



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y calidad
de servicio en la Digesa, 2021**

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

AUTOR:

Arones Quiroz, Erick Xammar (ORCID: 0000-0001-5387-4949)

ASESOR:

Dr. Menacho Rivera, Alejandro Sabino (ORCID: 0000-0003-2365-8932)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima – Perú

2021

Dedicatoria

A mi madre María.

Por darme su apoyo en todo momento, por el cariño en cada taza de café, pero más que nada, por su amor.

A mi padre Víctor.

Por los ejemplos de perseverancia y por el valor mostrado para salir adelante.

A mi Hermano.

Por ser el ejemplo de hermano mayor y de padre dedicado

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo.
A mi Docente Asesor Dra. Galia Lescano
López; A la institución donde labore la
Dirección General de Salud Ambiental e
Inocuidad Alimentaria por el apoyo
brindado en el desarrollo de la presente
tesis.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de gráficos y figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y Diseño de investigación	18
3.2. Variables y operacionalización	20
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	21
3.5. Procedimientos de recolección de datos	22
3.6. Métodos de análisis de datos	22
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	30
V. CONCLUSIONES	35
VI. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	
Anexo 2: Operacionalización de la variable 1: Usabilidad	
Anexo 3: Operacionalización de la variable 2: Calidad De Servicio	
Anexo 4: Ficha técnica de la encuesta para la variable usabilidad	
Anexo 5: Lista de expertos de la validación de contenido del cuestionario para usabilidad	

- Anexo 6: Resultados del análisis de confiabilidad del instrumento que mide la variable usabilidad.
- Anexo 7: Instrumentos de medición de las variables
- Anexo 8: Ficha técnica de la encuesta para la variable calidad de servicio
- Anexo 9: Encuesta para calidad de servicio
- Anexo 10: Base de datos de la prueba piloto
- Anexo 11: Base de datos de la muestra
- Anexo 12: Imágenes o figuras

Índice de tablas

	Página
Tabla 1: Nivel de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	23
Tabla 2: Nivel de la dimensión efectividad de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	23
Tabla 3: Nivel de la dimensión eficiencia de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	24
Tabla 4: Nivel de la dimensión satisfacción de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	24
Tabla 5: Nivel de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	25
Tabla 6: Nivel de la dimensión elementos tangibles de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	25
Tabla 7: Nivel de la dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	25
Tabla 8: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	26
Tabla 9: Nivel de la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	26
Tabla 10: Nivel de la dimensión empatía de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	27
Tabla 11: Correlación de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa	27
Tabla 12: Correlación de la dimensión efectividad de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa	28
Tabla 13: Correlación de la dimensión eficiencia de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa	29
Tabla 14: Correlación de la dimensión satisfacción de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa	30

Índice de figuras

	Página
Figura 1: Proceso de trámite en la Ventanilla Única de Comercio Exterior. Mincetur 2017. https://www.vuce.gob.pe/comp_merc_rest.html	56
Figura 2: Modelo Servperf, Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension. Journal of Marketing, p 55-68.	56
Figura 3: Nivel de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	57
Figura 4: Nivel de la dimensión efectividad de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	57
Figura 5: Nivel de la dimensión eficiencia de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	58
Figura 6: Nivel de la dimensión satisfacción de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa	58
Figura 7: Nivel de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	59
Figura 8: Nivel de la dimensión de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	59
Figura 9: Dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	60
Figura 10: Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	60
Figura 11: Nivel de la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	61
Figura 12: Nivel de la dimensión empatía de variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa	61

Resumen

En la investigación titulada: “Usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y Calidad de servicio en la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, 2021”; el objetivo general de la investigación fue determinar la relación entre las referidas variables.

La presente investigación de metodología básica, tipo descriptivo correlacional; diseño no experimental transversal; La población fue delimitada en los usuarios del trámite de validación HACCP de la Ventanilla Única de Comercio Exterior en la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria, Se utilizó La técnica de la encuesta a través de dos instrumentos de recolección de datos; cuestionarios en la escala de Likert de 7 niveles; Para la validez de la encuesta de usabilidad se utilizó el juicio de expertos y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach y la encuesta de calidad de servicio se basó en la metodología Servperf validada por Cronín y Taylor (1992), mediante el muestreo no probalístico, se conformó una muestra de 102 usuarios y se halló la correlación a través de la prueba de Spearman.

Se concluye que existe una correlación positiva moderada fuerte entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y la calidad de servicio en la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria. Lo que se demuestra con la prueba estadístico de Spearman mediante un coeficiente $r = 0.546$ ($r \neq 0$, $r \geq +0.5$; $p = .00001 < 0.05$).

Palabras Claves: Usabilidad, Calidad Servicio, SERVPERF, VUCE, DIGESA

Abstract

In the research entitled "Usability of the Single Window of Foreign Trade and Quality of Service in the General Directorate of Environmental Health and Food Safety, 2021"; The general objective of the investigation was to determine the relationship between said variables.

The present investigation of basic methodology, descriptive correlational type; Non-experimental cross-sectional design; The population was delimited in the users of the HACCP validation process of the Foreign Trade Single Window in the General Directorate of Environmental Health and Food Safety. The survey technique was used through two collection instruments of data; Questionnaires on the 7-level Likert scale; For the validity of the usability survey, expert judgment was used and for reliability the Cronbach's alpha was used and the quality of service survey was based on the Servperf methodology validated by Cronin and Taylor (1992), by means of the non-sampling A sample of 102 users was formed and the correlation was found through the Spearman test.

It is concluded that there is a moderate positive strong correlation between the usability of the Single Window of Foreign Trade and the quality of service in the General Directorate of Environmental Health and Food Safety. This is demonstrated by Spearman's statistical test using a coefficient $r = 0.546$ ($r \neq 0$, $r \geq + 0.5$; $p = .00001 < 0.05$).

Keywords: Usability, Quality of Service, SERVPERF, VUCE, Digesa.

I. INTRODUCCIÓN

En la actual dinámica comercial, el incremento acelerado del tráfico de bienes y servicios contribuye sin lugar a dudas al desarrollo económico de nuestro país. No obstante, para seguir creciendo no basta con reducir o eliminar los aranceles u otras barreras que se aplican claramente sobre el bien o servicio intercambiado. Existen otros factores o conjunto de obstáculos directamente relacionados que tienen una gran influencia, con la gestión del comercio internacional y que se encuentran a cargo de las entidades gubernamentales. En algunos países estos procesos son sumamente engorrosos e incluso puede tener costos muy elevados. (Volpe, 2016). En ese sentido, para mejorar los procesos se requiere el desarrollo e implementación de tecnologías de información para que se involucre a los que intervienen en el proceso y no solamente a las aduanas

Hay que tener en cuenta que en el mundo la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE), se originó por la necesidad en los países de contar con controles gubernamentales estrictos y también de la exigencia de tener un medio rápido, con marco legal, efectivo y transparente para realizar los trámites ligados con el comercio exterior, de esa manera fomentar el crecimiento económico.

Al respecto el Centro de Naciones Unidas para la Facilitación del Comercio y Comercio Electrónico UN/CEFACT (2004) en la recomendación número 33, referida en párrafos anteriores, definió la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE como un instrumento para la entrega estandarizada de documentación e información a una entidad para el cumplimiento de todos los requerimientos que tengan relación con la importación, exportación y tránsito de productos. En ese contexto, acotamos que la agenda de facilitación de comercio de la APEC, como expusimos anteriormente la estableció como prioridad y actualmente cuentan con esta plataforma ya implementada los gobiernos de Australia, Canadá, Perú, Chile, Filipinas, China, Rusia, Japón, Tailandia, Corea, USA, Singapur, Vietnam, Colombia, Costa Rica, Paraguay, Bolivia, etc.

Al respecto, en la construcción en el Perú del Plan Estratégico Nacional de Exportación (PENX) para los años 2003 al 2013, se establecieron cuatro escenarios

temáticos: crecimiento de la oferta a exportar, facilitación de este proceso comercial, encontrar mayores mercados internacionales e inclusión de una cultura de fomento a la exportación. Entre objetivos del referido plan se encuentra el de desarrollar un marco legal con que contar para el cumplimiento de las referidas áreas temáticas, explotar la reingeniería de la infraestructura adecuada y permitir el ingreso de servicios de logística y servicios de sistemas financieros para lograr mejores condiciones de calidad y a su vez mejora el precio fomentando la competitividad. Se planteó la estrategia del acceso a trámites rápidos y por ende procedimientos administrativos eficientes y de fácil difusión, lo cual requería de las siguientes medidas: Simplificar procedimientos; Crear ventanillas únicas para gestionar los trámites necesarios; estandarizar los costos por servicios de trámite públicos.

En ese orden el UN/CEFACT proporciona en ese año una serie de recomendaciones, en particular la recomendación n.º 33, la cual fomenta en los gobiernos, la implementación y desarrollo de Ventanillas Únicas (Single Window). Posteriormente en el 2006, en la agenda de facilitación de comercio de la Cooperación Económica Asia Pacífico (APEC) del cual nuestro país forma parte, la implementación de las referidas Ventanillas Únicas fue considerado prioridad para el crecimiento económico y financiero global, por lo cual se iniciaron los trabajos para establecer un Plan Estratégico de largo plazo, teniendo como visión llegar a la interconexión de las Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE de todas las naciones que forman parte del referido APEC para el año 2015. En ese contexto en nuestro país, el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) crea e implementa la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE a través del Decreto Supremo n.º 165-2006.

Dada su importancia en la mejora continua del sector público, en especial del proceso administrativo público y asimismo no existiendo desde su creación una evaluación consensuada de la efectividad de su aplicación, este estudio determina la correlación de la Usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior (VUCE) y la calidad de servicio en la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (Digesa) en el año 2020.

La usabilidad como variable y concepto se incorpora a las plataformas web en el fin del siglo XX, aunado al desarrollo exponencial de la plataforma internet y en general al crecimiento de la informática. Para optimizar el diseño y desarrollo de aplicaciones se requirió mejorar la experiencia del usuario y conseguir de esta manera, un producto más competitivo. La oferta de servicios en internet evoluciona de manera constante y a su vez, su versatilidad obliga que los contenidos deban ser cada vez más amplios y complejos.

Frente a la problemática presentada ha permitido establecer los siguientes problemas de investigación, como problema de investigación general se estableció: ¿Cuál es la relación entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la calidad de servicio en la Digesa?

Por otro lado, la investigación se justifica a un nivel práctico puesto que es viable ya que no implica grandes recursos económicos que requieran financiamiento, contamos con recursos materiales básicos (laptop, impresora, encuestas, etc.). Asimismo, el presente estudio permitirá enfocar recursos en fortalecer aquellas variables que perjudican la calidad de servicio, además admitirá identificar qué aspectos de la funcionabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE requieren atención en la percepción del usuario a fin de mejorar la calidad de servicio.

También el estudio cuenta con la justificación teórica ya que esta investigación se escrutó en establecer la relación entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la calidad de servicio en la Digesa en el 2016, los resultados de la presente al no haber estudios previos de este tipo, podría los resultados y conclusiones de la presente servir de referencia para la gestión del MINCETUR (administrador operativo de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE) y para el MINSA, ministerio al cual pertenece Digesa y que utilizo la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE como plataforma de trámite, a fin de procurar la brindar un óptimo servicio en los tramites, reducir los posibles errores y mejorar la intención de los administrados, dado que además es un derecho que el estado nos proporcione un servicio de calidad en sus instituciones públicas.

Finalmente respecto a la justificación metodológica ya que se hace uso del método científico para lo que se ha pretendido lograr con estudio, asimismo, no se hallaron trabajos de investigación para establecer la relación entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la calidad de servicio en la Digesa, ni en ninguna otra institución pública en el ámbito nacional e internacional, por eso la presente investigación inédita de tipo cuantitativa, pueden ser referenciada y utilizada en futuras investigaciones.

Asimismo, se estableció como objetivo general: Determinar la relación entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.

Finalmente, como hipótesis general: Se evidencia una relación entre la usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos que se muestran a continuación, centran criterios y perspectivas respecto a la temática que se plantea en el objeto de estudio, lo cual permitió tener un punto teórico de referencia al momento de desarrollar la presente investigación. En el ámbito internacional se tuvo en cuenta los siguientes estudios:

Edinson (2019) realizó una investigación en la provincia Esmeralda de Ecuador en entidades gubernamental, en la que concluye que sobre la usabilidad grafica considerada como una de sus variables, resulta ser reemplazada por excesivas herramientas que para el propio uso del sitio web, resulta innecesarias o inútiles; no obstante, la usabilidad evaluada, tuvo un resultado favorable, no obstante el investigador señala que los indicadores evaluados, son los más básicos, y por lo tanto su cumplimiento no representa una gran dificultad. De otra parte, el investigador menciona que una diagramación buena de la interface de la imágenes, el uso correcto del contraste y el tener un delineación consistente previene la mayoría de dificultades para la usabilidad.

Pareja (2018), demostró que aún existe un amplio margen de oportunidades de mejora en los servicios públicos. Se realizaron muestra de 11 de los 42 servicios, donde se obtuvieron una evaluación aceptable por parte de los usuarios. Asimismo, para siete trámites del estudio, solo 5% se realizaban de manera digital, demostrando así un avance muy pausado en la digitalización, factor crítico de éxito para la satisfacción ciudadana y la eficiencia de la gestión. Sobre lo expuesto, se observa que, es necesario reforzar la gestión mediante la modernización así como optimizar la calidad de los servicios.

Luna (2016), utilizó métricas de usabilidad (eficiencia, efectividad y satisfacción) en productos digitales determino que e. los productos obtenidos mediante técnicas de diseño centrado en el usuario, son mas usables que otros métodos tradicionales, siendo más efectivas (menor tiempo empleado), eficientes (completadas con menos errores) y satisfactorias

El Banco Interamericano de Comercio (2017) preciso que los la automatización de procesos como la VUCE se debe en buena manera a la mejora de las herramientas que recolectan datos y los procesan de manera global, lo que permite mejorar el sistema de gestión del comercio en las entidades del estado.

Asimismo, se tuvo en cuenta estudios en el ámbito nacional, Alvites (2016) manifiesta que la usabilidad cada vez adquiere más importancia pues los cambios que exige el mundo globalizado requiere que las personas conozcan el uso de diversas tecnologías de información, consecuentemente esto provoca que los desarrolladores de páginas web encuentren mayores requerimientos para el diseño y desarrollo de estos vehículos de información.

Paz (2016), describe que la usabilidad es el componente más importante al momento de desarrollar un software. Una de las maneras de evaluarlo es por medio de la evaluación denominada heurística siendo el más empleado al analizar la interacción humana – computador, con esta metodología se logró determinar problemas de usabilidad muy ceberos y críticos.

