de todos los procesos de la administración como son: planificar, organizar, dirección, control. Las decisiones tomadas y acciones temprana para que los objetivos de la empresa, se cumplan. En su estudio menciona que el diccionario Enciclopédico Plaza & Janes (2007) señala que la gestión es el accionar y como consecuencia administrar, hacer que gane, sea pronto a conducir el logro de una transacción. (p 09)

Respecto a la **primera dimensión** de la variable gestión administrativa tenemos a la **planificación**, los autores Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), define a la planificación como un proceso de meditación a fin de traspasar de un presente conocido a un futuro deseado. Su significado se interpreta por el anhelo de guiar el curso de acción que debe tomar a fin de alcanzar situación pretendida. La planificación incluye que los gestores analizan con anticipación en los propósitos y las acciones, para lograrlo se fundamentan en lo planificado para cumplirlo y no en intuición. En las metas y acciones establecen los procedimientos para lograr los objetivos. En este sentido la planificación es el cimiento del proceso administrativo, por lo que se considera la primera etapa de la gestión o proceso.

En lo concerniente a la **segunda dimensión organización**, los autores Ramírez, Ramírez y Calderón (2017), indica que la organización es designar trabajo, recurso y obligaciones. Es decir, una configuración establecida de manera que los trabajadores estén capacidad de relacionarse y colaborar para cumplir con los propósitos de la entidad. Por lo antes dicho la organización es la distribución de tareas o funciones y responsabilidades a los trabajadores de una empresa, con la finalidad de cumplir las metas previstas. Para llegar a que la organización sea eficiente, se tiene que analizar los recursos con los que se va a contar como son: personal, materiales, equipamiento, capital, procedimientos, luego analizar con prudencia los objetivos que se cumplirían en diferentes periodos.

Los tipos de organización se tiene: formal se caracteriza debido a que sus estructura y sistema, comunicación y control son claros para la toma decisiones. Esto hace decidir de manera evidente y clara. En cuanto a la organización informal, este consiste en medios no oficiales, pero si influye cuando se toman decisiones, comunicación y control, es decir lo hacen habitualmente. Asimismo, las organizaciones tienen un porcentaje de informalidad, en ello también se pueden considerar a las organizaciones formales. Las decisiones informales de los que forman parte de la organización, se dan espontáneamente, debido a la relación de amistad o no lo contrario, pero estas relaciones no forman parte del organigrama, ni en otro documento.

En lo concerniente a la **tercera dimensión la dirección**, respecto a esta dimensión los autores Ramírez et al (2017), lo refiere como un elemento más activo del procedimiento administrativo que compromete al jefe presidir, guiar, estimular, ordenar, avivar a los empleados, a la ejecución efectiva de sus funciones, es decir con la mayor eficiencia y cooperación.

Con relación a la **cuarta dimensión, el control**, los autores Ramírez et al (2017), definen el control como la medida y rectificación del desarrollo con la finalidad que se cumplan las metas de la organización y sus proyectos establecidos a fin de lograrlos. La planificación y el control van unidos.

La autora Huisa (2013), refiere similar opinión que los autores Ramírez et al (2017), respecto a los dimensionamientos dirección y control. Para la dirección, menciona que la dirección es pieza fundamental y central de la administración, por tanto, se debe acatar y organizar la totalidad de los elementos. La dirección es importante porque a través de la dirección se obtienen los hábitos más deseables en los

que integran la organización. La calidad de la organización se evidencia en los objetivos obtenidos y la efectividad del control. (pag. 47). Para la dimensión control refiere que el control es el mecanismo como se mide rendimiento de la función administrativa. La importancia del control es que se establezcan las medidas para solucionar o corregir actividades. También con el control se analiza precozmente las causas que podrían ocasionar desviación de las actividades, con ello se evita errores y ahorro de tiempo.

Dentro de los tipos de control podemos mencionar al **control preliminar**, este se da antes de las operaciones, incluye procesos y pautas proyectadas, con la finalidad que las actividades establecidas sean realizadas con exactitud. El **control concurrente**, se da durante la ejecución de los planes, dentro de este control se tiene la dirección, vigilancia y sincronización de las actividades, con ello se puede asegurar que el plan se cumpla en el tiempo y condiciones requeridas. El control concurrente se da con la supervisión directa. En cuanto al **control de retroalimentación**, se enfoca al uso de resultados anteriores, a fin de poder corregirse desviaciones que se puedan dar en un futuro en el proceso. La desventaja de este tipo de control es que el jefe tiene esa información ya la falla está realizada, con ello este control se lleva a cabo después de lo ocurrido.

En lo que se refiere a la **segunda variable satisfacción del usuario**, los autores Cabello y Chirinos (2012), en su artículo, define como la satisfacción de los usuarios que manifiestan una opinión personal y específico, es la esencia en evaluación de la calidad. Es decir, la calidad en la atención de servicios se interpreta como ausencia de insuficiencia o defecto y satisfacción de las necesidades del usuario o cliente.

Para determinar el agrado del cliente de Inscripción en el Registro Sanitario de Digemid, se aplicó el modelo de Servqual, ya que mide las expectativas y percepción haciendo el cruce entre ambos, se tiene el resultado de la satisfacción del usuario o su insatisfacción.

El autor Varo (1994), manifiesta que la calidad, como las cualidades del servicio o producto que cumple los requerimientos del usuario. También manifiesta que la gestión de calidad es una función directiva se desarrolla en de los procesos de planificación, organización, control y mejora.

Los autores Sihuan, Gomez e Ibañez (2015), refieren que la satisfacción del usuario se dan en los siguientes atributos o dimensiones como sigue: **fiabilidad** o

habilidad para dar el servicio requerido; la **capacidad de respuesta**, o disposición y buena voluntad de asistir y ofrecer un servicio adecuado y rápido; la **seguridad** o la cortesía es la capacidad de dar confianza, competencia, confidencia sin que exista dudas o desconfianza del usuario; **empatía o la disponibilidad** de considerar primero al usuario y no concentrarse en situaciones ajenas; también se tiene a **elementos tangibles** o apariencias de las infraestructuras físicas, equipos, material de comunicación, apariencia del personal. Con lo antes mencionado los autores usaron el modelo Sevrqual para medir confiabilidad y validez para su estudio.

Similar opinión refieren los autores Zeithaml, Berry y Parasuraman (1992), indican en cuanto a la **fiabilidad**, es habilidad de ejecutar el servicio ofrecido de forma confiable, y diligente; la **capacidad de respuesta**, es la estar presto, disponible de asistir a los usuarios y otorgarles un trabajo apresurado; **la seguridad**, es la carencia o ausencia de peligros, riesgo o indecisión; **empatía** o cortesía es la consideración de atender con respeto y cordialidad, gentileza del personal que atiende; **elementos tangibles** es el aspecto o apariencia de los equipos, instalaciones físicas, materiales de comunicación.

En cuanto al **problema general** se plantea, ¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019?. Con respecto al **problema específico 1**, se formula ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad de la satisfacción del usuario?; en cuanto al **problema específico 2**, se plantea ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario?. Como **problema específico 3**, se indica ¿Cuál es la incidencia de la dirección de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario?, se refiere en cuanto al **problema específico 4**, se formula ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario?, por último en cuanto al **problema específico 5** se formula ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

Con respecto a la **justificación** el presente trabajo nace debido a la necesidad de conocer la gestión administrativa de los dispositivos médicos, ya que existen muchos

factores que se contraponen a la gestión administrativa de los registros de inscripción de dispositivos médicos. Con relación a la **justificación teórica** es decir la teoría es importante para obtener los objetivos y las metas que la institución establece con la finalidad de perfeccionar la calidad en la atención de la institución. Si bien es cierto, la gestión en el área de salud se debe mejorar, y muchas de sus instituciones trabajan en ello, La Digemid no es ajena a ello, y con este estudio se pretende identificar los obstáculos que impiden que se realicen una atención de excelencia hacia los usuarios.

En lo que se refiere al **objetivo general**, se indica como: Determinar la incidencia de la Gestión la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019. Como **objetivo específico 1**, se refiere: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad en la satisfacción del usuario. Como **objetivo específico 2**, se señala: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario. En cuanto al **objetivo específico 3**, se plantea: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario. Con relación al **objetivo específico 4**, se indica: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario. Respecto al **objetivo específico 5**, se indica: Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

Con referencia a la **hipótesis general** se plantea, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019. Con relación a la **hipótesis específica 1**, se menciona si, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad en la satisfacción del usuario. Con referencia a la **hipótesis específica 2**, se indica si, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario. En cuanto a la **hipótesis específica 3**, se formula si, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario. En lo concerniente a la **hipótesis específica 4**, se formula si, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario. En cuanto a la **hipótesis específica 5**, se formula

si, Existe incidencia significativa entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1 .1 Enfoque

Es cuantitativo, según el autor Hernández, Fernández y Batista (2014), porque usa datos numéricos y análisis estadísticos con la finalidad de implantar patrones de comportamiento y demostrar teorías. El **enfoque cuantitativo** tiene como característica: planteamientos acotados, mide fenómenos, utiliza estadística, prueba la hipótesis y teoría, respecto al proceso es deductivo, secuencial, probatorio, y analiza la realidad objetiva, en cuanto a sus bondades se tiene que hay generalización de resultados, control sobre fenómenos, precisión, replica, predicción.

2.1.2 Método

El método es **hipotético deductivo** según el autor Bernal (2010), refiere que es una técnica que inicia de unas afirmaciones en la calidad de hipótesis y contradice o desvirtua dichas hipótesis, obteniendo resultados, los cuales tienen que comprobarse con los hechos.

2.1.3 Tipo

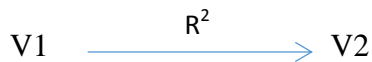
La investigación es de tipo **no experimental**, de acuerdo al autor Hernández, Fernández y Batista (2014), ya que no manipula intencionalmente variables, no realiza cambios intencionados de la variable independiente respecto a las otras variables, observando el suceso como ocurren en su ambiente natural, con el fin de analizarlos. Los autores Hernández, Fernández y Batista (2010), definen diseño **no experimental** como el estudio no hace modificar premeditadamente las variables independientes para mirar su resultado respecto a las otras variables, observa los sucesos como se presenta naturalmente.

2.1.4 Diseño

El estudio tiene un diseño **transeccional o transversal**, de acuerdo al autor Hernández, Fernández y Batista (2014), el cual refiere que es la recopilación de datos en un momento único. El fin es detallar las variables y examinar su interrelación e incidencia en un tiempo determinado. Como ejemplo: medir las percepciones o apreciaciones su incidencia en un espacio de tiempo.

La investigación del presente trabajo, es **correlacional causal** porque detalla el vínculo de las variables, en función que una produzca efecto sobre la otra. Y es básica, según el autor Carrasco (2005), menciona que no tiene fines que sean aplicados inmediatamente, por lo que su fin es buscar incrementar y ahondar los conocimientos reales respecto a la existencia.

La representación gráfica de la investigación es:



V1 : Gestión administrativa

V2 : Satisfacción del usuario

R^2 : Pseudo R cuadrado

2.2 Operacionalización de la variable

2.2.1 Variable gestión administrativa

Definición conceptual según el autor Chiavenato (2001), menciona que la palabra administración nace del latín: ad, que es dirección hacia, tendencia; minister, que es comparativo de inferioridad, y el sufijo ter, que significa subordinación u obediencia). En su inicio, el significado de la palabra es función que se ejecuta bajo la autoridad de otro, trabajo que entrega a otro.

La **planificación**, se define en la institución, pero se requiere de la colaboración conjunta de los demás niveles de la empresa como es institucional, intermedia y operacional. La institucional a través de planes estratégicos, la intermedia a través de planes tácticos y la operacional mediante planes operacionales. La **organización**, se entiende como una entidad social, en el cual las personas se interrelacionan con la finalidad de alcanzar los objetivos específicos. La **dirección**, es una función administrativa, que se alude al vínculo entre los que administran y los empleados. La dirección es una de la más difícil función administrativa, ya que incorpora orientación, asistencia a la ejecución, comunicación y liderazgo, estos procesos podrían influenciar sobre los empleados, de manera que actúen según las perspectivas de la empresa. El **control**, es la comprobación si la actividad que se está controlando, logrando o no con el fin requerido. La finalidad del control es aseverar que las estrategias realizadas por el nivel institucional, los planes tácticos realizados por el nivel intermedio y los planes operacionales, realizado por el nivel operacional, se adapten a los objetivos fijados.

