



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN  
PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**Gestión digital para la calidad de servicio en atención de  
reclamos a usuarios de la EPS Maraón S.A-Jaén**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**AUTORA:**

Culqui Lozada, Mirtha (ORCID: 0000-0002-8780-9755)

**ASESOR:**

Dr. Callao Alarcón, Marcelino (ORCID: 0000-0001-7295-2375)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas y del territorio

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a mis queridos padres Ilauro Culqui Mixán y Doraliza Lozada Carrasco, a mi esposo Jorge Enrique Guerrero Obando y a mis amadas hijas Aysa Guadalupe Guerrero Culqui y Anahí Guadalupe Guerrero; a mis hermanos Zully, Emerson, Hilda, Liliana, cuñado Raul y sobrinos Stalin, Yamil y Yair por su apoyo incondicional, quienes son mi fuerza y motivación para superarme y lograr cumplir esta meta.

## **Agradecimiento**

A Dios y la Virgen de Guadalupe por protegerme y guiarme en cada momento de mi vida cotidiana, permitiendo culminar mi Doctorado logrando la superación y el éxito profesional, personal y familiar. A la Universidad “César Vallejo” y su prestigiosa plana docente por brindar los conocimientos que ayuda a concretar con éxito la presente tesis. A nuestros profesores de investigación por habernos motivado y guiado durante todo proceso de construcción del presente trabajo y así poder apoyar a la solución de situaciones técnicas relacionadas con la gestión digital y calidad de servicio para contribuir a la mejora de la gestión pública. A las autoridades y trabajadores de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Maraón S.A. Jaén por su apoyo en la aplicación de los instrumentos de trabajo de campo.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iv
Índice de contenidos	v
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de dato	17
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
VIII. PROPUESTA	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	47

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b>	Herramientas digitales	19
<b>Tabla 2</b>	Dimensión canales digitales	20
<b>Tabla 3</b>	Dimensión seguridad	21
<b>Tabla 4</b>	Dimensión capacidad de respuesta	22
<b>Tabla 5</b>	Dimensión fiabilidad	23
<b>Tabla 6</b>	Dimensión empatía	24
<b>Tabla 7</b>	Dimensión tangible	25

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b> Variable gestión digital	54
<b>Figura 2</b> Variable calidad de servicio	55
<b>Figura 3</b> Tabla cruzada de la variable gestión digital y calidad de servicio	56
<b>Figura 4</b> Dimensión herramientas digitales	57
<b>Figura 5</b> Dimensión canales digitales	58
<b>Figura 6</b> Dimensión seguridad	59
<b>Figura 7</b> Dimensión capacidad de respuesta	60
<b>Figura 8</b> Dimensión fiabilidad	61
<b>Figura 9</b> Dimensión empatía	62
<b>Figura 10</b> Dimensión tangible	63

## Resumen

Se utilizó como objetivo general diseñar un modelo de gestión digital que contribuya a la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, 2021. Asimismo, se utilizó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transaccional, de tipo básica – propositivo. Para ello se consideró como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el cual, fue aplicado a 77 trabajadores de la EPS Marañón S.A. Llegando a concluir que la gestión digital, presenta demasiadas deficiencias, siendo el factor principal que afecta directamente a la calidad de servicio en la atención que se brinda a los usuarios.

**Palabras clave:** Reclamo, usuario, digitalización, calidad, servicio.

## **Abstract**

The general objective was to design a digital management model that contributes to the quality of service in the attention of complaints to users of EPS Marañón S.A. Jaen, 2021. Likewise, a quantitative approach was used, with a non-experimental transactional design, of a basic-propositional type. For this purpose, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, which was applied to 77 workers of EPS Marañón S.A. It was concluded that digital management has too many deficiencies, being the main factor that directly affects the quality of service in the attention provided to users.

**Keywords:** Complaint, user, digitalization, quality, service.



## **I. INTRODUCCIÓN**

Para que las entidades públicas puedan optimizar su capacidad de respuesta ante las necesidades y exigencias de cada ciudadano, necesitan implementar la gestión digital en todas las oficinas y departamentos, ya que, esto permite solventar peticiones y optimizar la calidad de vida de las personas, pero para ello, se debe preparar a los empleados en el uso correcto y adecuado de la operación de los sistemas, de las gestiones, trámites, compras por internet, transferencias bancarias, pólizas de seguros (seguros privados, SOAT), mesa de partes virtual, clases virtuales, reuniones virtuales, entre otros se realiza por internet, debiendo las autoridades establecer objetivos y metas a través de unas políticas públicas adaptadas a la realidad actual. En las últimas décadas y en países más desarrollados las tecnologías informáticas han progresado exponencialmente, al punto tal que la transformación digital ha marcado la pauta para la mejor gestión de los servicios públicos de modo que se ha tomado otros criterios de gestión; más eficaz y eficiente centrado en el interés y beneficio del usuario. (Yasin et al. 2021) Además, la gestión digital ha llegado a desplazar a un sector de trabajadores menos calificados; pero los que han aprendido estas técnicas, llegan a concretar políticas públicas sin mayor demanda de energía y esfuerzo. (Salvador et al. 2020)

En el contexto nacional, se evidencia que el país requiere conocimiento sobre avances y desafíos en la transformación digital de los sistemas de servicios que administra el estado y las empresas, por ello crea la necesidad de implementar tecnologías digitales que son componentes del proceso de relación del Perú con la OCDE para crear servicios digitales de valor, seguro, confiable y accesible para los clientes y sociedad en general, asegurando el pleno derecho de las personas en el entorno digital. (OCDE, 2018) En este contexto, es necesario adecuar, implementar y mejorar tecnologías para la digitalizar la ayuda de servicios en condiciones seguras, confiables y transparentes interactuantes en un conglomerado de empresa digital. Esta transformación representa un paso obligatorio para toda empresa y organización en el ámbito público y privado. (SUNASS, 2021) En las EPS, los servicios no están implementados de acuerdo a las políticas públicas y modernización del estado es necesario contar con adecuada gestión digital (Adelante GD) para optimizar la calidad del servicio

(Adelante CS) y por ende genera satisfacción en los usuarios. (Defensoría del Pueblo, 2021)

Por lo expuesto, el presente trabajo propone un modelo de GD para la atención oportuna de reclamos a usuarios de la EPS Marañón SA, para evitar desplazamientos y contacto físico con los trabajadores de la empresa, reduciendo costos y exposición de personas; más aún durante la pandemia de la Covid 19, propiciando de esta forma la atención en menor tiempo posible y con satisfacción para los usuarios con la CS que brinda la EPS Marañón S.A.

Se consideró formular como problema principal ¿Cómo influye el diseño de un modelo de gestión digital en la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén,2021? Asimismo, se consideraron los siguientes problemas específicos: PE1. ¿Cuál es el estado actual de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén? PE2. ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén? PE3. ¿Cuáles son los factores y procesos que inciden en la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.? PE4. ¿Cuáles son las estrategias de gestión digital para mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.? Este trabajo se justifica, en el valor social porque va a permitir a la entidad conocer exactamente cuáles son los cuellos de botella que vienen ocasionando un malestar en los usuarios, permitiendo a las autoridades tomar mejores decisiones que permitan cubrir las necesidades de las personas a través de un servicio de calidad de agua y alcantarillado. Con respecto al valor teórico, esta investigación se justifica en todos los aportes conceptuales de las variables y sus dimensiones considerados en este trabajo de diversos investigadores a nivel nacional e internacional. Con respecto al valor práctico, este estudio se afianza en las variables, dimensiones e indicadores, porque a través de la elaboración y aplicación del instrumento de evaluación, se podrá plantear el modelo de GD que permita mejorar la CS. Con respecto al valor metodológico, esta investigación se justifica porque las derivaciones de este trabajo servirán como antecedente para futuros estudios que investiguen una o ambas variables, permitiendo proceder a discutir y comparar los resultados, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

Asimismo, se formuló como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión digital que contribuya a la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. Se consideraron cuatro objetivos específicos: OE1. Diagnosticar el estado de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. OE2. Analizar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. OE3. Establecer lineamientos para la implementación de un modelo de gestión digital para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. OE4. Validar el modelo de gestión digital para la contribución al fortalecimiento de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. La hipótesis científica se formula en los términos siguiente: El diseño de un modelo de la gestión digital contribuye a la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. Las hipótesis específicas son: HE1. El diagnóstico del estado de la gestión digital va incidir en el diseño de un modelo de gestión digital para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. HE2. La calidad de servicio en la Empresa Prestadora Marañón S.A es factible con el compromiso de los trabajadores y funcionarios. HE3. El análisis de los factores y procesos van incidir de manera positiva en la calidad del servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. HE4. Los lineamientos para el diseño del modelo de gestión digital contribuirán a mejorar la calidad del servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.

## II. MARCO TEÓRICO

En el presente capítulo se describe y cita las investigaciones de las variables de estudio: GD y CS en un contexto internacional, nacional y local de alto impacto que sustentan la presente investigación. Se proceden a relatar los antecedentes internacionales, considerando los aportes de diferentes investigadores que publicaron su trabajo de investigación en revistas indexadas en diversos idiomas, los cuales, se proceden a detallar en los siguientes párrafos:

En Túnez. Zouari y Abdelhedi (2021). Decidieron basarse en un modelo SERVQUAL que permita contribuir a la mejora de la CS en la atención de los clientes, esgrimieron un trabajo cuantitativo, descriptivo y correlacional, aplicando la encuesta a 145 clientes, les permitió evidenciar que la digitalización, y las habilidades humanas permiten mejorar la CS que se ofrece a los clientes.

En Ghana. Bankouru et al. (2021). Investigaron el impacto de la CS digitales en la satisfacción de los clientes. Bajo las ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados parciales, se analizaron 395 encuestas utilizadas en los clientes, revelando que la digitalización de los servicios bancarios permite ofrecer una mejor CS en la atención a todos los clientes, alcanzado cumplir con las expectativas de cada uno de los visitantes a la empresa.

En Portugal. Fernandes y Oliveira (2021). Adoptaron medidas digitales como los asistentes de voz que permitan motivar a los empleados a ofrecer una mejor CS a los usuarios, para ello, manipularon un estudio explicativo, no experimental, aplicando la encuesta a 238 consumidores, revelando que, si se utiliza una gestión digital acorde a las necesidades de la empresa y a las exigencias de sus clientes, se podrá mejorar sustancialmente la CS en la atención que se ofrece a todos los clientes y visitantes.

En Dinamarca. Gronholdt (2021). Decidió examinar como las dimensiones esenciales de la experiencia digital del cliente impulsa y mejora la calidad de servicio. Fue cuantitativo, descriptivo, explicativo, se aplicó el cuestionario a 756 empresas, demostrando que las dimensiones de la experiencia digital del cliente permiten a la empresa obtener un alto rendimiento empresarial, ya que, a través de ello la calidad de servicio aumenta de forma masiva.

En Kenia. Hu et al. (2021). Decidieron comprender de forma empírica el mecanismo de ofrecer soluciones viables a los reclamos de los clientes por una baja CS, para ello, utilizaron un modelo estructural dinámico de coeficientes aleatorios, aplicando la encuesta a 185 clientes, se demostró que ofrecer una alta CS reducen los niveles de abandono de los clientes a la empresa, siendo sumamente importante que las empresas utilicen las herramientas digitales ya que, esto permite conocer a tiempo preciso las restricciones que vienen generando los diversos reclamos de los compradores.

En Filipinas. Balinado et al. (2021). Determinaron encontrar los factores que afectan la complacencia del cliente en la CS posventa, para ello, manipularon el modelo de ecuaciones estructurales y un estudio cualitativo, con análisis bibliográfico y correlacional. Resolvieron que la empatía y la capacidad de respuesta mantienen una relación positiva alta con la complacencia del cliente, ya que, al mejorar la CS en la posventa, permite a la empresa conocer si sus productos o servicios están cumpliendo con las expectativas de sus compradores.

En Alemania. Brears (2021). Decidió verificar si la gestión digital del agua permite optimizar la CS que se ofrece a los usuarios. Fue cualitativo, descriptivo, explicativo, con análisis documental, evidenció que al utilizar una gestión digital inteligente del agua permite a las empresas que ofrecen este servicio elemental ofrecer una calidad de servicio eficiente, permitiendo satisfacer cada una de las necesidades de los usuarios.

En Indonesia. Riananingrum et al. (2021). Decidieron vislumbrar las necesidades y perspectivas de los clientes que permite establecer buenas relaciones a través de una CS en la atención que se brinda en la organización. Bajo un estudio cualitativo y descriptivo, con revisión bibliográfica, se determinó que al utilizar las herramientas digitales de forma eficiente la empresa llega a comprender las necesidades y a cubrir las perspectivas de sus clientes, mejorando la CS que vienen ofreciendo a cada uno de sus compradores.

Con respecto a los antecedentes nacionales, se tomaron en cuenta los estudios publicados en varios idiomas de investigadores de todo el territorio nacional, los cuales, se proceden a detallar en los siguientes apartados:

En Trujillo. Vilca et al. (2021). Decidieron inspeccionar el progreso en el uso de las inteligencias artificiales que permitan predecir la calidad de servicio en las transacciones financieras y la seguridad que esta necesita. Bajo un estudio cualitativo, descriptivo y explicativo, determinaron que si las entidades financieras peruanas utilizarán un sistema de inteligencia artificial acorde a los avances tecnológicos se mejora la calidad de servicio de todos sus clientes, ya que, brindaría una seguridad total en todas sus operaciones financieras que estos realizan en todas las plataformas virtuales que estas empresas ofrecen a sus clientes.

En Lima. Supo (2021). Resolvió estudiar la relación entre la gestión del docente e-competente y la CS. Fue no experimental, transversal y correlacional, aplicó la encuesta a 140 docentes, demostrando a través de un  $R= 0.837$ , las variables se relacionan de manera positiva muy alta.

En Jaén. Puican (2021). Propuso establecer la percepción de la CS de los usuarios de las entidades gubernamentales, para ello, manipuló un enfoque cuantitativo y aplicada, mediante el uso del cuestionario aplicado a 264 usuarios, resolviendo la falta de habilidades de comunicación, la falta de conocimiento y experiencia profesional ocasionan que la calidad de servicio sea muy baja, generando diferentes reclamos de los usuarios porque reciben una atención inadecuada.

En Lima. Contreras (2020). Resolvió verificar la asociación entre la gestión de procesos y la calidad de atención, para ello, utilizó un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, aplicó el cuestionario a 80 trabajadores, evidenciando que entre las variables de este trabajo existe una relación positiva moderada según un 0.504 (Rho Spearman).

En Huánuco. Chaupis y Gonzáles (2018). Determinaron la relación entre la gestión de competencias digitales y CS, utilizó un no experimental, correlacional,

aplicando la encuesta a 36 trabajadores, demostrando a través del Rho de Spearman (0.244) que, entre las variables existe una relación positiva baja.

En Lima. Ircañaupa (2018). Decidió estudiar el grado de asociación entre la gestión de las tecnologías de información y CS, para ello, manipuló un estudio básico, no experimental, de naturaleza descriptiva y correlacional, aplicó el cuestionario a 122 estudiantes, encontrando un  $R=0.917$ , demostrando que entre las variables existe una relación positiva alta.

En Lima. Melgarejo (2018). Resolvió estudiar la relación de ITIL V3 en la CS, para ello, fue pre experimental, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Aplicó la encuesta a 181 usuarios, permitiendo evidenciar que entre ambas variables existe una relación positiva muy alta ( $R=0.947$ ).

En Lima. Quispe (2017). Determinó medir la relación entre el gobierno electrónico y satisfacción de los usuarios, para ello, utilizó un enfoque cuantitativo, de corte transversal y correlacional, aplicando el cuestionario a 302 usuarios, revelando que entre estas variables existe una relación positiva moderada porque alcanzó un 0.600 (Rho de Spearman).

Ahora se procede a contextualizar las variables para ello, se tomó en cuenta diferentes aportes de investigadores de todos los ámbitos que han publicado libros, artículos científicos e informes de gestión.

Con respecto a la variable gestión digital, es la que provee a las organizaciones de una estupenda herramienta que les permite conocer lo que está aconteciendo en el campo de acción de la misma. (Senyo et al. 2021) Asimismo, se dice que es una estrategia de transformación estructurada que permite a la empresa tomar acción de las iniciativas tomadas en un determinado tiempo (Agostino et al. 2021). En esta misma línea, se dice que la GD es la implementación profesional de estrategias digitales que permiten impulsar resultados demostrables en el tiempo beneficiando a los clientes, como a la organización. (Criado, 2021)

La GD se ha convertido en una herramienta esencial para que las empresas que se decidan a la producción de bienes, a la mercantilización de productos o a la prestación de servicios obtengan altos niveles de rentabilidad, siendo necesario

de que se doten de instrumentos virtuales que les permite evidenciar las restricciones que vienen ocasionando inconvenientes en los procesos que realizan los empleados y gerentes dentro de la organización, ya que, a través de la eficiencia, la perseverancia y el control de todos los recursos humanos y materiales, se puede reducir los niveles de insatisfacción de los clientes.