Núñez y La Serna (2019), precisa que la importancia de evaluar la usabilidad radica en que revela problemas de interactividad y diseño en los sistemas informáticos, que, para el caso de la investigación realizada, se aplicó al software que se utilizó en el voto electrónico.

Malca (2020), advierte que la calidad de servicio en una entidad del sector público puede ser mejorada al modificarse la gestión por procesos, ya que comprobó existe una correlación considerable en sentido positivo entre las variables mencionadas, asimismo, Chauca (2018), para analizar la calidad de servicio de programas sociales de alimentación utilizó como modelo SERVPERF, lo cual le permitió establecer el tipo de relación entre la evaluación de la gestión y calidad de servicio.

Benavides (2011), estableció que los aspectos elementales de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE son reducción de tiempo y costos. Se pudo establecer que promueve una gestión eficiente de los procesos en comercio exterior, asimismo en general su éxito estará determinado por un grado de institucionalidad, estableciéndolo y difundiéndolo en los modelos de negocio, como un proceso que gestiona el cambio, a través de la gestión pública creando una política que reúna la visión de los sectores involucrados en el proyecto.

Trejo (2013), realizó una investigación en México cuyos resultados arrojados fueron muy claros y positivos en cuanto a las hipótesis planteadas ya que efectivamente la ventanilla única no constituye un ahorro significativo en tiempo y recursos para todos los actores del comercio, teniendo en cuenta que dependiendo de la actividad que se realice se verá reflejado los beneficios de la ventanilla única. Pero, por otro lado, el uso de la ventanilla única sí mejora la claridad y transparencia de la información, ya que todos los actores encuestados se muestran positivos en que uno de los más claros beneficios de VUCEM ha sido precisamente la transparencia y accesibilidad de la información.

Vargas (2013), realizó la tesis de doctorado, Universidad Fermín Toro, Venezuela: "La Usabilidad de Sitios Web de organizaciones públicas venezolanas: medio de gestión de comunicación corporativa", obteniendo como resultados que

no cumplen los criterios heurísticos de usabilidad, por lo tanto, deber ser rediseñados, se recomienda a las instituciones públicas de Venezuela inducir el conocimiento de la metodología de la Usabilidad en la descripción inicial o diseño, para de esa manera medir la eficiencia, eficacia y satisfacción dada su importancia como medio de comunicación con sus usuarios.

Duque y Canas (2014), publicaron el trabajo de investigación: “Validación del modelo Servperf en el ámbito de internet: un caso colombiano”; El objetivo fue proponer un modelo Servperf y su respectiva validación mediante su aplicación en una organización, se hallaron incongruencias en el instrumento de medición, que se atribuyeron a la característica de ser no presencial, es decir de carácter informático el referido proceso comercial evaluado.

Ibarra y Casas (2014), publicaron el trabajo de investigación: Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo, cuyo objetivo principal fue verificar aspectos de la calidad de dicho servicio, mediante la aplicación del referido modelo, y así demostrar la correlación que concurre entre la primera variable: variable servicio y la segunda variable que es el grado de satisfacción.

Suarez (2010), realizó la tesis de Postgrado, Universidad Nacional Federico Villareal, “Implicancias del software integrado de gestión de expedientes en la calidad de servicio del Ministerio del Interior periodo 2008 – 2010”. La cual concluye que el software utilizado influye en gran medida sobre la calidad del servicio, asimismo, se encontró que también influye en la calidad técnica, de atención y material en el Ministerio del Interior. (p. 9)

Loli et al. (2013), Realizó el estudio científico, Universidad Mayor de San Marcos, “La satisfacción y la calidad de Servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana”; teniendo por propósito comprobar la relación para las variables antes descritas. Entre los resultados se halló que la mayoría tiene una percepción de la calidad superior al promedio. Además, demuestran satisfacción hablando en términos de calidad; Por ende, dicha correlación entre las variables satisfacción y calidad resulta significativa y sobre todo positiva.

Palomino y Wong (2013), realizaron la investigación titulada: “Evaluación de Usabilidad en dos aplicaciones de realidad aumentada para dispositivos móviles con sistema operativo Android”; los resultados arrojaron que las referidas son lo suficientemente predictivas e intuitivas para personas usuarias continuos de la aplicación, así como para usuarios primarios sin previo conocimiento.

Actualmente, en la línea de la globalización económica, social y política, las organizaciones públicas y privadas han tenido que alinearse a determinados modelos competitivos internacionales en materia de calidad de servicios, los llamados estándares o normas de calidad, lo cual les implica la modificación de sus procesos, implementando nuevas prácticas comerciales.

Según Nielsen (2002), uno de los teóricos más destacado sobre el tema, diseño de plataformas y aplicaciones web, sintéticamente la usabilidad puede considerarse como el arte y la ciencia de gestionar, procesar y comunicar la información, de modo que pueda usarse por los hombres devenidos en usuarios, con eficacia y eficiencia. De lo expuesto, la usabilidad es característica importante de las plataformas o sistemas web.

Para Nielsen (2002), la usabilidad es un atributo que valora la disposición de uso de interfaces. Asimismo, describe la metodología que puede ser aplicada para mejorar este aspecto en el diseño. Además, dimensiona esta variable usabilidad a partir de cinco elementos: Capacidad de aprendizaje, eficiencia en el uso, facilidad para memorizar, tolerancia a errores, y Satisfacción. (Dimuro, 2014, p. 6)

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO - International Standardization Organization), tiene dos axiomas del término usabilidad, la primera proviene del estándar ISO/IEC 9126 (1991), que establece que el termino describe la capacidad de un software de ser entendido, asimilado, utilizado y de ser atrayente para el interesado, en situaciones definidas de usanza. De lo expuesto, este término se orienta en características que permiten en general satisfacer los requerimientos del usuario, las cuales son: portabilidad, facilidad de uso, funcionalidad y fiabilidad entre otras.

Por otro lado, la segunda definición proviene del estándar ISO 9241-11 (1998), que establece que usabilidad es la medición del uso por usuarios explícitos teniendo objetivos concretos: lograr efectividad, lograr eficiencia y tener satisfacción en una línea de uso descrito. Al respecto, esta definición se orienta hacia la evaluación de tres indicadores o dimensiones: eficiencia, efectividad y satisfacción, en general dimensionar como el usuario hace para llevar a cabo sus actividades (proceso) en el sistema a evaluar de forma exitosa. En ese contexto, se entiende que estos principios deben ser incorporados al diseño y desarrollo de plataformas web, a fin de tener un producto o servicio web con garantía de calidad.

Ahora, para entender la definición de la variable usabilidad en la presente investigación tenemos que según Vargas (2013, citando a Nielsen, 2005), usabilidad significa concebir los objetos más hacederos, que en general los interfaces de relación persona - máquina sean convenientes de educarse y eficientemente útiles, que no restituyan faltas y que su utilización sea completamente satisfactoria. Al respecto enfoca la Usabilidad como una característica de diseño, esencial para el desarrollo de la plataforma Web, si no existe una buena usabilidad aparecen cuestionamientos que requieren de un mayor trabajo cognitivo y distraen la atención de la consulta por parte del usuario. Las distracciones poseen secuela acumulativa y desencadenan a veces en el abandono de la página web.

Para Shackel (1991), la usabilidad es la capacidad de un objeto, u equipo para ser utilizado por individuos de un modo fácil y efectivo. En ese contexto el término está asociado directamente a su propiedad de ser manipulado de manera correcta y precisa. Cabe señalar que Baeza-Yates, Rivera y Velasco (2004), refieren la usabilidad como el discernimiento la consistencia, organización, eficiencia, productividad, facilidad de uso e intuición, es el juicio de consumir una labor específica en el sistema. De lo expuesto, el autor orienta el término a la subjetividad del usuario para las características intrínsecas del desarrollo de una actividad en concreto dentro de la plataforma.

Para Brinck et al., (2002) la usabilidad está determinada como el nivel con el cual los usuarios pueden ejecutar una cadena de labores emplazadas; Rosson y Carroll (2002) la deducen como la aptitud de un sistema en relación con la habilidad de instrucción, de uso y agrado del consumidor. Una de las definiciones más prácticas la ofrece Krug (2000): “después de todo, la usabilidad realmente significa estar seguro de que algo funciona bien: que una persona con habilidades promedio (e incluso por debajo del promedio) pueda utilizar una cosa (ya sea un sitio web, un jet de combate, o una puerta rotatoria) para su intencionado sin terminar enormemente frustrado”.

Otros autores como Saavedra (2003), consideran que la usabilidad es la eficiencia, efectividad y satisfacción con la que los clientes específicos del servidor consiguen beneficios determinados en contextos específicos. De lo expuesto la usabilidad permite un recorrido predictivo, ligero, transparente y lógico, favoreciendo un ahorro de tiempo y energía.

Vargas (2013, citando a Cobo, 2005), señala que la usabilidad así también puede delimitarse como condición que le permite ser manipulado por consumidores definidos a fin de obtener una labor con calidad, dimensionándola en tres indicadores: efectividad, eficiencia y satisfacción; En un ambiente de uso específico. Agrega además que no es una noción rígida, sino una inventiva que reflexiona características como tiempo, voluntad y garantía de resultados conseguidos. En ese sentido, los autores coinciden con la enunciación de la norma ISO 9241 que como se describió anteriormente establece 3 dimensiones para su evaluación: efectividad, eficiencia y satisfacción.

Con respecto a la dimensión efectividad, Vargas (2013) (citando a Cobo, 2005), define efectividad como el discernimiento del cliente del nivel de exactitud y precisión con que la plataforma consuma las labores y desempeña los objetivos de diseño. Del párrafo anterior, la efectividad implicaría la disposición de aprendizaje (precisión), la deserción de faltas y la disposición del sistema para su memorización (exactitud), asimismo, Baeza-Yates, Rivera y Velasco (2004), establece que la efectividad viene a ser un nivel minucioso de ejercicio humano.

Los indicadores medibles más usados para la dimensión efectividad en el diseño y desarrollo de sistemas web por ejemplo son: Porcentaje de tareas completadas con éxito al primer intento, porcentaje de funciones relevantes utilizadas, cantidad de llamadas de ayuda y soporte, cantidad de funciones memorizadas aprendidas, porcentaje de errores rectificadas o agenciadas por el sistema, proporción de léxicos analizadas correctamente a una distancia de visualización normal, entre otras.

Respecto a la dimensión eficiencia, Vargas (2013) (citando a Cobo, 2005), Eficiencia es la apreciación que hace el usufructuario de la cifra de movimientos para el acatamiento de la labor, además posee correspondencia directa con el nivel de efectividad logrado, pero tomando en cuenta el dinero, tiempo y concentración invertidos. Del párrafo anterior, la eficiencia implicaría los recursos empleados (esfuerzo, tiempo, etc.) Para el logro de objetivos especificados (valoración de pasos).

Sobre la eficiencia en sistemas Baeza-Yates, Rivera y Velasco (2004) establece que al usar un sistema se debe buscar la eficiencia en cuanto al uso, es decir, que cuanto los usuarios del sistema lo empleen generen un nivel alto o destacable de productividad, además, según Nielsen (2002), la eficiencia está determinada una vez que los usuarios ya han aprendido el diseño, con qué rapidez realizan las tareas. (Dimuro, 2014, p. 6)

Los indicadores medibles más usados para la referida dimensión en el diseño y desarrollo por ejemplo son: Tiempo de demora en la primera tentativa, tiempo de demora en reaprender funciones, eficiencia relativa en comparación con un experto en uso, número de errores constantes, tiempo de aprendizaje de características, tiempo de demora en reaprender características, Tiempo de demora en corregir errores.

Por último, respecto a la dimensión satisfacción, Vargas (2013) (citando a Cobo, 2005), la satisfacción se plasma como nivel de aceptabilidad, agrado, confianza, comodidad, seguridad y positivismo generado en el cliente por la plataforma. Por lo tanto, es la capacidad para ser aceptado, entendible y bien

usado. Del párrafo anterior, se resume que la satisfacción es una característica subjetiva que implica una actitud afirmativa en el uso del producto.

Sobre la satisfacción Baeza-Yates, Rivera y Velasco (2004), establece que es la valoración del placer en la utilización de un sistema para los compradores; si se sienten subjetivamente satisfechos al utilizar el sistema; si les gusta. Cabe señalar que los indicadores medibles más usados para la referida dimensión en el diseño y desarrollo por ejemplo son: Evaluación de satisfacción con respecto a las particularidades importantes, periodicidad de reutilización, valoración de la disposición para el aprendizaje.

La otra variable de análisis es la calidad de servicio, al respecto Fortuny (2009), exclama la concepción de calidad ha ido progresando en las últimas décadas y años, amplificando objetivos y transformando su ubicación originaria. Es decir, su rol ha alcanzado una importancia valiosa, al desenvolverse desde una inspección simple hasta la perfección de la gestión institucional. Al respecto, desde el inicio, la humanidad estuvo relacionada con la calidad, el hombre al empezar a diseñar sus armas, proveerse de alimentos, construir un refugio y confeccionar su vestimenta, comienza a evaluar las peculiaridades e inmediatamente buscaba mejoras. Por ejemplo, los frisos de los templos griegos, el Partenón, las pirámides egipcias, la muralla china, en nuestro país: Caral, Chan Chan, Machupicchu, etc.

Deming (1986), conocido principalmente como profesional de la estadística; uno de los autores de la revolución de calidad nipona, desarrollando en base a su experiencia los catorce puntos de Deming y los siete padecimientos de muerte de la gerencia. Asimismo, en 1983 se estableció el galardón Deming donde además menciona que la gestión de calidad es un método para organizar económicamente bienes y servicios que satisfagan los requisitos del cliente prioritariamente. La ejecución de este tipo de sistema requiere de la participación de la totalidad del personal.

La teoría de calidad de Crosby (1979), en sus diversas publicaciones entendió que calidad como concepto es “ajustarse a las especificaciones”. Además, planteó el esquema de catorce movimientos nombrado “cero o no errores”, así

también propone que la calidad está fundada en cuatro elementos u objetivos: Cumplir con los requerimientos, sistema basado en la prevención, el desarrollo debe apuntar a un estándar cero defectos, medir la calidad es el galardón del cumplimiento.

La teoría de calidad de Juran, (2004), conceptualiza la calidad en dos nociones distintas, pero no obstante interrelacionados: Una va encaminada a los ingresos, reside en aquellas particularidades de las mercancías que satisfacen las parvedades del cliente o consumidor y por ende provocan mayores costos, en este sentido, un mayor grado de calidad generalmente cuesta más desarrollarlo. El segundo concepto de calidad de Juran está situado en los costos nulos en mantenimiento que constituiría un sistema sin fallas y carencias. Por lo tanto, una mayor calidad generalmente cuesta menos en mantenimiento.