La definición de los **dispositivos médicos** según el artículo 4° de la Ley N° 29459 del 2009, lo define como: *cualquier instrumento, aparato, implemento, máquina, reactivo o calibrador in vitro, aplicativo informático, material u otro artículo similar, previsto por el fabricante para ser empleados en seres humanos, sólo o en combinación, para uno o más de los siguientes propósitos específicos* según se detalla en el artículo en mención. Asimismo, en su artículo 6°, lo clasifica como niveles de riesgo. En el DS N° 016-2011-SA y *modificatorias*, establecen los requerimientos para la inscripción del registro sanitario de los mismos.

En cuanto a la **definición operacional** de la variable gestión administrativa, se agrupo en cuatro dimensiones, doce indicadores y veinte ítems para la recopilación de datos, los mismos que son medidos mediante un cuestionario, bajo la escala de Likert.

2.2.2 Variable satisfacción del usuario

La definición conceptual, de acuerdo a los autores Camisón (2006), refieren que la calidad se describe y se mide, según la apreciación de calidad del usuario o consumidor y no por la organización u empresa, con ello se asume que la calidad se encuentra en la vista de quien lo observa. Para la **definición operacional** de la variable de satisfacción del usuario, se agrupo en cinco dimensiones y catorce indicadores y veinte tres ítems para la recolección de datos, los cuales son medidos mediante un cuestionario, bajo la escala de Likert.

2.2.3 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	ítems	Escala de medición	Valores y rangos
Planificación	Visión institucional	1-6		Deficiente 6-13
	Misión institucional			Poco eficiente 14-21
	Objetivos estratégicos			Eficiente 22-30
Organización	Actividades	7-11	1= Muy deficiente 2= Deficiente 3= Regular 4= Eficiente 5= Muy eficiente	Deficiente 5-11
	Delegación funciones			Poco eficiente 12-18
	Tipo de organización			Eficiente 19-25
Dirección	Asignación de tareas	12-15		Deficiente 4-9
	Distribución de tareas			Poco eficiente 10-15
	Coordinación			Eficiente 16-21
Control	Monitoreo	16-20		Deficiente 5-11
	Control			Poco eficiente 12-18
	Evaluación			Eficiente 19-25

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	items	Escala de medición	Rango
Fiabilidad	Interés en resolver	1-4		Insatisfecho 4-9
	Compromiso a gestionar			Poco satisfecho 10-15
	Tipo de servicio			Satisfecho 16-21
Capacidad de respuesta	Comunicación	5 -10		Insatisfecho 6-13
	Puntualidad en el servicio			Poco satisfecho 14-21
	Ayuda del personal			Satisfecho 22-30
Seguridad	Confianza y seguridad	11-14	1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Regular 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho	Insatisfecho 5-11
	Amabilidad			Poco satisfecho 12-18
				Satisfecho 19-25
Empatía	Atención	15- 17		Insatisfecho 3-6
	Comodidad			Poco satisfecho 7-10
Elementos tangibles	Materiales	18-23		Satisfecho 11-15
	Instalación			Insatisfecho 6-13
	Equipamiento			Poco satisfecho 14-21
	Apariencia			Satisfecho 22-30

2.3 Población muestra y muestreo

2.3.1 Población

Los que participarán en las encuestas, fue los Directores técnicos y Representantes legales de Droguería y Laboratorios, quienes presentan la solicitud de Inscripción de Dispositivos Médicos. Respecto a la población según los autores Hernández, Fernández y Batista (2010), es un grupo de los que presentan ese suceso que coinciden con las mismas especificaciones (p. 174). La población de la investigación estuvo constituida por 250 personas que trabajan en Laboratorios y Droguerías.

2.3.2 Muestra

La muestra es el subgrupo de la población total, es decir es una muestra simbólica y para la presente investigación se trabajó con 151 Directores técnicos y Representantes legales de la población total. La muestra se calculó de la siguiente manera:

n: tamaño de la muestra

N: tamaño de la población

Z: Valor es 1,96

p: 0,5

q: 0,5

e²: 0,05

Al reemplazar los valores:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N-1) + z^2 p q} \quad n = \frac{(1.96)^2 \times 250 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (250-1) + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5} = 151$$

El **muestreo** es probabilístico aleatorio simple, según lo descrito por los autores Hernández, Fernández y Batista (2010), en el que refieren que las muestras probabilísticas son primordiales para las investigaciones transversales o transeccionales, descriptivas, así como la causal-correlacional, donde todos los componentes de la población están en igual posibilidad de ser escogidos. (p. 177).

En cuanto a los **criterios de inclusión**, se consideró a los Directores técnicos y Representantes legales de las droguerías y laboratorios registrados en la DIGEMID y los que presentan trámites de Inscripción de dispositivos médicos. Respecto a los **criterios de exclusión**, no se consideró a los que no desearon participar en dicha encuesta, asimismo a los que no presentaron la solicitud de Inscripción de dispositivos médicos.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1 Técnicas de recolección de datos

La selección de los instrumentos y de la técnica se efectuara luego de realizar la operacionalización de las variables. En cuanto al **procedimiento** para la recopilación de datos se utilizó una encuesta. La encuesta fue de forma de administración directa.

2.4.2 Instrumento de recolección de datos:

Para la investigación se usó un cuestionario tipo Likert, con el cual se encuestó a los Directores técnicos y Representantes legales, que solicitaron el servicio a la DIGEMID, durante el 2019. La ficha del instrumento se encuentra consignada en el anexo 6.

2.4.3 Validez

Tabla 3

Jurados expertos

Experto	Experto	Aplicabilidad
Dr. Abner Chávez Leandro	Metodólogo y Estadístico	Aplicable
Dr. Sánchez Faria Mitha Isabel	Doctora en Derecho	Aplicable
Dr. Jara Aguirre Chantal	Gestión Educacional	Aplicable

La validación del instrumento, se efectuó con la opinión de juicio de tres expertos, los cuales contestaron el cuestionario de consulta de validez del instrumento, en el cual se tomó tres criterios de referencia: pertinencia, relevancia y claridad de cada ítems. Según

los autores Hernández, Fernández y Batista (2014), indica que la validez se da mediante opinión de expertos y al aseverar que las dimensiones de las variables sean simbólicas del total del universo.

2.4.4 Confiabilidad

De acuerdo a los autores Hernández, Fernández y Batista (2014), la confiabilidad de un instrumento se da con la medición. Usan fórmulas que dan el coeficiente de fiabilidad en el cual oscilan entre cero y uno (cero es nula, uno es máximo). Los coeficientes manifiestan la interrelación entre los indicadores, ítems. En el presente trabajo se estableció la confiabilidad de las preguntas de los cuestionarios aplicando la prueba estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, con una muestra de 17 usuarios. Los datos se procesaron, usando el programa estadístico SPSS versión 25.0.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad de las variables

VARIABLES	Alfa de Cronbach	Nº de elementos
Gestión administrativa	,898	20
Satisfacción del usuario	,950	23

Los resultados de la tabla 3, para la variable gestión administrativa de 0.898, y de 0,950 evidencia que ambos instrumentos tienen una alta confiabilidad, ya que es mayor a 0.650, de acuerdo a la escala de Bizquera (2015) por lo que ambos instrumentos fueron aplicables para la encuesta.

2.5 Método de análisis de información

El análisis descriptivo de la distribución de frecuencia para obtener el resultado en la tabla y su figura de barras, el análisis inferencial y estadístico de regresión ordinal destacando la bondad de ajuste, la prueba de variabilidad y la eficacia de parámetros para probar las hipótesis planteadas, todo este análisis se da con el Programa SPSS versión 25 (software).

2.6 Aspectos éticos

Los datos de las personas que participaron en las encuestas se protegerán, y se tendrá en cuenta las consideraciones éticas de confidencialidad, participación voluntaria, responsabilidad, según los autores Ñaupá, Mejía, Novoa y Villagómez (2014).

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Gestión administrativa

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la gestión administrativa de dispositivos médicos en el Registro Sanitario de la Digemid, 2019.

	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Deficiente	24-46	22	14,6
	Poco eficiente	47-69	93	61,6
	Eficiente	70-92	36	23,8
	Total		151	100,0

En la tabla 5 y figura 1 del anexo, se evidencia que 61.59% de los encuestados opinó que la gestión administrativa de los dispositivos médicos es poco eficiente, para el 23,84% eficiente y para el 14,57% deficiente.

3.1.2 Dimensiones de gestión administrativa

Tabla 6

Distribución de frecuencias de dimensiones de la gestión administrativa de dispositivos médicos en el Registro Sanitario de la Digemid, 2019.

Dimensiones	Niveles	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Planificación	Deficiente	8-21	113	74,8
	Poco eficiente	22-35	37	24,5
	Eficiente	36-49	1	0,7
Organización	Deficiente	6-11	25	16,6
	Poco eficiente	12-17	81	53,6
	Eficiente	18-23	45	29,8
Dirección	Deficiente	4-9	19	12,6
	Poco eficiente	10-15	92	60,9
	Eficiente	16-20	40	26,5
Control	Deficiente	24-46	21	13,9
	Poco eficiente	47-69	95	62,9
	Eficiente	17-22	35	23,2

En la tabla 6 y la figura 2 del anexo, se observa el 74.8% de los usuarios tienen un nivel de percepción deficiente de la dimensión de **planificación**, 24.5% de poco eficiente y 0.7 % eficiente. Respecto a la dimensión **organización** el 53.6% de usuarios opinó que es poco eficiente, 29.8% eficiente y 16.6% deficiente. En cuanto a la dimensión **dirección** el 60.9% de usuarios opinó que es poco eficiente, 26.5% eficiente y 12.6%

deficiente, con relación a la dimensión **control**, el 62.9% de usuarios menciono que es poco eficiente, el 23.2% eficiente y el 13.9% deficiente.

3.1.3 Satisfacción del usuario

En la tabla 7 y figura 3 del anexo, se evidencia que 45.70% de los encuestados opino que están pocos satisfechos, para el 33,77% satisfechos y para el 20,53% insatisfecho.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la satisfacción en el usuario de inscripción

	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Insatisfecho	28-52	31	20,5
	Poco satisfecho	53-77	69	45,7
	Satisfecho	78-103	51	33,8
	Total		151	100,0

3.1.4 Dimensiones de satisfacción del usuario

Tabla 8

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción en el usuario inscripción

Dimensiones	Niveles	Baremo	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Fiabilidad	Insatisfecho	4-8	14	9,3
	Poco satisfecho	9-13	58	38,4
	Satisfecho	14-18	79	52,3
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	7-13	30	19,9
	Poco satisfecho	14-21	78	51,7
	Satisfecho	22-29	43	28,5
Seguridad	Insatisfecho	5-9	30	19,9
	Poco satisfecho	10-14	70	46,4
	Satisfecho	15-20	51	33,8
Empatía	Insatisfecho	4-9	33	21,9
	Poco satisfecho	10-15	84	55,6
	Satisfecho	16-21	34	22,5
Elementos tangibles	Insatisfecho	5-9	32	21,2
	Poco satisfecho	10-14	82	54,3
	Satisfecho	15-19	37	24,5

En la tabla 8 y la figura 4 del anexo, se observa el 52.3% de los usuarios se sienten satisfechos respecto a la dimensión de **fiabilidad**, 38.4% de poco satisfecho y 9.3% de insatisfecho, respecto a la dimensión **capacidad de respuesta** el 51.7% de usuarios se sienten poco satisfecho, 28.5% satisfecho y 19.9% insatisfecho, en cuanto a la dimensión de **seguridad** el 46.4% de usuarios opino que se sienten poco satisfecho y 33.8% satisfecho y 19.9% insatisfecho, con relación a la dimensión **empatía**, el 55.6% de usuarios menciono que se sienten poco satisfecho, el 22.5% satisfecho y el 21.9%

insatisfecho, en cuanto a la dimensión de **elementos tangibles** el 54.3% de usuarios opino que se sienten poco satisfecho, 24.5% satisfecho y 9.3% insatisfecho.