Las dimensiones consideradas en la gestión digital son dos: Las herramientas digitales y los canales digitales. (Zamora, 2021)

Con respecto a la dimensión 1, herramientas digitales, se dice que son paquetes informáticos que se encuentran en dispositivos electrónicos y en computadoras, teniendo como finalidad facilitar las tareas de la vida cotidiana de acuerdo con la necesidad de la organización. (Wichmann et al. 2020) El uso de las herramientas digitales ha cambiado la forma en que descubren, evalúan y compran los clientes, asimismo cómo usan los productos y cómo comparten información e interactúan entre clientes y permanecen conectado con las empresas (Tolstolesova et al. 2021). En la actualidad existen doce herramientas digitales, que consienten manejar la intuición y las habilidades que están relacionadas al desarrollo de elementos y procesos que permiten a la entidad manipular los recursos de forma eficaz y eficiente en beneficio de los usuarios, esas herramientas digitales son: La WordPress, el Google Drive, el Pocket, el Dropbox, el Google Analytics, el Mailchimp, el Pipedrive y el Woorank. (Wichmann et al. 2020)

Al referirse al funcionamiento de las organizaciones en la era digital, ha avanzado significativamente en los municipios de España ha propiciado la mejora y crecimiento de los procesos de gestión pública. (Wichmann et al. 2020) Varias de estas ONG han propiciado el afán evolucionista en el sector público de modo tal que los han transformado en equipos imprescindibles para el desarrollo. (Feroz et al. 2021). El estudio abarca el desempeño de 22 ONG españolas de cooperación y desarrollo e indican que a diferencia de presupuestos no sería sustantivo en lo referente a condiciones de desempeño con eficiencia fundamental para ellas y el público beneficiario. Haciendo del desempeño social su mejor fortaleza. (Quintana, 2020)



En las últimas décadas el manejo de modernas tecnologías e infraestructura y el procesamiento de información como grande cumulas de datos se genera a través de los análisis de big data analytics, relacionados con los derechos humanos, es necesario e indispensable para la satisfacción de las organizaciones que administran servicios públicos. (Xanthopoulou et al. 2021) Ha marcado la motivación e incentivo para que, los países en desarrollo, se aborde la necesidad de adquirirlos en la medida de sus posibilidades, ya que consideran que se orienta a una óptima gestión de recurso y activos, enmarcados dentro de la normatividad administrativa de estados con autonomía y sentido de servicio. Mas no como una actividad lucrativa. (Merino et al. 2020)

Con respecto a la dimensión 2, canales digitales, es el medio que a través de las redes de datos permite alcanzar una comunicación eficaz con el usuario. (Wichmann et al. 2020) Asimismo, se puede argumentar que son las vías de distribución de diversos mensajes estratégicos que es transmitido a los usuarios para orientar su consumo. (Kaur et al. 2021) Del mismo modo se dice que son los canales de comunicación y formularios de medios (de YouTube, consolas de juegos juegos, noticias de aplicaciones móviles) han dividido la audiencia de los medios tradicionales (televisión, radio, revistas y periódicos), e históricamente, las empresas los han utilizado para promocionar sus marcas. (Hagelstein et al. 2021) Las empresas de hoy deben elegir diferentes canales digitales y cambiar su contenido de acuerdo con las tendencias que cambian rápidamente, y aprender a crear e innovar continuamente en la exhibición de todos los productos y servicios, de modo que puedan atraer la atención de los clientes para obtener productos y/o servicio. (Wichmann et al. 2020)

Con la herramienta big data, la información que se genera continuamente por medio de los dispositivos tecnológicos como los teléfonos inteligentes abarca inclusive hasta características antropométricas de los usuarios, respetando sus derechos humanos. (Breit et al. 2020) Las investigaciones realizadas centran el análisis en las reglas legales aplicables a las personas usuarias de los servicios de agua y saneamiento. (Hernández et al. 2020)

Las TIC proveen nuevas y mejores opciones en el desarrollo de la gestión municipal en todo el planeta en la medida y dimensión en la que han sido

implementadas con eficiencia, responsabilidad y beneficio para usuarios en diferentes sectores de los gobiernos nacionales y locales. (Breit et al. 2020) En este aspecto es pertinente considerar que la sociedad actual, ha logrado un abanico de oportunidades y amenazas que han originado elementos constitutivos de la cultura digital. El sector digital, abre nuevas opciones, plantea retos de diversa índole. (Krotel, 2021) Las estructuras de las naciones desarrolladas tienen como bases, un entramado tecnológico e informático. (Blanco et al. 2020)

La rentabilidad, se dice que es el resultado de multiplicar el margen de beneficios por la rotación de los activos. Asimismo, se define como el resultado favorable por haber aplicado estrategias convincentes obtenido por la sociedad durante un periodo determinado. (Rahman et al. 2021) Este método de productividad está basado en mediciones Interacción con el cliente y expansión a través de más puntos de contacto digitales, medir el retorno de la inversión en marketing requiere nuevas herramientas financieras. Invertir en clientes es rentable, porque en cualquier negocio, algunos clientes incurrirán en costos excesivamente altos. (Rahman et al. 2021) El valor de por vida de un cliente tiene diferentes factores: volumen de compra, precio, frecuencia de compra, tasa de retención o tasa de abandono, opciones de descuento, etc. (Anton, 2021)

La globalización orienta al progreso de las TIC que son asumidas por los gobiernos municipales como actores fundamentales de relaciones nacionales e internacionales. Las TICs en conjunto, son herramientas muy útiles en la gestión pública para beneficiar a todos los ciudadanos. (Pincheira et al. 2021) El autor realizó una investigación de los gobiernos locales, para instituir y fortalecer acciones encaminadas a la gestión de recursos y uso de las tecnologías digitales como gestión del cambio. (Wang et al. 2021) El análisis se realiza desde la perspectiva de la gobernanza y la nueva teoría diplomática. (Fernández, 2021)

Se analizó el impacto y las oportunidades que el software con inteligencia artificial puede brindar para promover las operaciones del sector salud colombiano y optimizar el desempeño de la cadena de suministro y se determinó que la cadena de suministro requiere de lo más necesario para implementar soluciones basadas en software inteligente. (Arango, 2021)

Con respecto a la variable CS, en la actualidad, cuando se trata de calidad, puede escucharlos hablar sobre la calidad de la educación, de la industria y no puede dejar de mencionar la CS. Este es un tema muy importante y la base de cualquier negocio debido al fracaso o el éxito de la organización. (Marchesi et al. 2021)

Desde que el Gobierno privatizó las empresas con la intención de perfeccionar la CS en la atención y en todas las fases que se necesita para demostrar la eficiencia respectiva, no se ha logrado, muy al contrario, hoy en día los usuarios vienen pagando montos de consumo muy elevados, pese que el Estado contribuye económicamente a esas empresas de servicios de agua y alcantarillado se evidencian diferentes situaciones negativas que ocasionan que diariamente existan diferentes reclamos por los usuarios. (Nugra et al. 2021) Asimismo, se crearon diferentes instituciones como la SUNASS, que tiene como funcional principal regular las tarifas que pagan los usuarios, que a la fecha no se evidencian buenos resultados en beneficio de la economía familiar. (Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MDAR], 2021)

El agua por ser un elemento vital para la existencia humana, se debe contemplar bajo un régimen normativo que permita mantener un producto que es el agua de calidad que proteja la salud y bienestar de cada integrante de las familias, para ello, se necesita que las entidades que han sido creadas para fiscalizar y regular todos los procesos que llevan a cabo las empresas responsables de ofrecer este servicio a nivel nacional, cumplan eficazmente con cada parámetro que las normas exigen y sobre todo que permitan cubrir las necesidades de cada persona. (SUNASS, 2021).

La CS, se define como el nivel de cumplimiento de las perspectivas de los clientes que consigue los servicios que la organización ofrece. (Devarasetty & Reddy, 2021) Asimismo, se dice que es el grado de diferencia entre las posibilidades o deseos del cliente basadas en la tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. (Slimani et al. 2021) En otras palabras, se dice que es la percepción que los compradores poseen acerca del producto que comercializa o de los servicios que se ofrece en la entidad, debiendo siempre actuar con seguridad y empatía, con fiabilidad, manteniendo

un alto nivel de capacidad de respuesta en beneficio de los clientes y que los elementos tangibles sean los mejores en beneficio de los compradores. (Regencia & Yu, 2021)

Con respecto a la dimensión 1 elementos tangibles, con respecto a tangible se refiere a todo aquello que se puede tocar y observar en un determinado momento y en un espacio específico. (Ortega et al. 2021) Asimismo, es el aspecto de la ubicación física, el equipo, los recursos humanos y las herramientas de información. Todas estas características transmiten una imagen física o representación del servicio, y los usuarios las utilizan específicamente para evaluar calidad. Se puede demostrar que esto es un indicio de que el plan de la agencia puede consolidar la fidelidad y que este número físico debe superar la espera del usuario. (Vilca et al. 2021)

Esta dimensión se refiere a todas las cosas físicas que posee la empresa para llevar a cabo cada una de las operaciones que se necesitan para ofrecer los servicios de agua y alcantarillado en los domicilios de las personas, debiendo siempre velar por los intereses de los usuarios sin importar su condición, su raza, su origen y su religión, debiendo siempre primar el respeto a la dignidad humana. (Contreras, 2021)

Con respecto a la dimensión 2, es la confiabilidad, que es la capacidad de reconocer las vicisitudes de la vida, reducir los errores y buscar soluciones para prevenir los riesgos. (Ortega et al. 2021)

A través de la mejora de los procesos, la innovación tecnológica y Capacitación del personal, proporcione información. La fiabilidad es el factor principal de la resistencia del producto y el servicio presenta un rendimiento funcional suficiente. (Pumacayo et al. 2019) Asimismo, hace mención que los empleados y quienes toman las decisiones en la empresa deben tener mucho cuidado al momento de orientar y atender a los usuarios, ya que, de esto depende el éxito de la gestión y sobre todo del alcance de los objetivos institucionales, para ello, se necesita que todos los empleados y autoridades brinden una atención personalizada a todos los clientes sin ninguna excepción. (Toala & Hinojosa, 2021)

En cambio, la dimensión 3 la capacidad de respuesta, son las acciones que permite ayudar a los usuarios y proporcionar disponibilidad del servicio lo antes posible. Ésta es también una cualidad ética que todos tenemos y que los empodera para reflexionar, gestionar, orientar y evaluar el impacto de sus acciones, que permita proteger a los usuarios brindándoles una atención rápida y segura. (Ortega et al. 2021)

En este caso se debe considerar el uso de insumos de calidad que permitan ofrecer el servicio de agua en condiciones necesarias que no dañen la salud de las personas, asimismo, deben mantener una fluidez en la atención que permita interactuar de forma pacífica y armoniosa con cada uno de los clientes, pero para ello, se necesita que la empresa cuente con personal con habilidades comunicativas. (Benites et al. 2021)

La dimensión 4 seguridad, se dice que además de las habilidades que inculcan, también incluyen las competencias y la atención que los empleados demuestran en términos de los servicios que brindan. (Ortega et al. 2021) En algunos servicios, la confianza representa el sentimiento del cliente de estar acordado en su profesión y / o transacciones a través del servicio, lo cual puede decirse que es la capacidad, habilidad y calificación de las personas para brindar conocimientos sobre información de manera relajada, sencilla y precisa.

De la misma forma, las autoridades y empleados, deben proteger los datos de los clientes, cuidando la privacidad de los compradores, debiendo brindar información clara y precisa tomando en cuenta el tipo de consulta o reclamo que los usuarios han realizado, debiendo siempre ser amables ante cualquier circunstancia. (Sugiarto & Octaviana, 2021)

La dimensión 5 la empatía, es el nivel de atención personalizada que la agencia brinda a sus usuarios. Además, la empatía está brindando a los usuarios una atención diligente y personalizada. (Ortega et al. 2021) Finalmente, es la capacidad innata del ser humano, que nos permite comprender a los demás, ponernos en su lugar, comprender sus métodos de razonamiento, comprender y verificar sus puntos de vista, mejorar las relaciones interpersonales y obtener

buenas relaciones interpersonales. Comunica y crea sentimientos de compasión, comprensión y sutileza. (Sugiarto & Octaviana, 2021)

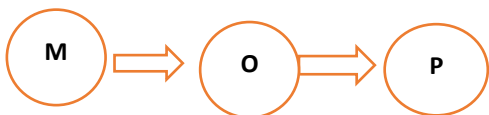
De la misma forma, se dice que cada uno de los integrantes de la organización deben mantener un nivel de preocupación alto al momento buscar alternativas de solución a los reclamos o sugerencias que los clientes han realizado, demostrando siempre calidez en la atención y brindando información que realmente necesite el comprador que posee la organización. (Sugiarto & Octaviana, 2021)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básica, por qué sirve de cimiento a la investigación aplicada o tecnológica, (Ñaupas et al. 2018).

La investigación es descriptiva, propositiva de corte transversal y enfoque cuantitativo y paradigma positivista. El diseño es el siguiente:



Dónde

M: muestra

O: observación

P: Propuesta

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable independiente: GD**

Definición conceptual: Es la que provee a las organizaciones de una estupenda herramienta que les permite conocer lo que está aconteciendo en el capo de acción de la misma. (Senyo et al. 2021)

Definición operacional: Fue evaluada a través de sus dimensiones: Las herramientas y los canales digitales.

Indicadores: Objetivos institucionales, software profesional, gestión laboral, procesos de atención, comunicarse con los usuarios, problema técnico. Procesos administrativos, actividades programadas, redes sociales, equipo de personas, corte de servicio, atención oportuna

Escala de medición: Ordinal

##### **Variable independiente: CS**

Definición conceptual: Es el grado de satisfacción de las expectativas del cliente para obtener productos o servicios brindados por la organización. (Devarasetty & Reddy, 2021)

Definición operacional: Esta variable ha sido evaluada: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Indicadores: Datos personales, atención prescrita, confianza, personal calificado, reclamos, tiempo para su atención. Historial de pagos, personal técnico, solucionar su problema, orden de llegada. Motivo de su consulta, amabilidad, respeto y paciencia, problema de su servicio. herramientas y equipos, señalización de los lugares seguros

Escala de medición: Ordinal

### **3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

Población: Para este estudio se consideró al total de trabajadores que ascienden a 77 de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén. Es una recopilación de todos los elementos involucrados en la investigación (Bernal, 2010).

#### **Empleados de la EPS Marañón S.A.**

<b>Tipo de empleado</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Varones	65	84
Mujeres	12	16
Total, población	77	100

*Nota: Empresa Prestadora EPS Marañón S.A.*

Muestra: Para este caso, se tomó en cuenta a la totalidad de los trabajadores, llegando a un total de 77 de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén. Forma parte de la población seleccionada, de la que realmente obtiene la información del desarrollo de la investigación, y mide y observa las variables de la investigación. (Baena, 2017).

Unidad de análisis: Se tomaron en cuenta a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Fue la encuesta, porque solo se pretende recolectar datos que permita procesar dicha información hasta llegar a los resultados. (Chávez, 2017)

El instrumento utilizado es el cuestionario, porque es una herramienta que se emplea para recoger datos de los participantes de la muestra. (2017)



### **3.5. Procedimientos**

Se adaptaron los instrumentos de Zamora (2021) en lo que respecta a la variable gestión digital, con respecto a la variable calidad de servicio se tomó en cuenta el instrumento de Ayala (2021), posteriormente, se procedió a la búsqueda de profesionales con grado de doctor y amplia experiencia en gestión digital y gestión pública, para que validen el instrumento. Asimismo, se presentó la solicitud a la entidad para obtener la autorización, inmediatamente después de obtener la autorización, se procedió a aplicar la encuesta a los trabajadores, trasladando dichos datos a una hoja de Excel y al SPSS Vr. 26, permitiendo obtener las tablas y figuras de las variables de estudio y de cada una de las dimensiones, hasta llegar a las conclusiones y recomendaciones.

### **3.6. Método de análisis de datos**

**Método estadístico descriptivo:** Permite a los investigadores construir tablas y figuras utilizando datos obtenidos de encuestas aplicadas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha cumplido con las políticas y reglas de la UCV según el código de ética, en la elaboración de trabajos de investigación, de la misma forma se ha cumplido con utilizar las normas APA séptima edición en cada fragmento de información obtenida de trabajos de investigación, revistas, libros, etc., cumpliendo en respetar y valorar el esfuerzo y sacrificio de sus autores. Asimismo, los instrumentos que se van a utilizar ya han sido validados y aplicados en trabajos anteriores, con el propósito de cumplir con las exigencias de la universidad.

#### **IV. RESULTADOS**

- 4.1. Diseñar un modelo de gestión digital que contribuya a la CS en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.

La transformación digital permite a las organizaciones tener éxito en esta era virtual. Para la empresa, este éxito significa mayores ingresos y mayores ganancias. Para otros tipos de organizaciones, como las organizaciones sin fines de lucro, los indicadores digitales de éxito que implementan les permiten servir mejor a sus partes interesadas y buscar mejorar continuamente los intereses de todos los usuarios. En definitiva, la gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para promover los resultados de un impacto positivo en la misma entidad y en cada ciudadano, aumentando así la satisfacción de los usuarios con los servicios que brindan, especialmente en todos los procesos administrativos y técnicos intermedios.