Abundando en el tema, Fortuny (2009), define a la calidad de servicio como un sistema de gestión de calidad se basa en la distribución de la organización, la distribución de las responsabilidades, la distribución de los procesos, la distribución de los procedimientos y la distribución de los recursos, para llevar a cabo su propósito con éxito.

La ISO (1989), define calidad como el nivel en que las particularidades de una mercancía, producto o servicio, etc. Cumple con la finalidad para la cual fue elaborado. Asimismo, en su norma 8402 conceptualiza calidad como el total de atributos de una institución, de tal manera que le confiere la suficiente capacidad para poder satisfacer las necesidades que pudieran ser implícitas o explícitas.

En resumen, la definición del término calidad ha venido modificándose a lo largo del tiempo, en un principio el enfoque era en el producto, posteriormente pasamos a la investigación de los procesos para en último lugar alcanzar la concepción de gestión de calidad total (TQM). Actualmente el punto norte es el cliente, por lo tanto, las organizaciones que se centran en este enfoque de satisfacción del usuario.

Por otro lado, se define servicio como la agrupación de actividades interconectadas que brinda un proveedor con la finalidad de que el cliente consiga la mercancía en el instante preciso y zona adecuada, por ende, además se certifique la utilización correcta de la mercancía referida. (Fortuny, 2009)

En ese contexto la calidad en una empresa o institución que ofrece servicios no consigue medirse con experimentos de laboratorio o con ensayos de entereza, o a través del acatamiento de especificaciones solicitadas; Por lo tanto, en ese escenario (producto – servicio), son los colaboradores los responsables de su percepción y su calidad dependerá esencialmente de la interacción con el consumidor, cliente y/o usuario.

Actualmente en la economía mundial preponderan los servicios, en general las empresas top se encuentran encaprichadas con la excelencia y optimización del servicio a brindar, lo manipulan e investigan de distintas formas; con la finalidad de incrementar su rendimiento; además ganar la fidelidad y seguridad del usuario; utilizan además la dimensión calidad como alternativa en la competitividad de costos y como estrategia publicitaria, dado que percepciones positivas de los clientes se transmiten de forma personal y directa. (Zeithalm, Parasuraman y Berry, 1990).

En esa línea de ideas, según Fortuny (2009), la calidad de servicio es netamente subjetiva, además es determinada por la divergencia entre las perspectivas (idea preconcebida del servicio) y la valoración de lo recibido en la realidad. La opinión del cliente delimita el resultado, si está por encima o es igual a lo esperado, la percepción final de calidad será valorada como satisfactoria, lo opuesto llevará a una estimación desaprobatoria. De lo expresado, la calidad viene a ser determinada por el estándar subjetivo, la percepción de cumplimiento de las necesidades de los clientes. (p. 55)

Para Méndez (2009), en general la gestión de la calidad propia y en el servicio, se relaciona directamente con la distribución práctica de las relaciones entre los colaboradores, que deben darse en jerarquías, puestos, responsabilidades y obligaciones particulares, las cuales son indispensables en

una organización social a fin de optimizar la eficiencia del servicio. Del párrafo anterior, la calidad de servicio aspira a los ceros defectos, a la perfección basada en la mejora continua de nuestros procesos, el objetivo es brindarles a los clientes una experiencia satisfactoria por lo tanto es el valor agregado del servicio. (p. 10)

Ahora bien, respecto a las dimensiones que establece Fortuny (2009) para la Calidad de Servicio, se tiene que para de las distintas metodologías teóricas sobre la satisfacción y percepción del cliente, la más usada en tiempos actuales es la de Zeithaml-Parasuraman-Berry (1985), los mencionados autores señalan que a la calidad se puede entender como la divergencia entre las percepciones del usuario o cliente y las expectativas que tiene.

En el modelo que se plantea, lo que describen los usuarios diferentes, las vivencias pasadas de uso, el marketing o la necesidad íntima, determinan la noción preconcebida de la expectativa. Además, desarrollaron un método estadístico y validado para valorar la calidad en los servicios, que nombraron Servqual que comprende cinco indicadores: los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la empatía y la seguridad. De lo expuesto, Parasuraman, et al. (1985) aseveraron de conformidad a la documentación empírica recabada, que la confianza es el indicador más usado en la apreciación de calidad de servicio, no obstante, aluden que no es el único componente concluyente; Por lo tanto, a pesar de lo expuesto la calidad de servicio es dificultosa de evaluar, por su subjetividad innata.

Ahora bien, el modelo Servperf, se fundamenta en la investigación de Parasuraman et al. (1985), teniendo por diferencia única la aplicación del instrumento que se da una sola vez y cuando ha terminado el servicio. Por ende, de manera distinta al modelo Servqual, no valora la diferencia (expectativas y las percepciones), solo evalúa las percepciones finales, por lo cual la operacionalización es más rápida y fácil de usar en este modelo. (p. 23)

El modelo Servperf fue validado por Cronin y Taylor (1992), para su aplicación en la evaluación de calidad de servicio. Así también Servperf valora las cinco dimensiones o características en una encuesta de 22 ítems que sistematizan

los indicadores notables del servicio. La esquematización del modelo Serperf se describe en la figura 2 del anexo 5

En ese contexto de su definición la calidad, basándose en el modelo Servperf, se caracterizó en la presente investigación por medio de las dimensiones e indicadores siguientes:

Dimensión elementos tangibles, según Fortuny, (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) describe a los elementos tangibles como el aspecto de la infraestructura, dispositivos, colaboradores y materia prima de contacto. En una organización que brinda servicios todo en general expresa, teniendo en cuenta que el cliente no posee sapiencias técnicas para apreciar la calidad por ende utilizara los elementos y características no técnicas que son destacadamente subjetivas.

Areche (2013), estableció que el servicio no es sensible para nuestros sentidos, por lo tanto, de lo que se trata es de facilitar medios que satisfagan necesidades de tipo subjetivas, aun sopesar no restringe su evaluación, pudiendo centrarnos en el análisis del como se realiza el desempeño de la organización y su correlación con la capacidad que tiene la organización para gestionar sus tangibles.

Así también, la dimensión fiabilidad, que según lo descrito por el autor Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) describe a la fiabilidad como la experiencia de perpetrar el servicio propuesto de manera íntegra y escrupulosa. En esta palabra se encierran también características de coherencia de información proporcionada por las corporaciones; además la solidez en el nivel en que las acciones ulteriores responden a las expectativas que los propios colaboradores o profesionales crean en el usuario; por ejemplo, precisión de llegada a la hora de proporcionar la prestación.

Areche (2013), refirió que es la capacidad para ofrecer un servicio de manera confiable, innegable y esmerada; En el término fiabilidad, asimismo se halla envuelta la característica de puntualidad y otros aspectos que consientan al usuario o cliente descubrir la experticia y capacidad de su organización; En general

representa proporcionar o facilitar el servicio o bien de forma correcta desde el inicio del bien prestado. En base a lo mencionado, se tiene que la confianza toma en cuenta otros aspectos como garantía, por ende, el bien o servicio pactados previamente, la pronta y eficaz de solución de los problemas, precisa información de la totalidad de las circunstancias y el evidentemente la obediencia de las características del bien o servicio.

Sobre la dimensión denominada: capacidad de respuesta, según lo descrito por el autor Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) describe a la dimensión capacidad de respuesta como la destreza y atrevimiento para auxiliar a los consumidores y de esta manera suministrar una prestación rápida; Probablemente, se puede asimilar además como la mentalidad «no problem» en español no hay problema que quiere decir un colaborador resuelto en creatividad, voluntad de salir del problema, agilidad, imaginación. Esta actitud del recurso humano se confronta a la de la mentalidad «is no my problem» en español no es mi problema que quiere decir un colaborador rígido en su trato, perezoso, aferrado a las normas, y que siempre se encuentra a la defensiva, etc.

Rodríguez (2012), refirió que es el deseo de la empresa de facilitar a los usuarios el servicios o bien y de atenderlo de forma rápida; por ende, podemos ultimar que los diversos especialistas convergen en que la capacidad de respuesta refiere a la disposición del personal de otorgar un servicio bueno de modo profesional, eficaz y diligente.

Asimismo, sobre la dimensión denominada: seguridad, según lo descrito por el autor Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) describe a la dimensión seguridad como las sapiencias y el esmero demostrados por el recurso humano en una organización y sus respectivas habilidades para infundir confianza y credibilidad; así también se le denomina profesionalidad, destreza para su oficio y competencia. Por ende, referiríamos a un profesional competente, si es capaz de proporcionar una satisfactoria respuesta y buena a las parvedades de la atención a los clientes, por lo tanto, esto no se limita a una correcta atención de manera técnica, sino que corresponde a todo un flujo para una atención adecuada y pertinente (credibilidad, seguridad, cortesía y confidencialidad).

Rodríguez, (2012), define al discernimiento del bien o servicio prestado y cultura de los empleados, así también su arte para proporcionar confianza al usuario; por ende concluimos que los investigadores sobre el tema concuerdan en que la seguridad se entiende como la confianza de que las características del bien o servicio requerido por los usuarios serán satisfechos plenamente, por medio de un servicio oportuno, equilibrado y sobre todo eficiente.

Por último, la dimensión denominada empatía, según lo descrito por Fortuny (2009), (basándose en Zeithaml, Parasuraman y Berry) describe a la dimensión empatía como la atención particularizada que brindan las empresas a sus usuarios. Se refiere además a la relación empática que aumenta la cooperación, el acatamiento de las instrucciones dadas al cliente y el discernimiento de calidad del servicio brindado. La empatía se mejora con una buena comunicación, a sabiendas de escuchar, asumiendo la perspectiva del consumidor y manteniendo la comunicación a fin de que se encuentre bien informado siempre.

Rodríguez (2012), refiere que es la atención individualizada al usuario; por ende podemos ultimar que los diversos investigadores concuerdan sobre la dimensión empatía que esta es una habilidad de la organización, para estipular las insuficiencias de los demandantes del servicio, por medio de una evaluación personalizada o exclusiva.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

En el presente estudio, la investigación fue básica, sobre este punto para Valderrama (2013), describe a la investigación básica como una investigación hipotética, pura o primordial y asimismo está predestinada a contribuir una entidad fundada de sapiencias científicas y no origina imperiosamente resultados de provecho práctico. Además, se preocupa por acopiar información de la realidad del

ambiente o entorno para engrandecer el conocimiento teórico –científico, encaminado al develamiento de leyes y principios.

Otros investigadores la describen como una investigación dogmática y se identifica porque empieza en marco teórico y se mantiene en él; su propósito reside en enunciar teorías recientes o transformar las que ya existen, incrementa sapiencias científicas o conocimientos filosóficos, pero sin ninguna practicidad. Al respecto, este trabajo de investigación es de tipo básico puro porque se obtuvo conocimiento actual inédito, estableciendo un campo moderno de investigación, dado que no se encontraron mayores referencias a nivel nacional e internacional sobre el tema en el planteamiento antes expuesto.

Respecto al diseño, de conformidad con Monje (2011), este es no experimental transversal, por que conduce al tesista o investigador a correlacionar los eventos y sucesos que son propios de la realidad observada tal como suceden, desarrollándose de esta manera lo indispensable para poder explicar el fenómeno.

Según Hernández et al. (2014), los estudios de Diseño no experimentales transversales son aquellos que recogen antecedentes en un espacio único, en un determinado instante y una temporalidad determinada. Su intención es puntualizar variables y examinar su ocurrencia, incidencia e interrelación en un período descrito. Este diseño se alinea estrechamente a la presente investigación, toda vez que el desarrollo de la presente investigación se ha limitado en el tiempo y la información que se obtuvo mediante encuestas se realizó en un único momento.

De otra parte, el autor Hernández et al. (2014), esgrime los estudios similares a los mencionados en el párrafo precedente, se caracterizan por tener la finalidad de establecer el nivel de correspondencia o relación que hay cuando se comparan diversas variables. Asimismo, se reconocen ya que en primer lugar se evalúan las variables y posteriormente, por intermedio de ensayos de hipótesis y métodos estadísticos, se determina la correlación entre las variables. En la referida no estableció de forma directa relaciones de causa, sin embargo, puede contribuir con indicios sobre las características de un experimento.

3.2 Variables y operacionalización

Por ser un estudio de enfoque cuantitativo se tuvo que medir las variables a través de dimensiones. El anexo 2 describe la operacionalización de la variable 1: Usabilidad y el anexo 3 describe la operacionalización de la variable 2: Calidad De Servicio.

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Respecto a la población, Hernández (2014), insta que la población es el acopiado de todos los asuntos que concuerdan con una sucesión de características. Las poblaciones se sitúan en alrededor de sus peculiaridades en el tiempo. La población a evaluar será delimitada por los usuarios que solicitaron el procedimiento administrativo de validación HACCP en la Digesa por la VUCE desde su inclusión en el año 2014. Por lo tanto, en el presente estudio la población está conformada por 500 usuarios de la VUCE que han tramitado la Validación HACCP en Digesa.

Sobre el muestreo, Hernández (2014), en las muestras no probabilísticas, las determinaciones de las unidades de muestra no dependen en este caso de la probabilidad, sino del origen de las características de la investigación, además también corresponde a la finalidad y objetivos del investigador. En este procedimiento mecánico no existen fórmulas de probabilidad, sino que pende de la toma de decisiones del investigador y por ende siguen otros criterios de indagación. Optar por un tipo de muestreo depende directamente del proyecto, del diseño de investigación planteado y de la contribución que se cree se hará.

En ese contexto la presente tesis opto por el muestreo no probabilístico dado que se trata de un estudio dirigido a un grupo especial disperso, los usuarios se encuentran a nivel nacional, por lo cual no es posible seleccionar las unidades de muestra dado que asimismo son usuarios de un trámite realizado a solicitud de parte, por consiguiente, dada la naturaleza del referido procedimiento administrativo se determinó como muestra evaluar a 102 usuarios que aceptaron

voluntariamente la evaluación que hayan realizado el trámite al menos una vez indistintamente de su ubicación geográfica en el país.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Respecto a la técnica, según Morone (2012), las técnicas son las instrucciones e instrumentales que manejamos para permitir el conocimiento e información. Comprende las encuestas, evaluaciones, entrevistas, exámenes y todo lo que se deriva de ellas.

En ese contexto Abril (2008), propone que el cuestionario es una agrupación de preguntas, dispuesto escrupulosamente, en el marco de los hechos y características importantes en un estudio, a fin de ser contestado por la población o su muestra. Al respecto, en la presente investigación se tuvo dos cuestionarios, la primera sobre la usabilidad y la segunda sobre la calidad de servicio.