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Bondad de ajuste

Tabla 9

La bondad de ajuste de las variables y las dimensiones de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario

Bondad de ajuste	Pearson			Desviación		
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción usuario en Gestión administrativa	1,540	2	,463	1,349	2	,509
Fiabilidad en Gestión administrativa	2,771	2	,250	3,166	2	,205
Capacidad de respuesta en Gestión administrativa	,486	2	,784	,492	2	,782
Seguridad en Gestión administrativa	1,050	2	,591	1,089	2	,580
Empatía en Gestión administrativa	,236	2	,889	,246	2	,884
Elementos tangibles en Gestión administrativa	,430	2	,807	,391	2	,822

En la tabla 9 la bondad de ajuste para la gestión administrativa en la satisfacción del usuario se tiene $p: 0.463$ y $0.509 > \alpha: 0,05$ que indica que el modelo de regresión ordinal es aplicable no solo para la constante; para la gestión administrativa en la fiabilidad se tiene $p: 0.250$ y $0.205 > \alpha: 0,05$ que indica que el modelo de regresión ordinal es aplicable no solo para la constante, también es aplicable la regresión ordinal con las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con valores de $p > \alpha$.

3.2.2 Análisis de la variabilidad de respuesta

Tabla 10

La Pseudo R2 de las variables y las dimensiones de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario

Pseudo R2	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción usuario en Gestión administrativa	,255	,291	,141
Fiabilidad en Gestión administrativa	,210	,249	,127
Capacidad de respuesta en Gestión administrativa	,193	,222	,105
Seguridad en Gestión administrativa	,209	,239	,112
Empatía en Gestión administrativa	,152	,176	,083
Elementos tangibles en Gestión administrativa	,214	,248	,120

En la tabla 10 se observa la prueba de Nagelkerke de 0.291 indica que el 29.1 %, de la variación en la satisfacción del usuario de inscripción se encuentra incurso el efecto de

la gestión administrativa institucional; para la fiabilidad en la gestión administrativa la prueba de Nagelkerke de 0.249 indica que el 24.9 % de la variación en la fiabilidad se encuentra incurso el efecto de la gestión administrativa institucional, asimismo también es aplicable la variabilidad de respuesta para las dimensiones: capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles con los siguiente valores 22.2 %, 23.9 %, 17.6 %, 24.8 %.

3.2.3 Gestión administrativa en la satisfacción del usuario

Hipótesis general

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos incide en forma significativa en la satisfacción del usuario.

Tabla 11

Prueba de estimación de parámetros en la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SLAB1 = 1.00]	-3,560	,460	59,849	1	,000	-4,462	-2,658
	[SLAB1 = 2.00]	-1,060	,380	7,787	1	,005	-1,804	-,315
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,616	,606	35,566	1	,000	-4,804	-2,427
	[GADM1=2.00]	-2,155	,443	23,708	1	,000	-3,023	-1,288
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de la tabla 11 y la curva de COR con 0,760 (figura 5), de acuerdo al puntaje de Wald de 23,708 > 4 (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la variable independiente a la dependiente y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y se acepta que la gestión administrativa de los dispositivos médicos incide en forma significativa en la satisfacción de los usuarios de la Digemid.

3.2.4 Gestión administrativa en la fiabilidad

Hipótesis específica 1.

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en la fiabilidad en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos si incide en forma significativa en la fiabilidad en la satisfacción del usuario.

Los resultados de la tabla 12 y la curva de COR con 0,704 (figura 6), de acuerdo al puntaje de Wald de 13,838 > 4 (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la fiabilidad y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se acepta que la gestión administrativa incide en forma significativa en la fiabilidad de los usuarios.

Tabla 12

Prueba de estimación de parámetro en la gestión administrativa y fiabilidad en la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[FIA1 = 1.00]	-4,403	,578	57,998	1	,000	-5,536	-3,270
	[FIA1 = 2.00]	-1,839	,484	14,432	1	,000	-2,787	-,890
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,561	,669	28,361	1	,000	-4,872	-2,251
	[GADM1=2.00]	-1,955	,525	13,838	1	,000	-2,985	-,925
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

3.2.5 Gestión administrativa en la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 2.

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos si incide en forma significativa en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario.

Tabla 13

Estimación de parámetro en la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos.

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CAP1 = 1.00]	-3,151	,425	54,910	1	,000	-3,984	-2,318
	[CAP1 = 2.00]	-,427	,337	1,601	1	,206	-1,088	,234
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,024	,578	27,338	1	,000	-4,157	-1,890
	[GADM1=2.00]	-1,723	,410	17,662	1	,000	-2,526	-,919
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Los resultados de la tabla 13 y la curva de COR con 0,728 (figura 7), de acuerdo al puntaje de Wald de 17,662 > 4 (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la capacidad de respuesta y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se acepta que la gestión

administrativa incide en forma significativa en la capacidad de respuesta de los usuarios.

3.2.6 Gestión administrativa en la seguridad

Hipótesis específica 3.

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en la seguridad en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos incide en forma significativa en la seguridad en la satisfacción del usuario.

Los resultados de la tabla 14 y la curva de COR con 0,735 (figura 8), de acuerdo al puntaje de Wald de 18,473 > 4 (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la seguridad y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se acepta que la gestión administrativa incide en forma significativa en la seguridad de los usuarios.

Tabla 14

Estimación de parámetro en la gestión administrativa y la seguridad en la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SEG1 = 1.00]	-3,249	,436	55,610	1	,000	-4,103	-2,395
	[SEG1 = 2.00]	-,793	,358	4,925	1	,026	-1,494	-,093
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,159	,583	29,324	1	,000	-4,303	-2,016
	[GADM1=2.00]	-1,806	,420	18,473	1	,000	-2,629	-,982
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

3.2.7 Gestión administrativa en la empatía

Hipótesis específica 4.

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en la empatía en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos incide en forma significativa en la empatía en la satisfacción del usuario.

Los resultados de la tabla 15 y la curva de COR con 0,669 (figura 9), de acuerdo al puntaje de Wald de 8,619 > 4 (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en la empatía y teniendo

en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se acepta que la gestión administrativa incide en forma significativa en la empatía de los usuarios.

Tabla 15

Estimación de parámetro en la gestión administrativa y la empatía en la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos.

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[EMP1 = 1.00]	-2,561	,402	40,554	1	,000	-3,349	-1,773
	[EMP1 = 2.00]	,296	,326	,822	1	,365	-,344	,935
Ubicación	[GADM1=1.00]	-2,744	,574	22,868	1	,000	-3,868	-1,619
	[GADM1=2.00]	-1,167	,398	8,619	1	,003	-1,947	-,388
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

3.2.8 Gestión administrativa en los elementos tangibles

Hipótesis específica 5.

H₀. La gestión administrativa de los dispositivos médicos no incide en forma significativa en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

H₁. La gestión administrativa de los dispositivos médicos incide en forma significativa en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.

Los resultados de la tabla 16 y la curva de COR con 0,746 (figura 10), de acuerdo al puntaje de Wald de $20,868 > 4$ (valor de corte para el modelo) indica que existe incidencia de la gestión administrativa de dispositivos médicos en los elementos tangibles y teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ se acepta que la gestión administrativa incide en forma significativa en los elementos tangibles de los usuarios.

Tabla 16

Estimación de parámetro en la gestión administrativa y los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de inscripción de dispositivos médicos

Parámetro	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ELTAN1 = 1.00]	-3,245	,433	56,121	1	,000	-4,094	-2,396
	[ELTAN1 = 2.00]	-,304	,333	,830	1	,362	-,957	,350
Ubicación	[GADM1=1.00]	-3,254	,590	30,449	1	,000	-4,409	-2,098
	[GADM1=2.00]	-1,915	,419	20,868	1	,000	-2,736	-1,093
	[GADM1=3.00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

IV. Discusión

En la investigación se tocó los temas de la gestión administrativa de los dispositivos médicos y la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivo Medico en el Registro Sanitario, con las dimensiones correspondientes. En cuanto a la metodología para la variable de gestión administrativa y las dimensiones: planificación, organización, dirección y control, corresponde a Tobar (2002), mencionar que la gestión se puede atribuir al papel del gerente actualmente como un agente de variación o cambio y adecuación o adaptación, pero primordialmente un constructor de evidencia, que abre camino para la empresa u organización. Actualmente se entiende el concepto de gestión es más ligado al control de los resultados, con un planeamiento importante, orientado a los actores.

Los resultados para la variable gestión administrativa se evidencia que el 61.6 % de usuarios opinaron que es poco eficiente. Asimismo para la variable satisfacción del usuario, se tiene que el 29.1 % de la variación en la satisfacción del usuario de los Inscripción de Digemid, está incurso el efecto de la gestión administrativa de los dispositivos médico y la prueba de Wald de ubicación de 23,708 y la curva de COR con 0,760, indica que la gestión administrativa de dispositivos médicos incide significativamente en la satisfacción del usuario de inscripción.

En cuanto a los resultados de investigaciones internacionales que están relacionados o no a las variables de la presente investigación, está el de Cantero (2015), en cuanto a la información de los efectos secundarios (Figura 38), el 64,2% de los pacientes (309 de 481) donde indica no ha sido informado sobre los efectos secundarios del tratamiento farmacológico: 38,7% nunca y 25,6% a veces. De los 172 pacientes que sí han sido informados, el 24,7% lo son casi siempre. Respecto a la información de las contraindicaciones (Figura 39) alrededor de las tres cuartas partes de los pacientes diabéticos encuestados (368/481 que son el 76,5%) mencionan no han sido informados respecto a las contraindicaciones del tratamiento farmacológico con una frecuencia de nunca el 49,3% (237/481) y a veces 27,2% (131/481). Solo el 8,9% de los pacientes afirman que siempre recibieron la información.

Estos resultados coinciden con los obtenidos en el estudio investigación, de acuerdo a la tabla 7 y figura 3 del anexo, se evidencia que 45.70% de los encuestados opinaron que la satisfacción del usuario es poco satisfecha. Asimismo en la tabla 5 y

figura 1 del anexo, se evidencia que 61.59% de los encuestados opino que la gestión administrativa de los dispositivos médicos es poco eficiente.

La tesis que están relacionada con las variables de la investigación, pero que los resultados son diferentes es de Ros (2016), en este estudio se puede evidenciar el efecto indirecto de la satisfacción del usuario en cuanto a las intenciones de comportamiento, por medio de la calidad del servicio. Es decir, los usuarios no solo están satisfechos, sino que observan un servicio de calidad. La fiabilidad de la escala fue buena, con un valor del coeficiente Alpha de Cronbach de 0,95 reportado por sus autores. Concluyen que la satisfacción del usuario conduce a la calidad del servicio, en el marco de un servicio de alta implicación emocional.

En lo relativo a las investigaciones a nivel nacional que se relacionan con las variables de investigación, se tiene a Capuñay (2016), quien en su investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016, y se concluye en su hipótesis general que existe relación significativa entre la Gestión fiscalizadora de productos controlados y la calidad de servicio en Laboratorios y Droguerías de Lima, 2016. (sig. bilateral = 0.000 < 0.01; Rho = .753**).

El estudio de Quispe (2017), manifiesta que el objetivo fue establecer la relación la gestión de abastecimiento con la calidad de servicio que los pacientes percibieron. Para establecer la relación de las variables que fue objeto de la investigación, se utilizó el Rho de Spearman y concluyo que hay una alta correlación de las variables ($r_s=0,619$), por lo que hay una relación significativa ($p=0,000$) de las mismas.

También se tiene el estudio de Pinto (2017), el objetivo era determinar la relación de la variable gestión administrativa con la cultura organizacional, la información fue recopilada con encuesta mediante un instrumento, el resultado se demostró mediante el Rho Spearman en el que el valor fue 0,499 y $p < 0.05$ con lo que comprueban la relación de las variables de estudio. Con estos resultados se evidencia que para los estudios nacionales mencionados existe relación con las variables de estudio de la presente investigación.