4.2. Estado de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.

**Tabla 1**

*Herramientas digitales*

Nº	Dimensión 1. Herramientas digitales	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	88	0	5	3	4
2	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad	87	1	5	3	4
3	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria	87	1	5	4	3
4	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención	1	88	3	5	3
5	Cree usted que es importante el uso de las herramientas digitales para comunicarse con los usuarios	90	0	4	3	3
6	Contar con herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios	2	88	4	5	1
7	El uso de las herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio antes que ocasione daños materiales a los usuarios	27	26	14	18	14

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 1, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto al logro de objetivos alcanzó un 88% en el nivel nunca, en cambio, en la importancia de contar con un software profesional alcanzó un 87% en el nivel nunca, con respecto a la importancia del uso de las herramientas digitales obtuvo un 87% en el nivel nunca, seguidamente tenemos a la percepción sobre sí las herramientas digitales permiten mejorar los procesos de atención alcanzó un 88% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos a la importancia sobre el uso de herramientas digitales para comunicarse con los usuarios alcanzó un 90% en el nivel nunca, seguidamente tenemos sobre sí las herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios, alcanzando un 88% en el nivel casi nunca, y por último tenemos sí el uso de herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio alcanzó un 26% en el nivel casi nunca. Revelando que el desconocimiento de las herramientas digitales causa temor en los empleados, porque se observa que más de la mitad son trabajadores mayores a 50 años de edad, impactando negativamente que se adapten a los cambios tecnológicos.

**Tabla 2***Dimensión canales digitales*

Nº	Dimensión 2. Canales digitales	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	Considera importante que los trabajadores y usuarios conozcan sobre los canales digitales que utiliza la entidad en los procesos administrativos	87	1	5	3	4
2	Considera importante utilizar los canales tradicionales como la TV, Radio o periódicos para publicar comunicados sobre las actividades programadas	90	1	4	4	1
3	Cree usted que las redes sociales permiten el reconocimiento de la entidad	0	90	5	1	4
4	Considera relevante contar con un equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales no tradicionales como el marketing digital	0	2	90	3	5
5	Usaría los canales digitales para compartir comunicados sobre el corte de servicio	1	2	88	4	5
6	Considera usted que los canales digitales permiten dar una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos	86	2	4	4	4

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 2 revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto a la importante de que conozcan los usuarios sobre los canales digitales que la entidad utiliza alcanzó un 87% en el nivel nunca, seguido por el uso de los canales tradicionales alcanzó un 90% en el nivel nunca, asimismo, sobre las redes sociales alcanzó un 90% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos sobre sí es relevante que cuenten con equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales alcanzó un 90% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sobre el uso de los canales digitales para compartir comunicados alcanzó un 88% en el nivel a veces, por último tenemos sí es que los canales digitales permiten una atención oportuna hacia los usuarios, alcanzando un 86% en el nivel nunca. Revelando que la empresa no considera importante que los trabajadores y usuarios no tomen conocimiento sobre los canales digitales que la empresa posee, utilizando deliberadamente los canales tradicionales, trayendo a la entidad gastos elevados sin ningún resultado positivo, ocasionando que los comunicados que la entidad transmite sobre cortes de servicio por problemas de cambio climático los usuarios no se enteren en su debido momento, ocasionando que los reclamos aumenten y con ello la insatisfacción sobre el servicio.

- 4.3. Analizar la CS en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.

**Tabla 3**

Dimensión seguridad

Nº	Dimensión 3. Seguridad	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales	1	0	91	4	4
2	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara	0	2	88	5	5
3	El personal que lo atiende le inspira confianza	0	90	4	1	5
4	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios	0	3	91	2	4

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 3, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre el resguardo de los datos personales de los usuarios obtuvo un 91% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sobre sí la información brindada a los usuarios es clara obtuvo un 88% en el nivel a veces, asimismo, tenemos sobre si dentro de la entidad se inspira confianza obtuvo un 90% en el nivel casi nunca, por último tenemos sobre si se cuenta con personal calificado en informar y orientar a los usuario, alcanzando un 91% en el nivel a veces. Revelando que los trabajadores en algunas ocasiones brindan una atención clara y precisa a los usuarios, asimismo, se evidencia que algunos empleados están calificados para informar y orientar a los usuarios.

**Tabla 4***Dimensión capacidad de respuesta*

Nº	Dimensión 4. Capacidad de respuesta	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios	0	87	5	3	5
2	El tiempo para su atención es el necesario	0	1	91	3	5
3	Fue atendido de forma cortés por el personal	25	23	17	17	18

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 4, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., en relación a la ubicación del libro de reclamaciones, alcanzó un 87% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos sí el tiempo que se brinda a los usuarios es necesario obtuvo un 91% en el nivel a veces, por último, tenemos si es que dentro de la entidad se atiende a los usuarios de forma cortés alcanzó un 25% en el nivel nunca. Revelando que la entidad en algunas ocasiones coloca el libro y buzón de reclamos a la vista de los usuarios, asimismo, en algunas oportunidades el gerente otorga un tiempo prudente para atender las sugerencias y reclamos de los usuarios, atendiendo de forma cortés y paciente.

**Tabla 5***Dimensión fiabilidad*

Nº	Dimensión 5. Fiabilidad	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	Su historial de pagos se encuentra actualizado en la base de datos	0	1	91	3	5
2	Hay disponibilidad de personal técnico para que puedan acudir a su domicilio a atender algún problema de los servicios	1	87	4	5	3
3	El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema	0	88	5	3	4
4	Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la empresa y respetando el orden de llegada	1	87	4	5	3

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 5, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre sí el historial de pagos se encuentran actualizados en la base de datos alcanzó un 91% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sí la empresa cuenta con personal técnico disponible para atender los problemas que aquejan los servicios, alcanzando un 87% en el nivel casi nunca, del mismo modo, sobre la solución de problemas alcanzó un 88% en el nivel casi nunca y por último tenemos sobre sí la atención que se da en la empresa es de acuerdo al orden de llegada alcanzó un 87% en el nivel casi nunca. revelando que la Empresa en algunas ocasiones posee un historial de pagos actualizado, asimismo, que en algunas oportunidades mantiene disponible a personal técnico para atender los reclamos por el deficiente servicio de agua en los domicilios de los usuarios, solucionando en algunas ocasiones el problema.

**Tabla 6***Dimensión empatía*

Nº	Dimensión 6. Empatía	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	El personal de atención al usuario le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta	87	1	4	5	3
2	El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia	87	0	4	5	4
3	Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de su servicio	87	1	7	0	5

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 6, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto a la atención al usuario fuera de motivo de consulta alcanzó un 87% en el nivel nunca, asimismo, con el tema del trato con amabilidad, respeto y paciencia alcanzó un 87% en el nivel nunca, por último, tenemos sobre si la explicación que le brindaron fue comprendida obtuvo un 87% en el nivel nunca. Revelando que algunos trabajadores de la institución no otorgan el tiempo necesario para atender las consultas de los usuarios, porque el personal no trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios y sobre todo porque no se interesan en que los usuarios hayan comprendido las explicaciones dadas sobre el problema del servicio que presentan los ciudadanos.



**Tabla 7***Dimensión tangible*

Nº	Dimensión 7. Tangible	Porcentajes				
		N	CN	AV	CS	S
1	La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda	87	3	4	1	5
2	El área técnica cuenta con las herramientas y equipos necesarios para su atención	87	1	5	1	5
3	La señalización de los lugares seguros dentro de la empresa es visible por los usuarios	0	90	2	4	4

*Nota: Datos SPSS vr.26 aplicación de encuesta.*

Según la Tabla 7, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre si la sala de espera se encuentra limpia y es cómoda alcanzó un 87% en el nivel nunca, con respecto si el área técnica cuenta con herramientas y equipos necesarios para la atención alcanzó un 87% en el nivel nunca y por último tenemos si la señalización de lugares seguros dentro de la entidad es visible alcanzó un 90% en el nivel casi nunca. Revelando que la institución no cuenta con los ambientes adecuados, porque el área técnica no cuenta con las herramientas y equipos necesarios para brindar una eficiente atención a los usuarios, porque no existe una señalización correcta y adecuada de los lugares seguros en caso de algún problema imprevisto dentro de las instalaciones de la empresa.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general: Diseñar un modelo de GD que contribuya a la CS en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. Para la gestión digital se consideró el aporte de Senyo et al., (2021), donde revela que es la que provee a las organizaciones de una estupenda herramienta que les permite conocer lo que está aconteciendo en el campo de acción de la misma.

Los resultados alcanzados en esta variable evidenciaron que al aplicar la propuesta se mejora considerablemente la CS en la atención del usuario, permitiendo a la institución demostrar que le importa el bienestar común de cada uno de los ciudadanos que hacen uso de sus servicios, asimismo, permite a los empleados y autoridades ser más eficientes en la ejecución de sus labores cotidianas, permitiendo a la entidad alcanzar sus objetivos estratégicos planteados en el Plan Estratégico Institucional - PEI.

Con estos resultados, se evidencia que la gestión digital es esencial para todo tipo de organizaciones, porque les permite estar en tiempo real con cada uno de sus usuarios o clientes, porque a través de las herramientas digitales y los canales virtuales, se conoce en poco tiempo el nivel de satisfacción de las personas que consumen nuestros productos o utilizan nuestros servicios.

Con respecto a la teoría de la variable CS, se tomó en cuenta el aporte de Devarasetty y Reddy (2021), mencionaron que la obtención del producto o servicio brindado por la organización es el grado de satisfacción de las expectativas del cliente.

Los resultados que se alcanzaron en la variable CS, demostraron que los mismos empleados aceptan que la entidad no se preocupa en ofrecer y brindar una CS en la atención, dejando de lado los intereses de los ciudadanos y solo preocupándose por otros intereses, siendo necesario que la propuesta planteada sea ejecutada de manera inmediata que permite evidenciar las restricciones y con ello puedan tomar mejores decisiones.

Se evidencia que, si la empresa mejora sus procesos de atención, orientación y la parte técnica del servicio entonces mejora la CS que se brinda a los usuarios, siendo la razón por el cual las organizaciones deben priorizar ofrecer un servicio de calidad acorde a las exigencias y necesidades de sus consumidores.

Con respecto al primer objetivo específico: Diagnosticar el estado de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. Se consideró el aporte teórico de Agostino et al., (2021), porque la define como la estrategia de transformación estructurada que permite a la empresa tomar acción de las iniciativas tomadas en un determinado tiempo, que está compuesta por herramientas digitales y canales digitales. Con respecto a las herramientas digitales Wichmann et al., (2020), la define como los paquetes informáticos que se encuentran en dispositivos electrónicos y en computadoras, teniendo como finalidad facilitar las tareas de la vida cotidiana de acuerdo a la necesidad de la organización.

Los resultados de las herramientas digitales revelan que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto al logro de objetivos alcanzó un 88% en el nivel nunca, en cambio, en la importancia de contar con un software profesional alcanzó un 87% en el nivel nunca, con respecto a la importancia del uso de las herramientas digitales obtuvo un 87% en el nivel nunca, seguidamente tenemos a la percepción sobre sí las herramientas digitales permiten mejorar los procesos de atención alcanzó un 88% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos a la importancia sobre el uso de herramientas digitales para comunicarse con los usuarios alcanzó un 90% en el nivel nunca, seguidamente tenemos sobre sí las herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios, alcanzando un 88% en el nivel casi nunca, y por último tenemos sí el uso de herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio alcanzó un 26% en el nivel casi nunca. Revelando que el desconocimiento de las herramientas digitales causa temor en los empleados, porque se observa que más de la mitad son trabajadores mayores a 50 años de edad, impactando negativamente que se adapten a los cambios tecnológicos.

Son amparados por Zouari y Abdelhedi (2021), porque evidenciaron que la digitalización, y las habilidades humanas permiten mejorar la CS que se ofrece a los clientes. Por Fernandes y Oliveira (2021), porque revelaron que, si se utiliza una GD acorde a las necesidades de la empresa y a las exigencias de sus clientes, se podrá mejorar sustancialmente la CS en la atención que se ofrece a todos los clientes y visitantes.

Se puede indicar que los resultados revelan que la empresa no les brinda las herramientas virtuales necesarias para que estos puedan cumplir fehacientemente con sus labores diarias, ocasionando que no se cuente con un padrón actualizado de los reclamos que realizan los usuarios por los problemas técnicos en el servicio el cual viene ocasionando daños materiales a gran parte de los usuarios.

Los resultados de los canales digitales revelaron que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto a la importante de que conozcan los usuarios sobre los canales digitales que la entidad utiliza alcanzó un 87% en el nivel nunca, seguido por el uso de los canales tradicionales alcanzó un 90% en el nivel nunca, asimismo, sobre las redes sociales alcanzó un 90% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos sobre sí es relevante que cuenten con equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales alcanzó un 90% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sobre el uso de los canales digitales para compartir comunicados alcanzó un 88% en el nivel a veces, por último tenemos sí es que los canales digitales permiten una atención oportuna hacia los usuarios, alcanzando un 86% en el nivel nunca. Revelando que la empresa no considera importante que los trabajadores y usuarios no tomen conocimiento sobre los canales digitales que la empresa posee, utilizando deliberadamente los canales tradicionales, trayendo a la entidad gastos elevados sin ningún resultado positivo, ocasionando que los comunicados que la entidad transmite sobre cortes de servicio por problemas de cambio climático los usuarios no se enteren en su debido momento, ocasionando que los reclamos aumenten y con ello la insatisfacción sobre el servicio.

Estos datos son respaldados por el trabajo de Gronholdt (2021), porque reveló que las dimensiones de la experiencia digital del cliente permiten a la empresa obtener un alto rendimiento empresarial, ya que, a través de ello la calidad de servicio aumenta de forma masiva. Por Bankouru et al., (2021), porque revelaron que la digitalización de los servicios bancarios permite ofrecer una mejor CS en la atención a todos los clientes, alcanzado cumplir con las expectativas de cada uno de los visitantes a la empresa. Asimismo, lo hace el estudio de Puican (2021), porque resolvió que la falta de habilidades de comunicación, la falta de conocimiento y experiencia profesional ocasionan que la calidad de servicio sea muy baja,

generando diferentes reclamos de los usuarios porque reciben una atención inadecuada.

Analizando estos datos se puede indicar que la empresa no considera importante que los trabajadores y usuarios no tomen conocimiento sobre los canales digitales que la empresa posee, utilizando deliberadamente los canales tradicionales, trayendo a la entidad gastos elevados sin ningún resultado positivo, ocasionando que los comunicados que la entidad transmite sobre cortes de servicio por problemas de cambio climático los usuarios no se enteren en su debido momento, ocasionando que los reclamos aumenten y con ello la insatisfacción sobre el servicio.

Tomando en cuenta el objetivo 2: Analizar la CS en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén. Para este punto se consideró el aporte teórico de Regencia y Yu (2021), donde menciona que la calidad de servicio es la percepción que los compradores poseen acerca del producto que comercializa o de los servicios que se ofrece en la entidad, debiendo siempre actuar con seguridad y empatía, con fiabilidad, manteniendo un alto nivel de capacidad de respuesta en beneficio de los clientes y que los elementos tangibles sean los mejores en beneficio de los compradores. Esta variable estuvo compuesta por los elementos tangibles, donde Ortega et al., (2021), manifestaron que es todo aquello que se puede tocar y observar en un determinado momento y en un espacio específico. Con respecto a la confiabilidad, se dice que es capacidad de reconocer las vicisitudes de la vida, reducir los errores y buscar soluciones para prevenir los riesgos. Con respecto a la capacidad de respuesta se revela que son las acciones que permite ayudar a los usuarios y proporcionar disponibilidad del servicio lo antes posible. Ésta es también una cualidad ética que todos tenemos y que los empodera para reflexionar, gestionar, orientar y evaluar el impacto de sus acciones, que permita proteger a los usuarios brindándoles una atención rápida y segura. Con respecto a la seguridad, se dice que además de las habilidades que inculcan, también incluyen las competencias y la atención que los empleados demuestran en términos de los servicios que brindan.

Los resultados alcanzados en la seguridad, revelan que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre el resguardo de los datos personales de los usuarios obtuvo un 91% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sobre sí

la información brindada a los usuarios es clara obtuvo un 88% en el nivel a veces, asimismo, tenemos sobre si dentro de la entidad se inspira confianza obtuvo un 90% en el nivel casi nunca, por último tenemos sobre si se cuenta con personal calificado en informar y orientar a los usuarios, alcanzando un 91% en el nivel a veces. Revelando que los trabajadores en algunas ocasiones brindan una atención clara y precisa a los usuarios, asimismo, se evidencia que algunos empleados están calificados para informar y orientar a los usuarios.

Son defendidas por Hu et al., (2021), porque demostraron que ofrecer una alta CS reducen los niveles de abandono de los clientes a la empresa, siendo sumamente importante que las empresas utilicen las herramientas digitales ya que, esto permite conocer a tiempo preciso las restricciones que vienen generando los diversos reclamos de los compradores.

Los resultados alcanzados en la capacidad de respuesta, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., en relación a la ubicación del libro de reclamaciones, alcanzó un 87% en el nivel casi nunca, seguidamente tenemos sí el tiempo que se brinda a los usuarios es necesario obtuvo un 91% en el nivel a veces, por último, tenemos si es que dentro de la entidad se atiende a los usuarios de forma cortés alcanzó un 25% en el nivel nunca. Revelando que la entidad en algunas ocasiones coloca el libro y buzón de reclamos a la vista de los usuarios, asimismo, en algunas oportunidades el gerente otorga un tiempo prudente para atender las sugerencias y reclamos de los usuarios, atendiendo de forma cortés y paciente.