La encuesta para evaluar la usabilidad es de elaboración propia y validada por el juicio de expertos y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach, consta de las siguientes dimensiones Efectividad: Preguntas del 01 al 10; Eficiencia: Preguntas del 11 al 20; Satisfacción: Preguntas 21 al 30. La ficha técnica de la encuesta se detalla en el Anexos 4 de la investigación.

Respecto a la validez del instrumento, Hernández (2014), señala que la validez es el nivel en que un instrumento en realidad calcula la variable que intenta computar, En razón a que la fuerza de los resultados que resultan del estudio contiene un valor científico, asimismo los instrumentos con que se realizan las mediciones tienen que honestos y se deben haber válido. En la presente investigación, ha sido conveniente realizar la validación de contenido, consecuentemente los aspectos que se ha considerado son los siguientes: relevancia, pertinencia y claridad. La valides del cuestionario se ha desarrollado por expertos y se detalla en el Anexos 5.

De otra parte, para dejar sentada la característica de confiabilidad de los instrumentos de toma de datos en el presente estudio, se tomó a bien aplicar

estadísticamente una evaluación fiabilidad conocida como Alfa de Cronbach, procediendo a encuestar 30 usuarios, cantidad que corresponde a una muestra piloto, luego se procesaron la información obtenida, empleando el software para estadística XLSTAT para Excel 2010. Según el autor Hernández (2014), la confiabilidad de una herramienta de cálculo es el nivel en que provoca resultados sólidos y afines, que se describe en el Anexo 6

Los resultados descritos en la tabla 5 nos permite analizar los resultados de la prueba Alfa de Cronbach para la variable 1 en estudio y sus correspondientes dimensiones. Por lo tanto, podemos afirmar que el instrumento que mide dicha variable es confiable.

Respecto a la segunda encuesta, esta trata del Modelo Servperf, validado por Cronin y Taylor (1992) valora las cinco dimensiones o características definidas por Parasuraman (1988), en primer lugar, la dimensión elementos tangibles, en segundo lugar, la fiabilidad, en tercer lugar, la capacidad de respuesta, en cuarto lugar, la seguridad y por último la empatía. Es un instrumento de veintidós preguntas que sistematizan por completo los indicadores notables del servicio. La ficha técnica se describe en el Anexo 8 y el cuestionario en el Anexo 9

3.5 Procedimientos de recolección de datos:

Se procedió a encuestar a los usuarios de Digesa que tramitaron la Validación Técnica Oficial del Plan HACCP a través de la VUCE, luego de ello, la información obtenida se transcribió en una Hoja de Cálculo del software Excel, donde se evaluaron los resultados con el estadístico correspondiente.

3.6 Métodos de análisis e interpretación de datos:

Se analizaron las fichas a través de XLSTAT, para la someter a prueba la hipótesis general y específicas, para ambos caso se evaluó la prueba estadística de Spearman para determinar la relación entre las variables. Los resultados de los estadísticos se muestran por medios de tablas en las que se describen

seguidamente su interpretación. Cabe señalar que los gráficos de los resultados se listan en el anexo 12

3.7 Aspectos éticos

El estudio tuvo en cuenta los protocolos de Universidad César Vallejo respecto a la construcción del proyecto y tesis respectivamente, asimismo se hizo uso para la redacción y publicación las normas APA versión 7, asimismo dio por cumplimiento el buen tratamiento y la confidencialidad de la información, asimismo se respetó las citas y/o las autorías referidas en la presente tesis.

IV. RESULTADOS

3.1. Estadística descriptiva

Tabla 1
Nivel de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	6	5.88%
media	26	25.49%
alta	70	68.63%
total	102	100.00%

Según la tabla 1 sobre la variable 1 usabilidad de la VUCE se encontró en los usuarios de la Digesa que el 5.88% la consideran baja, el 25.49% media y el 68.63% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 3.

Tabla 2
Nivel de la dimensión efectividad de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

Nivel	Frecuencia	porcentaje (%)
baja	7	6.86%
media	24	23.53%
alta	71	69.61%
total	102	100.00%

Según la tabla 2 sobre el nivel de la dimensión efectividad de la variable 1 usabilidad de la VUCE se encontró en los usuarios de la Digesa que el 6.86% la consideran baja, el 23.53% media y el 69.61% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 4.

Tabla 3
Nivel de la dimensión eficiencia de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
Baja	8	7.84%
Media	27	26.47%
Alta	67	65.69%
Total	102	100.00%

Según la tabla 3 sobre el nivel de la dimensión eficiencia de la variable 1 usabilidad de la VUCE se encontró en los usuarios de la Digesa que el 7.84% la consideran baja, el 26.47% media y el 65.69% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 5.

Tabla 4
Nivel de la dimensión satisfacción de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	6	5.88%
media	30	29.41%
alta	66	64.71%
total	102	100.00%

Según la tabla 4 sobre el nivel de la dimensión satisfacción de la variable 1 usabilidad de la VUCE se encontró en los usuarios de la Digesa que el 5.88% la consideran baja, el 29.41% media y el 64.71% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 6.

Tabla 5

Nivel de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	15	14.71%
media	68	66.67%
alta	19	18.63%
total	102	100.00%

Según la tabla 5 sobre la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, el 14.71% la consideran baja, el 66.67% media y el 18.63% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 7.

Tabla 6

Nivel de la dimensión elementos tangibles de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	17	16.67%
media	65	63.73%
alta	20	19.61%
total	102	100.00%

Según la tabla 6 sobre el nivel de la dimensión elementos tangibles de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, se encontró que el 16.67% la consideran baja, el 63.73% media y el 19.61% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 8.

Tabla 7

Nivel de la dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
Baja	10	9.80%
media	64	62.75%
alta	28	27.45%
total	102	100.00%

Según la tabla 7 sobre el nivel de la dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, se encontró en que el 9.80% la consideran baja, el 62.75% media y el 27.45% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 9.

Tabla 8

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	15	14.71%
media	72	70.59%
alta	15	14.71%
total	102	100.00%

Según la tabla 8 sobre el nivel de la dimensión capacidad de respuesta de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, se encontró que el 14.71% la consideran baja, el 70.59% media y el 14.71% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 10.

Tabla 9

Nivel de la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
baja	11	10.78%
media	64	62.75%
alta	27	26.47%
	102	100.00%

Según la tabla 9 sobre el nivel de la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, se encontró que el 10.78% la consideran baja, el 62.75% media y el 26.47% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 11.

Tabla 10

Nivel de la dimensión empatía de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

Nivel	frecuencia	porcentaje (%)
Baja	24	23.53%
media	57	55.88%
alta	21	20.59%
total	102	100.00%

Según la tabla 10 sobre el nivel de la dimensión empatía de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa, se encontró que el 23.53% la consideran baja, el 55.88% media y el 20.59% alta; como se pueda apreciar de la misma manera en la figura 12.

3.2. Estadística inferencial

Hipótesis General

H1: Existe una relación entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.

H0: No existe una relación entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.

Tabla 11

Correlación de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa

Matriz de correlaciones (Spearman):

Variablen	USABILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
USABILIDAD	1	0.546
CALIDAD DE SERVICIO	0.546	1

Los valores en negrita son diferentes de 0 con un nivel de significación alfa=0.05

valores-p (Spearman):

Variables	USABILIDAD	CALIDAD DE SERVICIO
USABILIDAD	0	< 0.0001
CALIDAD DE SERVICIO	< 0.0001	0

$p < .0.05$, por lo tanto se rechaza la H0

En la tabla 11; Se determina que existe una relación positiva moderada fuerte ($\geq +0.5$) entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa, a través del resultado del coeficiente de Spearman $r = 0.546$ significativo estadísticamente ($p = 0.0001 < .0.05$)

Hipótesis Específica 1

H1: Existe una relación entre la efectividad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

H0: No existe una relación entre la efectividad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

Tabla 12

Correlación de la dimensión efectividad de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa

Matriz de correlaciones (Spearman):

Variables	EFFECTIVIDAD	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
EFFECTIVIDAD	1	0.473
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	0.473	1

Los valores en negrita son diferentes de 0 con un nivel de significación $\alpha=0.05$

valores-p (Spearman):

Variables	EFFECTIVIDAD	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
EFFECTIVIDAD	0	< 0.0001
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	< 0.0001	0

$p < .0.05$, por lo tanto se rechaza la H0

En la tabla 12; Se determina que existe una relación positiva leve o mala (<+0.5) entre la efectividad de la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa, a través del resultado del coeficiente de Spearman $r = 0.473$ significativo estadísticamente ($p = \mathbf{0.0001} < \mathbf{0.05}$)

Hipótesis Específica 2

H1: Existe una relación entre la eficiencia de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

H0: No Existe una relación entre la eficiencia de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

Tabla 13

Correlación de la dimensión eficiencia de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa

Matriz de correlaciones (Spearman):

Variables	EFICIENCIA	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
EFICIENCIA	1	0.513
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	0.513	1

Los valores en negrita son diferentes de 0 con un nivel de significación $\alpha=0.05$

valores-p (Spearman):

Variables	EFICIENCIA	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
EFICIENCIA	0	< 0.0001
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	< 0.0001	0

$p < \mathbf{0.05}$, por lo tanto se rechaza la H0

En la tabla 13; Se determina que existe una relación positiva moderada fuerte ($\geq+0.5$) entre la eficiencia de la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa, a través del resultado del coeficiente de Spearman $r = 0.513$ significativo estadísticamente ($p = \mathbf{0.0001} < \mathbf{0.05}$).

Hipótesis Específica 3

H1: Existe una relación entre la satisfacción de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

H0: No Existe una relación entre la satisfacción de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

Tabla 14

Correlación de la dimensión satisfacción de la variable 1 Usabilidad de la VUCE y variable 2 calidad de servicio en la Digesa

Matriz de correlaciones (Spearman):

Variables	SATISFACCIÓN	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
SATISFACCIÓN	1	0.488
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	0.488	1

Los valores en negrita son diferentes de 0 con un nivel de significación alfa=0.05

valores-p (Spearman):

Variables	SATISFACCION	VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO
SATISFACCION	0	< 0.0001
VARIABLE 2 CALIDAD DE SERVICIO	< 0.0001	0

$p < .05$, por lo tanto se rechaza la H0

En la tabla 14; Se determina que existe una relación positiva leve o mala (<+0.5) entre la satisfacción de la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa, a través del resultado del coeficiente de Spearman $r = 488$ significativo estadísticamente ($p = 0.0001 < .05$).

V. DISCUSIÓN

La Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE permite mejorar la accesibilidad a los servicios de trámite de las entidades públicas; fue creada con el propósito de simplificar y optimizar la calidad de servicio de las referidas instituciones adscritas a esta plataforma. El presente trabajo investigó la relación de la Usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior y la calidad de servicio en la Digesa en el presente año.

En el nivel de la variable usabilidad encontramos que el 68.63% de los usuarios la consideran alta, partiendo de que se considera usabilidad a la percepción de qué tan consistente, organizada, eficiente, productiva, fácil de usar e intuitivo es el proceso de completar una tarea en particular dentro de un sistema, muy por el contrario en un estudio de Usabilidad de las páginas de inicio de organizaciones públicas venezolanas (Vargas, 2013) se encontró de acuerdo al sistema de valoración utilizado un valor medio de 62 puntos, que por lo cual concluyeron que los sitios estudiados tienen que emprender un proceso de rediseño en todas sus dimensiones: navegación, contenido, búsqueda y diseño.

Asimismo, se encontró con respecto a las dimensiones efectividad, eficiencia y satisfacción de la variable usabilidad que el 69.61%, 65.69% y 64.71% de los usuarios respectivamente la consideran alta, a diferencia como lo explica Trejo (2013), la versión Mexicana de la ventanilla única de comercio exterior – VUCEM, donde la mayor parte de los encuestados (73%) se encontró en desacuerdo en que los procesos se realizaban en menor tiempo y costo, al momento del arranque de VUCEM, hubo muchas inconsistencias, pero no únicamente por parte del sistema (caída de la plataforma), sino la renuencia de algunas empresas a la utilización del portal, denoto la necesidad de capacitación extensa de los diversos usuarios, incluso algunas empresas recurren a contratar personal adicional solo para la VUCEM, dado que no la consideraban en general usable; en nuestro país y en especial con atención a los tramites de Digesa no se han presentado mayores inconvenientes de uso de la plataforma VUCE.

En el nivel de la variable calidad de servicio de la Digesa encontramos que solo el 19% de los usuarios la consideran alta, partiendo de que se considera calidad de servicio a la percepción de cumplimiento de las necesidades y requerimientos de los referidos, muy por el contrario en un estudio de satisfacción y calidad de Servicio realizado en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana (Loli et. Al, 2013) se encontró la mayoría de los participantes tenía una percepción favorable sobre la calidad en productos y servicios en general ofrecidos por las organizaciones; y respecto de la satisfacción de los mismos se encontró, en términos generales, que la mayoría de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios que ofrecen las organizaciones privadas y públicas.

Asimismo, se encontró con respecto a las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía de la variable calidad que el 19.61%, 27.45%, 14.71%, 26.47% y 20.59% de los usuarios respectivamente la consideran alta; Cabe resaltar que el MINSA, ha sufrido cambios en su organización y funciones en el presente semestre, dentro de las cuales se ha visto afectada la Digesa por el reciente cambio de gobierno, entre ellos recortes importantes de personal, de recursos y modificaciones de la estructura orgánica, aunado a la carga laboral debido al crecimiento económico del país en los últimos 5 años y al déficit de recurso humano que ya presentaban, los plazos establecidos para los tramites se han visto incrementados incluso en el doble de tiempo, generando molestias a los usuarios reflejándose en los referidos resultados.

Según los hallazgos se acepta la hipótesis general dado que existe una correlación positiva moderada fuerte entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa (r de 0.546; $\geq +0.5$; $p < 0.05$), esta hipótesis se relaciona con lo dicho por Suarez (2010) que concluye en su trabajo de investigación "Implicancias del software integrado de gestión de expedientes en la calidad de servicio del Ministerio del Interior periodo 2008 – 2010"; que el software utilizado influye en gran medida sobre la calidad del servicio; En esa misma línea de ideas Elorza (2012) establece cuando la VUCE entra en operación puede presionar la incorporación de nuevos e importantes cambios administrativos e institucionales para garantizar una mayor y mejor participación de usuarios, y de esta manera la VUCE adquiere también el carácter de instrumento de modernización institucional.