Los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario del presente estudio se tiene que: fiabilidad, el 24.9 %, capacidad de respuesta el 22.2 %, seguridad, el 23.9 %, empatía, el 17.6 %, elementos tangibles el 24.8 %, con estos valores se puede observar que la gestión administrativa incide en forma significativa en

las dimensiones de la satisfacción del usuario, en este sentido las investigaciones nacionales citadas han analizado dimensiones de la variable gestión administrativa, a diferencia de la investigación efectuada.

V. Conclusiones

Primero

La gestión administrativa de dispositivos médicos incide significativamente en la satisfacción del usuario de inscripción, teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ (tabla 11) y curva de COR 0,760 (figura 5).

Segundo

La gestión administrativa de dispositivos médicos, incide significativamente en la fiabilidad en la satisfacción del usuario de inscripción, teniendo en cuenta $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ (tabla 12) y curva de COR 0,704 (figura 6).

Tercero

La gestión administrativa de dispositivos médicos, incide significativamente en la capacidad de respuesta en la satisfacción del usuario de inscripción, teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ (tabla 13) y la curva de COR es 0,728 (figura 7).

Cuarto

La gestión administrativa de dispositivos médicos, incide significativamente en la seguridad en la satisfacción del usuario de inscripción, teniendo en cuenta que $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ (tabla 14) y la curva de COR es 0,735 (figura 8).

Quinto

La gestión administrativa de dispositivos médicos, incide significativamente en la empatía en la satisfacción del usuario de inscripción, teniendo en cuenta que $p: 0,03 < \alpha: 0,05$ (tabla 15) y la curva de COR es 0,669 (figura 9).

Sexto

La gestión administrativa de dispositivos médicos, incide significativamente en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario de inscripción y teniendo en cuenta que $p: 0,00 < \alpha: 0,05$ (tabla 16) y la curva de COR es 0,746 (figura 10).

VI. Recomendaciones

Primero

Mejorar la gestión administrativa de los dispositivos médicos, ya que para más del 61% usuarios es poco eficiente. La accesibilidad de dispositivos médicos en el mercado nacional a través de la autorización de registros sanitarios, es fundamental para contribuir con el acceso de los mismos en beneficio de la salud de la población. En este sentido la gestión administrativa debe establecer como prioridad la accesibilidad oportuna de los dispositivos médicos.

Segundo

Mejorar la empatía de los trabajadores de la institución, debido a que más del 55 % de usuarios se sienten poco satisfechos con la atención, dicho esto se debe lograr un sistema fortalecido, integrado, para brindar servicios de calidad.

Tercero

Mejorar la capacidad de respuesta, ya que más del 51 % de los usuarios se sienten poco satisfecho, con ello se debe atender los requerimientos de los usuarios oportunamente, otorgando el registro sanitario de dispositivos médicos en el plazo establecido según las normas regulación nacional.

Cuarto

Mejorar la fiabilidad debido a que más del 38 % de usuarios se sienten poco satisfechos, en ese sentido se tiene que cubrir con las expectativas del usuario y realizar las actividades con eficacia.

Quinto

Mejorar los elementos tangibles, debido a que más del 54 % de los usuarios opinaron que se sienten poco satisfechos, en ese sentido se debe contar con equipos tecnológicos modernos y materiales suficientes, a fin de brindar un servicio oportuno para el otorgamiento del registro sanitario de dispositivos médicos.

Referencias

Alaminos A. & Castejón J.L., (2006). *Elaboración, análisis e interpretación de encuestas, cuestionarios y escalas de opinión*. Alicante, España. Editorial Marfil, S.A.

Abbasi-M, Zarei E, Bagherzadeh R, Dargahi H & Farrokhi P., (2019). *Evaluation of service quality from patients' viewpoint. Teherán en Irán*. BMC Health Service Res . 2019; 19: 170. Retrieved from

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-3998-0>

Alarcon C., Heredia P. & Taype A., (2019), *Association of waiting and consultation time with patient satisfaction: secondary-data analysis of a national survey in Peruvian ambulatory care facilities*. BMC Health Services Research 2019 19:439. Retrieved from <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-019-4288-6>

Arbeláez G. & Mendoza P. (2017), *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. An Fac med. 2017;78(2): 154-160. Retrieved from

<http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n2/a07v78n2.pdf>

Atari M. & Atari M., (2015), *Brief Emergency Department Patient Satisfaction Scale (BEPSS); Development of a New Practical Instrument*, Emerg (Tehran). 2015 Summer; 3(3): 103–108. Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4608331/>

Avendaño J, (2010). *Análisis de la Nueva Gerencia Hospitalaria un nuevo enfoque de Gestión Administrativa dentro del Sector Hospitalario*, (Tesis de Maestría) Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de

<http://bdigital.unal.edu.co/2339/1/jennylissethavendanolopez.2010.pdf>

Bernal C., (2010). *Metodología de la investigación*. Bogotá Colombia. Pearson Educación de Colombia Ltda. Tercera edición.

Bisquerra R., & Perez N., (2015). *Pueden las escalas Likert aumentar en sensibilidad*. Revista d'Innovació i Recerca en Educació, 8 (2). Recuperado de [https://www.academia.edu/14872084/Bisquerra_R._and_P%C3%A9rez-](https://www.academia.edu/14872084/Bisquerra_R._and_P%C3%A9rez-Escoda_N._2015_.Pueden_las_escalas_Likert_aumentar_en_sensibilidad._REIRE_R)

[Escoda_N._2015_.Pueden_las_escalas_Likert_aumentar_en_sensibilidad._REIRE_R](https://www.academia.edu/14872084/Bisquerra_R._and_P%C3%A9rez-Escoda_N._2015_.Pueden_las_escalas_Likert_aumentar_en_sensibilidad._REIRE_R)

evista_d_Innovaci%C3%B3n_i_Recerca_en_Educaci%C3%B3n_8_2_129-147._DOI_10.1344_reire2015.8.2.828

Cantero A. (2015). *Percepción y cumplimiento del derecho de información a pacientes diabéticos en Atención Primaria: su relación con la adherencia y la satisfacción del usuario* (tesis de post grado). Universidad de Murcia, Murcia, España. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=127021>

Carrasco S. (2005). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Perú: San marcos.

Cabello E. & Chirinos J. (2012). *Validación y aplicación de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*, Perú. Rev Med Hered. 2012; 23(2):88-95. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003

Camisón C., Cruz S. & González T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques modelos y sistemas*. Madrid, España. PEARSON EDUCACIÓN, S. A.

Chiavenato I. (2001), *Administración, teoría, proceso y práctica*. Bogotá, Colombia. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA, S. A. (3ra ed.).

Chiavento I. (2009), *Comportamiento Organizacional*. D.F., México. MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. (2da ed.).

Decreto Supremo N° 016-2011-SA *Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios*. El Peruano, Lima, Perú, 27 de Julio del 2011.

Decreto Supremo N° 016-2017-SA *Modificatoria Reglamento para el registro, control y vigilancia sanitaria de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios*. El Peruano, Lima, Perú, 7 de Junio del 2017.

Figuroa, G. (2005). *La metodología de elaboración de proyectos como una herramienta para el desarrollo cultural*. Chile

Hernández R., Fernández C. & Baptista M., (2010). *Metodología de la Investigación*. Quinta edición. D.F., Mexico. Editoreal McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Hernández R., Fernández C. & Baptista M., (2014), *Metodología de la Investigación*. Sexta edición. D.F., Mexico. Editoreal McGRAW-HILL/ Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Heshmatolah H., Aziz K., Morad E., Nasser N. & Safari M., (2017), *Customers' satisfaction about prehospital emergency medical services in Lorestan, Iran*. Lorestan. Iran. Electron Physician. 2017 Mar; 9(3): 3974–3979. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5407230/>

Huisa, T. (2013). *Panificación y Organización*. 1ra. Edición Fondo Editorial de la Universidad Alas Peruanas.

Jaklič T., Kovač J., Maletič M. & Bunc K., (2018), *Analysis of Patient Satisfaction with Emergency Medical Services*. Open Med. 2018; 13: 493-502. Retrieved from <https://www.degruyter.com/downloadpdf/j/med.2018.13.issue-1/med-2018-0073/med-2018-0073.pdf>

Kalaja R., Myshketa R. & Scalera F., (2016), *Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital, Durres, Albania*. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 235 (2016) 557 – 565. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816316160>

Khasimah N. & Normila W., (2016), *Linking Service Quality, Patients' Satisfaction and Behavioral Intentions: An investigation on Private Healthcare in Malaysia*. Malaysia. *Procedia - Ciencias sociales y del comportamiento* 224 (2016) 141-148. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042816305031>

Kafruni N. & Castro M., (2018). *Sistema Integrado de gestión para la IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en estándares de acreditación en salud*, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard.

Barranquilla, Colombia. PROSPECTIVA Vol. 16 - No. 1 / Enero - Junio de 2018 / 91 – 99. Retrieved from

<http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v16n1/1692-8261-prosp-16-01-00091.pdf>

Ley N° 29459 *Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios*. El Peruano, Lima, Perú, 26 de Noviembre del 2009.

Li M., Bruce D., Huang Ch., Lu X., Zhu Y., Wu X., Shayiti M., Tan Q., Yang H., Chen S., Zhao P., He S., Wang X., & Lu H. (2015), *Evaluating patients' perception of service quality at hospitals in nine Chinese cities by use of the ServQual scale*. China. Asian Pac J Trop Biomed 2015; 5(6): 497–504. Retrieved from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2221169115000775>

Martínez (2018). *La gestión administrativa de los dispositivos médicos en la calidad de atención del departamento de Neurocirugía*, Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas. 2017.

Mohebifar R, Hasani H, Barikani A. & Rafiei S., (2016), *Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance-performance Analysis Method*, Qazvin, Iran. Osong Public Health Res Perspect 2016 7(4), 233e238. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2210909916300224>

Moradi T., Jafari M., Malaki M., Naghdi S. & Ghiyasyand H., (2016), *Quality Management Systems Implementation Compared With Organizational Maturity in Hospital*. Glob J Health Sci. 2016 Mar; 8(3): 174–182. Retrieved from <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4804035/pdf/GJHS-8-174.pdf>

Napitupulu D., Rahim R., Abdullah D., Setiawan M., Abdillah L., Ahamar AS., Simarmata J., Hidayata R., Nurdiyanto H., & Pranolo A., (2019), *Analysis of Student Satisfaction Toward Quality of Service Facility*, Indonesia. Conf. Series 954 (2018) 012019. Retrieved from

<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1742-6596/954/1/012019/pdf>

Ñaupas H., Mejía E., Novoa E. & Villagómez A. (2014), *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogotá Colombia. Cuarta edición: Bogotá, Colombia, abril de 2014.

Orozco, Alcalde, Navarro & Lozano (2016), *Eficiencia de los procesos administrativos para la gestión del Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos en México*.

Recuperado de

<http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v58n5/0036-3634-spm-58-05-00543.pdf>

Palma D. & Ruiz L. (2018). *Análisis de la gestión administrativa del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen y su impacto en el manejo de la lista única de oportunidad quirúrgica*. (Tesis de maestría). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.

Pinto (2017) *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Pozo Cano, D. (2015). *Satisfacción percibida por las usuarias con la implementación del proceso integrado del embarazo, parto y puerperio*. (tesis doctoral). Universidad de Granada, Granada, España.

Pouragha B. & Zarei E. (2016). *The effect of outpatient service quality on patient satisfaction in teaching Hospitals in Iran*, Mater Sociomed. 2016 Feb; 28(1): 21-25.

Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4789649/pdf/MSM-28-21.pdf>

Ramírez A, Ramírez R. & Calderón E. (2017). La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017).