Son respaldados por Balinado et al., (2021), porque revelaron que la empatía y la capacidad de respuesta mantienen una relación positiva alta con la satisfacción del cliente, ya que, al mejorar la CS en la posventa, permite a la empresa conocer si sus productos o servicios están cumpliendo con las expectativas de sus compradores.

Los resultados alcanzados en la fiabilidad, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre sí el historial de pagos se encuentran actualizados en la base de datos alcanzó un 91% en el nivel a veces, seguidamente tenemos sí la empresa cuenta con personal técnico disponible para atender los problemas que aquejan los servicios, alcanzando un 87% en el nivel casi nunca, Rel mismo modo, sobre la solución de problemas alcanzó un 88% en el nivel casi

nunca y por último tenemos sobre sí la atención que se da en la empresa es de acuerdo al orden de llegada alcanzó un 87% en el nivel casi nunca. revelando que la institución en algunas ocasiones posee un historial de pagos actualizado, asimismo, que en algunas oportunidades mantiene disponible a personal técnico para atender los reclamos por el deficiente servicio de agua en los domicilios de los usuarios, solucionando en algunas ocasiones el problema.

Son respaldados por Riananingrum et al., (2021), porque determinaron que al utilizar las herramientas digitales de forma eficiente la empresa llega a comprender las necesidades y a cubrir las expectativas de sus clientes, mejorando la CS que vienen ofreciendo a cada uno de sus compradores.

Los resultados de la empatía, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., con respecto a la atención al usuario fuera de motivo de consulta alcanzó un 87% en el nivel nunca, asimismo, con el tema del trato con amabilidad, respeto y paciencia alcanzó un 87% en el nivel nunca, por último, tenemos sobre si la explicación que le brindaron fue comprendida obtuvo un 87% en el nivel nunca. Revelando que algunos trabajadores de la institución no otorgan el tiempo necesario para atender las consultas de los usuarios, porque el personal no trata con amabilidad, respeto y paciencia a los usuarios y sobre todo porque no se interesan en que los usuarios hayan comprendido las explicaciones dadas sobre el problema del servicio que presentan los ciudadanos.

Los resultados de la tangible, revela que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., sobre si la sala de espera se encuentra limpia y es cómoda alcanzó un 87% en el nivel nunca, con respecto si el área técnica cuenta con herramientas y equipos necesarios para la atención alcanzó un 87% en el nivel nunca y por último tenemos si la señalización de lugares seguros dentro de la entidad es visible alcanzó un 90% en el nivel casi nunca. Revelando que la institución no cuenta con los ambientes limpios y cómodos, porque el área técnica no cuenta con las herramientas y equipos necesarios para brindar una eficiente atención a los usuarios, porque no existe una señalización correcta y adecuada de los lugares seguros en caso de algún problema imprevisto dentro de las instalaciones de la empresa.

Los datos de ambas dimensiones son respaldados por el estudio de Brears (2021), porque determinó que al utilizar una gestión digital inteligente del agua permite a

las empresas que ofrecen este servicio elemental ofrecer una calidad de servicio eficiente, permitiendo satisfacer cada una de las necesidades de los usuarios.

Se puede afirmar que, para ofrecer una buena calidad de servicio, se necesita que se brinde una atención clara y precisa a los usuarios, asimismo, se necesita contar con empleados calificados para informar y orientar a los usuarios. Asimismo, se necesita que la entidad coloque el libro y buzón de reclamos a la vista de los usuarios, y que el gerente otorgue tiempo prudente y personal idóneo capacitado para atender las sugerencias y reclamos de los usuarios, atendiendo de forma cortés y paciente.

Además, se puede afirmar que la Empresa Prestadora no cuenta con una digitalización como herramientas y canales digitales que contribuyan a la mejora de la CS de los usuarios, y esto se ve reflejado en la cantidad de reclamos acumulados y no atendidos oportunamente en los tiempos indicados según la normativa vigente (Reglamento de la Calidad de la Prestación de los Servicios de Saneamiento) por parte del regulador (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento). Mas aún en el marco de esta emergencia sanitaria que vivimos actualmente por la COVID-19 donde a obligados a las entidades públicas el trabajo remoto y mixto se ha observado niveles altos de insatisfacción del servicio prestado respecto a los registros de reclamos por parte de los usuarios obteniendo una mayor cantidad de reclamos de los usuarios, tanto en primera instancia que es responsabilidad directa de la Empresa Prestadora y en segunda instancia administrativa que es responsabilidad directa del regulador (Superintendencia Nacional de Servicios de Saneamiento); se verificó creciente demanda de información sobre deberes y derechos y malestar por la respuesta tardía ante consultas y atenciones de reclamos y quejas comerciales y operativas, debido a la poca capacidad operativa de las plataformas de atención (física y virtual (herramientas y canales digitales uso redes sociales, Wasatp entre otros)) que brinda la EPS. Este nuevo escenario, requiere una transformación de lo físico a lo digital o virtual, que se debe fundamentar en un mayor acceso remoto de los usuarios para la presentación de reclamos, quejas, solicitudes, e incluso su información de sus recibos de pago, históricos de consumo, monitoreo de su facturación, denuncias entre otros servicios que brinda la EPS.



Se puede afirmar que la presente propuesta: “Modelo de gestión para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén”, debe implementarse en el corto plazo considerándose en el programa de inversiones del estudio tarifario del quinquenio regulatorio 2023-2027 acorde a los objetivos y metas del Plan Estratégico Institucional.

Además, el Gerente General, Gerente Comercial, Gerente Operacional y Gerente de Administración son los decisores para la implementación de esta propuesta con respecto a la parte económica, logística y recursos humanos que ayudará a la mejora de la calidad de servicio de los usuarios de la EPS Marañón S.A.

Por lo tanto, la presente investigación propone un modelo de gestión digital para la atención oportuna de reclamos a usuarios de la EPS Marañón SA y contribuir a la mejora de la calidad de servicio, más aún en este contexto de emergencia sanitaria por la COVID -19, a fin de evitar los desplazamientos y contacto físico de los ciudadanos con los trabajadores de la empresa, reduciendo tiempo, procedimientos, costos y exposición de los mismos; originando una atención oportuna eficiente en menor tiempo posible y con satisfacción para los usuarios.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La gestión digital, presenta demasiadas deficiencias, siendo el factor principal que afecta directamente a la calidad de servicio en la atención que se brinda a los usuarios.
2. Las herramientas digitales revelan que la percepción de los trabajadores de la EPS Marañón S.A., obtuvo altos porcentajes con respecto a contar con un software profesional, al uso de las herramientas digitales para comunicarse con los usuarios y sí estas herramientas digitales mejoran la relación de la entidad con los usuarios y además permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio que brinda. Con respecto a la dimensión canales digitales también obtuvo altos valores, con respecto a que los usuarios conozcan sobre los canales digitales que la entidad utiliza como las redes sociales, equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales y si estos canales digitales permiten una atención oportuna hacia los usuarios.
3. La dimensión seguridad, obtuvo altos porcentajes respecto a los datos personales de los usuarios, sí la información brindada a los usuarios es clara e inspira confianza si cuenta con personal calificado en informar y orientar a los usuarios. Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta también obtuvo altos valores respecto a ubicación del libro de reclamaciones, el tiempo que se brinda a los usuarios, si dentro de la entidad se atiende a los usuarios de forma cortés. Con respecto a la dimensión fiabilidad, sobre sí el historial de pagos se encuentran actualizados en la base de datos, sí la empresa cuenta con personal técnico disponible para atender los problemas que aquejan los servicios, sí la atención que se da en la empresa es de acuerdo con el orden de llegada obtuvo altos porcentajes. Con relación a la dimensión empatía respecto a la atención al usuario fuera de motivo de consulta, el trato con amabilidad, respeto y paciencia, si la explicación que le brindaron fue comprendida obtuvo altos valores. Con respecto a la dimensión tangible, respecto a la sala de espera se encuentra limpia y es cómoda, cuenta con herramientas y equipos necesarios y si la señalización de lugares seguros dentro de la entidad es visible alcanzó altos porcentajes.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Al Gerente General de la EPS Marañón S.A., considerar la propuesta porque permitirá aumentar la eficiencia y eficacia de todos los procesos en la atención de los reclamos que realizan los usuarios.
- Al Gerente General de la EPS MARAÑON S.A., adquirir software que permita a la entidad guardar los datos personales de los usuarios, porque algunos trabajadores no inspiran confianza y porque no están calificados para informar y orientar a los usuarios.
- Al Gerente Comercial y Gerente Operacional capacitar al personal sobre el uso de los canales digitales porque es importante que los trabajadores tomen conocimiento sobre los medios digitales que la empresa posee, porque esto permitirá a la entidad reducir sus gastos.
- Al Gerente de Administración que a través de la oficina de gestión del talento humano evalúen la calidad de servicio que brindan a los usuarios, porque esto va a permitir evidenciar las restricciones que vienen ocasionando el aumento de los reclamos por parte de las personas.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Establecer lineamientos para la implementación de un modelo de gestión digital para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén**

El modelo de gestión digital de toda institución no nace ni se desarrolla como una iniciativa aislada, sino que responde a una estrategia de transformación estructurada y orquestada, empujada por un liderazgo ejecutivo potente y con hitos e iniciativas concretas y accionables en el tiempo.

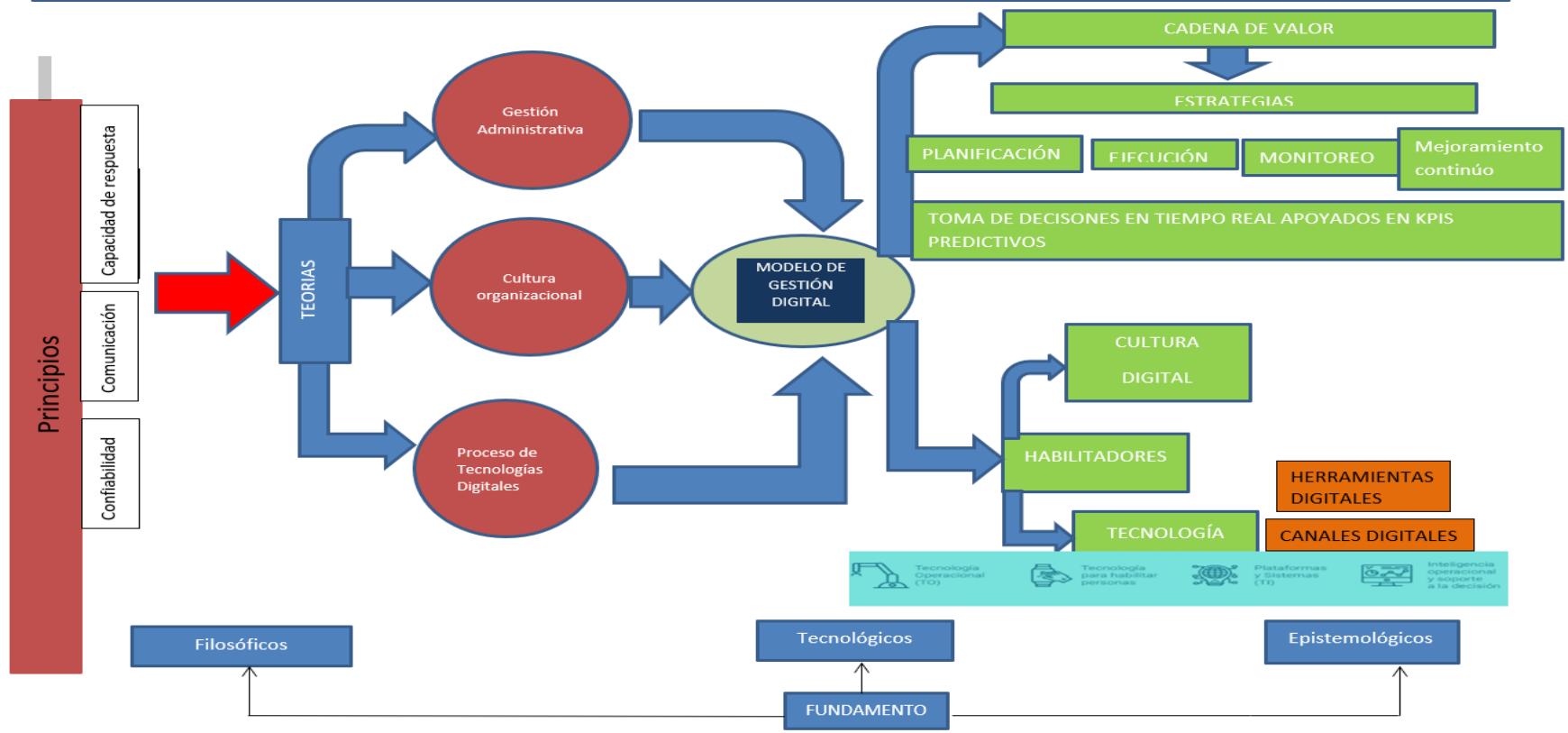
En esta propuesta consideramos que la implementación de una estrategia digital robusta debe ser habilitada mediante un modelo de gestión digital que permita la flexibilidad y capacidad de adaptación que el entorno competitivo y usuarios que demandan a las instituciones, como parte de una Estrategia Digital bien definida, se tienen claros sus objetivos y la ruta para alcanzarlos, es viable entonces la reinención digital del modelo de gestión de manera sostenible en el tiempo.

Es cierto que una empresa que hoy quiere reinventar la forma de hacer las cosas requiere la incorporación de mayores niveles de automatización, integración, operación en línea, información en tiempo real, analítica masiva de datos, entre otros elementos y tecnologías.

Sin embargo, la transformación digital debe perseguir un objetivo claro y concreto: para mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén, esto permitirá la productividad, calidad de servicio, confiabilidad, rendimientos, reducir riesgos, entre otros

# PROPUESTA

## Modelo de Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén



## REFERENCIAS

- Agostino, D., Arnaboldi, M., & Díaz, M. (2021). New development: COVID-19 as an accelerator of digital transformation in public service delivery. *Public Money & Management*, 41(1), 62-72.  
<https://doi.org/10.1080/09540962.2020.1764206>.
- Anton, S. (2021). The impact of temperature increase on firm profitability. Empirical evidence from the European energy and gas sectors. *Applied Energy*, 295(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.117051>.
- Arango, I. (2021). Oportunidades para la transformación digital de la cadena de suministro del sector bananero basado en software con inteligencia artificial. *Revista Politécnica*, 17(33), 47-63.  
<http://dx.doi.org/10.33571/rpolitec.v17n33a4>.
- Ayala, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación: Serie integral por competencias* (3ra ed.). Grupo Editorial Patria.
- Balinado, J., Prasetyo, Y., Young, M., Persada, S., Miraja, B., & Perwira, A. (2021). The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction in an Automotive After-Sales Service. *Journal of Open Innovation*, 7(2), 1-12.  
<https://doi.org/10.3390/joitmc7020116>.
- Bankuoru, S., Boateng, D., & Aboagye, S. (2021). To leave or retain? An interplay between quality digital banking services and customer satisfaction [¿Dejar o retener? Una interacción entre los servicios bancarios digitales de calidad y la satisfacción del cliente]. *International Journal of Bank Marketing*, 1(1), 1-9.  
<https://doi.org/10.1108/IJBM-02-2021-0072>.

- Benites, A., Castillo, E., Rosales, C., Salas, R., & Reyes, C. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v19n2/1727-897X-ms-19-02-236.pdf>.
- Bernal. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson Educación.
- Blanco, I., Fernández, L., & Suárez, R. (2020). *Vulnerabilidad y cultura digital riesgos y oportunidades de la sociedad hiperconectada*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=774024>
- Brears, R. (2021). Chapter 7 Smart digital water management and managing customers of the future [Capítulo 7 Gestión digital inteligente del agua y gestión de los clientes del futuro]. *Water Resources Management: Innovative and Green Solutions*, 1(1), 107-130.  
<https://doi.org/10.1515/9783110685640-007>.
- Breit, E., Egeland, C., Loberg, I., & Rohnebaek, M. (2020). Digital coping: How frontline workers cope with digital service encounters. *Social Policy & Administration*, 55(5), 833-847.  
<https://doi.org/10.1111/spol.12664>.
- Callupe, J. (2018). *Tecnología de la información y la calidad del servicio en el Sistema Integrado de Administración Financiera en entidades públicas de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29459>
- Chaupis, R., & Gonzáles, H. (2018). *Gestión de competencias digitales y calidad de servicio en la UGEL, Huánuco-2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29065/chaupis\\_er.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29065/chaupis_er.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Chávez. (2017). Conceptos y técnicas de recolección de datos en la investigación jurídico social.  
[https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a\\_20080521\\_56.pdf](https://www.unifr.ch/ddp1/derechopenal/articulos/a_20080521_56.pdf)
- Contreras, C. (2020). *Gestión de procesos y calidad de atención en la tramitación de valorizaciones en EMAPE, Ate Vitarte, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62231/Contreras\\_YCA-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62231/Contreras_YCA-SD.pdf?sequence=1)
- Contreras, E. (2021). La medición de la calidad del servicio en destinos turísticos: una revisión desde Colombia. *INNOVAR*, 31(81), 35-48.  
<https://doi.org/10.15446/innovar.v31n81.95571>.
- Criado, J. (2021). Digital Public Administration in Latin America: Digitalization, Public Innovation, and the Future of Technologies in the Public Sector. *The Emerald Handbook of Public Administration in Latin America*, 1(1), 343-374.  
<https://doi.org/10.1108/978-1-83982-676-420201014>.
- Defensoría del Pueblo. (2021). *Boletín sobre la cobertura de agua potable región Lambayeque*.  
<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/Informe-006-2021-bolet%C3%ADn-agua-Lambayeque-sgd.pdf>
- Devarasetty, P., & Reddy, S. (2021). Genetic algorithm for quality of service based resource allocation in cloud computing. *Evolutionary Intelligence*, 14(1), 381-387.  
<https://doi.org/10.1007/s12065-019-00233-6>.
- Fernandes, T., & Oliveira, E. (2021). Understanding consumers' acceptance of automated technologies in service encounters: Drivers of digital voice assistants adoption. *Journal of Business Research*, 122(1), 180-191.  
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.08.058>.