Por otra parte, se acepta la hipótesis específica 1 dado que se halló que existe una correlación positiva leve entre la dimensión efectividad y la variable calidad de servicio (r de 0.473, $p < 0.05$), entiendo a la efectividad como el discernimiento del cliente del nivel de exactitud y precisión con que la plataforma consuma las labores y desempeña los objetivos de diseño (Vargas, 2013), aun siendo leve debido a que si bien la VUCE es una plataforma de trámite, el desarrollo del mismo depende de la disponibilidad de atención de Digesa, la cual se ha visto mermada por la falta de recurso humano, extendiendo como manifiestan los encuestados la duración del

trámite por encima de plazos ya establecidos en el Texto Único de Procedimiento Administrativo TUPA. En ese aspecto si bien se puede ingresar el trámite las 24 horas del día y los 7 días de semana, en general 365 días del año, este debe ser conducido por un especialista de contraparte por la institución responsable, como lo explica Trejo (2013) en su evaluación de la versión mexicana de la VUCE.

Asimismo, se acepta la hipótesis específica 2 dado que se encontró que existe una correlación positiva moderada fuerte entre la dimensión eficiencia de usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa (r de 0.513; $\geq +0.5$; $p < 0.05$), entiendo a la eficiencia como la apreciación que hace el usuario de la cifra de movimientos para el acatamiento de la labor, además posee correspondencia directa con el nivel de efectividad logrado, pero tomando en cuenta el dinero, tiempo y concentración invertidos. (Vargas, 2013). Es decir al margen de las quejas de los usuarios por la demora en cumplimiento de los plazos establecidos en el TUPA, la disponibilidad a nivel nacional de la VUCE, la facilidad de poder ingresar el trámite en cualquier lugar del mundo, sin necesidad de acudir a la institución que este caso se encuentra solo en la capital del Perú, hace posible el desarrollo de la inversión privada acercándonos a la globalización de las instituciones públicas a través del uso de internet como plataforma de servicios y comunicación hoy en día, como bien lo explican Palomino y Wong (2013), en su investigación titulada: “Evaluación de Usabilidad en dos aplicaciones de realidad aumentada para dispositivos móviles con sistema operativo Android”.

No obstante, se acepta la hipótesis específica 3 dado que se halló que existe una correlación positiva leve entre la dimensión satisfacción (r de 0.488; $< +0.5$, $p < 0.05$) y la variable calidad de servicio, entiendo a la satisfacción como el nivel de aceptabilidad, agrado, confianza, comodidad, seguridad y positivismo generado en el cliente por la plataforma (Vargas, 2013), determinándose leve debido a que si bien la implementación de la VUCE tiene una gran aceptabilidad e influencia en la modernización de las instituciones públicas, en este caso específico de Digesa en su calidad de servicio, los cambios en la organización administrativa de la referida en poco más de un año (13 meses) hasta en dos oportunidades, es de entender que la VUCE se crea en el 2012 y que hasta el año 2015 la Digesa la conformaban las siguientes direcciones: Dirección de higiene

alimentaria y Zoonosis, Dirección de Saneamiento básico, Dirección de la Salud de las personas, Dirección de Salud Ocupacional. Después el Decreto Supremo N° 007-2016-SA publicado el 12 de Febrero de 2016, la reorganiza y divide en tres direcciones: Dirección de Inocuidad Alimentaria, Dirección de Saneamiento Ambiental y Dirección de Fiscalización; Posteriormente mediante Decreto Supremo N° 008-2017/SA publicado 06 de Marzo de 2017, se vuelve a reorganizar y dividir en: Dirección de Certificaciones y autorizaciones, Dirección de Control y Vigilancia, y Dirección de Fiscalización y Sanción; en cada caso con modificaciones de funciones, rotación de personal, redistribución de presupuestos, entre otros. Que denotaron en los usuarios dicha percepción debido a los cortes en la atención por el periodo de adecuación propio de los cambios de administración; aunado al recorte y cambio de personal de confianza por el gobierno entrante. Se recalca que si bien las plataformas electrónicas modernizan los procesos en una institución pública y brindan satisfacción al usuario, la calidad de servicio también la conforma los elementos tangibles referidos a la capacidad de recursos de dicha institución para manejar los cambios que en ella se pudieran generar, sin afectar el desarrollo de sus servicios de atención; como lo explica Suarez (2010), en el trabajo de investigación, “Implicancias del software integrado de gestión de expedientes en la calidad de servicio del Ministerio del Interior periodo 2008 – 2010”.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se ha determinado que existe relación directa positiva moderada fuerte entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

Segunda: Se ha determinado que existe relación positiva leve o mala entre la dimensión efectividad de la variable usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

Tercera: Se ha determinado que existe relación directa positiva moderada fuerte entre la dimensión eficiencia de la variable usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.

Cuarta: Se ha determinado que existe relación positiva leve o mala entre la dimensión satisfacción de la variable usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Debido al carácter inédito del presente trabajo de investigación se cree conveniente realizar mayores estudios que permiten determinar los sesgos, cuellos de botellas, retrasos u otros que generan una percepción de la calidad de servicio media, asimismo, evaluar otras variables de la plataforma VUCE en otras organizaciones del estado tanto para el comercio internacional como el nacional.
- Segunda: La Dirección General y las Direcciones Ejecutivas responsables de la atención de los servicios deben desarrollar políticas de evaluación de calidad de servicio de las certificaciones que otorga la Digesa, así como de los servicios que brinda. Asimismo realizar mayores investigaciones de la gestión administrativa, Clima laboral stress otros.
- Tercera: Se recomienda a la Dirección General de la Digesa y en particular a la Dirección de certificaciones y autorizaciones sanitarias, incluir en el plan operativo institucional los requerimientos necesarios para la dotación de equipos y personal a fin de que se cuente con los recursos suficientes que permitan mejorar la calidad de servicio para los usuarios de la Digesa.
- Cuarta: Considerar se incluya en la plataforma del sistema VUCE, todos los servicios que brinda DIGESA, esto en arzón de la alta usabilidad evidenciando en el presente trabajo de investigación.
- Quinta: Evaluar la usabilidad del sistema VUCE en el personal especialista, es decir, en el personal que atienden o resuelve los servicios que se brinda la Digesa por medio de la plataforma del sistema VUCE.

REFERENCIAS

- Abril, V. (2008). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/61161403/Tecnicas-e-Instrumentos-de-la-investigacion>.
- Alvites, P. (2016) *USABILIDAD: PÁGINAS WEB, ENTORNOS Y EDUCACIÓN VIRTUAL*. Hamut'ay Revista semestral de divulgación científica UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS, recopilado de <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/HAMUT/article/view/1002>
- Bauzá, G. (1997). *El guion multimedia. Producción de aplicaciones multimedia*, (pp. 73-90), Argentina: Anaya Multimedia.
- Benavides, P. M. (2011). *La Ventanilla Única de Comercio Exterior en Chile factores claves de éxito; teniendo por objetivo identificar los factores de éxito*. (Tesis de Maestría, Universidad de Chile)
- Bernal Torres, C.A. (2006). *Metodología de la investigación* (2da. Edición). México: Editorial Pearson Educación.
- Bernal, Pedraza, y Sánchez (2013). *El clima organizacional y su relación con la calidad de servicios públicos de salud*. (Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Tamaulipas, México)
- Baeza-Yates, R., Rivera, C. y Velasco, J. (2004). *Arquitectura de la información y usabilidad en la Web*. *El Profesional de la Información*. 13 (3). p. 168-178. Recuperado de: www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2004/mayo/1.pdf.
- Bevan, N. (2006). *International standards for HCI. Basado en un capítulo de la enciclopedia de Human Computer Interaction*, USA: Ideal Group.
- Brinck, et al. (2002). *Usability for the web*. USA, San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Chauca, J. (2018) *Evaluación de la gestión y de la calidad del servicio del Programa de Alimentación Escolar Qali Warma, según los beneficiarios del distrito*

- de Callería, Ucayali, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Coronado, et Al (2012). *El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores*. México: Revista Mexicana de Medicina Física y Rehabilitación.
- Cobo, C. (2005). *Organización de la información y su impacto en la usabilidad de las tecnologías interactivas*. (Tesis de Postgrado). Recuperado de http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UAB/AVAILABLE/TDX-0403106-215231//ccr1de1.pdf.
- Cottler, P. (2007). *La Calidad del Servicio*. Madrid, España: Editorial Paraninfo.
- Crosby, P. B. (1987). *“La calidad no cuesta”*. México D. F., México: Compañía Editorial Continental
- D’Elía, C. (2017) *Hacia la VUCE 2.0: Economía digital y facilitación del comercio en Alianza del Pacífico y MERCOSUR*. Banco Interamericano de Desarrollo, recopilado de <https://conexionintal.iadb.org/2017/10/04/hacia-la-vuce-2-0-economia-digital-y-facilitacion-del-comercio-en-alianza-del-pacifico-y-mercosur/>
- Donabedian, A. (1992). *Evaluación de la calidad de la atención médica*. (Publicación Científica; 534). OPS/OMS, Investigaciones sobre servicios de salud: una antología. Washington D.C.: Editores D.C.
- Donabedian, A. (1996). *Evaluating the Quality of Medical Care*. The Milbank Quarterly. 83(4), p. 691–729. USA.
- Dimuro, J. 2014. *Guía de Usabilidad*. España: BYNCSA
- Duarte, J. (2005). *Calidad de Servicio*. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Duque, E. y Canas, J. (2014). *Validación del modelo Servperf en el ámbito de internet: un caso colombiano*. Revista Suma de Negocios. 5(12). Pp. 115-123. Recuperado 01 de enero de 2017 <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2215910X14700333>
- Evans J. y Lindsay W. (2004). *Administración y Control de la Calidad* (4^{ed}). México D. F: International Thomson Editores, S.A. de C.V.

- Fernández, P. y Díaz P. (2001). *Utilización e Interpretación de las Técnicas de Correlación disponible*. España: Unidad de Epidemiología Clínica y Bioestadística del Complejo Hospitalario Juan Canalejo. A Coruña. p. 141- 144.
- Fortuny, B. (2009). *La gestión de la Excelencia en los Centros Sanitarios*. Barcelona, España: Pfizer
- Hernández, F. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6^{ed}). México: McGRAW – HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S. A. DE V.C
- Ibarra, L. y Casas, E. (2014). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. Revista Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de México: 60(1), pp. 229–260. Recuperado el 15 de enero de 2017 de: <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104215721534>
- ISO 9241-11:1998 *Ergonomic requirements for office work with visual display terminals (VDTs) - Part 11: Guidance on usability*. Inglaterra: ISO
- Juran, J. (1990). *El liderazgo para la calidad. Manual para directivos*. Barcelona, España: Editorial Díaz de Santos.
- Krug, S. (2006). *No me hagas pensar: una aproximación a la usabilidad en la web*. 2^{ed}. Madrid: Pearson Educación.
- Malca, L. (2020). *Gestión por procesos y calidad del servicio interno de la Corte Superior de Justicia del Callao*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo).
- Martínez, et. Al. (2009). *El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización*. Revista de ciencias médicas La Habana, 8(2). Cuba.
- Mincetur. (2015). *Manual de Usuario Extranet – Digesa*. Perú: Mincetur. Recuperado de https://www.senasa.gob.pe/senasa/descargasarchivos/2014/11/Manual-de-SNS026-IIV-Insumos-Pecuarios_v2.pdf

- Méndez, J. (2009). *La Administración, La Calidad Personal y la Calidad en el Servicio al Cliente*. Buenos Aires, Argentina: Editorial El Cid.
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cuantitativa y Cualitativa*. Neiva, Colombia: Editorial Médica Panamericana.
- Morone, G. (2012). *Métodos y técnicas de la investigación científica*. Recuperado de:
http://biblioteca.ucv.cl/site/servicios/documentos/metodologias_investigacion.pdf
- Núñez, N. y La Serna, N. (2019). *Método para la evaluación de la Usabilidad del Software del Voto Electrónico Presencial – UsabVEP*. Revista Peruana de Computación y Sistemas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Loli et. Al. (2013). *La satisfacción y la calidad de Servicio en organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*. (Tesis de Postgrado, Universidad Mayor de San Marcos). Revista IIPSI. Recuperado de <file:///C:/Users/Joh/Downloads/3926-13272-1-PB.pdf>
- Lorés J, Granollers T. *La Ingeniería de la Usabilidad y de la Accesibilidad aplicada al diseño y desarrollo de sitios web*. Recuperado de: URL: http://griho.udl.es/publicacions/2004/Tutorial_i2004_IngUsabWEB.pdf
- Luna, D. (2016). *Usabilidad en Sistemas de Información: Comparación del Diseño Centrado en el Usuario vs Técnicas Tradicionales*. (Tesis de Maestría, Universidad Tecnológica Nacional Sede Buenos Aires).
- Organización Mundial de la Salud. (1981). *Evaluaciones de los programas de salud*. Normas Fundamentales. Ginebra OMS. Págs.: 31-39.
- Palomino, I. y Wong, G. (2013). *Evaluación de Usabilidad en dos aplicaciones de realidad aumentada para dispositivos móviles con sistema operativo Android*". (Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima)

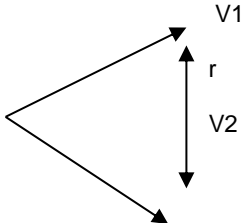
- Pareja, A. (2018) Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana en los servicios públicos. New York: Banco Interamericano de Desarrollo. Recopilado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificando-vidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-servicios-publicos-2018.pdf>
- Paz, E. (2017). *Método para la evaluación de usabilidad de sitios web transaccionales basado en el proceso de inspección heurística*. (Tesis de Doctorado, Universidad Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Real Academia Española de la Lengua. (2017). *Diccionario de la lengua española*. Recuperado en: URL: <http://www.rae.es/>
- Reyes, H. et al (2012). *Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención ambulatoria en servicios de salud en México*. Revista de Salud Pública de México; 55 (2), p.100- 105.
- Salazar, E. (2019). *Análisis de la accesibilidad y usabilidad gráfica en los sitios web gubernamentales de la provincia de Esmeraldas para personas con discapacidad visual y auditiva*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Esmeraldas).
- Shackel, B. (1991). *Usability - context, framework, design and evaluation. Human factors for informatics usability*. Cambridge: Cambridge University Press. pp. 21-38. Recuperado de: <http://inform.nu/Articles/Vol7/v7p129-141-002.pdf>
- Suarez, (2010). *Implicancias del software integrado de gestión de expedientes en la calidad de servicio del Ministerio del Interior periodo 2008 – 2010*. (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Federico Villareal, Lima).
- Trejo, C. M. (2013). *La Ventanilla Única, objetivos, resultados y futuro en las empresas de ámbito internacional; planteando el análisis de los objetivos, resultados y futuro de la Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicana (VUCEM)*. (Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de Querétaro, México)