Recuperado de

C:/Users/Liliam/AppData/Local/Temp/Temp1_gestion%20(2).zip/gestion.pdf

Ríos R. & García I., (2016), *Patient satisfaction, stress and burnout in nursing personnel in emergency departments: A cross-sectional study*. International Journal of Nursing Studies Volume 59, July 2016, Pages 60-67. Retrieved from

Retrieved from

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0020748916000766>

Rizwanul K., Mamun A., Anisur R., y Ashraful A., (2016), *Identifying role of perceived quality and satisfaction on the utilization status of the community clinic services; Bangladesh context*. Bangladesh. BMC Health Service Res . 2016; 16: 204. Retrieved from

Retrieved from

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-016-1461-z>

Ros Gálvez, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* (tesis doctoral). Universidad Católica San Antonio, Murcia, España.

Saad I., Elrahman A. y Hasana A., (2019), *Assessment of the patient satisfaction for nuclear medicine services in Riyadh region*. World J Nucl Med. 2019 Jan-Mar;18(1):25-29. Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6357719/>

Sebo P., Herrmann FR. y Haller DM., (2016), *Is patient satisfaction with organizational aspects of their general practitioner's practice associated with patient and doctor gender? An observational study*. BMC Fam Pract. 2016; 17: 120. Retrieved from

https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5057478/pdf/12875_2016_Article_513.pdf

Sihuan E, Gomez O, Ibañez V. (2015). *Satisfacción de usuarios hospitalizados en un Hospital de Apurímac, Perú*. Rev. Perú. med. exp. salud publica vol.32 no.2 Lima abr./jun. 2015. Retrieved from

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342015000200014

Shafii M., Rafiei S., Abooe F., Amin M., Nouhi M., Lotfi F. y Khanjankhani K., (2016), *Assessment of Service Quality in Teaching Hospitals of Yazd University of Medical Sciences: Using Multi-criteria Decision Making Techniques*. Osong Public Health Res Perspect 2016 7(4), 239e247. Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5014758/>

Tilahun B., Fritz F., (2017), *Comprehensive Evaluation of Electronic Medical Record System Use and User Satisfaction at Five Low-Resource Setting Hospitals in Ethiopia*, JMIR Med Inform 2015; 3 (2): e22. Retrieved from

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4460264/>

Tobar, F. (2002). *Modelos de gestión en salud*. Buenos aires. Argentina.

Varo J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los Servicios Sanitarios*. Edición Díaz de Santos, .S.A. Madrid, España.

Zeithaml, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid. España. Ediciones Díaz de Santos, S.A., 1993.

Wang L., Cai X., y Cheng P., (2018). *Application of a sub-specialties management model improves quality control in a central sterile supply department*. Jiangsu Province, China. *BMC Health Services Research* 2018 18:385. Retrieved from <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/track/pdf/10.1186/s12913-018-3214-7>

Woldekidan N., Gebresillassie B., Alem R., Gezu B., Abdela O. y Asrie A., (2019), *Patient Satisfaction with Psychiatric Outpatient Care at University of Gondar Specialized Hospital: A Cross-Sectional Survey*. Published online by Cambridge University Press: 14 October 2013. Retrieved from <https://www.hindawi.com/journals/psychiatry/2019/5076750/>

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: “Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción en el Registro Sanitario de Digemid – 2019”							
Autor: De La Cruz Quispe Liliam Marleny							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión administrativa de Dispositivos Médicos				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
¿Cuál es la incidencia entre la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019?.	Determinar la incidencia de la Gestión la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019.	Existe incidencia significativa de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Digemid, 2019.	Planificación	Visión institucional	1-6	1= Muy deficiente 2= Deficiente 3= Regular 4= Eficiente 5= Muy eficiente	Deficiente 24-46 Poco eficiente 47-69 Eficiente 70-92
Problemas Específicos: 1 ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad de la satisfacción del usuario?;	Objetivos específicos: 1 Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad en la satisfacción del usuario.	Hipótesis específicas: 1 Existe incidencia significativa de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la fiabilidad en la satisfacción del usuario.	Organización	Misión institucional Objetivos estratégicos Actividades Delegación funciones	7-11		
			Dirección	Tipo de organización Asignación de tareas Distribución de tareas	12-15		
			Control	Coordinación Monitoreo Control Evaluación	16-20		
			Variable 2: Satisfacción del usuario de Inscripción en el Registro Sanitario de Digemid				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos			
3 ¿Cuál es la incidencia de la dirección de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario?;	3 Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario	3 Existe incidencia significativa de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la seguridad en la satisfacción del usuario.	Fiabilidad	Interés en resolver Compromiso a gestionar	1 2, 3 4	1= Muy insatisfecho 2= Insatisfecho 3= Regular 4= Satisfecho 5= Muy satisfecho	Insatisfecho 84-52 Poco satisfecho 53-77 Satisfecho 78-103
			Capacidad de respuesta	Tipo de servicio Comunicación	5, 6 7, 8		
4 ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario?;	4 Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario.	4 Existe incidencia significativa de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en la empatía en la satisfacción del usuario	Seguridad	Puntualidad en el servicio Ayuda del personal	9, 10 11,12		
			Empatía	Confianza y seguridad	13, 14		
5 ¿Cuál es la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.	5 Determinar la incidencia de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario.	5 Existe incidencia significativa de la gestión administrativa de los dispositivos médicos en los elementos tangibles en la satisfacción del usuario	Elementos tangibles	Amabilidad Atención Comodidad Materiales Instalación Equipamiento Apariencia	15, 16 16,17, 18 19, 22 20 21		

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica de nivel Correlacional</p> <p>Alcance: Transeccional</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Método: de acuerdo al enfoque cuantitativo, se usara el método hipotético deductivo</p>	<p>Población: 250 Directores técnicos y Representantes legales de Droguerías y Laboratorios</p> <p>Tipo de muestreo: probabilístico aleatorio simple</p> <p>Tamaño de muestra: 151 Directores técnicos y Representantes legales de Droguerías y Laboratorios</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de preguntas, según escala de Likert</p> <p>Autora: Liliam Marleny De La Cruz Quispe</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Directores técnicos y Representantes legales de Droguería y Laboratorios registrados en DIGEMID</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario de preguntas, según escala de Likert</p> <p>Autora: Liliam Marleny De La Cruz Quispe</p> <p>Año: 2019</p> <p>Ámbito de Aplicación: Directores técnicos y Representantes legales de Droguería y Laboratorios registrados en DIGEMID</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Descriptivo: Se utilizará la técnica de procesamiento de datos y como instrumento las tablas de procesamiento de datos para tabular y procesar los resultados de los instrumentos.</p> <p>Inferencial: Se aplicará el Programa SPSS versión 25 (software) para validar y procesar los datos de los instrumentos que se aplicarán.</p>

Anexo 2

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de “Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivos Médicos en el Registro Sanitario de Digemid – 2019.”

La finalidad del cuestionario es conocer la percepción que usted tiene sobre *Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivos Médicos en el Registro Sanitario de Digemid*. Por ello, se solicita su colaboración, marcando con una (x) la alternativa más acertada de acuerdo a su criterio personal.

Usuario DT REP. Fecha

Edad Sexo M F

Categoría	MUY DEFICIENTE	DEFICIENTE	REGULAR	EFICIENTE	MUY EFICIENTE
Puntaje	1	2	3	4	5
Gestión administrativa					
	Planificación				
	1	2	3	4	5
1	Como considera usted la planificación de la gestión administrativa de dispositivos médicos, durante el presente año				
2	La visión institucional considera la gestión administrativa de los dispositivos médicos				
3	Como considera la planificación de la Misión institucional para realizar la gestión administrativa de dispositivos médicos durante el presente año				
4	La misión institucional contempla el desarrollo de la institución dentro de la Ley. Según su opinión la Misión institucional es				
5	Como considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la gestión administrativa de los dispositivos médicos				
6	Los objetivos estratégicos de cada institución deben ser claros. Según su opinión, la planificación de los objetivos de gestión administrativa son				
	Organización				
	1	2	3	4	5
7	Como considera usted la organización de actividades administrativas, que presenta la institución en el presente año				
8	La organización de actividades busca potenciar la satisfacción en los usuarios. Según su opinión es				
9	En la organización institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su opinión estas son				
10	La gestión administrativa, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su opinión las acciones que realizan son				
11	Por la organización administrativa, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según su opinión estas decisiones son				
	Dirección				
	1	2	3	4	5
12	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su opinión estas son				
13	Como considera usted la distribución de tareas de gestión administrativa por parte de la Digemid				
14	Como considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión administrativa				
15	La alta dirección de la Digemid realiza con frecuencia la coordinación y monitoreo de lo planificado. Según su opinión estas coordinaciones son				
	Control				
	1	2	3	4	5
16	Como considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la gestión administrativa de dispositivos médicos				
17	La gestión administrativa, como política de control, dispone un permanente monitoreo de la droguería y laboratorios. Según su opinión estas son				
18	El monitoreo de los dispositivos médicos que expenden las droguerías y laboratorios, permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la Ley. Para usted esta es				
19	La gestión administrativa de la Digemid, dentro de los planes está el control de los dispositivos médicos. Según su opinión esta es				
20	La Digemid evalúa el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados. Según su opinión estas son				

Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de “Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivo Médicos en el Registro Sanitario de Digemid – 2019.”

La finalidad del cuestionario es conocer la percepción que usted tiene sobre *Gestión administrativa de Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Dispositivo Médicos en el Registro Sanitario de Digemid*. Por ello, se solicita su colaboración, marcando con una (x) la alternativa más acertada de acuerdo a su criterio personal.

Usuario

DT	REP.
----	------

 Fecha

--

Edad

--

 Sexo

M	F
---	---

Categoría	MUY INSATISFECHO	INSATISFECHO	REGULAR	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
Puntaje	1	2	3	4	5

Satisfacción del usuario						
	Fiabilidad	1	2	3	4	5
1	Cuando se presenta un problema de gestión administrativa en la Digemid, el personal pone su sincero interés en resolverlo. Con este servicio queda usted					
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete a gestionar lo relacionado con los dispositivos médicos en un tiempo determinado. Al termino de este servicio queda usted					
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con este servicio queda usted					
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar esas actividades usted queda					
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
5	Cuando necesitas resolver algunas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted					
6	La comunicacion que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación quedo recibida queda usted					
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con lo plazos establecidos queda usted					
8	El tiempo que espera para obtener el servicio de Inscripción está dentro de lo establecido. Con el servicio queda usted					
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de las droguerías y laboratorios. Con la ayuda recibida, queda usted					
10	Los trabajos de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedo					
	Seguridad	1	2	3	4	5
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los usuarios de droguerías y laboratorios. Con la confianza de los trabajadores usted queda					
12	La Digemid desarrolla la gestión administrativa de dispositivos médicos a los clientes de las droguerías y laboratorios de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Con la gestión usted queda					
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió usted quedo					
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedo					
	Empatía	1	2	3	4	5
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es					
16	Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es					
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejo a usted					
18	La atencion de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad lo deja a usted					
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro sanitario de los dispositivos médicos. Los materiales modernos lo deja a usted					
20	La infraestructura de la Digemid está cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece					
21	La Digemid tiene equipo moderno y suficiente. Los equipos utilizados a usted le deja una impresión					
22	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le da una impresión					
23	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Qué impresión le da estas instalaciones					