- Fernández, J. (2021). El gobierno electrónico como espacio de paradiplomacia en Oaxaca y Puebla. *OASIS*, 33(1), 193-222. <https://doi.org/10.18601/16577558.n33.11>.
- Feroz, A., Khoja, A., & Saleem, S. (2021). Equipping community health workers with digital tools for pandemic response in LMICs. *Arch Public Health*, 79(1), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s13690-020-00513-z>.
- Gronholdt, L. (2021). Chapter 8: Digital Customer Experience: An Emerging Theme in Customer Service Excellence [Capítulo 8: Experiencia digital del cliente: Un tema emergente en la excelencia del servicio al cliente]. *Sustainability*, 12(1), 143-152. [https://doi.org/10.1142/9789811230356\\_0008](https://doi.org/10.1142/9789811230356_0008).
- Hagelstein, J., Einwiller, S., & Zerfass, A. (2021). The ethical dimension of public relations in Europe: Digital channels, moral challenges, resources, and training. *Public Relations Review*, 47(4), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2021.102063>.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta* (4ta. ed.). LIMUSA Noriega Editores.
- Hernández, Y., Rivas, R., & Feliu, V. (2020). Control automático de la distribución de agua en sistemas de riego: revisión y retos. *Ingeniería Electrónica, Automática y Comunicaciones*, 41(2), 80-97. <http://scielo.sld.cu/pdf/eac/v41n2/1815-5928-eac-41-02-80.pdf>.
- Hu, K., Allon, G., & Bssamboo, A. (2021). Understanding Customer Retrials in Call Centers: Preferences for Service Quality and Service Speed. *Manufacturing & service operations management*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.1287/msom.2021.0976>.
- Kaur, S., Hassan, M., & Emran, M. (2021). Adoption of digital banking channels in an emerging economy: exploring the role of in-branch efforts. *Journal of*

- Financial Services Marketing*, 26(1), 107-121.  
<https://doi.org/10.1057/s41264-020-00082-w>.
- Kocher, R. (2021). Reducing Administrative Waste in the US Health Care System. *The American Rescue*, 325(5), 427-438.  
10.1001/jama.2020.24767.
- Krotel, S. (2021). Digital Communication of Public Service Information and its Effect on Citizens' Perception of Received Information. *International Journal of Public Administration*, 44(2), 132-145.  
<https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1672182>.
- Marchesi, A., Tedesco, J., & Coll, C. (2021). *Calidad, equidad y reformas en la enseñanza*.  
<https://www.oei.es/uploads/files/consejo-asesor/DocumentacionComplementaria/Profesion-Docente/2009-Metas-Calidad-Equidad-y-reformas.pdf>
- Melgarejo, R. (2018). *ITIL V3 para la calidad de los servicios de los usuarios de las instituciones educativas JEC-UGEL-05, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17949>
- Merino, M., Rosado, J., & García, F. (2020). La Cultura de las Organizaciones en la Era de la Digitalización. *Prisma social*, 1(1), 1-16.  
<https://revistaprismasocial.es/issue/view/194>.
- Ministerio de Desarrollo Agrario y Riego [MDAR]. (2021). *Opinión favorable al Recurso de Reconsideración contra la Resolución Directoral N00066-2021-SENACE-PEDEAR que declaró la No Conformidad del Informe Técnico Sustentatorio del Proyecto de Modificación de la Ubicación Líneas de Flujo y Vías de Acceso de 14*.  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1996572/Informe%20T%C3%A9cnico%20N%C2%B0%200001-2021-ANA-DCERH-LACV.pdf>

- Nugra, M., Illescas, W., Cuadros, P., & Valdivia, R. (2021). Turismo minero en Yanacocha: Una alternativa de desarrollo para la región de Cajamarca-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 278-289. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/index>.
- OCDE. (2018). *Una relación de beneficio mutuo*. <https://www.oecd.org/latin-america/countries/peru/peru-y-la-ocde.htm>
- Ortega, J., Lourenco, F., González, S., & Campos, F. (2021). Estudio sobre la calidad percibida de los usuarios de fitness a partir de sus características y preferencias según sexo y edad. *Retos*, 1(39), 477-482. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7602498>.
- Pincheira, M., Vecchio, M., Giaffreda, R., & Kanhere, S. (2021). Cost-effective IoT devices as trustworthy data sources for a blockchain-based water management system in precision agriculture. *Computers and Electronics in Agriculture*, 180(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.compag.2020.105889>.
- Puican, V. H. (2021). Percepción de la calidad de servicio de los usuarios de las entidades públicas de la ciudad de Jaén. *Ciencia Latina*, 5(4), 4707-4719. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i4.651](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.651).
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, V., Soledad, J., Vásquez, M., Mendez, G., & Rodríguez, J. (2019). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios.*, 9(2), 46-56. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/4676/467662252005/467662252005.pdf>.
- Quintana, A. (2020). Comunicación digital y ONG: disputa entre la cultura organizacional, el discurso transformador y el fundraising. *Prisma social: Revista de investigación social*, 1(29), 58-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7470986>.
- Quispe, S. (2017). *Gobierno Electrónico y Satisfacción de los Usuarios Internos de la Sede Central de EsSalud 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe\\_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/22091/Quispe_HSA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Rahman, D., Malik, I., Ali, S., & Iqbal, J. (2021). Do co-opted boards increase insider profitability? *Journal of Contemporary Accounting & Economics*, 17(3), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.jcae.2021.100265>.

Regencia, J., & Yu, W. (2021). Latency and Throughput Advantage of Leaf-Enforced Quality of Service in Software-Defined Networking for Large Traffic Flows. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 285(1), 606-623. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-80129-8\\_43](https://doi.org/10.1007/978-3-030-80129-8_43).

Riananingrum, D., Hari, R., Nursaori, F., & Astuti, W. (2021). Integrated Information System for Customer Care. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 1(1), 1-6. [10.1088/1757-899X/1158/1/012002](https://doi.org/10.1088/1757-899X/1158/1/012002).

Salvador, Y., Llanes, M., & Suárez, M. (2020). Transformación digital en la administración pública ejes y factores esenciales. *Avances*, 22(4), 590-602. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7925389>.

Sánchez, H., & Reyes, C. (2017). *Metodología y diseños en la investigación científica* (5ta ed.). Busines Support Aneth S.R.L.

Senyo, P., Effah, J., & Osabutey, L. (2021). Digital platformisation as public sector transformation strategy: A case of Ghana's paperless port. *Technological Forecasting and Social Change*, 162(1), 1-14. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120387>.

Slimani, S., Hamrouni, T., & Ben, F. (2021). Service-oriented replication strategies for improving quality-of-service in cloud computing: a survey. *Cluster Computing*, 24(1), 261-392.

<https://doi.org/10.1007/s10586-020-03108-z>.

Sugiarto, S., & Octaviana, V. (2021). Service Quality (SERVQUAL) Dimensions on Customer Satisfaction: Empirical Evidence from Bank Study. *Golden Ratio*, 1(2), 93-106.

<https://doi.org/10.52970/grmapb.v1i2.103>.

SUNASS. (2021). *Evaluación de la solicitud de no incorporación de la pequeña ciudad de Cacatachi al ámbito de responsabilidad de una EPS*.  
<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/03/010-INFORME-CACATACHI.pdf>

SUNASS. (2021). *Evaluación sobre la solicitud de no incorporación de la pequeña ciudad de Kimbiri al ámbito de responsabilidad de una EPS y consecuente autorización para la prestación de los servicios de saneamiento*.  
<https://www.sunass.gob.pe/wp-content/uploads/2021/02/002-informe-kimbiriRR-1.pdf>

Supo, E. (2021). *Gestión del docente e-competente y calidad del servicio educativo no presencial en el nivel secundario de la UGEL La Unión, Arequipa – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/58134>

Tetty, L., Kwame, F., & Alhassan. (2021). *Public satisfaction towards municipal solid waste collection services in Ho municipality, Ghana*.  
<http://hdl.handle.net/123456789/14163>

Toala, L., & Hinojosa, M. (2021). Análisis del nivel de satisfacción del cliente en relación a la calidad de servicio de un hotel situado en el centro de la ciudad de Guayaquil - Ecuador. *Dominio de las ciencias*, 7(3), 145-162.  
<http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i3.1986>.

Tolstolesova, L., Glukhikh, I., Yumanova, N., & Arzikulov, O. (2021). Digital Transformation of Public-Private Partnership Tools. *Journal of Risk and Financial Management*, 14(3), 1-16.  
<https://doi.org/10.3390/jrfm14030121>.

Vilca, C., Tantapoma, M., & Armas, M. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *Sciéndo*, 24(2), 103- 108.  
<https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>.

- Vilca, M., Horna, N., Armas, M., Lewis, P., & Puican, V. (2021). Predict Quality of Service Using Artificial Intelligence System in Banking Sectors [Predecir la calidad del servicio mediante un sistema de inteligencia artificial en el sector bancario]. *Linguistica Antverpiensia*, 12(3), 2936-2945. <https://hivt.be/linguistica/index>.
- Wang, X., Ma, J., Gao, J., Jiang, G., & Sun, Z. (2021). Review on water management methods for proton exchange membrane fuel cells. *International journal of Hydrogen Energy*, 46(22), 1-9. <https://doi.org/10.1016/j.ijhydene.2020.06.211>.
- Wichmann, J., Wißotzki, M., & Sandkuhl, K. (2020). Toward a Smart Town: Digital Innovation and Transformation Process in a Public Sector Environment. *Human Centred Intelligent Systems*, 189(1), 89-99. [https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2\\_8](https://doi.org/10.1007/978-981-15-5784-2_8).
- Xanthopoulou, S., Kessopoulou, E., & Tsiotras, G. (2021). KM tools alignment with KM processes: the case study of the Greek public sector. *Knowledge Management Research & Practice*, 1(1), 1-9. <https://doi.org/10.1080/14778238.2021.1882891>.
- Yasin, H., Zeebaree, S., Sadeeq, M., Ameen, S., Ibrahim, I., Zebari, R., . . . Sallow, A. (2021). IoT and ICT based Smart Water Management, Monitoring and Controlling System: A Review. *Asian Journal of Research in Computer Science*, 8(2), 42-56. [10.9734/ajrcos/2021/v8i230198](https://doi.org/10.9734/ajrcos/2021/v8i230198).
- Zamora, K. (2021). *La transformación digital en la gestión de servicio al cliente en las empresas odontológicas del distrito de Miraflores en el año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora\\_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16738/Zamora_rk.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking [La satisfacción del cliente en la era digital: datos de la banca islámica]. *Innov Entrep*, 10(9), 1-18. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>.

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de Operacionalización de variables

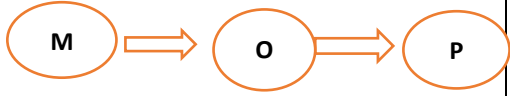
Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<u>Variable independiente</u>  Gestión digital	Es la que provee a las organizaciones de una estupenda herramienta que les permite conocer lo que está aconteciendo en el capo de acción de la misma. (Senyo et al. 2021)	La gestión digital fue estudiada a través de la encuesta y el cuestionario aplicado a 77 trabajadores que permita conocer más detalles de sus dimensiones: Herramientas digitales y canales digitales	Herramientas digitales	Objetivos institucionales	Ordinal
				Software profesional	Ordinal
				Gestión laboral	Ordinal
				Gestión laboral, procesos de atención	Ordinal
				Comunicarse con los usuarios	Ordinal
				Problema técnico	Ordinal
			Canales digitales	Procesos administrativos	Ordinal
				Actividades programadas	Ordinal
				Redes sociales	Ordinal
				Equipo de personas	Ordinal
				Corte de servicio	Ordinal
				Atención oportuna	Ordinal
				<u>Variable dependiente</u>  Calidad de servicio	Es el nivel de cumplimiento de las expectativas de los clientes que consigue los productos o servicios que la organización ofrece. (Devarasetty & Reddy, 2021)
Atención prescrita	Ordinal				
Confianza	Ordinal				
Personal calificado	Ordinal				
Reclamos	Ordinal				
Tiempo para su atención	Ordinal				
Fiabilidad	Historial de pagos	Ordinal			
	Personal técnico	Ordinal			
	Solucionar su problema	Ordinal			
	Orden de llegada	Ordinal			
Capacidad de respuesta	Motivo de su consulta	Ordinal			
	Amabilidad	Ordinal			
	Respeto y paciencia	Ordinal			
	Problema de su servicio	Ordinal			
Seguridad y empatía	Herramientas y equipos	Ordinal			
	Señalización de los lugares seguros	Ordinal			

## Anexo 2: Matriz de consistencia

### Título: Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Técnicas e instrumentos
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cómo influye el diseño de un modelo de gestión digital en la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, 2021?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el estado actual de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén?</li> <li>• ¿Cuáles son las características de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén?</li> <li>• ¿Cuáles son los factores y procesos que inciden en la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.?</li> <li>• ¿Cuáles son las estrategias de gestión digital para mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Diseñar un modelo de gestión digital que contribuya a la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, 2021</p> <p><b>Objetivo Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Diagnosticar</b> el estado de la gestión digital en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.</li> <li>• <b>Analizar</b> la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.</li> <li>• <b>Establecer</b> lineamientos para la implementación de un modelo de gestión digital para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.</li> <li>• <b>Validar</b> el modelo de gestión digital para la contribución al fortalecimiento de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, por juicio de expertos</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diseño de un modelo de la gestión digital contribuye a la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, en cuanto se aplique dada las condiciones.</li> </ul> <p><b>Hipótesis Específicas:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El diagnóstico del estado de la gestión digital va incidir en el diseño de un modelo de gestión digital para la mejora de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén.</li> <li>• La calidad de servicio en la Empresa Prestadora Marañón S.A es factible con el compromiso de los trabajadores y funcionarios</li> <li>• El análisis de los factores y procesos van incidir de manera positiva en la calidad del servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.</li> <li>• Los lineamientos para el diseño del modelo de gestión digital contribuirán</li> </ul>	<p>Encuesta-cuestionario.</p>



		a mejorar la calidad del servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.											
<b>Tipo y diseño de investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>											
<p>Investigación es básica, según CONC--</p> <p>La investigación es descriptiva, propositiva de corte transversal, enfoque cuantitativo y paradigma positivista. El diseño es el siguiente</p>  <p>Dónde M: muestra O: observación P: propuesta</p>	<p><b>Población:</b> Para este estudio se consideró el total de trabajadores que ascienden a 77 de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén.</p> <p><b>Muestra:</b> Para este caso, se tomó en cuenta a la totalidad de los trabajadores, llegando a un total de 77 de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén.</p> <p><b>Unidad de análisis:</b> Se tomaron en cuenta a los trabajadores de la EPS Marañón de la ciudad de Jaén</p>	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Variable</th> <th>DIMENSIONES</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Gestión digital</td> <td>Herramientas digitales</td> </tr> <tr> <td>Canales digitales</td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Calidad de servicio</td> <td>Elementos tangibles</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> </tr> </tbody> </table>	Variable	DIMENSIONES	Gestión digital	Herramientas digitales	Canales digitales	Calidad de servicio	Elementos tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Variable	DIMENSIONES												
Gestión digital	Herramientas digitales												
	Canales digitales												
Calidad de servicio	Elementos tangibles												
	Fiabilidad												
	Capacidad de respuesta												
	Seguridad												
	Empatía												

### Anexo 3. Instrumentos de evaluación

#### CUESTIONARIO SOBRE GESTIÓN DIGITAL DE LA EPS MARAÑÓN S.A. - JAÉN

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIM1: HERRAMIENTAS DIGITALES</b>					
01	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales					
02	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad					
03	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria					
04	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención					

05	Cree usted que es importante el uso de las herramientas digitales para comunicarse con los usuarios					
06	Contar con herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios					
07	El uso de las herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio antes que ocasione daños materiales a los usuarios					
<b>DIM2: CANALES DIGITALES</b>						
08	Considera importante que los trabajadores y usuarios conozcan sobre los canales digitales que utiliza la entidad en los procesos administrativos					
09	Considera importante utilizar los canales tradicionales como la TV, Radio o periódicos para publicar comunicados sobre las actividades programadas					
10	Cree usted que las redes sociales permiten el reconocimiento de la entidad					
11	Considera relevante contar con un equipo de personas que brindan soporte en los canales digitales no tradicionales como el marketing digital					
12	Usaría los canales digitales para compartir comunicados sobre el corte de servicio					
13	Considera usted que los canales digitales permiten dar una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos					

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE SERVICIO DE LA EPS MARAÑÓN S.A.  
- JAÉN**

**Instrucciones:** A continuación, se ofrece una serie de preguntas con la finalidad de desarrollar una investigación académica, por lo que le solicitamos responder con toda sinceridad, Debe marcar cada ítem que se presenta con un ASPA (X), además solicitamos responder todas las preguntas ya que no existen respuestas correctas o incorrectas, siendo la información confidencial.