- UN/CEFACT (United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business) (2004). *Recommendation and Guidelines on establishing a Single Window*. Inglaterra: UN/CEFACT
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Vargas, O. (2013). *La Usabilidad de Sitios Web de organizaciones públicas venezolanas: medio de gestión de comunicación corporativa*. (Tesis doctoral, Universidad Fermín Toro, Venezuela)
- Velasco, J. (2010). *Gestión de la Calidad* (2^{ed}). Madrid, España: Ediciones Pirámide
- Volpe, C. (2016). *Cómo salir del laberinto fronterizo: Una evaluación de las iniciativas de facilitación del comercio en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo, recopilado de <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/C%C3%B3mo-salir-del-laberinto-fronterizo-Una-evaluaci%C3%B3n-de-las-iniciativas-de-facilitaci%C3%B3n-del-comercio-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- Vos, T. (2005). *Usabilidad de las aplicaciones informáticas*. Revista del Instituto Tecnológico de Informática, 8, 11-17.
- Zeithaml, V, Parasuraman A. y Berry, LL. (1993). *Calidad total en la gestión de los servicios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos

ANEXOS

ANEXO 1
MATRIZ DE CONSISTENCIA

Matriz de consistencia								
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la efectividad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la eficiencia de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la satisfacción de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar la relación entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación entre la efectividad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p> <p>Determinar la relación entre la eficiencia de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe una relación entre la usabilidad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa.</p> <p>Hipótesis Especificas</p> <p>Existe una relación entre la efectividad de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p> <p>Existe una relación entre la eficiencia de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p> <p>Existe una relación entre la satisfacción de la VUCE y la calidad de servicio en la Digesa</p>	Variable 1: Usabilidad					
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos	
			Efectividad	exactitud y precisión; cumplimiento de objetivos	1 - 10	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.	30 a 89: bajo	
			Eficiencia	simplicidad; Rendimiento agrado de uso;	11 - 20		90 a 150: medio	
			satisfacción	capacidad de aprendizaje	21 - 30		151 a 210: alto	
						Variable 2: Calidad de servicio		
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Elementos tangibles	Infraestructura, personal y equipamiento	1 - 4	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.	22 a 65: bajo	
			Fiabilidad	Coherencia, consistencia y puntualidad	5 - 9		66 a 110: medio	
			capacidad de respuesta	Disposición, voluntad y rapidez	10 - 14		111 a 154: alto	
Seguridad	Competencia, credibilidad y confianza							
empatía	Cortesía, cooperación, conocer necesidades y comunicación	15 - 18						
		19 - 22						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística descriptiva e Inferencial
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental transversal, Correlacional</p> <p>Método: hipotético deductivo Por ende, consiste en hallar la correlación de que existe entre dos variables y Gráficamente se denota:</p>  <p>Dónde:</p> <p>M : Muestra V1 : Usabilidad V2 : Calidad de servicio r : Coeficiente de relación</p>	<p>Población: 500 Usuarios tramite VUCE</p> <p>Tipo de muestreo: No probalístico</p> <p>Tamaño de muestra: 102 usuarios Según Hernández et al. (2014), En las muestras no probabilísticas, las determinaciones de las unidades de muestra no dependen en este caso de la probabilidad, sino del origen de las características de la investigación, además también corresponde a la finalidad y objetivos del investigador. En ese contexto este estudio está dirigido a un grupo especial y no es posible seleccionar las unidades de muestra dado que son usuarios de un trámite realizado a voluntad, por consiguiente, se determinó como muestra evaluar a usuarios que aceptaron la evaluación que hayan realizado el trámite al menos una vez.</p>	<p>Variable 1: Usabilidad Técnicas: la encuesta Instrumentos: Cuestionario 1 Autor: Erick Arones Quiroz, 2017 Forma de Administración: Directa, 5min</p> <p>Elaboración propia y validada por el juicio de expertos y para la confiabilidad se usó el alfa de Cronbach, consta de las siguientes dimensiones Efectividad: Preguntas del 01 al 10; Eficiencia: Preguntas del 11 al 20; Satisfacción: Preguntas 21 al 30 La escala consta de 30 ítems, Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.</p> <p>Variable 2: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: la Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario Modelo Servperf Autor: Cronin y Taylor, 1992</p> <p>Forma de Administración: Directa, 5min</p> <p>Modelo Servperf, validado por Cronin y Taylor (1992) valora las cinco dimensiones o características definidas por Parasuraman et al. (1988), en primer lugar, la dimensión elementos tangibles, en segundo lugar, la fiabilidad, en tercer lugar, la capacidad de respuesta, en cuarto lugar, la seguridad y por último la empatía; total de veintidós preguntas que sistematizan por completo los indicadores notables del servicio.</p>	<p>Se analizarán las fichas a través de XLSTAT, para la contrastación de la hipótesis general, e hipótesis específicas y se aplicó para establecer la correlación en cada caso la prueba estadística de Spearman y de esa manera establecer su relación.</p> <p>En estadística, el coeficiente de correlación de Spearman, $\rho (r)$ es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables aleatorias continuas. Para calcular ρ, los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.</p> <p>El estadístico ρ viene dado por la expresión:</p> $\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$ <p>Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x - y. N es el número de parejas. Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia.</p> <p>La interpretación de coeficiente de Spearman es igual que la del coeficiente de correlación de Pearson. Oscila entre -1 y +1, indicándonos asociaciones negativas o positivas respectivamente, 0 cero, significa no correlación pero no independencia. (Martínez et. Al, 2009)</p> <p>Se usara la escala siguiente validada por Fernández y Díaz (2001):</p> <p>Correlación negativa perfecta..... -1 Correlación negativa fuerte moderada débil..... -0,5 Ninguna correlación..... 0 Correlación positiva moderada Fuerte..... +0,5 Correlación positiva perfecta..... + 1</p> <p>Los resultados serán mostrados mediante tablas y figuras, con su correspondiente interpretación.</p>

ANEXO 2
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE 1: USABILIDAD

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	número de ítems	escala y valores	niveles y rangos
<p>Condición de una plataforma o sistema web que consiente ser manipulado con éxito por usuarios concretos en un contexto determinado.</p> <p>Usabilidad significa concebir los objetos más hacederos, que en general los interfaces de relación persona - máquina sean convenientes de educarse y eficientemente útiles, que no restituyan faltas y que su utilización sea completamente satisfactoria (Vargas, 2013, p.p. 6, 10)</p>	<p>Condición de una plataforma o sistema web que le consiente ser manipulado con éxito por usuarios concretos en un contexto determinado y asimismo conseguir objetivos delimitados, cuyas dimensiones son: eficiencia, efectividad, y satisfacción.</p>	Efectividad	exactitud y precisión	1 – 5	<p>Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.</p>	10 a 29: bajo
			cumplimiento de objetivos	6 – 10		30 a 50: medio
		Eficiencia	Simplicidad	11- 15		51 a 70: alto
			Rendimiento	16 – 20		10 a 29: bajo
		Satisfacción	agrado de uso	21 – 25		30 a 50: medio
			capacidad de aprendizaje	26 - 30		51 a 70: alto
		Usabilidad		1 – 30		30 a 89: bajo
			90 a 150: medio			
			151 a 210: alto			

ANEXO 3
OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO

Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	indicadores	número de ítems	escala y valores	niveles y rangos
Calidad de servicio: Viene a ser determinada por el estándar subjetivo, la percepción de cumplimiento de las necesidades de los clientes. (Fortuny, 2009, p. 23)	Calidad de servicio: La metodología Servperf (1992) se basa en las cinco dimensiones o características definidas por Parasuraman et al. (1988), para valorar la calidad de servicio, en un instrumento de veintidós preguntas que sistematizan por completo los indicadores notables del servicio. En primer lugar, la dimensión elementos tangibles, en segundo lugar, la fiabilidad, en tercer lugar, la capacidad de respuesta, en cuarto lugar, la seguridad y por último la empatía.	Elementos tangibles	infraestructura personal equipamiento	1 - 4	Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.	04 a 11: bajo 12 a 20: medio 21 a 28: alto
		Fiabilidad	coherencia consistencia puntualidad	5 – 9		05 a 14: bajo 15 a 25: medio 26 a 35: alto
		capacidad de respuesta	disposición voluntad rapidez	10 – 14		05 a 14: bajo 15 a 25: medio 26 a 35: alto
		Seguridad	competencia credibilidad confianza	15 – 18		04 a 11: bajo 12 a 20: medio 21 a 28: alto
		Empatía	cortesía cooperación conocer necesidades comunicación	19 – 22		04 a 11: bajo 12 a 20: medio 21 a 28: alto
		Calidad de servicio				1 – 22

ANEXO 04

FICHA TÉCNICA DE LA ENCUETA PARA LA VARIABLE USABILIDAD

Cuestionario:	Usabilidad
Datos generales	
Título:	Cuestionario usabilidad
Autor:	Br. Arones
Procedencia:	EL Agustino - Perú-2017
Objetivo:	Describir las características de la variable en usuarios de la VUCE en Digesa
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la Usabilidad de la VUCE en Digesa
Estructura:	La escala consta de 30 ítems, Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

ANEXO 5

LISTA DE EXPERTOS DE LA VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO PARA USABILIDAD

Expertos	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Dra. Galia Lescano López	Hay Suficiencia	Es aplicable
Mg. Libia Liza Quesquén	Hay Suficiencia	Es aplicable
Dr. Víctor Ore Farro	Hay Suficiencia	Es aplicable

ANEXO 6

RESULTADOS DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE USABILIDAD.

Variable	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Usabilidad	0.96	30

**ANEXO 07
INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE VARIABLES**

ENCUESTA

Estamos trabajando en un estudio que servirá para elaborar una tesis profesional acerca de la Usabilidad de la Ventanilla Única de Comercio Exterior - VUCE y la Calidad de Servicio de la Dirección General de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria – DIGESA en el contexto de la certificación de Validación Técnica Oficial del Plan HACCP.

Le pedimos su ayuda para contestar algunas preguntas que no le tomarán mucho tiempo. Responda con la mayor sinceridad posible, considere lo que sucede la mayoría de las veces. Tenga en cuenta que no hay respuestas correctas ni incorrectas, simplemente reflejan su opinión.

Sus respuestas serán anónimas y absolutamente confidenciales. Las respuestas de todos los encuestados serán sumadas e incluidas en la tesis profesional, pero nunca se comunicarán datos individuales. Luego de responder la totalidad de las preguntas se le enviara un enlace para que descargue un compendio de normas sanitarias.

¡Muchas gracias por tu colaboración!

VARIABLE 1: USABILIDAD								
Ítem.		1	2	3	4	5	6	7
1.	¿Es fácil encontrar la VUCE en internet?							
2.	¿Encuentra rápidamente la opción de trámite que desea?							
3.	¿Sus consultas son atendidas inmediatamente?							
4.	¿Es fácil corregir los errores propios?							
5.	¿Todos los campos son necesarios?							
6.	¿La VUCE le permite realizar su trámite?							
7.	¿Siempre puede adjuntar los requisitos de los trámites que realiza en la VUCE?							

8.	¿Completa sus operaciones cuando sigue de manera correcta los vínculos en la VUCE?								
9.	¿El sistema se comporta de acuerdo con sus necesidades?								
10.	¿Los mensajes o campos de ayuda son realmente de ayuda?								
11.	¿Consideras que el procedimiento de uso es simple?								
12.	¿Es comprensible la terminología empleada en el sistema VUCE?								
13.	¿La secuencia de pasos para su trámite se presenta de manera coherente o lógica?								
14.	¿Los caracteres en la pantalla son fáciles de leer?								
15.	¿El sistema lo mantiene informado de lo que está ocurriendo?								
16.	¿Está conforme con el tiempo empleado al utilizar la VUCE?								
17.	¿Está conforme con el costo que le genera utilizar la VUCE?								
18.	¿Está conforme con los resultados obtenidos después de utilizar la VUCE?								
19.	¿Está conforme con la manera de hacer seguimiento a sus trámites?								
20.	¿Considera que la velocidad del sistema VUCE es rápida?								
21.	¿En general es agradable utilizar la VUCE?								
22.	¿Es fácil utilizar la VUCE?								
23.	¿Es fácil desplazarse en la VUCE?								
24.	¿Considera que las características visuales de la VUCE atractivas?								
25.	¿Considera la VUCE confiable para realizar sus trámites?								
26.	¿Los manuales de uso son fáciles de aprender?								
27.	¿Es fácil memorizar nombres y uso de comandos?								
28.	¿Necesito aprender pocas cosas para utilizar la VUCE?								
29.	¿El uso de términos es sencillo?								
30.	¿Es fácil aprender a operar el sistema VUCE?								

ANEXO 08
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUETA PARA LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO.

Cuestionario:	Calidad de Servicio
Datos generales	
Título:	Cuestionario Calidad de Servicio
Autor:	Cronin y Taylor
Procedencia:	USA
Objetivo:	Describir las características de la variable Calidad de Servicio en usuarios de la VUCE en Digesa
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario está referido a determinar la Calidad de servicio de la VUCE en Digesa
Estructura:	La escala consta de 22 ítems, Escala de Likert del 1 al 7, considerando 1 la más baja y 7, la más alta.

ANEXO 09
ENCUESTA PARA CALIDAD DE SERVICIO.

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO								
ítem		1	2	3	4	5	6	7
1.	La documentación utilizada en la inspección (actas y normas) tienen la apariencia de ser actualizadas.							
2.	Las instalaciones físicas de la DIGESA son visualmente atractivas.							
3.	Los especialistas de la DIGESA tienen apariencia pulcra.							
4.	La apariencia de las instalaciones de la DIGESA está acorde con el tipo de servicio prestado.							
5.	Cuando la DIGESA le notifica la fecha para su inspección, la cumple.							
6.	Cuando usted tiene un problema en los trámites ante la DIGESA, los especialistas de la DIGESA muestran un sincero interés en solucionarlo.							
7.	En la DIGESA los trámites son confiables.							
8.	La DIGESA provee la certificación HACCP en el tiempo establecido.							
9.	La DIGESA emite la Resolución Directoral libre de errores.							
10.	Los especialistas de la DIGESA notifican con precisión la culminación del trámite.							
11.	Los especialistas de la DIGESA atienden con rapidez.							
12.	Los especialistas de la DIGESA se muestran dispuestos a absolver cualquier consulta.							
13.	La DIGESA ofrece horarios amplios de atención a los usuarios.							
14.	La discreción de los especialistas de la DIGESA le transmite confianza.							
15.	Se siente seguro de la información de su empresa proporcionada a los especialistas de la DIGESA.							
16.	Los especialistas de la DIGESA son siempre amables con usted.							
17.	Los especialistas de la DIGESA cuentan con recursos suficientes para poder hacer bien su trabajo.							
18.	En la DIGESA le dan una atención individualizada.							
19.	Los especialistas de la DIGESA lo atienden con cordialidad.							
20.	Los especialistas de la DIGESA comprenden sus necesidades específicas.							
21.	En la DIGESA se toma en cuenta los intereses de los usuarios.							
22.	En la DIGESA tienen horarios de trabajo convenientes para los usuarios.							