Anexo 3

Formato de validación



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Planificación								
1	Como considera usted la planificación de la gestión administrativa de dispositivos médicos, durante el presente año	✓		✓		✓		
2	La visión institucional considera la gestión administrativa de los dispositivos médicos	✓		✓		✓		
3	Como considera la planificación de la Misión institucional para realizar la gestión administrativa de dispositivos médicos durante el presente año	✓		✓		✓		
4	La misión institucional contempla el desarrollo de la institución dentro de la Ley. Según su opinión la Misión institucional es	✓		✓		✓		
5	Como considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la gestión administrativa de los dispositivos médicos	✓		✓		✓		
6	Los objetivos estratégicos de cada institución deben ser claros. Según su opinión, la planificación de los objetivos de gestión administrativa es	✓		✓		✓		
Organización								
7	Como considera usted la organización de actividades administrativas, que presenta la institución en el presente año	✓		✓		✓		
8	La organización de actividades busca potenciar la satisfacción en los usuarios. Según su opinión es	✓		✓		✓		
9	En la organización institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su opinión estas son	✓		✓		✓		
10	La gestión administrativa, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su opinión las acciones que realizan son	✓		✓		✓		
11	Por la organización administrativa, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según su opinión estas decisiones son	✓		✓		✓		
Dirección								
12	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su opinión estas son	✓		✓		✓		
13	Como considera usted la distribución de tareas de gestión administrativa por parte de la Digemid	✓		✓		✓		
14	Como considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión administrativa	✓		✓		✓		
15	La alta dirección de la Digemid realiza con frecuencia la coordinación y monitoreo de lo planificado. Según su opinión estas coordinaciones son	✓		✓		✓		
Control								
16	Como considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la gestión administrativa de dispositivos médicos	✓		✓		✓		
17	La gestión administrativa, como política de control, dispone un permanente monitoreo de la droguería y laboratorios. Según su opinión estas son	✓		✓		✓		
18	El monitoreo de los dispositivos médicos que expenden las droguerías y laboratorios, permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la Ley. Para usted esta es	✓		✓		✓		
19	La gestión administrativa de la Digemid, dentro de los planes está el control de los dispositivos médicos. Según su opinión esta es	✓		✓		✓		
20	La Digemid evalúa el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados. Según su opinión estas son	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Chavez Leandro Abner

DNI: 22469265

Especialidad del validador: Metodólogo y estadístico

..... de 07 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: 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

Abner Chavez
 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE INSCRIPCIÓN DE DISPOSITIVO MÉDICOS EN EL REGISTRO SANITARIO

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Fiabilidad								
1	Cuando se presenta un problema de gestión administrativa en la Digemid, el personal pone su sincero interés en resolverlo. Con este servicio queda usted	/		/		/		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete a gestionar lo relacionado con los dispositivos médicos en un tiempo determinado. Al término de este servicio queda usted	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con este servicio queda usted	/		/		/		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar esas actividades usted queda	/		/		/		
Capacidad de respuesta								
5	Cuando necesitas resolver algunas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación quedo recibida queda usted	/		/		/		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con lo plazos establecidos queda usted	/		/		/		
8	El tiempo que espera para obtener el servicio de Inscripción está dentro de lo establecido. Con el servicio queda usted	/		/		/		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de las droguerías y laboratorios. Con la ayuda recibida, queda usted	/		/		/		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedo	/		/		/		
Seguridad								
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los usuarios de droguerías y laboratorios. Con la confianza de los trabajadores usted queda	/		/		/		
12	La Digemid desarrolla la gestión administrativa de dispositivos médicos a los clientes de las droguerías y laboratorios de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Con la gestión usted queda	/		/		/		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió usted quedo	/		/		/		
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedo	/		/		/		
Empatía								
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/		

16	Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a usted	/		/		/	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad lo dejó a usted	/		/		/	
	Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro sanitario de los dispositivos médicos. Los materiales modernos le dejan a usted	/		/		/	
20	La infraestructura de la Digemid está cuidada y apta para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	/		/		/	
21	La Digemid tiene equipo moderno y suficiente. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión	/		/		/	
22	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le da una impresión	/		/		/	
23	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Qué impresión le da estas instalaciones	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CRISTÓBAL ANDRÉS ABRAHAM
DNI: 22469265

Especialidad del validador: Metodólogo y estadístico

...11...de...07...del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Planificación								
1	Como considera usted la planificación de la gestión administrativa de dispositivos médicos, durante el presente año	/		/		/		
2	La visión institucional considera la gestión administrativa de los dispositivos médicos	/		/		/		
3	Como considera la planificación de la Misión institucional para realizar la gestión administrativa de dispositivos médicos durante el presente año	/		/		/		
4	La misión institucional contempla el desarrollo de la institución dentro de la Ley. Según su opinión la Misión institucional es	/		/		/		
5	Como considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la gestión administrativa de los dispositivos médicos	/		/		/		
6	Los objetivos estratégicos de cada institución deben ser claros. Según su opinión, la planificación de los objetivos de gestión administrativa es	/		/		/		
Organización								
7	Como considera usted la organización de actividades administrativas, que presenta la institución en el presente año	/		/		/		
8	La organización de actividades busca potenciar la satisfacción en los usuarios. Según su opinión es	/		/		/		
9	En la organización institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su opinión estas son	/		/		/		
10	La gestión administrativa, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su opinión las acciones que realizan son	/		/		/		
11	Por la organización administrativa, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según su opinión estas decisiones son	/		/		/		
Dirección								
12	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su opinión estas son	/		/		/		
13	Como considera usted la distribución de tareas de gestión administrativa por parte de la Digemid	/		/		/		
14	Como considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión administrativa	/		/		/		
15	La alta dirección de la Digemid realiza con frecuencia la coordinación y monitoreo de lo planificado. Según su opinión estas coordinaciones son	/		/		/		
Control								
16	Como considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la gestión administrativa de dispositivos médicos	/		/		/		
17	La gestión administrativa, como política de control, dispone un permanente monitoreo de la droguería y laboratorios. Según su opinión estas son	/		/		/		
18	El monitoreo de los dispositivos médicos que expenden las droguerías y laboratorios, permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la Ley. Para usted esta es	/		/		/		
19	La gestión administrativa de la Digemid, dentro de los planes está el control de los dispositivos médicos. Según su opinión esta es	/		/		/		
20	La Digemid evalúa el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados. Según su opinión estas son	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgs. D. V. CHANTAL JARA HELIGRAE
 DNI: 25451925

Especialidad del validador: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

.../...de...07...del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE INSCRIPCIÓN DE DISPOSITIVO MÉDICOS EN EL REGISTRO SANITARIO

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	Fiabilidad							
1	Cuando se presenta un problema de gestión administrativa en la Digemid, el personal pone su sincero interés en resolverlo. Con este servicio queda usted	/		/		/		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete a gestionar lo relacionado con los dispositivos médicos en un tiempo determinado. Al término de este servicio queda usted	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con este servicio queda usted	/		/		/		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar esas actividades usted queda	/		/		/		
	Capacidad de respuesta	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
5	Cuando necesitas resolver algunas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación quedo recibida queda usted	/		/		/		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con lo plazos establecidos queda usted	/		/		/		
8	El tiempo que espera para obtener el servicio de Inscripción está dentro de lo establecido. Con el servicio queda usted	/		/		/		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de las droguerías y laboratorios. Con la ayuda recibida, queda usted	/		/		/		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedo	/		/		/		
	Seguridad	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los usuarios de droguerías y laboratorios. Con la confianza de los trabajadores usted queda	/		/		/		
12	La Digemid desarrolla la gestión administrativa de dispositivos médicos a los clientes de las droguerías y laboratorios de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Con la gestión usted queda	/		/		/		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió usted quedo	/		/		/		
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedo	/		/		/		
	Empatía	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/		

16	Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a usted	/		/		/	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad lo dejó a usted	/		/		/	
	Elementos tangibles	Sí	No	Sí	No	Sí	No
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro sanitario de los dispositivos médicos. Los materiales modernos le dejan a usted	/		/		/	
20	La infraestructura de la Digemid está cuidada y apta para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	/		/		/	
21	La Digemid tiene equipo moderno y suficiente. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión	/		/		/	
22	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le da una impresión	/		/		/	
23	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Qué impresión le da estas instalaciones	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mgs. Dr. CHARLOT JARA ACQUIRRE
DNI: 25451905

Especialidad del validador: GERENCIA EDUCACIONAL

11 de 07 del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Planificación								
1	Como considera usted la planificación de la gestión administrativa de dispositivos médicos, durante el presente año	/		/		/		
2	La visión institucional considera la gestión administrativa de los dispositivos médicos	/		/		/		
3	Como considera la planificación de la Misión institucional para realizar la gestión administrativa de dispositivos médicos durante el presente año	/		/		/		
4	La misión institucional contempla el desarrollo de la institución dentro de la Ley. Según su opinión la Misión institucional es	/		/		/		
5	Como considera usted la planificación de los objetivos estratégicos para realizar la gestión administrativa de los dispositivos médicos	/		/		/		
6	Los objetivos estratégicos de cada institución deben ser claros. Según su opinión, la planificación de los objetivos de gestión administrativa es	/		/		/		
Organización								
7	Como considera usted la organización de actividades administrativas, que presenta la institución en el presente año	/		/		/		
8	La organización de actividades busca potenciar la satisfacción en los usuarios. Según su opinión es	/		/		/		
9	En la organización institucional, los directivos deben delegar funciones para acciones concretas. Según su opinión estas son	/		/		/		
10	La gestión administrativa, en cuanto a su organización determina el tipo de organización. Según su opinión las acciones que realizan son	/		/		/		
11	Por la organización administrativa, los funcionarios toman decisiones minimizando los riesgos. Según su opinión estas decisiones son	/		/		/		
Dirección								
12	La dirección permite a los colaboradores tomar iniciativas como parte de la asignación de tareas en el trabajo cotidiano. Según su opinión estas son	/		/		/		
13	Como considera usted la distribución de tareas de gestión administrativa por parte de la Digemid	/		/		/		
14	Como considera usted la coordinación que realiza la alta dirección de la Digemid para la gestión administrativa	/		/		/		
15	La alta dirección de la Digemid realiza con frecuencia la coordinación y monitoreo de lo planificado. Según su opinión estas coordinaciones son	/		/		/		
Control								
16	Como considera usted el monitoreo que realiza la Digemid durante la gestión administrativa de dispositivos médicos	/		/		/		
17	La gestión administrativa, como política de control, dispone un permanente monitoreo de la droguería y laboratorios. Según su opinión estas son	/		/		/		
18	El monitoreo de los dispositivos médicos que expenden las droguerías y laboratorios, permiten cumplir sus obligaciones dentro del marco de la Ley. Para usted esta es	/		/		/		
19	La gestión administrativa de la Digemid, dentro de los planes está el control de los dispositivos médicos. Según su opinión esta es	/		/		/		
20	La Digemid evalúa el grado de satisfacción de los usuarios por los servicios brindados. Según su opinión estas son	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Sandoz Fariás, Milda Lisbel

DNI: 9571001

Especialidad del validador: Doctora en Derecho

13 de 07 del 2019

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE INSCRIPCIÓN DE DISPOSITIVO MÉDICOS EN EL REGISTRO SANITARIO

N°	Dimensiones / ítems	Claridad ¹		Pertinencia ²		Relevancia ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Fiabilidad								
1	Cuando se presenta un problema de gestión administrativa en la Digemid, el personal pone su sincero interés en resolverlo. Con este servicio queda usted	/		/		/		
2	Cuando el personal de la Digemid se compromete a gestionar lo relacionado con los dispositivos médicos en un tiempo determinado. Al término de este servicio queda usted	/		/		/		
3	El tipo de servicio que brinda la Digemid busca cubrir la expectativa de tu empresa. Con este servicio queda usted	/		/		/		
4	Los trabajadores de la Digemid buscan realizar sus actividades con eficacia. Al culminar esas actividades usted queda	/		/		/		
Capacidad de respuesta								
5	Cuando necesitas resolver algunas de gestión y lo comunicas al personal de la Digemid, este debe apoyarlo. Con el apoyo del personal queda usted	/		/		/		
6	La comunicación que utiliza la Digemid busca atender sus requerimientos oportunamente. Con la comunicación quedo recibida queda usted	/		/		/		
7	La Digemid desarrolla los procesos en un plazo establecido. Con lo plazos establecidos queda usted	/		/		/		
8	El tiempo que espera para obtener el servicio de Inscripción está dentro de lo establecido. Con el servicio queda usted	/		/		/		
9	Los directivos de la Digemid brindan apoyo a los usuarios de las droguerías y laboratorios. Con la ayuda recibida, queda usted	/		/		/		
10	Los trabajadores de Digemid están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios de laboratorios y droguerías. Con la ayuda usted quedo	/		/		/		
Seguridad								
11	El comportamiento de los trabajadores de la Digemid inspira confianza y seguridad a los usuarios de droguerías y laboratorios. Con la confianza de los trabajadores usted queda	/		/		/		
12	La Digemid desarrolla la gestión administrativa de dispositivos médicos a los clientes de las droguerías y laboratorios de manera justa e igualitaria, dentro del marco de la ley. Con la gestión usted queda	/		/		/		
13	Los trabajadores de la Digemid están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad. Con el trato que usted recibió usted quedo	/		/		/		
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Digemid, inmediatamente brindan los resultados con amabilidad. Usted con esta atención quedo	/		/		/		
Empatía								
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/		

16	Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la Digemid permiten una empatía institucional. Según su criterio esto es	/		/		/	
17	La Digemid se preocupa por brindar servicio de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los clientes. La atención a sus necesidades le dejó a usted	/		/		/	
18	La atención de la Digemid se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento. La comodidad lo dejó a usted	/		/		/	
Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No
19	La Digemid utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro sanitario de los dispositivos médicos. Los materiales modernos le dejan a usted	/		/		/	
20	La infraestructura de la Digemid está cuidada y apta para brindar un buen servicio. Estas instalaciones a usted le parece	/		/		/	
21	La Digemid tiene equipo moderno y suficiente. Los equipos utilizados a usted le dejan una impresión	/		/		/	
22	Los trabajadores de la Digemid tienen una apariencia agradable y limpia. Esta apariencia le da una impresión	/		/		/	
23	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio. Qué impresión le da estas instalaciones	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: Samir Javier Muela Lobell
DNI: 95710071

Especialidad del validador: Doctor en Derecho

13 de 07 del 2019

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: 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



Firma del Experto Informante.