La escala tiene 5 Criterios que se detallan a continuación:

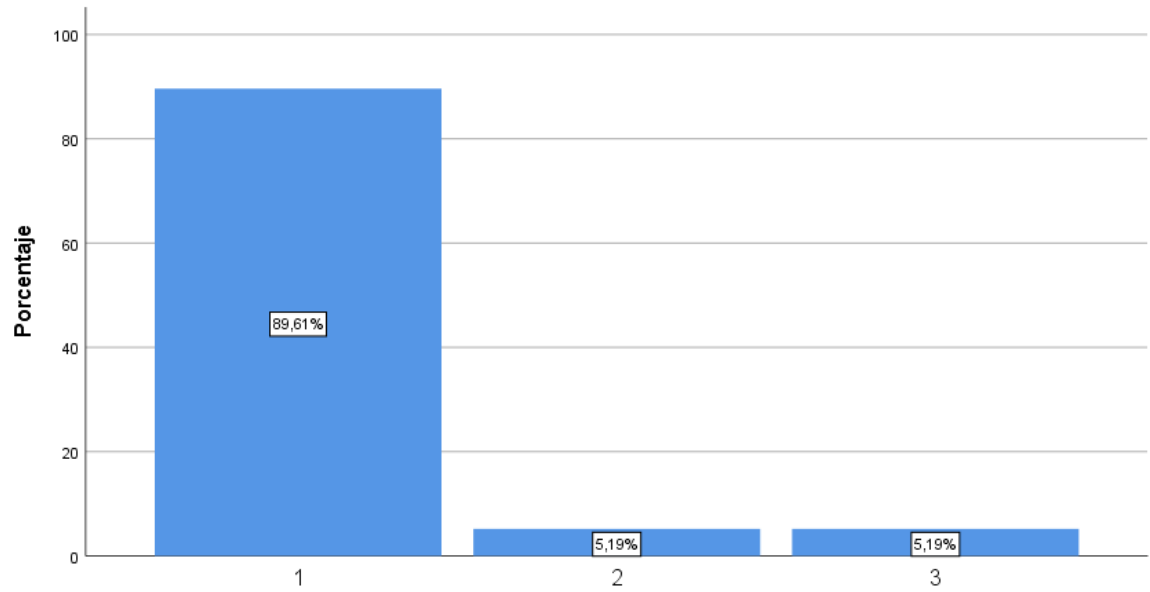
Criterios	Puntaje
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
01	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales					
02	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara					
03	El personal que lo atiende le inspira confianza					
04	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
05	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios					

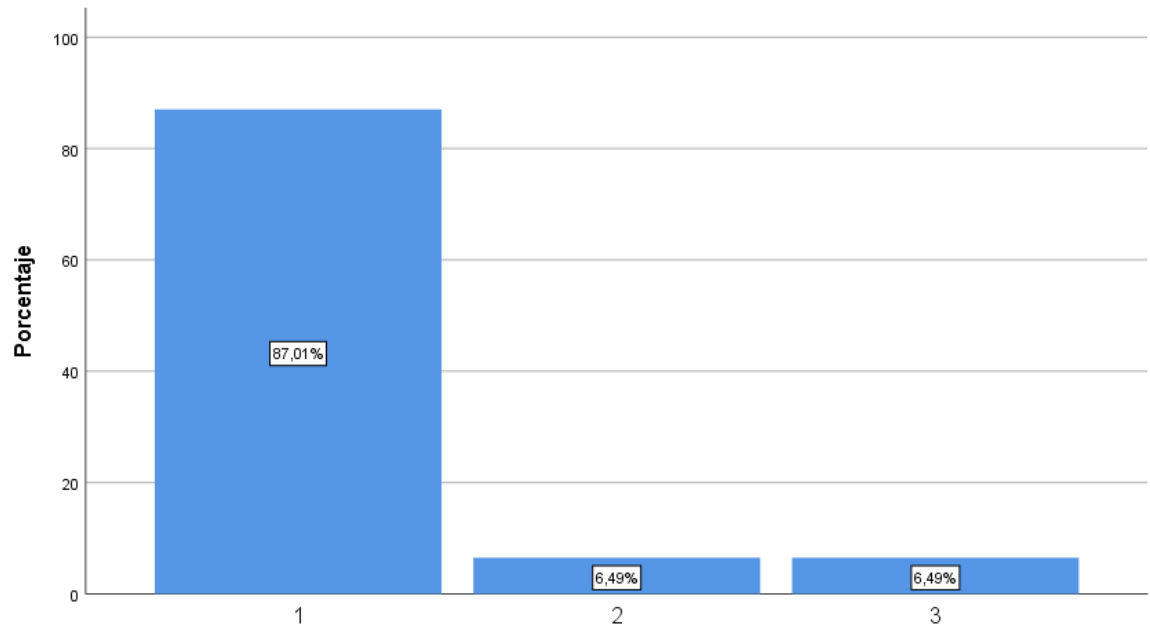
06	El tiempo para su atención es el necesario					
07	Fue atendido de forma cortés por el personal					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
08	Su historial de pagos se encuentra actualizado en la base de datos					
09	Hay disponibilidad de personal técnico para que puedan acudir a su domicilio a atender algún problema de los servicios					
10	El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema					
11	Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la empresa y respetando el orden de llegada					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
12	El personal de atención al usuario le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta					
13	El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					
14	Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de su servicio					
<b>DIMENSIÓN: TANGIBLE</b>						
15	La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda					
16	El área técnica cuenta con las herramientas y equipos necesarios para su atención					
17	La señalización de los lugares seguros dentro de la empresa es visible por los usuarios					

## Anexo 4. Figuras

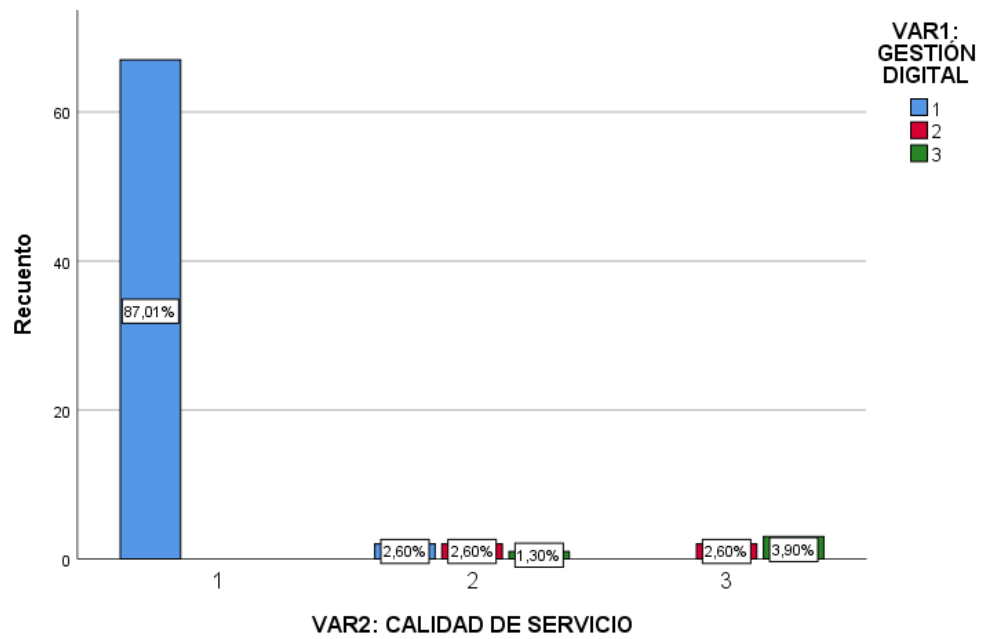
Figura 1 *Variable gestión digital*



**Figura 2** *Variable calidad de servicio*

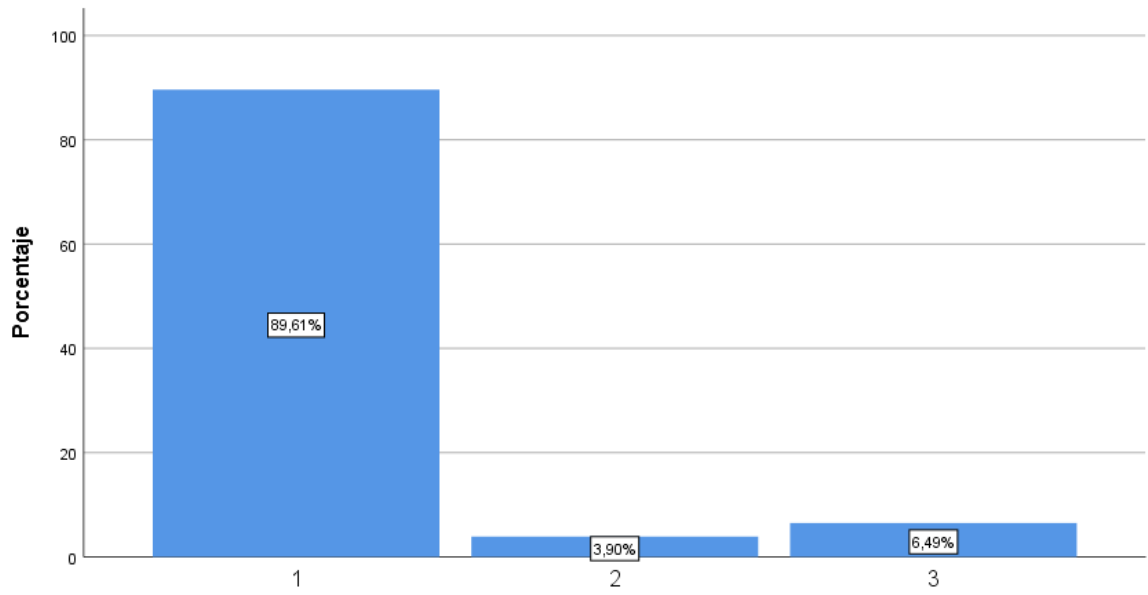


**Figura 3** *Tabla cruzada de la variable gestión digital y calidad de servicio*

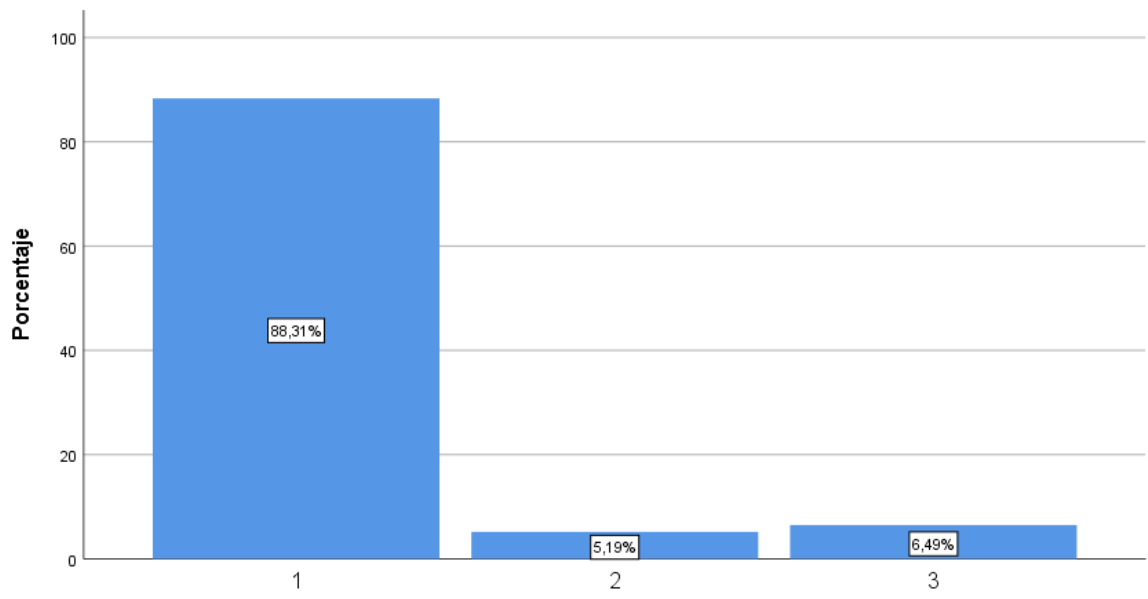




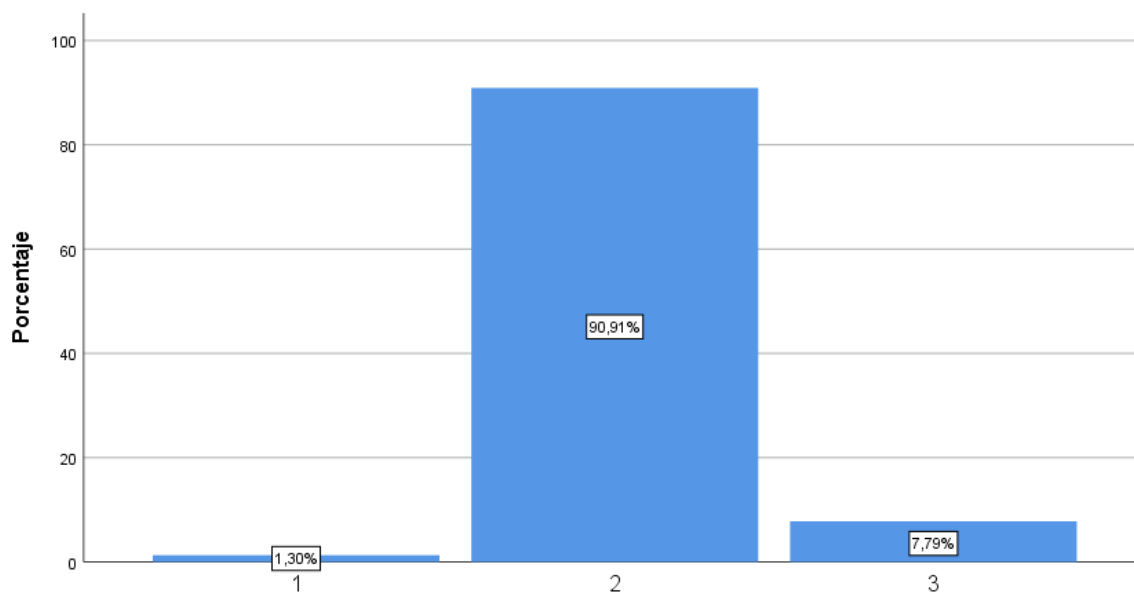
**Figura 4** *Dimensión herramientas digitales*



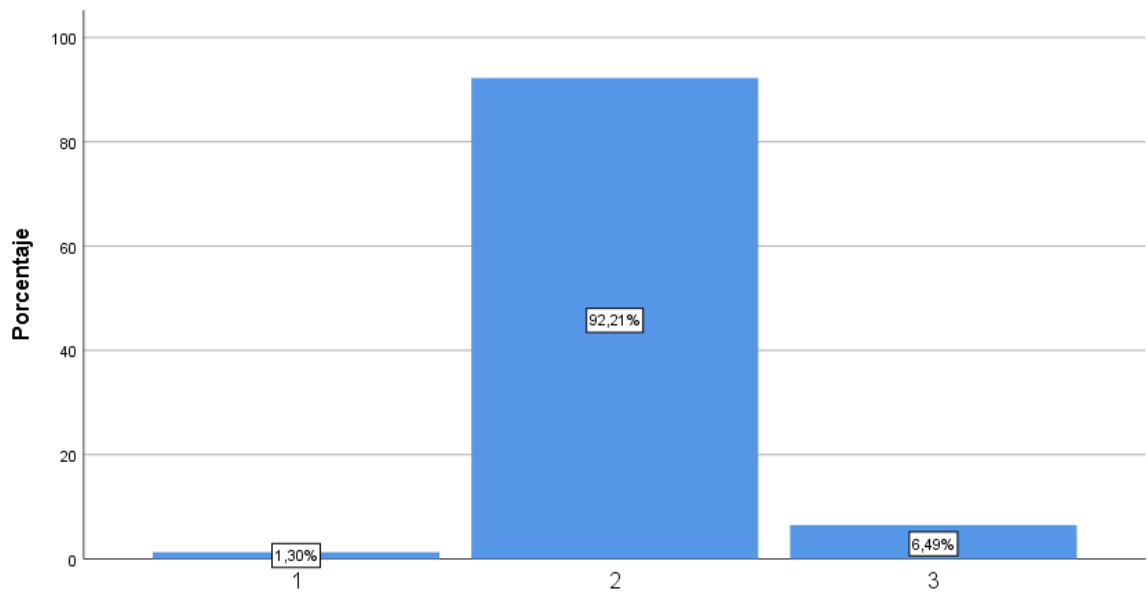
**Figura 5** *Dimensión canales digitales*



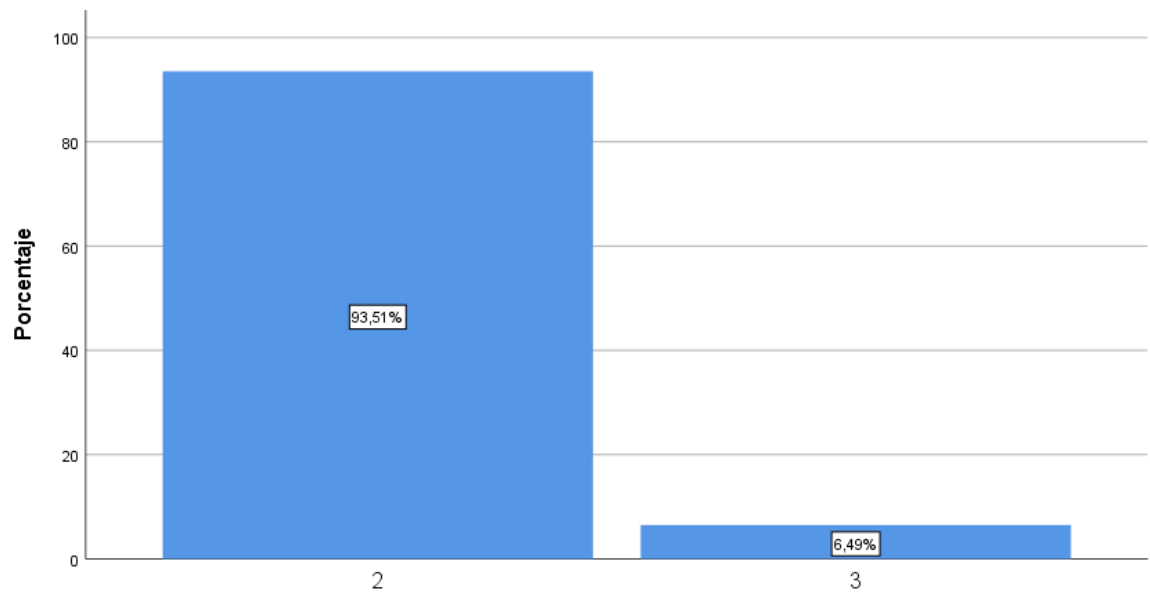
**Figura 6** *Dimensión seguridad*



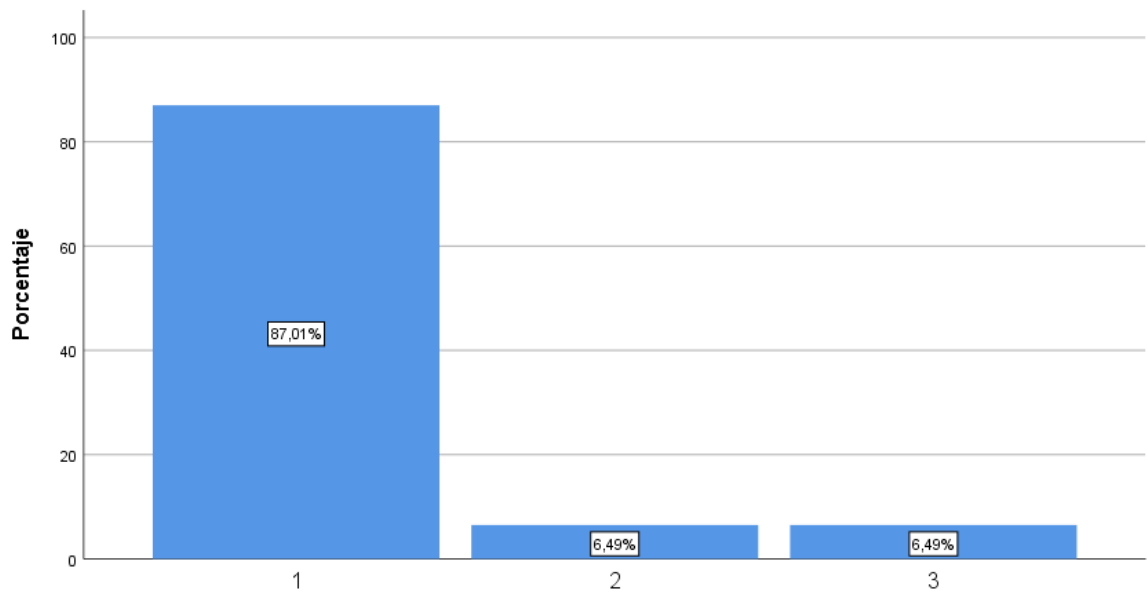
**Figura 7** *Dimensión capacidad de respuesta*



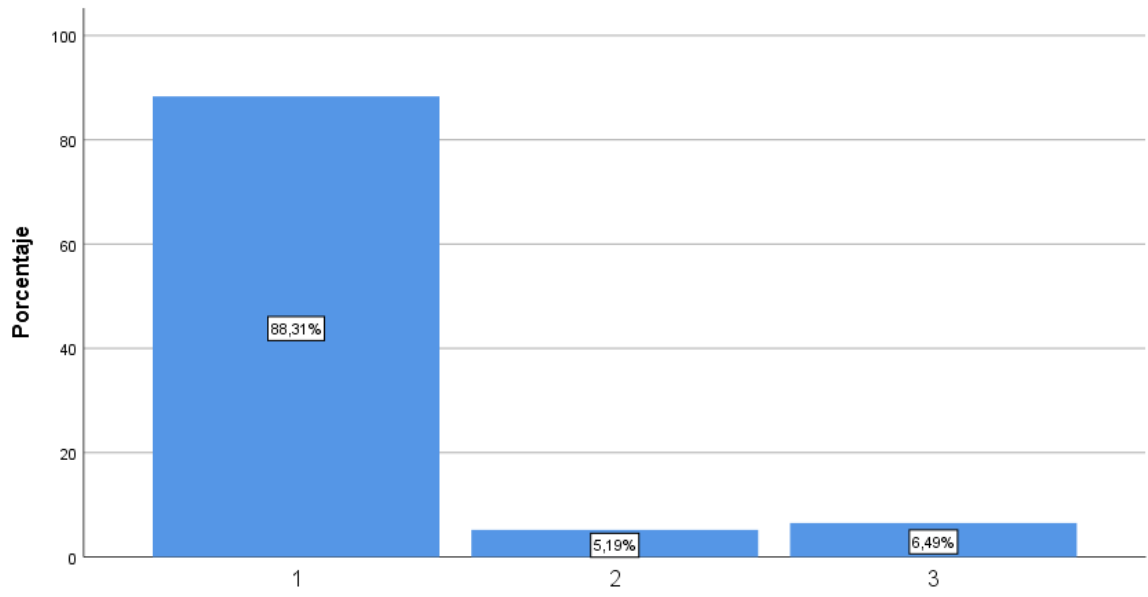
**Figura 8** *Dimensión fiabilidad*



**Figura 9** *Dimensión empatía*



**Figura 10** *Dimensión tangible*



## Anexo 5. Validaciones de expertos

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

#### DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Vásquez Leyva Oliver	Director de Centros Empresariales en la Universidad Señor de Sipán	Instrumento para medir la gestión digital	Zamora (2021)
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén			

#### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad	Objetividad		Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia		Metodología	
				M	B		M	B						M	B		M
GESTIÓN DIGITAL	HERRAMIENTAS DIGITALES	Objetivos institucionales	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	X		X	X		X	X		X	X			X	
		Software profesional	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad	X		X	X		X	X		X	X	X			X
		Gestión laboral	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria	X		X	X		X	X		X	X	X			X
		Procesos de atención	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención	X		X	X		X	X		X	X	X			X




			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Comunicarse con los usuarios	Cree usted que es importante el uso de las herramientas digitales para comunicarse con los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Contar con herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Problema técnico	El uso de las herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio antes que ocasionen daños materiales a los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Considera importante que los trabajadores y usuarios conozcan sobre los canales digitales que utiliza la entidad en los procesos administrativos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
procesos administrativos	Considera importante utilizar los canales tradicionales como la TV, Radio o periódicos para publicar comunicados sobre las actividades programadas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Cree usted que las redes sociales permiten el reconocimiento de la entidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
actividades programadas	Considera relevante contar con un equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales no tradicionales como el marketing digital		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Usaría los canales digitales para compartir comunicados sobre el corte de servicio		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
redes sociales	Considera usted que los canales digitales permiten dar una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

CANALES DIGITALES

Legenda: M: Malo B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Chiclayo, 16 /09 / 2021	40283413	 <b>Dr. Oliver Vásquez Leyva</b>	942643339
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
		Instrumento para medir la calidad de servicio	Ayala (2021)
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Maraño S.A-Jaén			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	<b>Datos personales</b>	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		<b>Atención prescrita</b>	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Confianza</b>	El personal que lo atiende le inspira confianza	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Personal calificado</b>	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Reclamos</b>	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Capacidad</b>																							




Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Chiclayo, 16 /09 / 2021	40283413	 Dr. Oliver Vásquez Leyva	942643539
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:

MEREGILDO SILVA RAMIREZ DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	CATEDRÁTICO. UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA AMAZONAS	Nombre del instrumento	Autor(es) del instrumento
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén		Instrumento para medir la gestión digital	Zamora (2021)


**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta			Claridad	Objetividad		Actualidad	Organización	Suficiencia		Intencionalidad	Consistencia		Coherencia	Metodología		
				Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	M	B		M	B			M	B		M	B		M	B	
GESTIÓN DIGITAL	HERRAMIENTAS DIGITALES	Objetivos institucionales	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	X			X			X				X			X			
		Software profesional	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad	X			X			X					X			X		
		Gestión laboral	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria	X			X			X					X			X		
		Procesos de atención	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención	X			X			X					X			X		



<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

27 / 09 / 2021	27856219	 <b>DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y OBERNABILIDAD</b>	978500215
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

DATOS GENERALES:

MEREGILDO SILVA RAMIREZ DOCTOR EM GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD	CATEDRÁTICO. UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA AMAZONAS	Nombre del instrumento Instrumento para medir la calidad de servicio	Ayala (2021)	Autor(a) del instrumento
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén				

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología					
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	<b>Datos personales</b>	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales	Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	X		X		X		X		X		X		X		X		X					
		<b>Atención prescrita</b>	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		<b>Confianza</b>	El personal que lo atiende le inspira confianza		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Personal calificado</b>	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
VILLÓN PRIETO RAFAEL DAMIÁN	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Instrumento para medir la gestión digital	Zamora (2021)
<b>Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén</b>			


**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia	Metodología	
				Nunca - Casi nunca - A veces - Casi siempre - Siempre	Siempre - Siempre										
GESTIÓN DIGITAL	HERRAMIENTAS DIGITALES	Objetivos institucionales	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	M	B	X	M	B	M	B	M	B	M	B	X
		Software profesional	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad	M	B	X	M	B	M	B	M	B	M	B	X
		Gestión laboral	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria	M	B	X	M	B	M	B	M	B	M	B	X
		Procesos de atención	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención	M	B	X	M	B	M	B	M	B	M	B	X



<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

18 / 09 / 2021	18109477	949659363
Lugar y fecha	DNI. Nº	Teléfono
 <b>José Rafael Domínguez Villón Prieto</b> <small>SECRETARÍA DE ESTADO DE PLANEACIÓN Y PRESUPUESTO</small> <b>FICHA Y SELLO DE RESPUESTA</b> <small>GRUPO 444</small>		

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
VILLÓN PRETO RAFAEL DAMIÁN	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	Instrumento para medir la calidad de servicio	Ayala (2021)
<b>Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad	Objetividad	Actualidad	Organización	Suficiencia	Intencionalidad	Consistencia	Coherencia	Metodología	
				M	B										
CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	<b>Datos personales</b>	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales			X		X			X			X	
		<b>Atención prescrita</b>	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara			X		X			X				X
		<b>Confianza</b>	El personal que lo atiende le inspira confianza			X		X			X				X
	Capacidad	<b>Personal calificado</b>	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios			X		X			X				X
		<b>Reclamos</b>	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios			X		X			X				X
							X		X		X				X





Leyenda:

M: Malo

B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

18 / 09 / 2021	18109477	949659363
Lugar y fecha	DNI. Nº	Teléfono
	 Rafael Domingo Villar Prieto SOLUCIONES INTEGRALES EN BITUMAS CONSULTORIOS INTEGRAL S.L. Firma y sello del experto	

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
CAMPOS UGAZ WALTER ANTONIO	JEFE – OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - UNPRG	Instrumento para medir la gestión digital	Zamora (2021)
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
GESTIÓN DIGITAL	HERRAMIENTAS DIGITALES	Objetivos institucionales	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Software profesional	Considera importante contar con un software profesional para los procesos en la entidad	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Gestión laboral	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		Procesos de atención	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	



<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Chiclayo, 04/10/2021/	16674409	949519981
Lugar y fecha	DNI. Nº	Teléfono
		Firma y sello del experto

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(es) del instrumento</b>
CAMPOS UGAZ WALTER ANTONIO	JEFE – OFICINA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD - UNPRG	Instrumento para medir la calidad de servicio	Ayala (2021)
<b>Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad	Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología	
				M	B		M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	<b>Datos personales</b>	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		<b>Atención prescrita</b>	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		<b>Confianza</b>	El personal que lo atiende le inspira confianza	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		<b>Personal calificado</b>	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		<b>Reclamos</b>	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

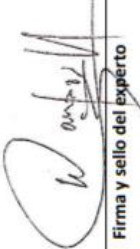


Leyenda:

M: Malo      B: Bueno

<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Chiclayo, 04/10/2021/ Lugar y fecha	16674409 DNI. N°	 Firma y sello del experto	949519981 Teléfono
--	---------------------	---	-----------------------

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Dr. CARRIÓN BARCO GILBERTO	CATEDRÁTICO – UNPRG	Instrumento para medir la gestión digital	Zamora (2021)
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A.-Jaén			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta	Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología					
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B				
GESTIÓN DIGITAL	HERRAMIENTAS DIGITALES	Objetivos institucionales	Considera usted: Qué las herramientas digitales son importantes para el logro de los objetivos institucionales	Nunca – Casi nunca – A veces – Casi siempre - Siempre		X		X		X		X		X		X		X		X		X				
		Software profesional	Considera importante contar con software profesional para los procesos en la entidad			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Gestión laboral	Es importante el uso de las herramientas digitales en su gestión laboral diaria			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Procesos de atención	Considera usted que las herramientas digitales pueden mejorar sus procesos de atención			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X





<b>CANALES DIGITALES</b>											
Comunicarse con los usuarios	Cree usted que es importante el uso de las herramientas digitales para comunicarse con los usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Contar con herramientas digitales mejora la relación de la entidad con los usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Problema técnico	El uso de las herramientas digitales permite a la entidad reconocer el problema técnico del servicio antes que ocasionen daños materiales a los usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
procesos administrativos	Considera importante que los trabajadores y usuarios conozcan sobre los canales digitales que utiliza la entidad en los procesos administrativos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
actividades programadas	Considera importante utilizar los canales tradicionales como la TV, Radio o periódicos para publicar comunicados sobre las actividades programadas	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
redes sociales	Cree usted que las redes sociales permiten el reconocimiento de la entidad	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
equipo de personas	Considera relevante contar con un equipo de personas que brinden soporte en los canales digitales no tradicionales como el marketing digital	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
corte de servicio	Usaría los canales digitales para compartir comunicados sobre el corte de servicio	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
atención oportuna	Considera usted que los canales digitales permiten dar una atención oportuna a los requerimientos de los ciudadanos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

**Leyenda:**


**M: Malo**

**B: Bueno**



<input checked="" type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Chiclayo, 16 / 09 / 2021	16720146		977859287
Lugar y fecha	DNI. Nº	DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO Firma y sello del experto	Teléfono

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

<b>Apellidos y nombres del especialista</b>	<b>Cargo e institución donde labora</b>	<b>Nombre del instrumento</b>	<b>Autor(a) del instrumento</b>
Dr. CARRIÓN BARCO GILBERTO	CATEDRÁTICO – UNPRG	Instrumento para medir la calidad de servicio	Ayala (2021)
Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marafrón S.A-Jaén			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS	Opciones de respuesta		Claridad		Objetividad		Actualidad		Organización		Suficiencia		Intencionalidad		Consistencia		Coherencia		Metodología			
				M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
CALIDAD DE SERVICIO	Seguridad	<b>Datos personales</b>	La entidad demuestra respeto con respecto al resguardo de sus datos personales	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		<b>Atención prescrita</b>	La información brindada por parte del personal respecto a la atención prescrita, es clara	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Confianza</b>	El personal que lo atiende le inspira confianza	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Personal calificado</b>	El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
		<b>Reclamos</b>	Considera que el lugar donde colocan los reclamos está a la vista de todos los usuarios	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	
	Capacidad																								



<b>X</b>	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

Chiclayo, 16 / 09 / 2021	167201463	 DR. GILBERTO CARRIÓN BARCO	977859287
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

## **Anexo 7: Propuesta detallada**

### **Modelo de gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén**

#### **I. INTRODUCCIÓN**

El modelo de gestión digital de toda institución no nace ni se desarrolla como una iniciativa aislada, sino que responde a una estrategia de transformación estructurada y orquestada, empujada por un liderazgo ejecutivo potente y con hitos e iniciativas concretas y accionables en el tiempo.

En esta propuesta consideramos que la implementación de una estrategia digital robusta debe ser habilitada mediante un modelo de gestión digital que permita la flexibilidad y capacidad de adaptación que el entorno competitivo y usuarios que demandan a las instituciones, como parte de una Estrategia Digital bien definida, se tienen claros sus objetivos y la ruta para alcanzarlos, es viable entonces la reinención digital del modelo de gestión de manera sostenible en el tiempo.

Es cierto que una empresa que hoy quiere reinventar la forma de hacer las cosas requiere la incorporación de mayores niveles de automatización, integración, operación en línea, información en tiempo real, analítica masiva de datos, entre otros elementos y tecnologías.

Sin embargo, la transformación digital debe perseguir un objetivo claro y concreto: para mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén, esto permitirá la productividad, calidad de servicio, confiabilidad, rendimientos, reducir riesgos, entre otros.

#### **II. OBJETIVOS**

##### **OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén

##### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- ✓ Aplicar las cadenas de valor en habilitadores para la buena gestión de calidad de atención.

- ✓ Monitorear el control y gestión en tiempo real de variables clave en las operaciones y resultado en la gestión administrativa
- ✓ Analizar el proceso proactivo con enfoque de anticipación y predicción.
- ✓ Aplicar la Transparencia, trazabilidad y disponibilidad oportuna de la información.

### **III. TEORÍAS**

La propuesta tiene en cuenta las teorías tecnológicas y administrativas. La perspectiva que guía este modelo de gestión digital

Desde el enfoque tecnológico

De acuerdo con el desarrollo de nuevos procedimientos en la gestión organizacional, las empresas han decidido invertir en mejores recursos y optimizar los ya implementados, mediante la administración adecuada de factores internos tratando de lograr un elevado desempeño en el mercado. Ante el nuevo desafío de organizar la producción y aplicar conocimientos a entornos cada vez más industrializados, la gestión tecnológica surge como una de las capacidades con las que puede contar la organización actual, para administrar la tecnología que se implemente dentro de las diferentes áreas organizativas, a saber, recursos humanos, finanzas, investigación y desarrollo, procedimientos informativos y gestión gerencia

La Gestión Tecnológica La apropiación crítica de los criterios de gestión tecnológica es un reto planteado en la literatura administrativa, por cuanto para ella, sólo es aplicable la gestión tecnológica, en el momento en el cual se hable de organización de la gestión.

Jiménez (2018) sostiene que la teoría sirve para tener una referencia de lo que puede llegar a lograrse mediante la aplicación de diferentes modelos administrativos, pero no es lo único al momento de hablar de aplicación correcta de la gestión tecnológica. La adopción de tecnologías y el mejoramiento tecnológico se plasman internamente mediante la ejecución de procedimientos innovadores, para luego ser transferidos directamente al contexto interno y externo a la organización.

En la actualidad, las empresas están obligadas a permanecer en ambientes competitivos regidos por el nivel de productividad alcanzado, convirtiéndose éste, en uno de los criterios que cada gerente debe tomar en cuenta para

construir sus propósitos. Este criterio permite estar atentos a dos factores principales: la apertura comercial y la globalización de la economía. Ambos factores son cruciales para el sostenimiento de las empresas por cuanto las organizaciones deben velar, en primer lugar, por el cumplimiento a tiempo de la aplicación de una adecuada variable tecnológico; segundo, por un aumento de la calidad de bienes y servicios y, tercero, por una alta productividad dentro de sus procesos básicos.

A tal efecto, la generación de tecnología social como insumo productivo de generación de valor del conocimiento aportado, es un elemento necesario para detectar la necesidad de adoptar manifestaciones físicas, donde la tecnología adoptada se adecue correctamente a los criterios de producción dados por la empresa. La tecnología, “tiene un soporte adecuado sobre el cual no sólo se refiere a sus propiedades y constitución de maquinaria, programas de producción, entre otros elementos que hacen que la administración de la organización sea eficaz y acorde con los propósitos impuestos” (Jiménez, 2018)

La gestión tecnológica es un campo interdisciplinario que mezcla conocimientos de ingeniería, ciencia y administración con el fin de planear, desarrollar e implantar soluciones tecnológicas que propendan al logro de objetivos estratégicos y tácticos de una organización. Si es desarrollada dentro de un marco administrativo que genere viabilidad en la consecución de procesos, en opinión de Jiménez (2018) permitirá una interacción eficiente entre tecnología, recurso humano y el conocimiento que se obtiene, lo que a su vez conlleva al aumento de calidad, productividad y competitividad en los bienes y servicios ofrecidos.

En este sentido, bajo el concepto de gestión tecnológica, la ciencia y la tecnología son formas organizadas del conocimiento que permiten la aplicación de nuevas maneras de asimilación de procesos, aunque cada una tenga un objetivo distinto. La ciencia busca el porqué de los fenómenos, mientras que la tecnología tiene como objetivo saber cómo satisfacer una necesidad para generar como resultado un proceso, bien o servicio. Las organizaciones empresariales disponen de un recurso vital e intangible que les permite desarrollar su actividad esencial, que es la gestión tecnológica del conocimiento.



A lo largo de los últimos doce años, el estudio de la tecnología de información en el ámbito empresarial ha sido el impacto en los resultados del empleo de dicha tecnología. Prueba de ello, es la heterogeneidad que subyace en la aproximación al análisis de la relación como en las variables utilizadas. Esta heterogeneidad tiene dos implicaciones. En primer lugar, las dificultades de comparación entre los distintos estudios que, en ocasiones, estudian aspectos completamente dispares y, por tanto, no comparables. En segundo lugar, la complementariedad entre estudios que, sin duda, enriquece los análisis y posibilita ciertas bases sobre las cuales asentar los estudios posteriores.

#### **IV. FUNDAMENTOS**

##### **Filosóficos:**

Los nuevos paradigmas generados por el avance de la ciencia y de la tecnología de los últimos tiempos contribuyen para el cambio de las percepciones sobre nosotros mismos, sobre la forma como interactuamos y sobre la manera de relacionarnos con la naturaleza.

La tecnología ha sido entendida de diferentes maneras, unos la conciben como el conjunto de saberes, de habilidades, de destrezas y de medios necesarios para llegar a un fin predeterminado; otros la entienden como un conjunto de conocimientos técnicos, ordenados científicamente, que permiten diseñar y crear bienes y servicios que facilitan la adaptación al medio ambiente y la satisfacción de necesidades y deseos humanos.

Cabe explicar que el concepto de técnica quedó precisado por los griegos, de manera especial por Aristóteles, para quien la “*téchne* (industria, arte, capacidad) es artificiosa y no una actividad natural. La técnica es “saber (como) hacer cosas” según un *eidos* –idea- que el *techenites* (industrioso, artesano, artista) posee y que “re-produce” en la realidad (cfr. *ibíd.*); así lo que era idea de plato en la mente del artesano se convierte en un plato real, apto para servir un alimento mediante la *poíesis* o acto de producir o fabricar.<sup>1</sup> Este recurrir momentáneo a la cultura griega tiene por fin esclarecer el actual concepto de técnica y pretende desmitologizar el vocabulario presente. A través de la

historia encontramos que la tecnología surge de la inteligencia del ser humano para responder a sus necesidades esenciales e inmediatas.

### **Tecnológicos:**

Indudablemente, la actividad tecnológica repercute en el progreso social y económico, pero su carácter comercial la direcciona hacia la satisfacción de deseos e intereses de grupos privilegiados, de aquellos que más tienen lo cual degenera en un marcado consumismo que deja atrás las necesidades prioritarias de la mayoría de los seres humanos, una mayoría que queda marginada y sin posibilidades de acceso a todo aquello que se presenta como nuevo.

Lo anterior permite inferir que la tecnología puede ser comprendida como proceso observable, lo cual se evidencia en los diversos procesos de formación y de aprendizaje; como sistema, expresada mediante las instituciones sociales; como producto, entendida como resultado de una acción; como proceso de modificación de conductas, reflejada en las actitudes y comportamientos individuales, sociales y culturales en general.

### **Epistemológicos:**

De acuerdo con lo precedente, Rivero (2018), señala que, en el empirismo, el objeto de la tecnología se centra en el logro de las regularidades sobre la base de frecuencias de repetición, donde el mecanismo básico del conocimiento se halla en la observación, clasificación y medición, es decir, en la actividad sensorial e instrumental. Igualmente, desde la perspectiva epistemológica, el enfoque empirista-inductivo.

Según Finol y Camacho (2018), contiene dos criterios: el primero concibe, como producto del conocimiento científico, los patrones de regularidad, a partir de los cuales se explican las interdependencias entre clases distintas de eventos fácticos; y el segundo (lo inductivo) se fundamenta en que las vías de acceso al conocimiento, como los mecanismos tecnológicos para su producción y validación, no pueden ser otras que los sentidos y su prolongación, porque los patrones de regularidad se captan a través del registro de repeticiones del evento.

El manejo de la información es determinante tanto para la excelencia como para la competitividad en las empresas y la calidad en la toma de decisiones de las organizaciones para el desarrollo social y cultural de las personas, en el resto de mundo y Venezuela, este manejo se ha tornado cada vez más complejo debido a la explosión de la oferta y la demanda de información y al desarrollo de tecnología de información y comunicación en el campo de la telemática durante el siglo XXI; es por esto que deben existir cambios en las organizaciones de manera que se involucre el conocimiento en cada uno de sus miembros y debe abarcar e involucrar las sociedades generadora y gestora de conocimientos.

## V. PRINCIPIOS

**Confiabilidad:** La gestión digital es un servicio que proporciona la respuesta a corto y largo plazo a las necesidades de prestar un buen servicio, una solida gestión digital sin esfuerzo.

**Comunicación:** En relación con el primer punto, es imprescindible que la experiencia de los usuarios en la cual consiste en usar todos los canales de interacción y a través de cualquier dispositivo, web o móvil, que permita la buena comunicación usuario y personal responsable de la administración. Resultados que se comunican claramente con total transparencia.

**Capacidad de respuesta:** Retorno de la inversión: Esta clase de gestión produce un retorno de la inversión mucho más alto que otros servicios, las estrategias de gestión digital deben estar mejor alineadas con tus objetivos empresariales. Asimismo, los recursos internos necesarios aumentan la gestión digital para que vaya en paralelo con el crecimiento de la empresa en tiempo real sin recursos adicionales.

## VI. CARACTERÍSTICAS

Las principales características de la gestión digital es que producen beneficios empresariales continuos: Las tecnologías y los procesos digitales permiten a las organizaciones responder hábilmente a las demandas de los clientes en el presente y a medida que éstas evolucionan. La transformación digital también

crea la infraestructura y las habilidades necesarias para aprovechar las tecnologías en rápida evolución que podrían conferir una ventaja competitiva.

Una gestión proactiva que no requiere que asumas funciones o tareas adicionales.

La transformación permite a las organizaciones tener éxito en esta era digital: Ese es el mayor beneficio de la transformación digital. Para las empresas, ese éxito significa mayores ingresos y mayores beneficios. Para otros tipos de organizaciones, como las instituciones sin ánimo de lucro, las métricas digitales para el éxito que han implementado les permiten servir mejor a sus partes interesadas.

En síntesis, la gestión digital es la implementación profesional de estrategias digitales informadas para impulsar resultados.

## Anexo 8. Validación de la propuesta

**Validar** el modelo de gestión digital para la contribución al fortalecimiento de la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A. Jaén, por juicio de expertos

### INSTRUMENTO PARA VALIDAR LA PROPUESTA POR EXPERTOS

#### I. DATOS GENERALES Y AUTOEVALUACIÓN DE LOS EXPERTOS

Respetado profesional:

De acuerdo a la investigación que se ha realizado, denominada Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén, me resultará de gran utilidad toda la información que al respecto me pudiera brindar, en calidad de experto en la materia:

Objetivo: Valorar su grado de experiencia en la temática referida.

En consecuencia, solicito muy respetuosamente, responda a las siguientes interrogantes:

##### 1. Datos generales del experto encuestado:

- 1.1. Años de experiencia en gestión pública: 10 años
- 1.2. Cargo que ha ocupado: Docente
- 1.3. Institución donde labora actualmente: Docente a tiempo parcial UCV
- 1.4. Especialidad: Licenciado en estadística.
- 1.5. Grado académico: Doctor en educación

##### 2. Test de autoevaluación del experto

- 2.1. Señale su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se consultará, marcando con una cruz o aspa sobre la siguiente escala (Dominio mínimo= 1 y dominio máximo=10).

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
								X	

- 2.2. Evalué la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valoraciones aportados por usted:

Fuentes de argumentación	Grado de influencia en las fuentes de argumentación		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted	X		
Su propia experiencia	X		
Trabajos de autores nacionales	X		
Trabajos de autores internacionales	X		
Conocimiento del estado del problema en su trabajo propio	X		
Su intuición	X		

## II. EVALUACIÓN DE LA PROPUESTA POR EL EXPERTO

Nombres y apellidos del experto	Luis Arturo Montenegro Camacho
---------------------------------	--------------------------------

Se ha elaborado un instrumento para que se evalué el modelo de liderazgo gerencial que contribuya al fortalecimiento del desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2021.

Por las particularidades del indicado trabajo de investigación es necesario someter a su valoración, en calidad de experto, aspectos relacionados con la variable de estudio: Modelo de liderazgo gerencial.

Mucho le agradeceré se sirva otorgar según su opinión, una categoría a cada ítem que aparece a continuación, marcando con una X en la columna que usted crea por conveniente. Las categorías son:

Muy de acuerdo (MA)

Bastante adecuado (BA)

Adecuado (A)

Poco adecuado (PA)

Inadecuado (I)

Si Ud., considera necesario hacer algunas recomendaciones o incluir otros aspectos a evaluar, le agradezco sobremanera.

### 2.1. ASPECTOS GENERALES

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Representación gráfica del programa	X				
3	Secciones que comprende	X				
4	Nombre de estas secciones	X				
5	Elementos componentes de cada una de sus secciones	X				
6	Relaciones de jerarquización de cada una de sus secciones	X				
7	Interrelaciones entre los componentes estructurales de estudio	X				

## 2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				

## 2.2. CONTENIDO

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Nombre del programa	X				
2	Las estrategias están bien elaboradas para el estudio	X				
3	Programaciones de capacitación con profesionales	X				
4	Coherencia entre el título y la propuesta de modelo	X				
5	Existe relación entre las estrategias programadas con el tema	X				
6	Guarda relación el programa con el objetivo general	X				
7	El objetivo general guarda relación con los objetivos específicos	X				
8	Relaciones de los objetivos específicos con las actividades a trabajar	X				
9	Las estrategias guardan relación con el modelo	X				
10	El organigrama estructural guarda relación con el modelo	X				
11	Los principios guardan relación con el objetivo	X				
12	El tema tiene relación con la propuesta del modelo	X				
13	La fundamentación tiene sustento para la propuesta de modelo	X				
14	El modelo contiene viabilidad en su estructura	X				
15	El monitoreo y la evaluación del modelo son adecuados	X				
16	Los contenidos del modelo tienen impacto académico y social	X				
17	La propuesta tiene sostenibilidad en el tiempo y en el espacio	X				
18	La propuesta está insertada en la investigación	X				
19	La propuesta del modelo cumple con los requisitos	X				



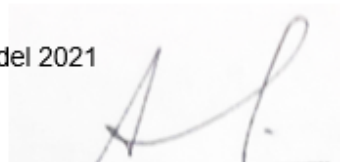
20	La propuesta del modelo contiene fundamentos teóricos	X					
----	---	---	--	--	--	--	--

□

### 2.3. VALORACIÓN INTEGRAL DE LA PROPUESTA

Nº	Aspectos a evaluar	MA	BA	A	PA	I
1	Pertinencia	X				
2	Actualidad: La propuesta del modelo tiene relación con el conocimiento científico del tema de investigación	X				
3	Congruencia interna de los diversos elementos propios del estudio de investigación	X				
4	El aporte de validación de la propuesta favorecerá el propósito de la tesis para su aplicación	X				

Lugar y fecha: 10 de diciembre del 2021



Luis Arturo Montenegro Camacho  
 LIC. ESTADÍSTICA  
 MG. INVESTIGACIÓN  
 DR. EDUCACIÓN  
 COESPE 262

Agradezco su apoyo y por cada una de sus consideraciones:

**Nombres: Luis Arturo Montenegro Camacho**

**Correo: luarmon11@hotmail.com**

**Celular: 979599638**

## Anexo 9. Autorización para el desarrollo de la Tesis

**EPS MARAÑÓN S.A.**

**Agua Marañón**  
**CARGO**

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Jaén, 14 de Octubre de 2021

**OFICIO N° 225-2021-G.G/EPS MARAÑÓN S.A**

**SEÑORA:**  
**DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON**  
Jefe de la Unidad de Posgrado Chiclayo - UCV  
**Presente-**

Asunto : respuesta a solicitud para realización de investigación

Ref. : **Solicitud con reg. N° 2009, de fecha de recepción 29.09.2021**

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y al mismo tiempo en respuesta al documento de la referencia, en la que solicita autorización para realizar la investigación "Gestión digital para la calidad de servicio en atención de reclamos a Usuarios de la EPS Marañón S.A-Jaén", del doctorando(a) Cukul Lozada Mirtha,

Por tal motivo, autorizo la realización de la presente investigación y otorgando todas las facilidades para que se lleve a cabo de manera óptima, ya que los resultados beneficiaran a la Institución; y por consiguiente a la población de Jaén.

Es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

  
DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON  
Jefe de la Unidad de Posgrado Chiclayo - UCV

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**  
**MESA DE PARTES**  
Exp. N° \_\_\_\_\_  
Fecha 18/10/21 hora 12:23 pm  
Firma: 

DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON  
C.C.: Ariles

Miraflores Urta N° 1912 - Jaén - Teléfono: (076) 431618 - Telef. (076) 43-3502 - 431772 - 431757 www.epsmarañon.com.pe