ANEXO 10 BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

Preguntas																														
sujetos	a1	a2	a3	a4	a5	a6	a7	a8	a9	a10	a11	a12	a13	a14	a15	a16	a17	a18	a19	a20	a21	a22	a23	a24	a25	a26	a27	a28	a29	a30
1	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	4	3	3	3	1	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	4	2	4	2	5	5	4	1	2	2	4	2	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	4	5	5	5	5	4	5
3	4	4	3	4	2	5	4	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4
4	5	4	2	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4
5	4	4	2	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	2	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4
6	5	5	2	2	5	4	5	5	3	3	4	5	5	5	4	3	2	4	3	5	5	5	5	5	3	4	4	3	4	4
7	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	2	2	2	2	4	2	2	3	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2
10	5	3	1	3	3	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	2	4	3	5	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4
Σ	39	34	21	30	29	38	35	39	29	30	33	35	35	40	34	36	30	33	31	37	34	38	40	33	37	35	32	30	33	36
media	3.9	3.4	2.1	3	2.9	3.8	3.5	3.9	2.9	3	3.3	3.5	3.5	4	3.4	3.6	3	3.3	3.1	3.7	3.4	3.8	4	3.3	3.7	3.5	3.2	3	3.3	3.6
varianza	1.88	1.16	0.32	0.89	1.21	1.29	1.39	0.99	1.66	1.33	0.68	1.61	1.61	1.56	1.6	0.71	2	1.57	1.21	1.12	1.38	0.62	0.67	0.9	0.9	0.5	1.07	0.89	0.46	0.71

Alfa cronbach	0.960
---------------	-------

ANEXO 12 IMÁGENES O FIGURAS

Figura 1. Proceso de tramite Ventanilla Única de Comercio Exterior. Mincetur (2017). https://www.vuce.gob.pe/comp_merc_rest.html.



Figura 2. Modelo Servperf, Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Re-Examination and Extension. Journal of Marketing, p 55-68.

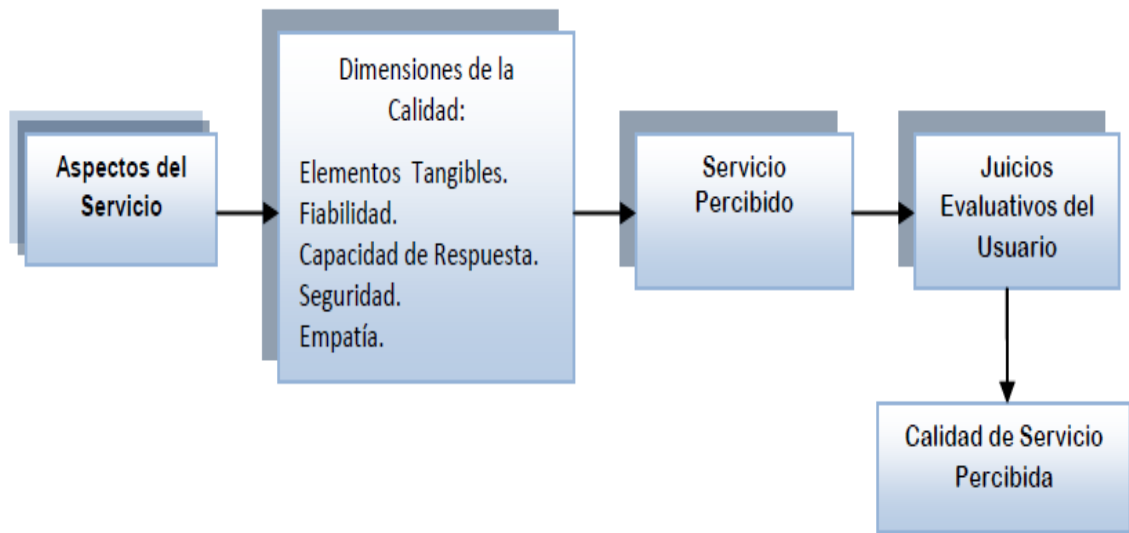


Figura 3. Nivel de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

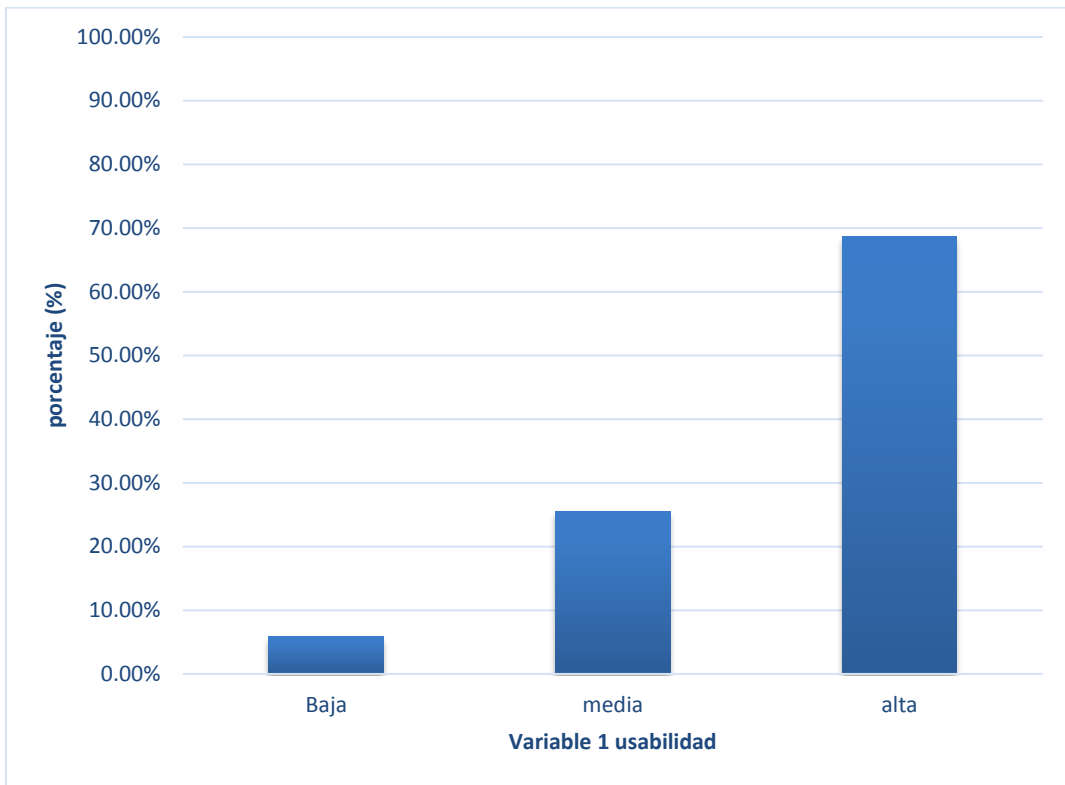


Figura 4. Nivel de la dimensión efectividad de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

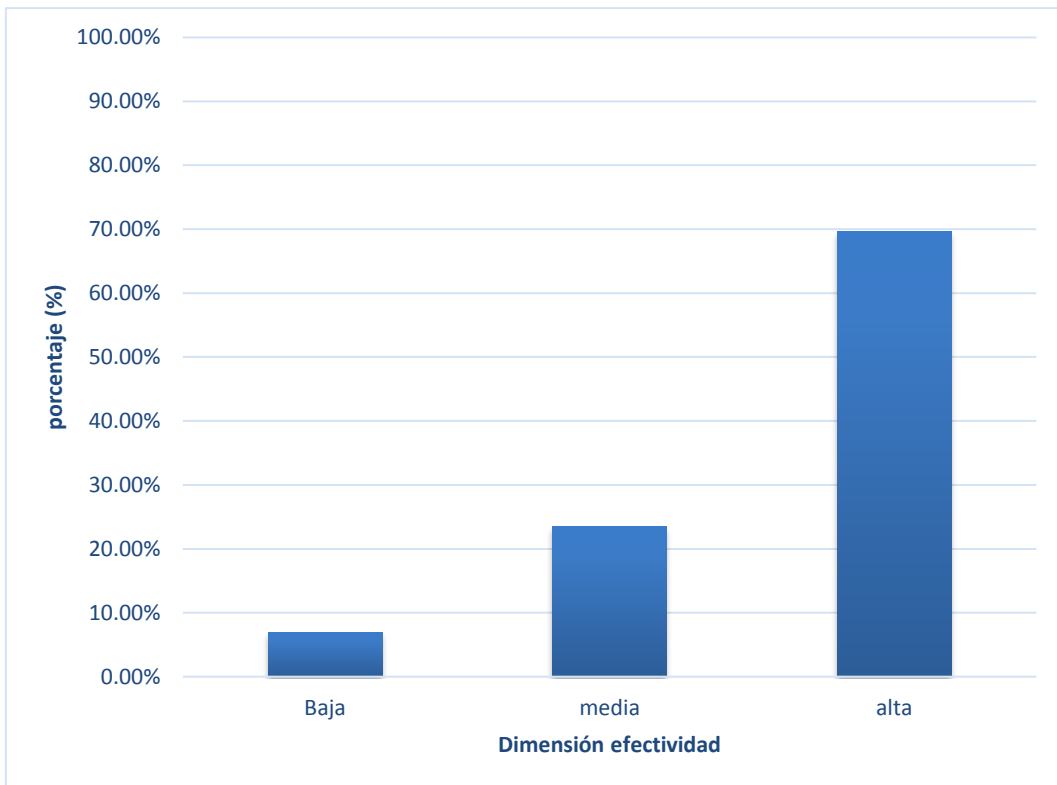


Figura 5. Nivel de la dimensión eficiencia de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

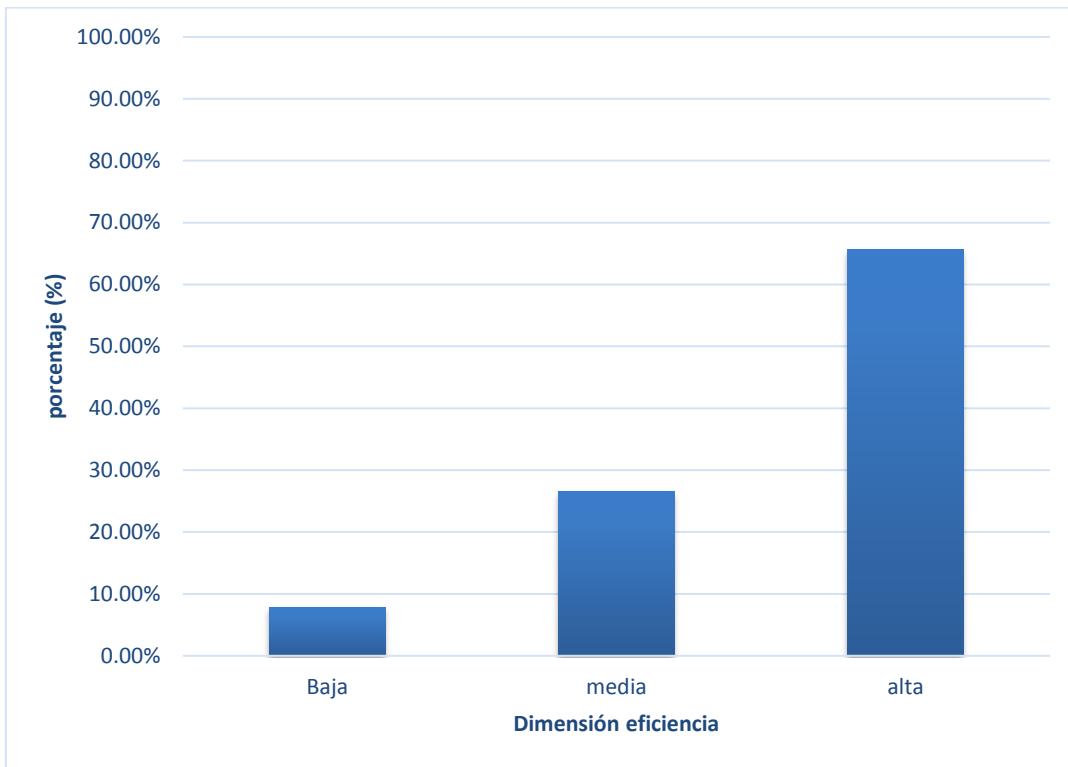


Figura 6. Nivel de la dimensión satisfacción de la variable 1 usabilidad de la VUCE en los usuarios de la Digesa