Anexo 4

Fiabilidad de los instrumentos

Fiabilidad del instrumento Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,898	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
G1	62,3529	60,493	,143	,901
G2	62,6471	55,868	,592	,891
G3	62,4706	54,265	,606	,891
G4	62,2941	57,596	,348	,898
G5	62,2941	58,221	,435	,895
G6	62,3529	57,493	,425	,896
G7	62,6471	56,243	,679	,890
G8	62,4706	52,390	,641	,890
G9	62,4118	52,257	,645	,890
G10	62,4118	55,257	,580	,891
G11	62,2941	57,346	,551	,893
G12	62,5294	56,765	,541	,893
G13	62,6471	55,618	,620	,891
G14	62,6471	54,618	,628	,890
G15	62,3529	57,743	,498	,894
G16	62,6471	57,993	,451	,895
G17	62,8824	57,485	,341	,899
G18	62,9412	54,809	,641	,890
G19	62,8235	57,029	,410	,896
G20	62,5294	53,890	,749	,887

Fiabilidad del instrumento Satisfacción del usuario

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	23

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
S1	72,7647	83,316	,791	,946
S2	72,6471	84,993	,559	,949
S3	72,8824	83,610	,772	,946
S4	72,7059	84,221	,715	,947
S5	72,8824	83,985	,737	,946
S6	72,6471	84,493	,882	,945
S7	73,4118	88,632	,275	,953
S8	73,5882	87,257	,466	,950
S9	72,7647	84,066	,722	,947
S10	72,8235	81,904	,793	,946
S11	72,5882	85,382	,820	,946
S12	72,5294	86,265	,588	,948
S13	72,6471	83,368	,811	,946
S14	72,8824	82,360	,762	,946
S15	72,7647	83,691	,649	,948
S16	72,8235	86,154	,533	,949
S17	72,6471	86,493	,653	,948
S18	72,8824	83,360	,681	,947
S19	72,9412	87,809	,506	,949
S20	72,7059	82,471	,753	,946
S21	73,0000	82,750	,761	,946
S22	72,6471	86,493	,520	,949
S23	72,825	81,905	,783	,944

Anexo 5

Matriz de datos

Variable: Gestión administrativa

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4
4	4	3	3	5	4	5	3	5	5	5	4	3	3	3	4	3	2	2	2	3
5	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	2	4
6	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	2	2	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2
9	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
11	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3
12	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3
13	3	2	2	2	3	3	3	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
14	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
15	4	4	5	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
16	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
17	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Variable: Satisfacción del usuario

Sujeto	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4
3	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	5	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
5	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
8	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2	3	2	2	4	2	3	2	2	4	2
9	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3
11	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3
13	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
14	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
16	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 6

Ficha técnica

Ficha técnica del instrumento que mide la variable gestión administrativa

Nombre del instrumento : Ficha de Cuestionario de Gestión administrativa
Autora : Br. Liliam Marleny De La Cruz Quispe
Año : 2019
Tipo de instrumento : Ficha de cuestionario
Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación : Droguería y Laboratorios registrados en DIGEMID
N° de Items : 20 preguntas
Forma de Administración: Individual
Duración : 40 minutos

Ficha técnica del instrumento que mide la variable satisfacción del usuario

Nombre del instrumento : Ficha de Cuestionario de Gestión administrativa
Autora : Br. Liliam Marleny De La Cruz Quispe
Año : 2019
Tipo de instrumento : Ficha de cuestionario
Objetivo : Determinar el nivel de relación entre las variables
Ámbito de aplicación : Droguería y Laboratorios registrados en DIGEMID
N° de Items : 23 preguntas
Forma de Administración : Individual
Duración : 40 minutos