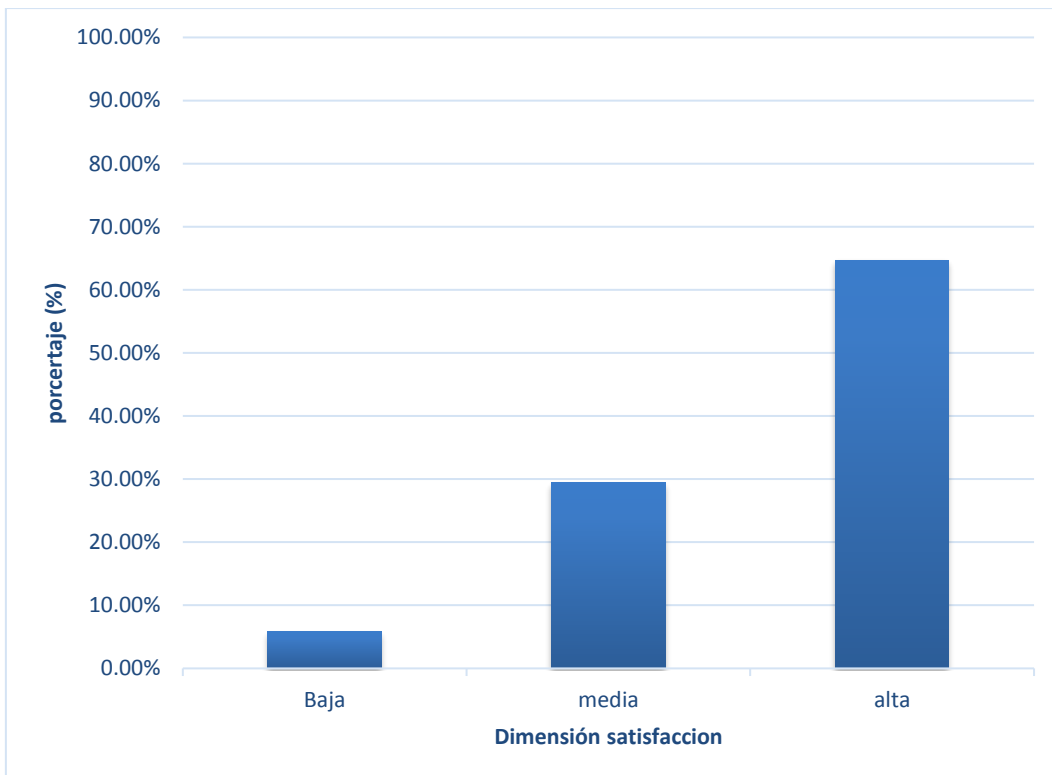


Figura 7. Nivel de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

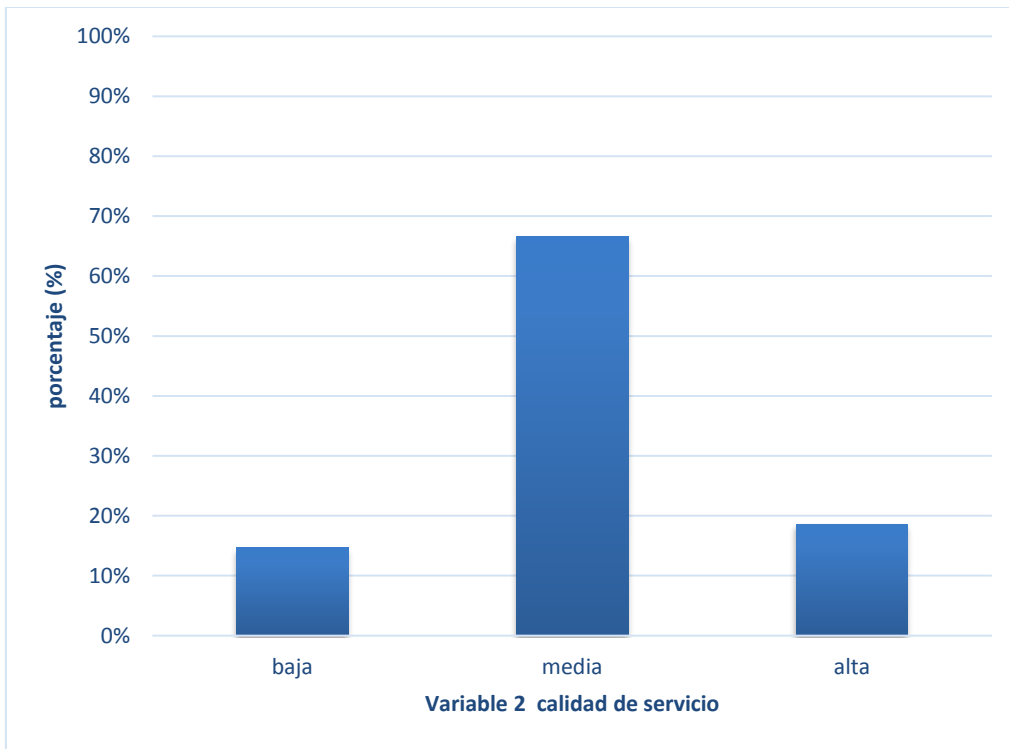


Figura 8. Nivel de la dimensión de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

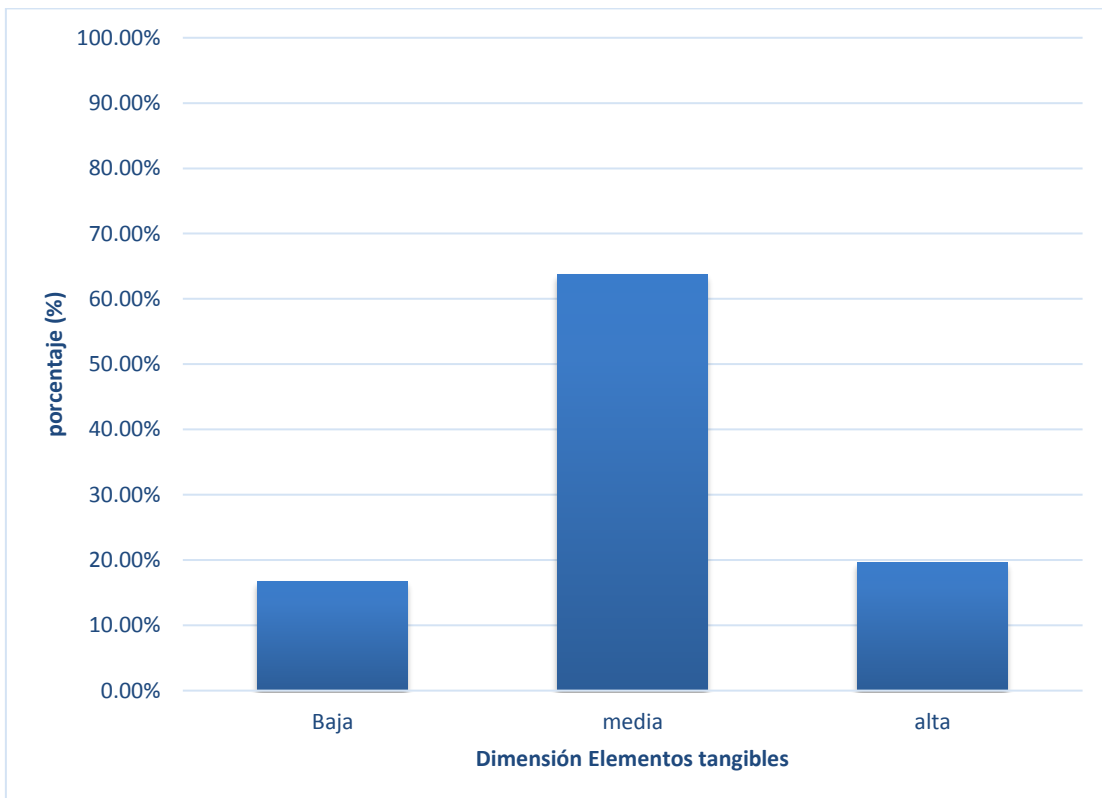


Figura 9. Dimensión fiabilidad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

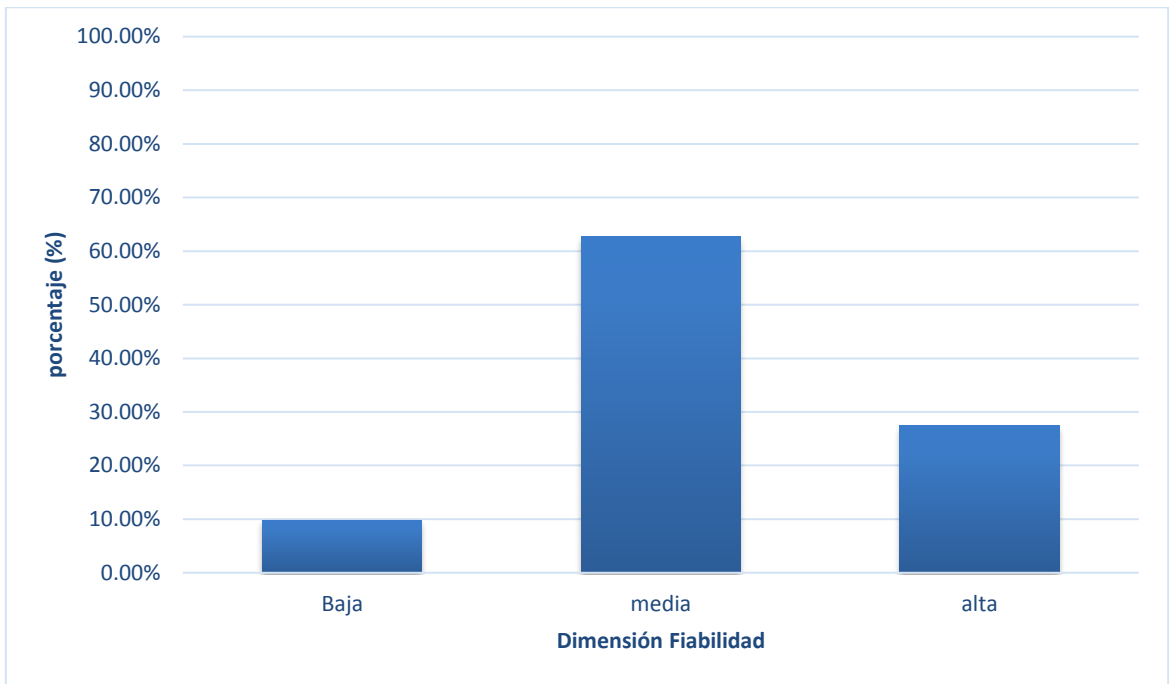


Figura 10. Nivel de la dimensión capacidad de respuesta de variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

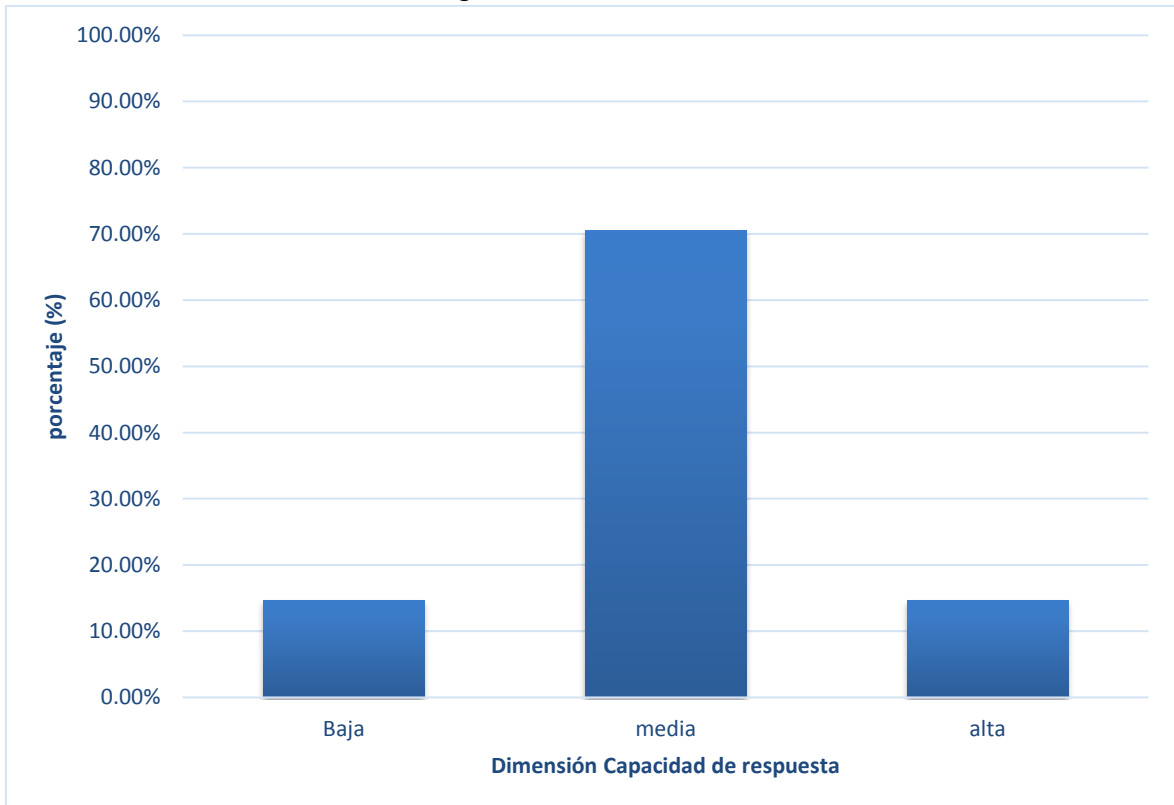


Figura 11. Nivel de la dimensión seguridad de la variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

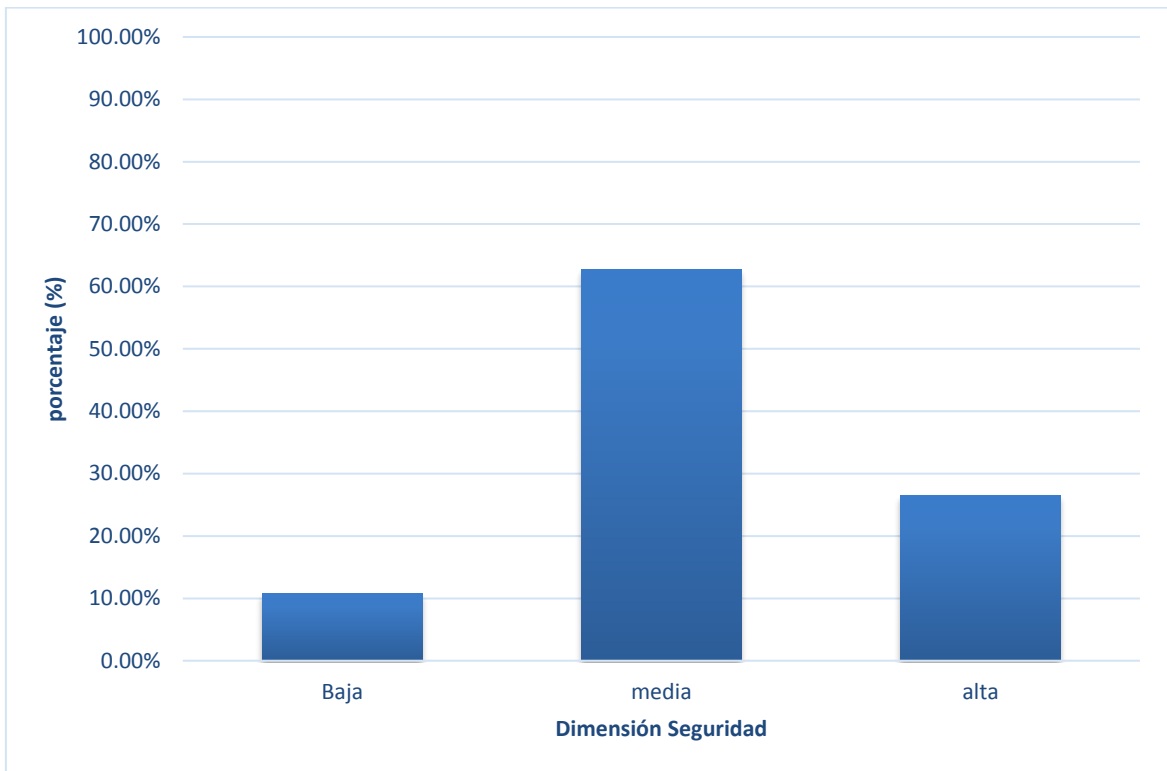


Figura 12. Nivel de la dimensión empatía de variable 2 calidad de servicio en los usuarios de la Digesa