Anexo 7
Anexo de resultados

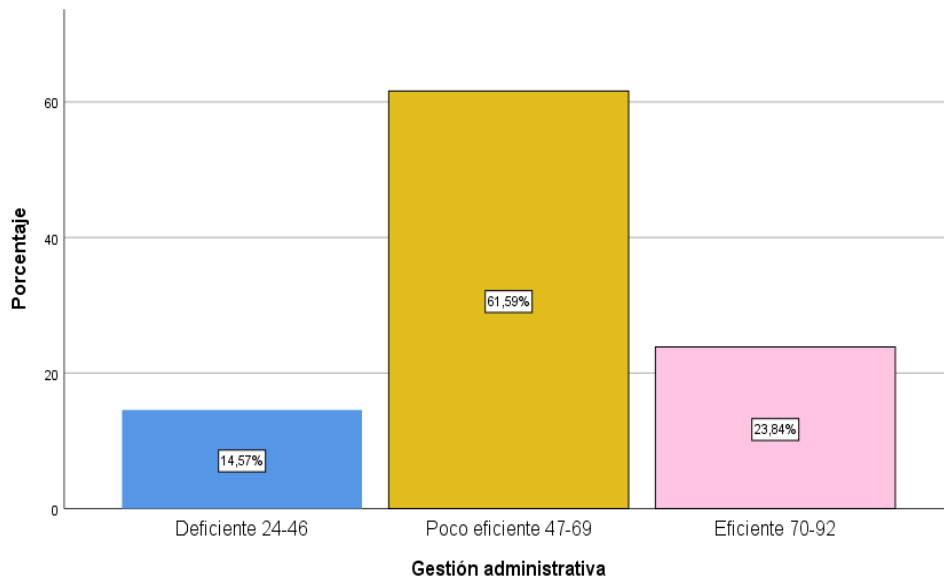


Figura 1. Niveles de la gestión administrativa de dispositivos médicos

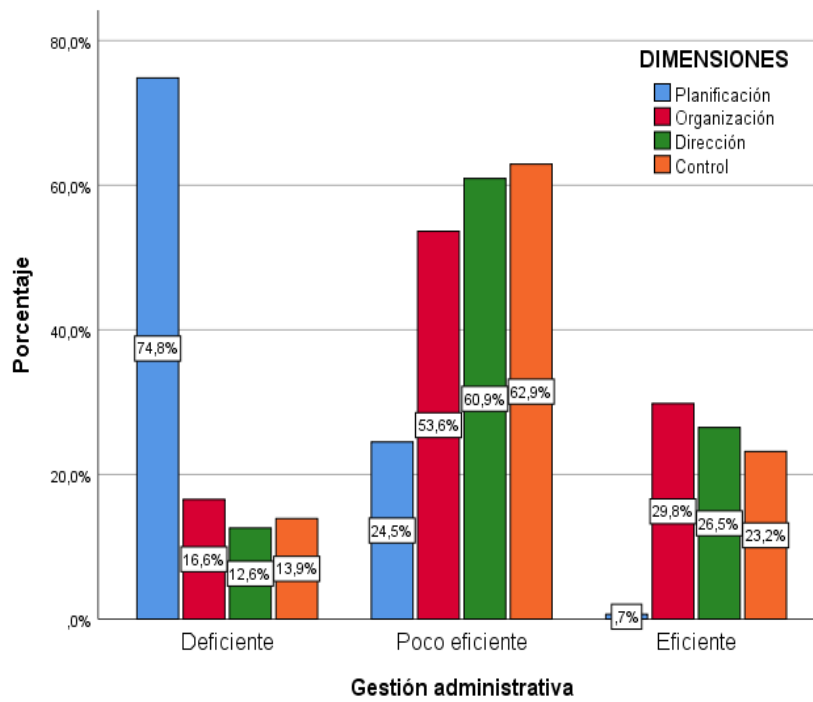


Figura 2. Niveles de la gestión administrativa por dimensiones

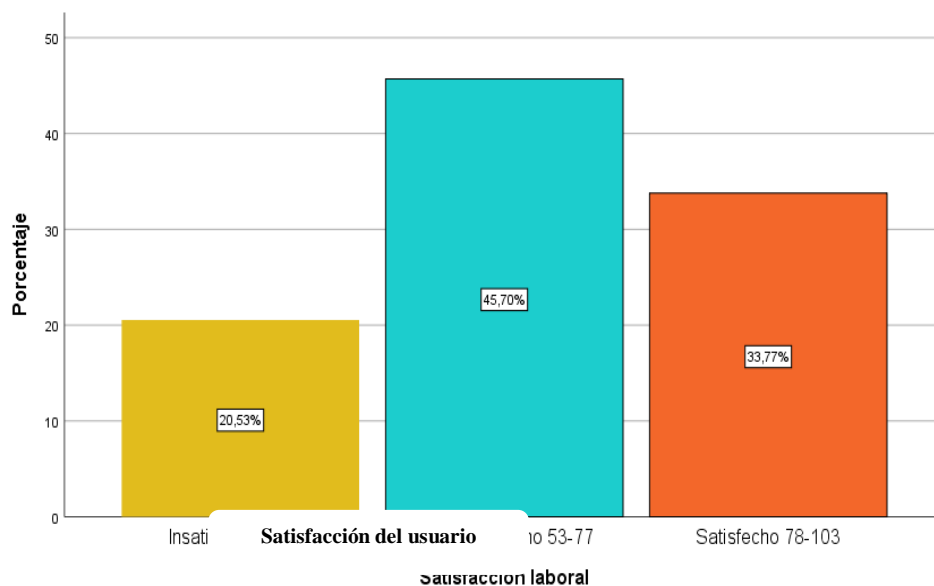


Figura 3: Niveles de la satisfacción en el usuario en el registro sanitario

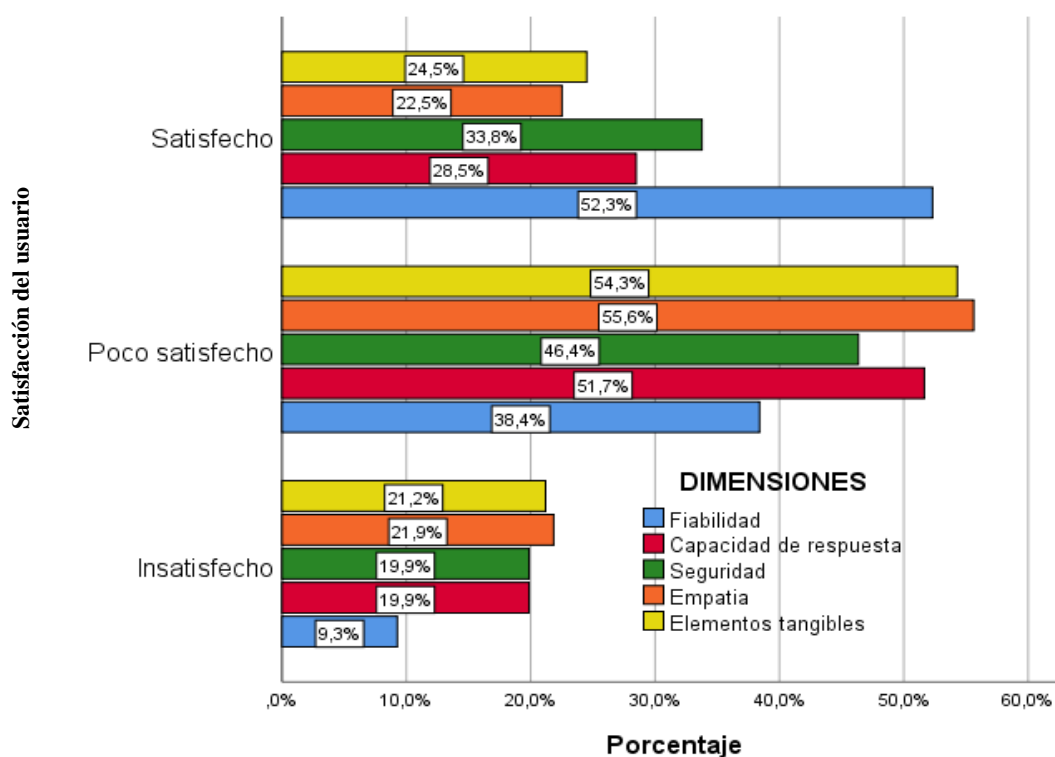
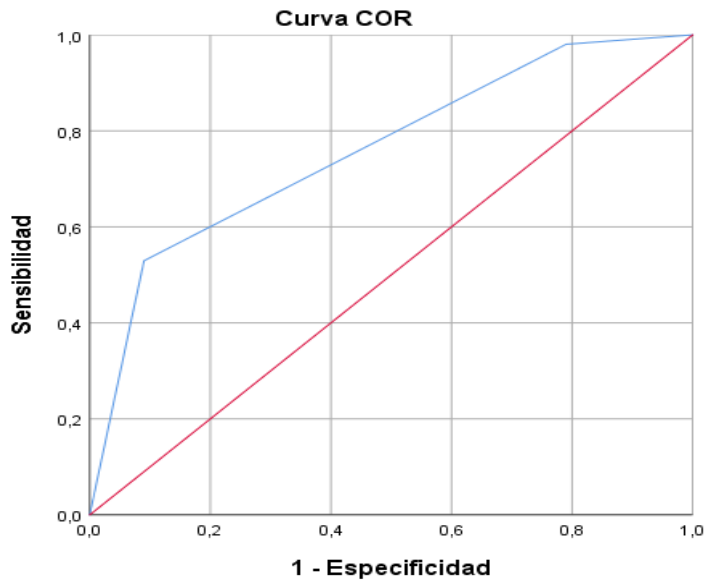
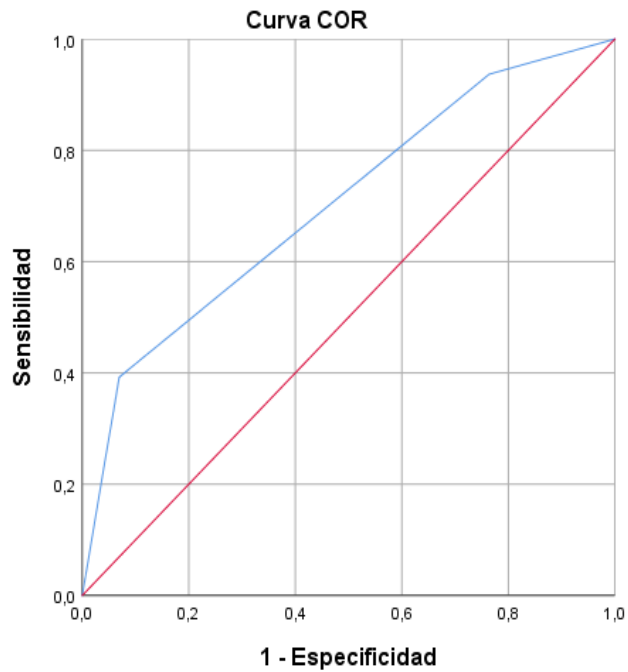


Figura 4. Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 5: Curva de COR de la satisfacción del usuario en el registro sanitario
 Área bajo la curva: ,760



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 6: Curva de COR de la fiabilidad en el registro sanitario
 Área bajo la curva: ,704

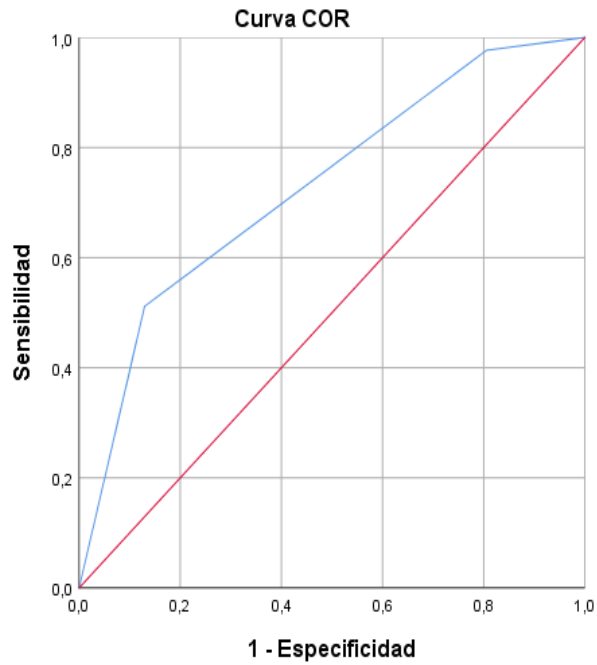


Figura 7: Curva de COR de la capacidad de respuesta en el registro sanitario
 Área bajo la curva: ,728

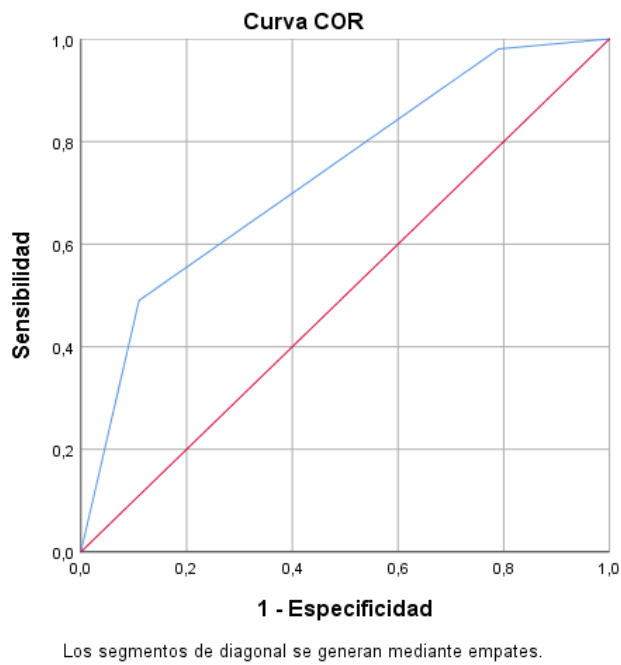
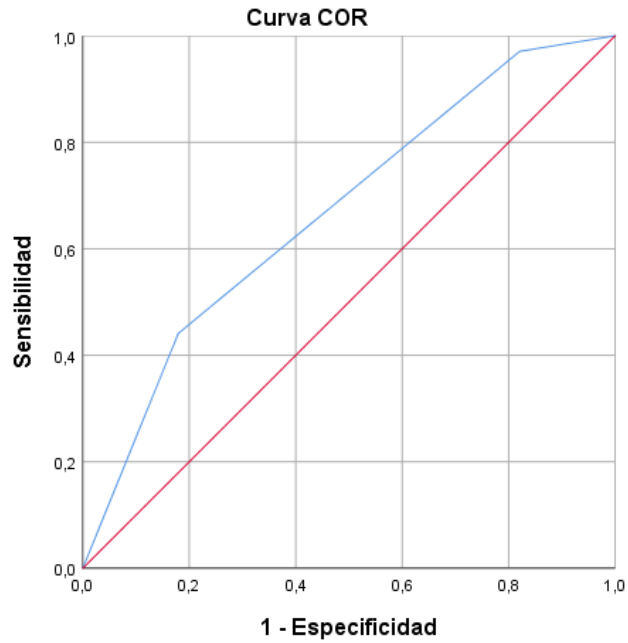
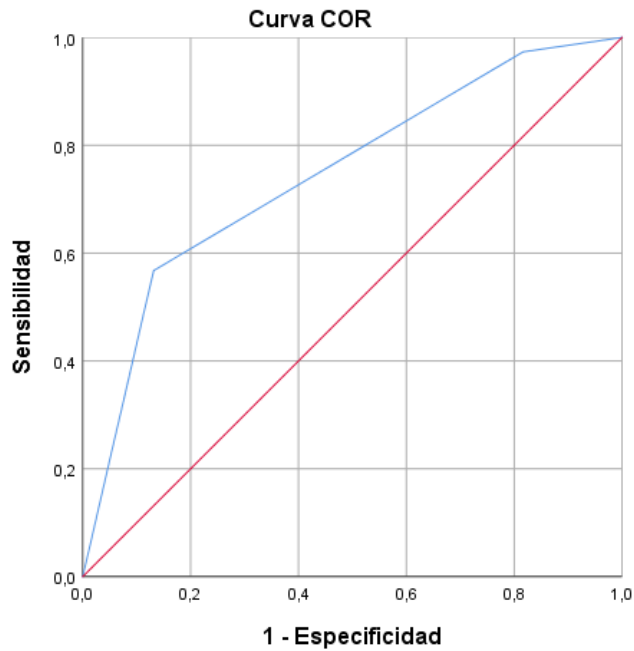


Figura 8: Curva de COR de la seguridad en el registro sanitario
 Área bajo la curva: ,735



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 9: Curva de COR de la empatía en el registro sanitario
Área bajo la curva: ,669



Los segmentos de diagonal se generan mediante empates.

Figura 10: Curva de COR de los elementos tangibles en el registro sanitario
Área bajo la curva: ,746

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, **Abner Chávez Leandro**, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "**Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Registro Sanitario de Digemid – 2019**" de la estudiante **Liliam Marleny De La Cruz Quispe**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, por tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 15 de agosto del 2019



Abner Chávez Leandro
Dr. **Abner Chávez Leandro**
DNI: 22469265

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turbinin.com:ppp/carta/res/?lang=es&u=1049769283&eo=1165650272&g=1

feedback studio

Tesis

Resumen de coincidencias

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
 PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de
 Inscripción de Registro Sanitario de Digemid - 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:
 Br Liliam Marleny De La Cruz Quispe
 (ORCID: 0000-0003-3477-9086)

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (beta)

Coincidencias	
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 13 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 4 %
3	tesis.ucv.edu.pe Fuente de Internet 1 %
4	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante 1 %
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet <1 %
6	dispace.untrix.edu.pe Fuente de Internet <1 %
7	Entregado a Pormifica... Trabajo del estudiante <1 %
8	documents.mx <1 %

Página: 1 de 33 Número de palabras: 10897 High Resolution Activado

12:50 31/08/2019





FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

De la Cruz Quispe Liliam Marleny
D.N.I. : *21864529*
Domicilio : *Jr. Arturo N° 1818 Dpto T-202-Lima*
Teléfono : Fijo : Móvil : *996389021*
E-mail : *liliamdg.yahoo.com*

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado Doctorado
 Maestría
Grado : *Maestría*
Mención : *Gestión Pública*

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

De la Cruz Quispe Liliam Marleny
Título de la tesis:
Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Registro Sanitario al Dignid - 2019
Año de publicación : *2019*

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : *Liliam Marleny De la Cruz Quispe* Fecha : *19-09-2019*



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Liliam Marlony de la Cruz Quispe

INFORME TITULADO:

Gestión administrativa de los dispositivos médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Registro Sanitario de Qigomid - 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestría en Gestión Pública

SUSTENTADO EN FECHA: *16.08.2019*

NOTA O MENCIÓN:



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN