



**Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria”
y su efecto en la calidad de servicio de atención del
Hospital Veterinario de Jesús María, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bach. Dayana Cristy Vásquez Gálvez

ASESOR:

Dra. Paula Viviana Liza Dubois

SECCIÓN:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): VÁSQUEZ GÁLVEZ DAYANA CRISTY

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

APLICACIÓN DEL PROGRAMA INFORMÁTICO "ALFA VETERINARIA" Y SU EFECTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL VETERINARIO DE JESÚS MARÍA, 2018

Fecha: 8 de noviembre de 2018

Hora: 5:00 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Helfer Joel Molina Quiñones

Firma: 

VOCAL: Dra. Liza Dubois Paula Viviana

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

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

Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en exposiciones exitosas o modelos técnicos.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar la redacción usando el estilo APA.

Recomendar de acuerdo a los resultados.

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

Dedicatoria

En memoria a mi adorado Padre Lic. Calixto Vásquez Burgos, así como a mis fieles amigos Raiderf, Gelbri y Francheska.

A Dios, por ser mi guía, a mi madre: Dra.Cristina a mi hermana: Dra.Bragna y sobrina: Grezzia. Fueron lo que me impulsaron para lograr el inicio de mi carrera profesional.

Cristy

Agradecimiento

Agradezco a Dios por la oportunidad que he tenido de aprender, mejorar y de crecer junto a personas tan especiales para mí, a los catedráticos por sus orientaciones y sabios consejos, y a mis asesores Dra.Dubuois, Dr.Adilio, Dr.Velasco y Dr.Helfer por su amistad, paciencia y su constante apoyo durante el desarrollo de esta tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Yo, Dayana Cristy Vásquez Gálvez, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI. N° 40401768, con la tesis titulada “Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, declaro bajo juramento que: “Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018”

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

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

Lima, 08 de Noviembre del 2018

Dayana Cristy Vásquez Gálvez

DNI N°: 40401768

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento a consideración del jurado de sustentación de Tesis de la Escuela de Postgrado, Mención en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo-Lima Norte; el informe final de Tesis titulado: “Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018”, en cumplimiento de las Normas Académico Administrativas de la Universidad, para Optar el grado de Magister en Gestión Pública.

La presente investigación estudia las variables “Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018”, considerado como un tipo de investigación tecnológica.

Su importancia radica por ser un tema novedoso para un contexto modelo donde no se ha realizado un estudio de esta naturaleza.

Autora

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	
I. Introducción	
1.1. Realidad Problemática	14
1.2. Trabajos previos	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	25
1.5. Justificación del estudio	26
1.6. Hipótesis	27
1.7. Objetivos	28
II. Método	
2.1. Diseño de investigación	31
2.2 Variables, Operacionalización	31
2.3 Población, Muestra y Muestreo	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos	35
III. Resultados	

3.1 Prueba de normalidad de las variables	38
IV. Discusión	47
V. Conclusiones	53
VI. Recomendaciones	55
VII. Referencias bibliográficas	57
Anexos	

Indice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Operacionalización del variable calidad de servicio de atención	32
Tabla 2 Validez de los instrumentos	34
Tabla 3 Escala y valores de la confiabilidad	35
Tabla 4 Confiabilidad de los instrumentos	35
Tabla 5 Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.	38
Tabla 6 Estadística descriptiva e inferencial sobre calidad de servicio	39
Tabla 7 Estadística descriptiva e inferencial sobre fiabilidad	41
Tabla 8 Estadística descriptiva e inferencial sobre Capacidad de Respuesta	42
Tabla 9 Estadística descriptiva e inferencial sobre seguridad	43
Tabla 10 Estadística descriptiva e inferencial sobre Empatía	45
Tabla 11 Estadística descriptiva e inferencial sobre Tangibilidad	46

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Grafica de caja y bigote del puntaje de calidad de servicio antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	40
Figura 2 Grafica de caja y bigote del puntaje de fiabilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	40
Figura 3 Grafica de caja y bigote del puntaje de capacidad de respuesta antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	42
Figura 4 Grafica de caja y bigote del puntaje de seguridad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	44
Figura 5 Grafica de caja y bigote del puntaje de Empatía antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	45
Figura 6 Grafica de caja y bigote del puntaje de Tangibilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”	46

Resumen

La investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” Tuvo como objetivo general determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria” en la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

La presente investigación fue de nivel explicativo, en la que se empleó el método hipotético-deductivo de tipo básica, cuyo diseño fue pre-experimental. La muestra estuvo conformada por 50 personas quienes brindaron información sobre la variable de estudio.

Como técnica de recojo de datos se utilizó una encuesta y como instrumento un cuestionario los cuales fueron sometidos a validez y confiabilidad.

Se determinó mediante la prueba no paramétrica U de Mann Whitney y con el software estadístico Spss.

Palabras Claves : Validez, Confiabilidad, Spss, U de Mann Whitney

Abstract

The research entitled Application of the computer program "Alfa Veterinaria" had as its general objective to determine the influence of the computer program "Alfa Veterinaria" in the quality of service in the improvement of the service in the veterinary hospital of Jesús María, 2018.

The present investigation was of explanatory level, in which the basic hypothetical-deductive method was used, whose design was pre-experimental. The sample consisted of 50 people who provided information on the study variable.

As a data collection technique, a questionnaire was used as a tool and they were subjected to validity and reliability.

It was determined by the non-parametric Mann Whitney U test and the statistical software Spss.

Key Words: Validity, Reliability, Kolmogorov Smirnov.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

A nivel de la Organización de la Comunidad animal, uno de los propósitos es mejorar la atención que brindan los centros veterinarios a los usuarios que son propietarios de animales de compañía, quienes consideran a su mascota como un miembro más de su familia.

Este dato ha sido corroborado en diversos estudios realizados por los principales asociaciones veterinarias de España, UK y USA donde se destaca que con el correr de los años, las mascotas han ido adquiriendo enormes dimensiones emocionales para los clientes.

Por lo tanto el problema que tiene el Hospital Veterinario de Jesús María es que si bien los médicos muestran infraestructura y equipamiento, la problemática que muestra : demora en el acceso a la información en la atención a los pacientes, ocasionando perdida de datos de los pacientes, control estadístico, registro, búsqueda y actualización de historias clínicas ya que se realizan de manera manual, desde el ingreso a la clínica veterinaria hasta la salida del paciente, para lo cual se requiere que se realice un prototipo de gestión para historias clínicas veterinarias.

En la actualidad manejan 2000 historias clínicas los cuales son grandes cantidades de almacenamientos de archivos en folder, las cuales se clasifican en: fichas médicas, registro de admisión, evaluación médica y facturación , que se encuentran en repisas del segundo piso de la clínica veterinaria, son manejadas por un asistente o técnico y llevadas al consultorio médico, además de contar con otros archivos de peluquería (grooming), estética canina y nutrición animal, no cuentan con un sistema en android que puedan reflejar el estado real de las historias clínicas. Al no contar con un software de historias clínicas veterinarias bajo un entorno aplicada al hospital Veterinario en Jesús María puede hasta deteriorarse las historias clínicas manuales con el pasar de los años

Actualmente la clínica veterinaria cuenta con formatos de fichas médicas, registro de admisión, evaluación médica, y facturación, las cuales son llenadas manualmente por el médico veterinario tratante, estas al ser manejadas en grandes cantidades de almacenamiento en folder o Carpeta del expediente clínico se ha propuesto desarrollar el Software de Gestión de Historias Clínicas bajo un

entorno móvil aplicada al Hospital veterinario de Jesús María, orientada a lograr su optimización. Además de la mala calidad de servicios, son muy lentos en la atención.

Es por ello que la propuesta planteada debe prepararse con herramientas de acuerdo a este mundo en constante cambio tecnológico, es así como adopta la solución de brindar a sus pacientes una atención de calidad desarrollando herramientas tecnológicas como son el software de Gestión de Historias Clínicas bajo un entorno android aplicada al Hospital veterinario de Jesús María orientada a lograr su optimización.

El proyecto de investigación ayudara a dar soluciones médicas veterinarias mediante un método no intrusivo para unificar documentos de papel y electrónicos con el historial médico. Esta integración permite a los médicos, y otro personal clínico acceder y gestionar componentes de la historia clínica que usan a diario, así como se realizara la propuesta de los dueños de las mascotas podrán visualizar desde sus dispositivos móviles la información almacenada por los administradores del prototipo web.

Dicha información se vuelve con el tiempo importante, para los médicos veterinarios de diferentes especialidades, si bien se fue mejorando la elaboración de las historias clínicas la información aun se maneja manualmente ocasionando, demora en el acceso a la información en la atención a los pacientes, perdida de datos, edición ,registro, búsqueda y actualización de historias clínicas ya que se realizan de manera manual, desde el ingreso a la clínica veterinaria hasta la salida del paciente, para lo cual se requiere que se realice un software de gestión para historias clínicas veterinarias. Las Investigaciones se realizan con problemas en la atención en veterinarias en revistas de investigación mundial con porcentajes.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Urrutia (2017) Tesis de Creación de Sistema de Agendamiento de Citas Médicas Presencial y Virtual para el Área de Consulta Externa, cuyo objetivo efectuar Análisis, diseño y desarrollo de un programa web que sea capaz de registrar,

agendar las citas medicas y programarlas, también brindar consultas externas a los pacientes del Hospital León Becerra. Su principal razón es que usuarios prefieren ser atendidos en instituciones privadas de salud, es por la inconformidad causada en las entidades de salud pública, tales como los excesivos tiempos de espera y la baja calidad de atención. Es por ello que las instituciones privadas brindan servicio de salud, las cuales puedan lograr altos niveles de captación de pacientes desde el punto de vista de la calidad del servicio. Su diseño fue pre experimental.

Torres (2013) Tesis Sistema de Gestión para Clínica Veterinaria, su principal objetivo es modelar e implementar un sistema web para la gestión de clínicas veterinarias, que permita almacenar información por doctores y secretarias, acerca de clientes, pacientes, y servicios, de manera eficiente y modernizada. Su diseño es preexperimental.

Saboya(2015) Tesis de Gestión de Servicios Hospitalarios Públicos: Estudio Comparativo entre los hospitales de la Región Noroeste de Brasil y Cataluña, estudio comparativo de la gestión de los servicios hospitalarios públicos de Barcelona(España) y Fortaleza(Brasil), con un enfoque del marketing y de la calidad de la atención a los usuarios de las consultas externas. Tipo de investigación y el diseño muestral, utilizaron para la estadística Chi-Cuadrado, Asimismo el porcentual de hospitales es nunca (95%), en el hospital HUWC (73%)e IJF (67%)

Hernández (2013) Tesis de Sistema de información para el control de expedientes clínicos para médicos veterinarios, su objetivo principal tener un sistema informático en la veterinaria con expedientes clínicos , como apoyo la docencia y medios para facilitar , trabajos del médico veterinario mediante uso del patrón de diseño Modelo Vista Controlador (MVC).

Tol (2017) Gestión de Calidad de los servicios de apoyo de salud. Su diseño fue pre experimental Nos muestra su diseño fue pre experimental el servicio en el hospital fue alto y muy alto en 58.1%. Las categorías más valoradas fueron: pertenencia (84%), creatividad e iniciativa (79%), y las menos satisfactorias progreso profesional y remuneración (27.2%) al igual que reconocimiento (29.6%).

1.2.2 Antecedentes nacionales

Renán (2013) Tesis Plan de Reorganización y elaboración de costos de los servicios de Atención Veterinaria del Hospital All Pets, Realizar el plan de reorganización y los costos de los servicios veterinarios brindados por el Hospital All Pets, para mejorar la calidad de la atención de las especies menores. De diseño Pre-experimental. Con un Porcentaje de clientes activos 40 %.Total de mascotas activas 5040.Promedio de clientes por día 25 clientes por día. Número de mascotas por cliente 1,2 mascotas / cliente.

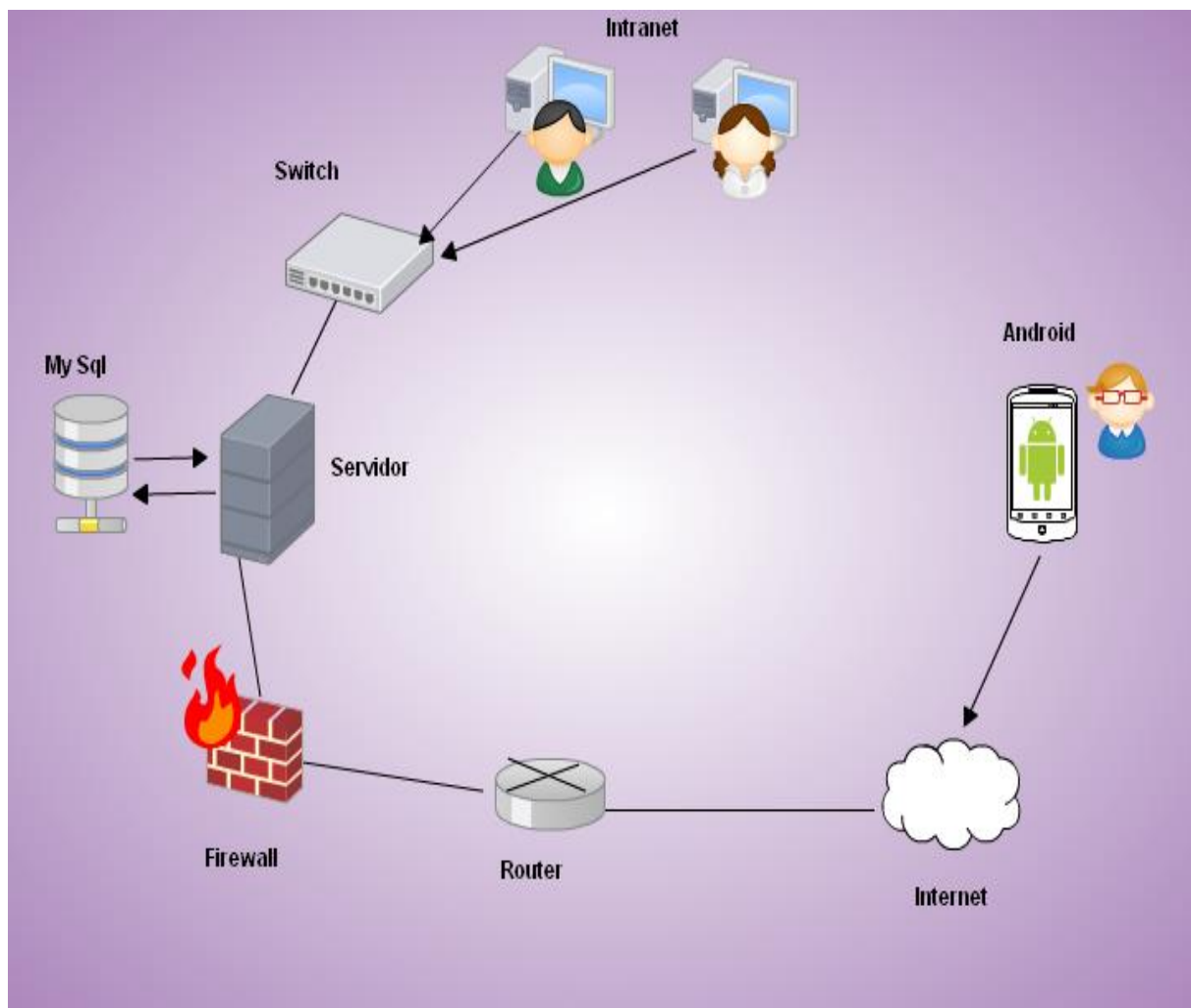
Olortegui (2016) En la Tesis la Calidad de Servicios y Ventas en el área de atención al cliente en la veterinaria PetsFamilyEIRL. Su objetivo consiste en determinar calidad y ventas en Pet'sFamily. Asimismo se ha logrado la demostración de hipótesis validas , aceptables. Es así que Hernández Fernández y Baptista (2010), destaca que este tipo de investigación tiene como objetivo realizar indagaciones de modalidades y niveles de muchas a una variable , para determinar su principal problemática se hace referencia a su población y características variables de estudio en la Veterinaria Pet'sFamily EIRL de Chiclayo. El diseño fue preexperimental.

Lezama (2013) En la investigación investigación Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, para establecer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización .Tienen como resultado diversas clasificaciones con porcentajes de pacientes que fueron trasladados , en base a sus edades, nivel de satisfacción resultando entre 61,9% entre adultos mayores, 51,4% trasladados, 33.3% estado civil e Infraestructura el cual se encuentra entre una media de 65,8 y 62%. Así como la alimentación frente al equipo actual, siendo la dimensión más alta el 65.8%.Se concluyó que los niveles se efectúan de acuerdo a la atención recibida.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Programa Informático “Alfa Veterinaria” para la mejor sistematización de historias clínicas y tratar de mejorar la atención al cliente.

Para Implementar un nuevo sistema Informático para la sistematización de historias clínicas y tratar de mejorar la atención al cliente se tomo en cuenta .El entorno en android hace referencia a un ambiente de desarrollo y/o ejecución programas o servicios en el marco móvil y en general. Cuando se desarrolla un programa, se desarrolla para que funcione en una plataforma específica. Pero cuando nos referimos a una plataforma web, estamos diciendo que el sistema funcionará desde un navegador web, independientemente del sistema operativo (SO). Los clientes de correo. Programas como Outlook, Eudora, Firebird, etc. son clientes de correo que funcionan de manera local, o sea, necesitan del SO para funcionar. También se utilizo la telefonía móvil: también llamada telefonía celular, básicamente está formada por dos grandes partes: una red de comunicaciones y los terminales que permiten el acceso a dicha red. La telefonía móvil en el prototipo tienen características particulares que incluyen: Duración limitada de la batería. Posible tamaño pequeño de la pantalla, posibilidad de que el dispositivo se pierda fácilmente, Acceso a infraestructura que facilita la instalación y actualización de aplicaciones (mercados de Apps).



Elaboración Propia

Si bien es necesario la calidad de servicios el sector en la cual opera y el tipo de negocio en la que se desarrolla. En especial cada segmento de mercado debiendo diseñarse el nivel de servicio adecuado” (López, 2016 p.9) no siempre un único diseño de servicio al cliente .

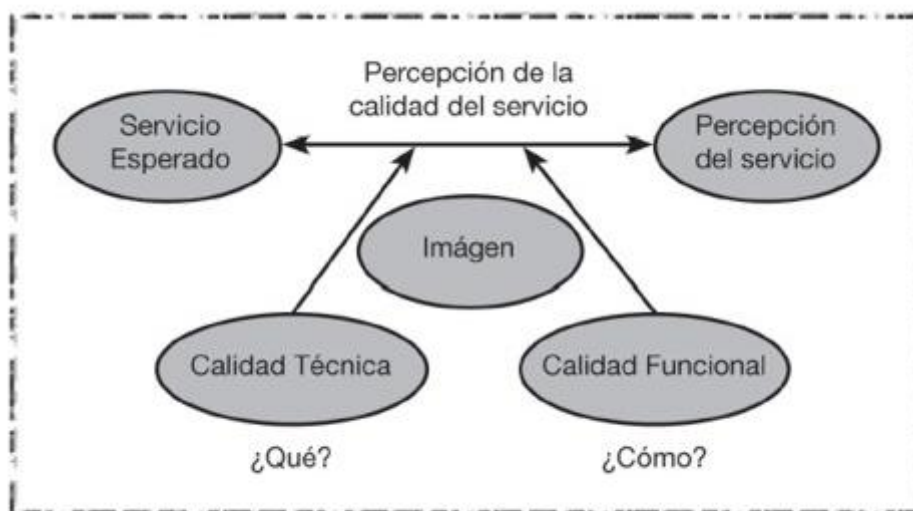
Universidad Rafael Landívar (2014), refiere:”La calidad de servicio supone al ajuste de estas prestaciones a las necesidades, expectativas y deseos del cliente. De este modo, puede distinguirse entre la calidad del producto” (p.28). En lo referido al principio y la calidad de servicio las prestaciones accesorias y a la atención hacia los clientes por parte de la empresa requiere controlar cuidadosamente las preferencias del cliente, incrementar la rentabilidad mediante la captación de nuevos clientes y el mantenimiento de los existentes.

Universidad de Barcelona (2016), refiere: “ La calidad de un servicio es un tema que merece un estudio específico. Se puede afirmar que los servicios tienen una serie de particularidades que los diferencian de los productos”(p.3). En la calidad de los servicios tienen un peso importante los componentes “soft” de las habilidades del Project Manager. El proyecto cuyo entregable es un servicio, ha de poder demostrar métricas que ese servicio funciona de acuerdo a sus requisitos planeados.

Es necesario que la calidad de servicios cuenta con el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. “Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado”(López, 2016 p.9) ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa.

Teoría de la calidad de servicios de Gronroos o teoría de la Imagen.

Se conoce como modelo de la imagen, el cual fue formulado por Grönroos (1988, 1994) se relaciona la calidad con la imagen corporativa. Como se puede apreciar en el gráfico,



Fuente: Grönroos (1984, p. 40).

Figura 2. Percepción de la calidad de servicio

Se define, explica referente a la calidad de servicio paralelamente conectadas experiencias con actividades del marketing tradicional proyectando la calidad.

Según Grönroos (1994, p. 38), la experiencia de la calidad es influenciada por la imagen corporativa/local y a su vez por otros dos componentes distintos: la calidad técnica y la calidad funcional. La calidad técnica se enfoca en un servicio técnicamente correcto que conduzca a resultados aceptables. Se preocupa de todo lo concerniente al soporte físico, los medios materiales, En palabras de Grönroos, es la dimensión del “cómo”. Cómo el consumidor recibe el servicio.

Teoría de la calidad del servicio del Modelo Servqual o Teoría de las discrepancias

Asimismo también el modelo de la escuela americana, sostiene que la Calidad del Servicio debe desarrollarse sobre la base de percepciones de los usuarios que reciben dicho servicio, Varias Investigaciones y evaluaciones, tomando como base conceptos de calidad de servicio percibida, desarrollando así instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo denominaron SERVQUAL (Parasuraman, et al, 1998).

Por ello comenzaron por describir a la calidad de servicio como la discrepancia entre expectativas y percepciones, definiéndose a las expectativas como los deseos y necesidades y a las percepciones como las creencias de los consumidores relativos al servicio recibido, luego identificaron inicialmente diez dimensiones que constituían el dominio de este concepto.

Tres situaciones: Que las percepciones sobrepasen las expectativas, que las percepciones sean inferiores que las expectativas y que las percepciones igualen a las expectativas, lo que denota niveles modestos de calidad.(Parasuraman et al,1998).

Dimensiones de Servicio de Atención al Cliente

De acuerdo a los proveedores de servicio se interesan en conocer cuáles son aquellos elementos importantes para clientes (internos y externos).

Los gurús del servicio Valerie Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard Berry (1990) nos indican que podemos visualizar un servicio de calidad a través de 5 dimensiones

Primera dimensión: Fiabilidad

Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlos. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes (incluso la pérdida del cliente) y elevados costes de reparación (los llamados costes de la “no calidad”

Segunda dimensión: Capacidad de respuesta (CR)

Representa la disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de un servicio rápido.

Se refiere a la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (Parasuman, Zeithami y Berry,1998).

Tercera dimensión: Seguridad (Garantía)

Son los conocimientos y atención mostrados por los empleados respecto al servicio que están brindando, además de la habilidad de los mismos para inspirar confianza y credibilidad. En ciertos servicios, la seguridad representa el sentimiento de que el cliente está protegido en sus actividades y/o en las transacciones que realiza mediante el servicio.

Se refiere a el conocimiento y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza (Parasumaran, Zeithmal y Berry, 1998).

Cuarta dimensión: Empatía

Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes, las organizaciones a sus clientes. Los cuales agrupan los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Se refiere a la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Parasumaran, Zeithmal y Berry, 1998).

Quinta dimensión: Elementos tangibles

Se refiere a todo aquello que acompañan al servicio como: apariencia del establecimiento, de la gente, de los materiales comunicativos y promocionales que los clientes reciben y demás elementos visuales.

Apariencias en instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación (Parasuraman, 2015)

Protocolo veterinario para mejorar la atención al cliente

Podemos mejorar la satisfacción de nuestros clientes poniendo en marcha un protocolo veterinario para atenderlos mejor y siempre de la misma forma.

Un protocolo veterinario no sólo se refiere a la forma de llevar a cabo esta o aquella intervención quirúrgica, un análisis clínico o cualquier otro acto médico. También incluye la atención normalizada de los clientes, cuya satisfacción debe ser el objetivo de la relación comercial que establecemos con ellos a través de nuestra labor con sus mascotas.

Los protocolos para la atención al cliente serán :

Generarles una experiencia agradable. Que todos los elementos alrededor de la atención médica (el teléfono, la recepción, las interacciones con personas, los procesos administrativos) sean lo más agradables y eficientes posible para nuestros clientes y pacientes.

Proporcionarles tranquilidad mental. Trasmitir a nuestro cliente en todo momento la certeza de que ha tomado una buena decisión al confiarnos la salud de su mascota, ya que la trataremos con profesionalidad y cariño. Queremos que el cliente se vea a sí mismo como un propietario responsable que hace lo mejor

posible por su mascota. Los anglosajones denominan esta sensación con la expresión “peace of mind”.

Comunicarles correctamente el valor del servicio prestado. El cliente debe percibir y comprender los beneficios que tanto él como su mascota están recibiendo a cambio de su dinero, ya que esto repercutirá en su nivel de satisfacción hacia nuestro servicio.

Protocolo veterinario de preparación de las visitas

La mejor preparación de una visita es aquella que comienza antes de que el cliente y el paciente acudan al centro veterinario. Para ello, se aconseja seguir las siguientes rutinas:

- Envío de recordatorios en forma de email, sms o llamadas telefónicas para todas aquellas citas concertadas con más de dos semanas de antelación. De este modo reduciremos significativamente el número de olvidos o retrasos por parte de los clientes.
- Repaso con antelación de las áreas de actuación pendientes en medicina preventiva. La plantilla de la figura incluida a continuación constituye un ejemplo interesante de preparación proactiva de la visita.

1.4. Formulación del problema

1.4.1 Problema general

¿Cómo influye la aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad del servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018? .

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión fiabilidad de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018?.

Problema específico 2

¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Capacidad de Respuesta de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018?

Problema específico 3

¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Seguridad de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018?

Problema específico 4

¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Empatía de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018?

Problema específico 5

¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Elementos Tangibles de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación referente al Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad del servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, es de especial interés para poner en práctica nuevos mecanismos de gestión respecto al cuidado que deben tener los centros veterinarios para mejorar la calidad de atención de sus pacientes, El presente proyecto de investigación pretende sustituir a las historias clínicas veterinarias tradicionales, que soportan el papel, resolviendo los problemas clásicos como son: el volumen excesivo de datos almacenados que crean desorden, grandes problemas de espacio físico e inevitable trasiego de documentos originales, con riesgo de pérdida y de su deterioro.

1.5.1 Justificación teórica

El aporte de la investigación tiene como justificación ayudar a que el servicio de atención al cliente sea sistematizado a través de una plataforma virtual en Android donde los usuarios accederán desde un aplicativo móvil, para registrar sus citas médicas, registrando los nombres de cada paciente y especialidad para ser atendido por el médico veterinario el día y fecha de su preferencia.

La aplicación del método científico basado en la base teórica demuestra la importancia de la presente investigación, se tiene como objetivo mejorar el servicio de atención que se brinda en los centros veterinarios haciendo que este sea más rápido y eficaz.

1.5.2 Justificación práctica

La investigación permitirá mejorarla calidad del servicio de atención en sus pacientes, ya que el determinado registro se asociara y estará disponible para los profesionales médicos veterinarios.

1.5.3 Justificación tecnológica

La presente investigación con innovación tecnológica se designa la incorporación del conocimiento científico y tecnológico, propio o ajeno, con el objeto de crear o

modificar., entre otro, son la investigación tecnológica en las ciencias de la ingeniería se designa un ámbito de producción de conocimiento tecnológico validado, que incluye tanto el producto cognitivo, -teorías, técnicas, tecnologías, maquinarias, patentes, etc.

1.5.4 Justificación social

La presente investigación contribuyo a mejorar calidad de vida de las mascotas de los clientes del hospital veterinario de Jesús María, ya que ahora el servicio de atención es más rápido, los clientes están satisfechos en la atención temprana y empática por el personal médico veterinario así como el personal asistencial en el servicio de atención. No obstante, gracias al modelo de gestión organización como la protección a los animales solicitaron que se registre a las mascotas del distrito a fin de contar con un registro actualizado de mascotas y a la vez que sirva como medio de comunicación entre pacientes, clientes y el hospital veterinario de Jesús María.

Aplicación del Sistema en Android Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad del servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018

1.6. Hipótesis

La aplicación del Sistema Android “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018.

1.6.1 Hipotesis General

1.6.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Fiabilidad, de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018

Hipótesis específica 2

La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018

Hipótesis específica 3

La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Seguridad de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018

Hipótesis específica 4

La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en la dimensión Empatía de la calidad de servicios del Hospital veterinario de Jesús María, 2018.

Hipótesis específica 5

La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria“, influye de manera significativa en la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio del Hospital veterinario de Jesús María, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

1.7.2 Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el Hospital veterinario de Jesús María, 2018.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

Objetivo específico 5

Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

Método

El método de investigación fue hipotético –deductivo (Bernal, 2006, p56) señalo que es método se basa en un procedimiento que nace de una aseveraciones en calidad de hipótesis y persigue descartar o confirmar dicha hipótesis, arribando a conclusiones que deben contrastarse con los hechos.

La presente investigación es denominada experimental .Señala : que el experimento: de situación de controles en la cual se manipulan , intencional , una o varias variables independientes, analizando las consecuencias de variables de manipulación dependientes (p.122).Es por ello , que decimos que en diseños experimentales siempre existe la manipulación de variables.

Nivel

La investigación es del nivel explicativo. Al respecto se ha considerado la propuesta de Yuni y Urbano (2006) quienes refirieron que este nivel se distingue por la búsqueda de las relaciones de casualidad; con el fin de establecer las relaciones de causa y efecto que subyacen a los fenómenos observados.

Diseño de investigación

El diseño fue pre-experimental. El autor Carrasco (2005) en su definición” denomina diseños pre experimentales a las investigaciones en la que su grado es mínimo y no se cumple con requisitos verdaderos experimentos”(p.63).

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Aplicando programa “alfa veterinario”

Definición conceptual: Aplicando del programa informático Alfa Veterinaria, consiste en efectuar un aplicativo con tecnología Android versión 4.0, para dispositivos móviles, el cual puede interactuar con diversas plataformas interactuando con base de datos en Sqlite , que generara rapidez, efectividad ante el gran cambio tecnología del mundo globalizado, para el hospital

Definición Operacional

Veterinario. Consiste en una serie de funciones y procesos de tecnológico que integran las actividades que se desarrollan en una firma que tiene un compromiso con el desarrollo y la innovación tecnológica. También contempla los procesos y actividades que realiza la organización para integrar su sistema de gestión y los resultados que la gestión de tecnología aporta a la organización. (Chekland, 1998, 128)

2.2.2 Definición conceptual Calidad de Servicio

La calidad en el servicio garantiza la satisfacción de los clientes para que ellos continúen consumiendo algún servicio, producto el cual recomienden con otros clientes.

2.2.3 Operacionalización de la variable

De acuerdo a Cuatrocasas(2012) definió a la calidad que es el conjunto características que poseen un producto o servicio obtenidos en un sistema productivo, asimismo la capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”(p.575). Además tienen que ver con las características provenientes de mercadeo, ingeniería, manufactura que estén relacionadas directamente con las necesidades del cliente”.

Definición Operacional

Tabla 1

Operacionalización del variable calidad de servicio de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición y valores	Niveles y rangos
Fiabilidad	Capacidad Organizativa y de Recursos	1,2,3,4		
Capacidad de Respuesta	Atención Individualizada	5,6,7,8		Regular (0-6)
Seguridad	Conocimiento y Atención	9,10,11,12	Si =1 No = 0	Bueno (7-13)
Empatía	Atención Personalizada	13,14,15,16		Excelente (13-20)
Elementos tangibles	Apariencias en Instalaciones Físicas, Equipos, persona	17,18,19,20		

2.3 Población, Muestra y Muestreo

2.3.1 Población

La presente investigación estuvo conformada por 50 dueños de mascotas que asistieron al hospital veterinario con sus respectivas mascotas en el periodo de Junio y Julio del 2018.

Kerlinger y Lee (2002) indicaron que el termino se refiere a grupos de elementos o casos que son objeto de estudio, los cuales se ajustan a criterios y hacia los cuales generalizaremos los resultados obtenidos.

2.3.2 Muestra

Como la población es pequeña se optó por tomarla como muestra, siendo entonces la muestra de 50 dueños de mascota igual a la población. En este caso no hubo muestra por ser la población pequeña y censal.

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

2.4.1 Técnica

Al respecto se considera la propuesta de Casas (2003) quien define la encuesta, como: una técnica que se nutre de un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación, recogiendo y analizando un conjunto de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar.

La técnica utilizada para recolectar los datos fue la encuesta y el instrumento que se utilizó fue un cuestionario, al respecto Hernández et. al (2014) refiere que está formado por un conjunto de ítems o preguntas para medir una variable.

2.4.2 Validez

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2010), validez se refiere al grado en que el instrumento mide la variable analizada. En la presente investigación se usó la

validez de contenido, la cual se dio por juicio de expertos quienes evaluaron la pertinencia, relevancia y claridad.

Tabla 2
Validez de los instrumentos

Experto	Especialidad	Aspecto de la validación		
		Claridad	Pertinencia	Relevancia
1. Dr. Adilio Ordoñez Pérez	Dr. Ingeniería de sistemas	si	si	si
2. Mg. Juan Arias Chumpe	Mg. Docencia Universitaria	si	si	si
3. Mg. Abraham Sáenz Apari	MBA. Administración	si	si	si

Fuente: Certificados de validez.

2.4.3 Confiabilidad

Según Kerlinger (2002), la confiabilidad es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. Es decir que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto genera resultados iguales.

Para el presente estudio se aplicó una prueba piloto a 20 clientes de otra veterinaria con las mismas características que la de la primera, para obtener la confiabilidad se usó Kuder Richardson por ser los ítems dicotómicos.

La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por la siguiente tabla:

Tabla 3
Escala y valores de la confiabilidad

Escala	Valor
No es confiable	-1 a 0
Baja confiabilidad	0.01 a 0.49
Moderada confiabilidad	0.50 a 0.75
Fuerte confiabilidad	0.76 a 0.89
Alta confiabilidad	0.90 a 1

Tabla 4
Confiabilidad de los instrumentos

Instrumentos	Kuder Richardson	N° de elementos
Servicio de atención	0.781	20

De acuerdo a los resultados se observa respecto al instrumento Gestión basada en el desarrollo tecnológico el coeficiente fue de 0.821, lo cual indica que el instrumento tiene una fuerte confiabilidad y respecto al servicio de atención el coeficiente fue de 0.781, lo cual indica una fuerte confiabilidad; ergo, ambos instrumentos son confiables para la aplicación a toda la muestra de estudio.

2.5 Métodos de análisis de datos

Para el análisis general se utilizará el programa estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión prueba, software que permitió realizar el análisis descriptivo e inferencial. En el análisis descriptivo se presentó tablas de frecuencia, gráfico de barra con sus respectivas interpretaciones.

Para el análisis inferencial, primero se constatará la normalidad, si las variables cumplen con la normalidad se emplearán las estadísticas paramétricas, y las variables que no cumple con la normalidad se empleara la estadística no paramétricas.

2.6. Aspectos éticos

La información presentada en este trabajo de investigación es obtenida de fuentes confiables a través de medios de información como: tesis, artículos y libros de autores reconocidos a nivel nacional e internacional.

La presente investigación se realizó en el Hospital Veterinario de Jesús María, de donde se obtuvo información acerca de la información de historias clínicas por pacientes, sus procesos y procedimientos por lo que se debe guardarse discreción con la información brindada por parte de la empresa. El uso de la información es sólo para motivos de estudio durante la investigación, teniendo el debido cuidado con la información ya que debe ser reservada y

manipulada con protección porque se tiene datos del negocio como: Los procesos, productos, detalle económico y personas implicadas que han participado de la investigación.

III. Resultados

3.1 Prueba de normalidad de las variables

Resultados estadísticos

Prueba de normalidad

Ho: La calidad de servicio y sus dimensiones sigue a una distribución normal.

Ha: La calidad de servicio y sus dimensiones no sigue a una distribución normal

En la tabla 1, se presenta el reporte estadístico sobre la prueba de normalidad de la variable calidad de servicio y sus dimensiones. Se puede apreciar que el estadístico de Kolmogorov Smirnov generó una probabilidad menor al nivel de significancia (p -valor < 0.05) para todas las variables, por lo que se rechaza la hipótesis nula, con un nivel de significancia de 5%, se concluye que la variable calidad de servicio y sus dimensiones no siguen una distribución normal, en este caso se sugiere usar la prueba no paramétrica.

Tabla 5

Prueba de normalidad de la variable Calidad de Servicio y sus dimensiones antes y después de aplicar el Programa Informático "Alfa Veterinaria".

	Aplicación del programa	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	Antes	.137	313	.000
	Después	.212	313	.000
Fiabilidad	Antes	.154	313	.000
	Después	.234	313	.000
Capacidad de respuesta	Antes	.109	313	.000
	Después	.224	313	.000
Seguridad	Antes	.232	313	.000
	Después	.152	313	.000
Empatía	Antes	.248	313	.000
	Después	.171	313	.000
Tangibilidad	Antes	.172	313	.000
	Después	.147	313	.000

3.1.1 Calidad de servicio

Hipótesis general

Ho: No existe diferencia significativa de calidad de servicio mediano antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa de calidad de servicio mediano antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 2 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la calidad de servicio antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa el puntaje mediano de calidad fue de 26 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 28 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 4419$, $p\text{-valor} = 0.034 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la calidad de servicio ver figura 1.

Tabla 6

Estadística descriptiva e inferencial sobre calidad de servicio

Calidad de servicio	Estadística descriptiva			U	Z	P - valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	26	298.20	93337.50	4419	-2.117	0.034
Después	28	328.80	102913.50			

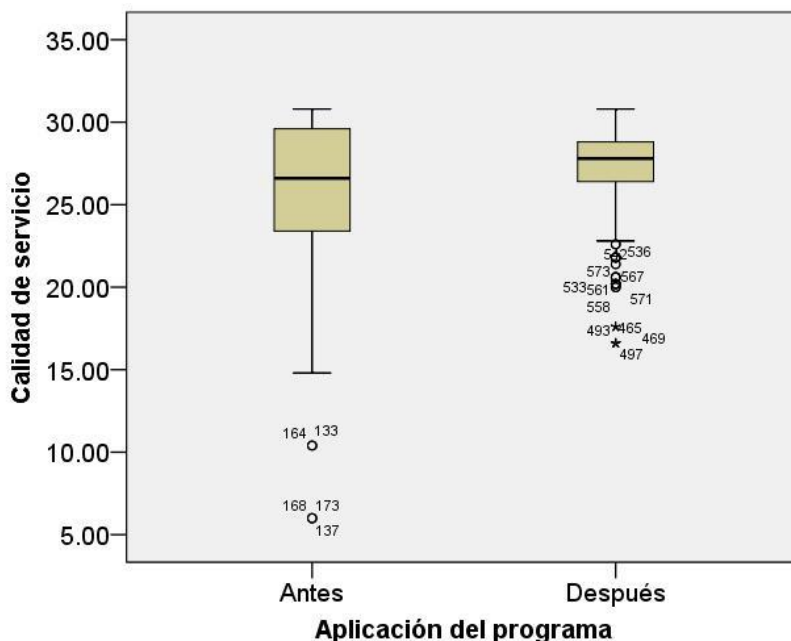


Figura 1. Grafica de caja y bigote del puntaje de calidad de servicio antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

3.1.2 Fiabilidad

Hipótesis específica 1

Ho: No existe diferencia significativa del puntaje mediano de fiabilidad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa del puntaje mediano de fiabilidad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 3 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la fiabilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa el puntaje mediano de fiabilidad fue de 31 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano se mantuvo en 31 puntos, esta diferencia es estadísticamente no significativa, puesto que el valor de probabilidad es mayor o igual al nivel de significancia ($U = 47661$, $p\text{-valor} = 0.557 \geq 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático no incrementa la fiabilidad de servicio ver figura 2.

Tabla 7

Estadística descriptiva e inferencial sobre fiabilidad

Fiabilidad	Estadística descriptiva			U	Z	P – valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	31	309.27	96802.50	4766	-0.587	0.557
Después	31	317.73	99448.50	1		

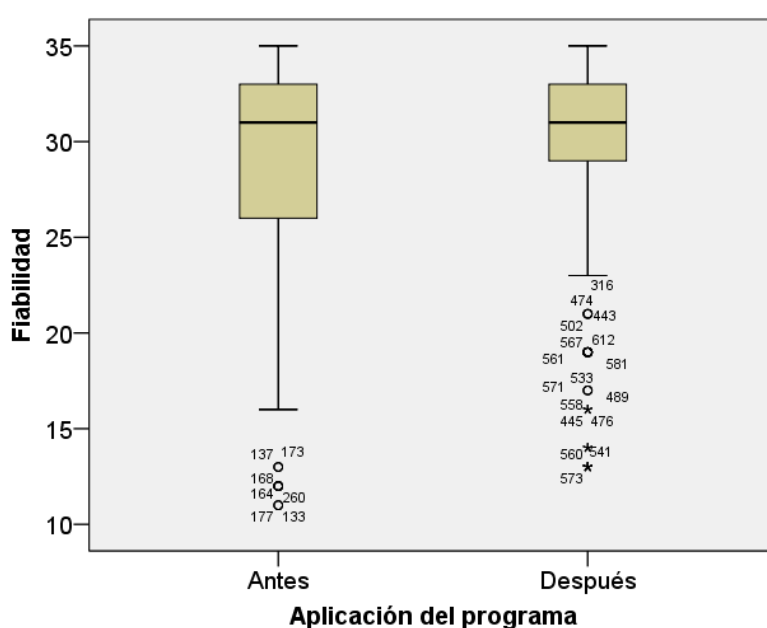


Figura 2. Grafica de caja y bigote del puntaje de fiabilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

3.1.4 Capacidad de Respuesta

Hipótesis específica 2

Ho: No existe diferencia significativa del puntaje mediano de capacidad de respuesta antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa del puntaje mediano de capacidad de respuesta antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 4 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la capacidad de respuesta antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de capacidad de respuesta fue de 19 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 25 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 28457$, $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la capacidad de respuesta de calidad de servicio, ver figura 3.

Tabla 8

Estadística descriptiva e inferencial sobre Capacidad de Respuesta

Capacidad de respuesta	Estadística descriptiva			U	Z	P - valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	19	247.92	77598.00	2845	-9.114	0.000
Después	25	379.08	118653.00	7		

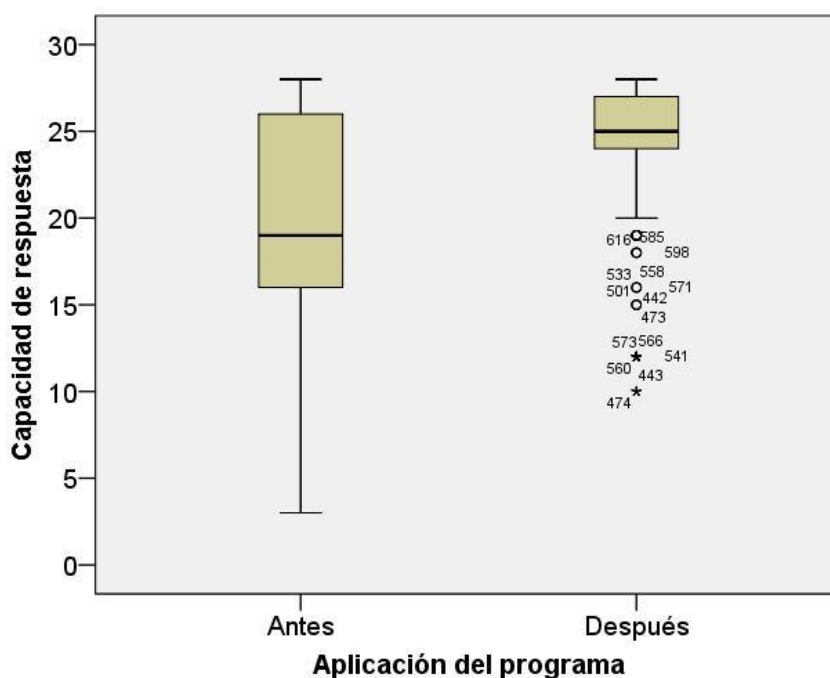


Figura 3. Grafica de caja y bigote del puntaje de capacidad de respuesta antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

Hipótesis específica 3

Ho: No existe diferencia significativa del puntaje mediano de seguridad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa del puntaje mediano de seguridad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 5 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la seguridad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa el puntaje mediano de seguridad fue de 26 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano disminuyó a 25 puntos, esta diferencia es estadísticamente no significativa, puesto que el valor de probabilidad es mayor o igual al nivel de significancia ($U= 44910$, $p\text{-valor} = 0.067 \geq 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático no incrementa la seguridad de servicio ver figura 4.

Tabla 9

Estadística descriptiva e inferencial sobre seguridad

Seguridad	Estadística descriptiva			U	Z	P - valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	26	326.52	102199.50	4491	-1.829	0.067
Después	25	300.48	94051.50	0		

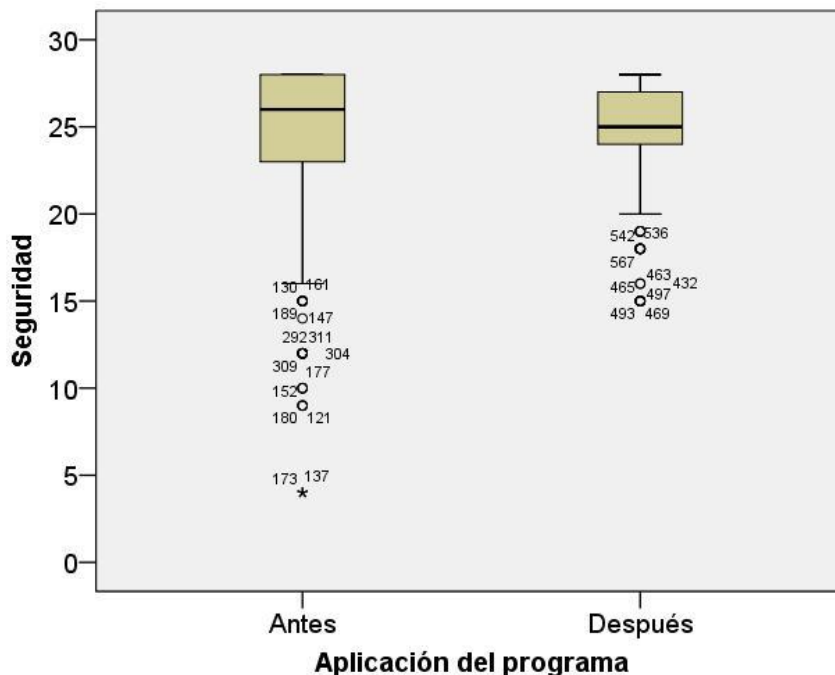


Figura 4. Grafica de caja y bigote del puntaje de seguridad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

Hipótesis específica 4

Ho: No existe diferencia significativa del puntaje mediano de Empatía antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa del puntaje mediano de Empatía antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 6 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la Empatía antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de Empatía fue de 32 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 34 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 42335$, $p\text{-valor} = 0.003 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la empatía de calidad de servicio, ver figura 5.

Tabla 10

Estadística descriptiva e inferencial sobre Empatía

Empatía	Estadística descriptiva			U	Z	P - valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	32	334.74	104775.	42335	-2.992	0.003
Después	34	292.26	91476			

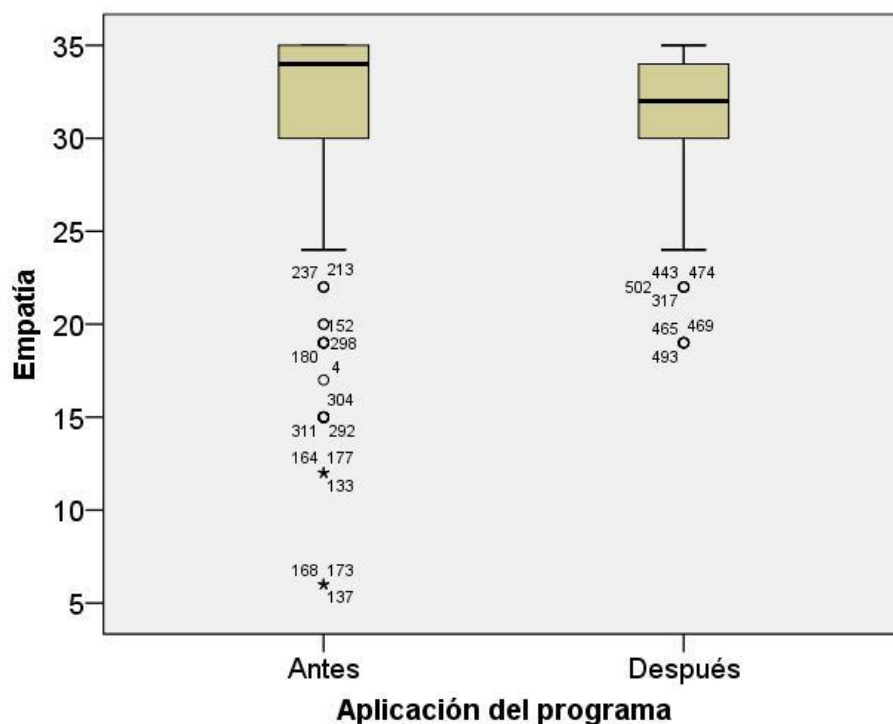


Figura 5. Gráfica de caja y bigote del puntaje de Empatía antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

Hipótesis específica 5

Ho: No existe diferencia significativa del puntaje mediano de Tangibilidad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

Ha: Existe diferencia significativa del puntaje mediano de Tangibilidad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”.

En la tabla 7 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la Tangibilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de Tangibilidad fue de 25 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 26 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 42335$, $p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la Tangibilidad de calidad de servicio, ver figura 6.

Tabla 11

Estadística descriptiva e inferencial sobre Tangibilidad

Tangibilidad	Estadística descriptiva			U	Z	P - valor
	Mediana	Rango promedio	Suma de rangos			
Antes	25	298.79	93522	44381	-2.056	0.040
Después	26	328.21	102729			

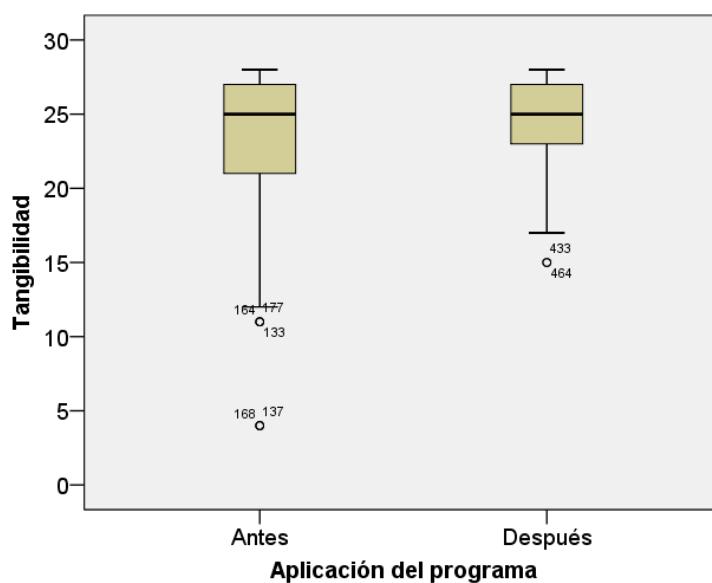


Figura 6. Gráfica de caja y bigote del puntaje de Tangibilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”

IV. Discusión

Con respecto a la hipótesis general, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio.

Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov, existe diferencia significativa de calidad de servicio mediano antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”, en la tabla 2 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la calidad de servicio antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, antes de aplicar el programa el puntaje mediano de calidad fue de 26 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 28 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 4419$, $p\text{-valor} = 0.034 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la calidad de servicio. Tol(2017) Gestión de Calidad de los servicios de apoyo de salud. Nos muestra su diseño el cual fue pre experimental y el servicio en el hospital fue alto y muy alto en 58.1%..

Con respecto a la hipótesis específica 1

Con respecto a la hipótesis específica 1, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio.

Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov, existe diferencia significativa de calidad de servicio existe puntaje mediano de fiabilidad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”. antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa el puntaje mediano de fiabilidad fue de 31 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano se mantuvo en 31 puntos, esta diferencia es estadísticamente no significativa, puesto que el valor

de probabilidad es mayor o igual al nivel de significancia ($U= 47661$, $p\text{-valor} = 0.557 \geq 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático no incrementa la fiabilidad de servicio. Saboya(2015) Tesis de Gestión de Servicios Hospitalarios Públicos :Estudio Comparativo entre los hospitales de la Región Noroeste de Brasil y Cataluña,. estudio comparativo de la gestión de los servicios hospitalarios públicos de Barcelona(España) y Fortaleza(Brasil), con un enfoque del marketing y de la calidad de la atención a los usuarios de las consultas externas. Tipo de investigación y el diseño muestral, utilizaron para la estadística Chi-Cuadrado, Asimismo el porcentual de hospitales es nunca (95%), en el hospital HUWC(73%)e IJF (67%)

Con respecto a la hipótesis específica 2

Con respecto a la hipótesis específica 2, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio.

Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov, existe diferencia En la tabla 4 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la capacidad de respuesta antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de capacidad de respuesta fue de 19 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 25 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 28457$, $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la capacidad de respuesta de calidad de servicio. Renán (2013) Tesis Plan de Reorganización y elaboración de costos de los servicios de Atención Veterinaria del Hospital All Pets, Realizar el plan de reorganización y los costos de los servicios veterinarios brindados por el Hospital All Pets, para mejorar la calidad de la atención de las especies menores. De diseño Pre-experimental. Con un Porcentaje de clientes activos 40 %.Total de

mascotas activas 5040. Promedio de clientes por día 25 clientes por día. Número de mascotas por cliente 1,2 mascotas / cliente.

Con respecto a la hipótesis específica 3

Con respecto a la hipótesis específica 3, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio.

Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov, H_a : Existe diferencia significativa del puntaje mediano de seguridad antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”. En la tabla 5 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la seguridad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa el puntaje mediano de seguridad fue de 26 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano disminuyó a 25 puntos, esta diferencia es estadísticamente no significativa, puesto que el valor de probabilidad es mayor o igual al nivel de significancia ($U = 44910$, $p\text{-valor} = 0.067 \geq 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático no incrementa la seguridad de servicio. La tabla 7 se presenta estadística descriptiva el cual tuvo 25 de puntaje y subió significativamente al 5% ($U = 42335$, $p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$), el cual tiene a subir la dimensión Tangibilidad. Lezama (2013) En la investigación investigación Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, para establecer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización. Tienen como resultado diversas clasificaciones con porcentajes de pacientes que fueron trasladados, en base a sus edades, nivel de satisfacción resultando entre 61,9% entre adultos mayores, 51,4% trasladados, 33,3% estado civil e Infraestructura el cual se encuentra entre una media de 65,8 y 62%. Así como la alimentación frente al equipo actual, siendo la dimensión más alta el 65,8%. Se concluyó que los niveles se efectúan de acuerdo a la atención recibida

Con respecto a la hipótesis específica 4

Con respecto a la hipótesis específica 4, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio. Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov.

Existe diferencia significativa del puntaje mediano de Empatía antes y después de aplicar el Programa Informático “Alfa Veterinaria”. En la tabla 6 se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la Empatía antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de Empatía fue de 32 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 34 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 42335$, $p\text{-valor} = 0.003 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la empatía de calidad de servicio.

Lezama (2013) En la investigación investigación Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, para establecer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización. Tienen como resultado diversas clasificaciones con porcentajes de pacientes que fueron trasladados, en base a sus edades, nivel de satisfacción resultando entre 61,9%.

Con respecto a la hipótesis específica 5

Con respecto a la hipótesis específica 4, la cual la presente investigación titulada Aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018, que busca incrementar la calidad de servicio.

Donde podemos apreciar que la prueba Kolmogorov Smirnov . Se presenta la estadística descriptiva e inferencial de la Tangibilidad antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa, el puntaje mediano de Tangibilidad fue de 25 puntos, después de aplicar el programa, este puntaje mediano subió a 26 puntos, esta diferencia es estadísticamente significativa, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U= 42335$, $p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% se concluye que la aplicación del programa informático incrementa la Tangibilidad de calidad de servicio. Lezama (2013) En la investigación investigación Grado de satisfacción de los pacientes asegurados hospitalizados en la Clínica Virgen de las Mercedes, para establecer el grado de satisfacción respecto a la atención recibida en los servicios de hospitalización .Tienen como resultado diversas clasificaciones con porcentajes de pacientes que fueron trasladados , en base a sus edades, nivel de satisfacción resultando entre 61,9% entre adultos mayores, 51,4% trasladados, 33.3% estado civil e Infraestructura el cual se encuentra entre una media de 65,8 y 62%.

V. Conclusiones

Primera: Referente a la dimensión que se aplicó con el programa informático significativo que subió 2 puntos, mejorando la calidad del buen con un nivel significativo del 5%

Segunda: Existe en la dimensión capacidad de respuesta aplicando el programa estadístico con una probabilidad del 0.05 el cual se tiene una significancia del 5%, el cual determina que es mayor el incremento de la capacidad de respuesta al servicio. Para el Hospital Veterinario.

Tercera: De acuerdo al sistema la representación estadística de la Empatía subió de puntaje significativamente $p\text{-valor} = 0.003 < 0.05$, concluyendo entonces que tiende a incrementar la dimensión empatía

Cuarta: La tabla 7 se presenta estadística descriptiva el cual tuvo 25 de puntaje y subió significativamente al 5% ($U = 42335$, $p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$), el cual tiende a subir la dimensión Tangibilidad.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se recomienda aplicar el programa informático para que incremente la calidad del servicio según la Hipótesis General, la calidad de servicio antes y después de aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria” el puntaje fue de 26 puntos antes de aplicar el programa y después fue de 28 puntos, el valor de significancia ($U=4419, p\text{-valor} = 0.034 < 0.05$).
- Segunda:** Asimismo se recomienda aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria” para que incremente la capacidad de respuesta de la calidad del servicio, puntaje mediano 19 puntos y después de aplicar subió a 25 puntos, la probabilidad es menor al nivel de significancia ($U=28457, p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$) con un nivel de significancia de 5%.
- Tercera:** Se recomienda aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria” para que incremente la empatía de calidad de servicio, puntaje mediano de 32 puntos, después subió a 34 puntos, puesto que la probabilidad es menor al nivel de significancia ($U=42335, p\text{-valor} = 0.003 < 0.05$) de 5%.
- Cuarto:** También es recomendable aplicar el programa informático “Alfa Veterinaria”, donde podemos apreciar que antes de aplicar el programa este puntaje subió a 26 puntos, puesto que el valor de probabilidad es menor al nivel de significancia ($U=42335, p\text{-valor} = 0.040 < 0.05$), con un nivel de significancia de 5% el cual incrementará la tangibilidad de calidad de servicio.
- Quinto:** Se recomienda no aplicar el programa informático Alfa veterinaria, en la seguridad de servicio, donde podemos apreciar estadísticamente que el valor de la probabilidad es mayor o igual al nivel de significancia ($U=44910, p\text{-valor} = 0.067 \geq 0.05$), con un nivel de significancia de 5%.

VII. Referencias bibliográficas

- Urrutia (2017) Tesis de Creación de Sistema de Agendamiento de Citas Médicas Presencial y Virtual para el Área de Consulta Externa. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9131/3/T-UCSG-PRE-ING-CIS-170.pdf>.
- Matsumoto, R.(2014), *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Bolivia2014,Perspectivas 17(34),181-209.
- Garcia, J (2012), *Evaluación de la calidad y la calidad de atención a los usuarios del subcentro de salud del bosque. Propuesta gerencial de mejoramiento. Periodo 2011*(Tesis de Maestría,Universidad de Guayaquil.Ecuador).
- Donabian , A(1998), *La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación* .Mexico: La Prensa Medica Mexicana.
- Torres (2013) *Tesis Sistema de Gestión para Clínica Veterinaria, su principal objetivo es modelar e implementar un sistema web para la gestión de clínicas veterinarias*.http://opac.pucv.cl/pucv_txt/txt-7500/UCF7886_01.pdf
- Saboya(2015) *Tesis de Gestión de Servicios Hospitalarios Públicos :Estudio Comparativo entre los hospitales de la Región Noroeste de Brasil y Cataluña*,
https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/1495/01.ISC_TESIS.pdf?sequence=1
- Renán (2013) *Tesis Plan de Reorganización y elaboración de costos de los servicios de Atención Veterinaria del Hospital All Pets*,
<https://repositorio.espe.edu.ec/bitstream/21000/7144/1/T-ESPE-047345.pdf>
- Ramos, L (2015).*Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de Atención del Usuario Externo Centro de Salud de Piscsi, 2015*. (Tesis Maestría, Universidad San Martín de Porres. Perú).Recuperando http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/ramos_la.pdf.

Roque,J(2014).Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención –Red asistencial Es Salud Cusco 2014.Perú.*Revista del cuerpo medico del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo* ,8(2),1-10.

Muñoz,A. (1999).*La gestión de la calidad total en la administración pública*. Sunny Isles Beach,US: Ediciones Diaz Santos.

Anexos

Matriz de consistência

Título: “Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María,2018 “
Autor: Vásquez Gálvez Dayana Cristy

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicador				
<p>Problema general ¿Cómo influye la aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad del servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María,2018? Problemas específicos</p> <p>Problema específico 1 ¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión fiabilidad de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María, 2018? .</p> <p>Problema específico 2 ¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Capacidad de Respuesta de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María,2018 ?</p> <p>Problema específico 3 ¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Seguridad de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María,2018 ?</p> <p>Problema específico 4 ¿Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Empatía de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María,2018 ?</p> <p>Problema específico 5 ¿ Cómo influye la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria” en la dimensión Elementos Tangibles de calidad de servicio en el Hospital Veterinario de Jesús María,2018 ?</p>	<p>Objetivo General Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Objetivo específico 1 Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el Hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Objetivo específico 2 Determinar la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Objetivo específico 3 Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Seguridad de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Empatía de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la influencia del programa informático “Alfa Veterinaria en la dimensión Elementos tangibles de la calidad de servicio en la mejora del servicio en el hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p>	<p>1.6. Hipótesis La aplicación la influencia de la aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018. Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1 La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 2 La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Capacidad de Respuesta de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 3 La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en dimensión Seguridad de la calidad de servicios del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018</p> <p>Hipótesis específica 4 La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria, influye de manera significativa en la dimensión Empatía de la calidad de servicios del Hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p> <p>Hipótesis específica 5 La aplicación del programa informático “Alfa Veterinaria”, influye de manera significativa en la dimensión Elementos Tangibles de la calidad de servicio del Hospital veterinario de Jesús María, 2018.</p>	Variable: Calidad del servicio				
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
Fiabilidad	Capacidad Organizativa y de Recursos	1,2,3,4	Si=1 No=0	Regular (0-6)			
Capacidad de respuesta	Atención Individualizada	5,6,7,8		Bueno (7-13)			
Seguridad	Conocimiento y Atención	9,10,11,12		Excelente(13-20)			
Empatía	Atención Personalizada	13,14,15,16					
Elementos tangibles	Apariencias en Instalaciones Físicas, Equipos, personal	17,18,19,20					

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel:Explicativo</p> <p>Diseño:Pre - experimental</p> <p>Método: Hipotético –Deductivo</p>	<p>Población:</p> <p>50 usuarios</p> <p>Tamaño de muestra:</p> <p>50 dueños de mascota</p>	<p>Variable 2: Calidad de Servicio</p> <p>Técnicas: Cuestionario de Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario estructurado con autoadministración</p> <p>Autor: Dayana Cristy Vásquez Gálvez Año: 2018 Ámbito de Aplicación: Clínica veterinaria Forma de Administración: Autoaplicado de 10 minutos</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Tabla de frecuencia, grafico Caja y Bigotes con sus respectivas interpretaciones</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Prueba no paramétrica de U de Mann Whitney</p>

Anexo 2

Cuestionario del estudio de la calidad del servicio

Buenos Días /Tardes me encuentro realizando un estudio sobre Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María ,2018. .Por favor seria Ud. Tan amable de contestar algunas preguntas al respecto.

Cuestionario n°1

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

DIMENSIÓN 1:FIABILIDAD

P1.- Se respeto la programación de la cita por el personal médico en el Servicio de Atención?

Si No

P2.-Usted encontró citas disponibles en el Hospital Veterinario de Jesús María?

Si No

P3.-El personal médico le oriento y explico de manera ordenada los procedimientos a seguir después de una cita médica?

Si No

P4.- Usted encontró las citas disponibles para la atención al usuario en el dispositivo móvil?

Si No

DIMENSIÓN 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA

P5. El hospital veterinario cuenta con tarifas accesibles para la atención a los usuarios?

Si No

P6. Los empleados del hospital veterinario cuentan con certificados para la atención de los pacientes?

Si No

P7. El hospital veterinario cuenta con plataformas tecnológicas?

Si No

P8. El hospital veterinario cuenta con sistema de gestión de para historias clínicas?.

Si No

DIMENSIÓN 3:SEGURIDAD

P9. El hospital veterinario cuenta con alarmas de prevención y seguridad?

Si No

P10.Las historias clínicas deberían estar en un sistema en lugar de folder por paciente?

Si No

P11. El hospital veterinario cuenta con los implementos necesarios para la atención a sus pacientes?

Si No

P13. El hospital veterinario cuenta con un local verificado por la Municipalidad y Defensa Civil para su funcionamiento?

Si No

DIMENSIÓN 4: EMPATIA

P14. El personal médico veterinario concluye el servicio minuciosamente con sus pacientes?

Si No

P15. En caso que la mascota sea internada el personal médico avisa a los dueños en forma oportuna.

Si No

P16. El doctor cuenta con horarios flexibles para la atención médica a las mascotas en el hospital

Si No

P19. Los horarios del hospital veterinario están disponibles las 24 horas emergencia para la atención a las mascotas?

Si No

DIMENSIÓN 5: ELEMENTOS TANGIBLES

P1.- El hospital veterinario de Jesús María me transmite una buena imagen?

Si No

P3. El hospital Veterinario atiende a tiempo a sus clientes?

Si No

P4. Me siento seguro de asistir a este hospital veterinario, porque me brindan una atención de calidad?

Si No

P5. Cree Usted que el ambiente que hay en el hospital veterinario hace sentir cómodo al cliente y al usuario (mascota)?

Si No

Anexo 3 Validez de los instrumentos

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a)(ita):

Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima, promoción Lima-2013-I, aula 723B, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre del proyecto de investigación es:

Aplicación del programa informático Alfa Veterinario y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María , 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Vásquez Gálvez Dayana Cristy

D.N.I:40401768

DEFINICION CONCEPTUAL DE LA VARIABLE

Variable1: Calidad del Servicio

El servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Cuando un cliente encuentra el producto que buscaba, y además recibe un buen servicio al cliente, queda satisfecho y esa satisfacción hace regrese y vuelva a comprarnos, y que muy probablemente nos recomiende con otros consumidores.

DIMENSIONES DE LA VARIABLE CALIDAD DEL SERVICIO

Dimensión 1: Fiabilidad

Este atributo se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos. La fiabilidad representa la capacidad organizativa y de recursos para prestar el servicio de forma eficiente y sin fallos que lo impidan o perjudiquen. Para satisfacer este criterio son necesarios procesos experimentados y personal cualificado para ejecutarlos. Cuando la fiabilidad es baja, existen riesgos graves de pérdida de confianza de los clientes (incluso la pérdida del cliente) y elevados costes de reparación (los llamados costes de la “no calidad”

Dimension 2: Capacidad de respuesta

Revista Hospitales Veterinarios –Digital (2017) : En los últimos seis años, las investigaciones científicas veterinarias no han estado ajenas al desarrollo de un biomarcador renal precoz que aumente la capacidad diagnóstica e iguale la calidad médica humana. La gran mayoría de los biomarcadores renales que se utilizan en medicina humana se han tratado de extrapolar a Medicina Veterinaria a través de validación de kit diagnósticos, para darles un uso concreto en la práctica clínica e intrahospitalaria. Cada uno de estos biomarcadores presenta características individuales que los definen como un buen elemento diagnóstico; dicha variabilidad, en medicina veterinaria, aumenta aún más por el hecho del

mayor número de especies con las que se trabaja. En el presente trabajo realizaremos una revisión actualizada de los biomarcadores que se están utilizando en Medicina Veterinaria. No sólo debe existir la capacidad clínica de diagnóstico de una LRA, sino que también se debe instaurar una metodología clínica para el monitoreo del paciente que puede llegar a tener una lesión de este tipo, ya sea por ser población de riesgo o por una condición genética o comorbilidad. A modo de ejemplo, la ISFM en felinos recomienda, actualmente, realizar chequeos médicos completos (examen clínico, medición de condición corporal, peso, presión arterial) cada 6 meses y complementarlo con exámenes de laboratorio (hemograma, perfil bioquímico completo, urianálisis), para investigar potenciales lesiones renales en poblaciones de riesgo sobre los siete años de vida.³³ La gran mayoría de los biomarcadores requieren aún más investigaciones para que se lleguen a implementar como métodos diagnósticos.

Dimensión 3: Seguridad

Visas así, las competencias del veterinario están destinadas, en principio, a atender los problemas y necesidades de la función biológica y zootécnica de cada especie/ raza animal, a partir del conocimiento de la función concerniente, y bajo condiciones concretas: técnicas, sociales, culturales, económicas, jurídicas, medioambientales y éticas. Esta noción tiene implicaciones que de manera particular atañen a la orientación de las asignaturas/módulos/competencias de cinco campos de estudio, presentes en prácticamente todos los planes de estudio de México y España: Genética, Reproducción, Nutrición, Sanidad e Higiene, y Economía y Administración.

La educación veterinaria, tanto en España como en México, enfatiza la formación de competencias en el campo de la zootecnia y la producción animal en distintas especies animales, así como de la seguridad alimentaria y la salud pública; no obstante, también existen importantes diferencias en el enfoque dominante de cada país. Por ejemplo, mientras en España se destaca la enseñanza-aprendizaje de competencias relacionadas con tecnologías de los alimentos y economía agropecuaria, en México la atención se inclina a las competencias en materia de administración y gestión de negocios agropecuarios.

A este respecto, dado que la educación veterinaria en México se orienta mucho más a las disciplinas zootécnicas (100% de casos) que a las tecnológicas-alimentarias (20% de casos), es evidente que las competencias administrativas y gerenciales se vinculan principalmente al ámbito zootécnico

Dimensión 4: Empatía

Es el grado de atención personalizada que ofrecen las empresas a sus clientes, las organizaciones a sus clientes. Los cuales agrupan los criterios de accesibilidad, comunicación y comprensión del usuario.

Se refiere a la atención individualizada que ofrecen las empresas a sus consumidores (Parasumaran, Zeithmal y Berry, 1998).

Dimensión 5: Elementos Tangibles

Journal of Agriculture and Animal Sciences(2016) El sector de la salud es un sector basado en el conocimiento, por lo cual las personas juegan un papel clave en la organización. La gestión adecuada de los recursos humanos es fundamental para la prestación de servicios de alta calidad y la satisfacción del cliente. Dentro de este componente no sólo se encuentran los médicos sino todas las personas que hagan parte de la organización.

Evidencia física: Incluye todas las materias primas físicas o tangibles que proporcionan un aspecto tangible a los servicios intangibles. Es una dimensión importante en la percepción de la calidad de los servicios para los pacientes del sector de la salud Investigación de mercados

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:
SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Se respetó la programación de la cita por el personal médico en el Servicio de Atención?	X		X		X		
2	Usted encontró citas disponibles en el Hospital Veterinario de Jesús María?	X		X		X		
3	El personal médico le oriento y explico de manera ordenada los procedimientos a seguir después de una cita médica?	X		X		X		
4	Usted encontró las citas disponibles para la atención al usuario en el dispositivo móvil?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta							
5	El hospital veterinario cuenta con tarifas accesibles para la atención a los usuarios?	X		X		X		
6	Los empleados del hospital veterinario cuentan con certificados para la atención de los pacientes?	X		X		X		
7	El hospital veterinario cuenta con plataformas tecnológicas?	X		X		X		
8	El hospital veterinario cuenta con sistema de gestión de para historias clínicas?.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad							
9	El personal médico veterinario concluye el servicio minuciosamente con sus pacientes?	X		X		X		

10	Los empleados del hospital veterinario cuentan con certificados para la atención de los pacientes?	X		X		X		
11	El hospital veterinario cuenta con los implementos necesarios para la atención a sus pacientes?	X		X		X		
12	El hospital veterinario cuenta con un local verificado por la Municipalidad y Defensa Civil para su funcionamiento?	X		X		X		
DIMENSION 4 :Empatía								
13	El Hospital Veterinario cuenta con controles de acceso y seguridad en su sistema a desarrollar?	X		X		X		
14	En caso que la mascota sea internada el personal médico avisa a los dueños en forma oportuna.	X		X		X		
15	El doctor cuenta con horarios flexibles para la atención médica a las mascotas en el hospital	X		X		X		
16	Los horarios del hospital veterinario están disponibles las 24 horas emergencia para la atención a las mascotas?	X		X		X		
DIMENSION 5 :Elementos Tangibles								
17	El hospital veterinario de Jesús María me transmite una buena imagen?	X		X		X		
18	El hospital Veterinario atiende a tiempo a sus clientes?	X		X		X		
19	Me siento seguro de atenderme en el hospital veterinario, porque me brindan una atención de calidad?	X		X		X		
20	Cree Usted que el ambiente que hay en el hospital veterinario hace sentir cómodo al cliente y al usuario (mascota)?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:
aplicable []

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No

.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Chumpu Aguirre, Juan Carlos.....DNI: 48529114.....

Especialidad del evaluador:.....

Magister en Docencia Universitaria

Firma

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Se respeta la programación de la cita por el personal médico en el Servicio de Atención?	X		X		X		
2	Usted encontró citas disponibles en el Hospital Veterinario de Jesús María?	X		X		X		
3	El personal médico le oriento y explico de manera ordenada los procedimientos a seguir después de una cita médica?	X		X		X		
4	Usted encontró las citas disponibles para la atención al usuario en el dispositivo móvil?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta							
5	El hospital veterinario cuenta con tarifas accesibles para la atención a los usuarios?	X		X		X		
6	Los empleados del hospital veterinario cuentan con certificados para la atención de los pacientes?	X		X		X		
7	El hospital veterinario cuenta con plataformas tecnológicas?	X		X		X		
8	El hospital veterinario cuenta con sistema de gestión de para historias clínicas?.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3:Seguridad							
9	El personal médico veterinario concluye el servicio minuciosamente con sus pacientes?	X		X		X		

10	Los empleados del hospital veterinario cuentan con certificados para la atención de los pacientes?	X		X		X		
11	El hospital veterinario cuenta con los implementos necesarios para la atención a sus pacientes?	X		X		X		
12	El hospital veterinario cuenta con un local verificado por la Municipalidad y Defensa Civil para su funcionamiento?	X		X		X		
DIMENSION 4 :Empatía								
13	El Hospital Veterinario cuenta con controles de acceso y seguridad en su sistema a desarrollar?	X		X		X		
14	En caso que la mascota sea internada el personal médico avisa a los dueños en forma oportuna.	X		X		X		
15	El doctor cuenta con horarios flexibles para la atención médica a las mascotas en el hospital	X		X		X		
16	Los horarios del hospital veterinario están disponibles las 24 horas emergencia para la atención a las mascotas?	X		X		X		
DIMENSION 5 :Elementos Tangibles								
17	El hospital veterinario de Jesús María me transmite una buena imagen?	X		X		X		
18	El hospital Veterinario atiende a tiempo a sus clientes?	X		X		X		
19	Me siento seguro de atenderme en el hospital veterinario, porque me brindan una atención de calidad?	X		X		X		
20	Cree Usted que el ambiente que hay en el hospital veterinario hace sentir cómodo al cliente y al usuario (mascota)?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): _____

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

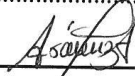
.....de.....del 20.....

Apellidos y nombres del juez evaluador:

.....SAENZ APARI ABRAHAM RAFAEL.....DNI: 10454966.....

Especialidad del
evaluador:.....

.....MBA - Administración Estratégica de Empresas.....



Firma

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Anexo 4

Confiabilidad de los instrumentos

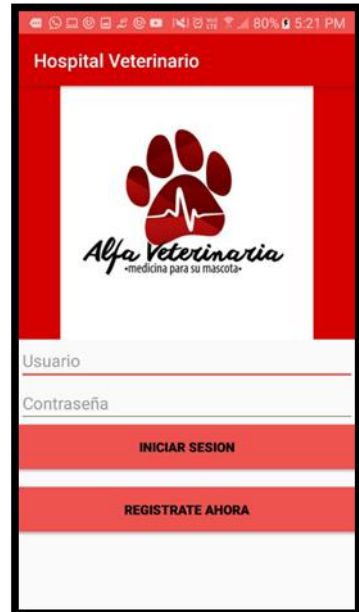
Confiabilidad del variable Calidad del Servicio

Item	DIMENSION1: Fiabilidad				DIMENSION 2: Capacidad de resp				DIMENSION 3: Seguridad				DIMENSION 4: Empatía				DIMENSION 5: E.Tangibles				tTotal
	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	
1	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	13
2	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	16
3	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15
4	1	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	9
5	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
6	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
7	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	16
8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
9	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
10	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
11	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	13
12	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	16
13	1	0	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	15
14	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	9
15	1	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	17
16	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
17	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	16
18	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	18
19	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
20	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	19
Total	11	9	20	20	17	18	16	12	12	18	20	16	16	20	18	12	18	20	12	16	9.52
p	0.55	0.45	1	1	0.85	0.9	0.8	0.6	0.6	0.9	1	0.8	0.8	1	0.9	0.6	0.9	1	0.6	0.8	
q	0.45	0.55	0	0	0.15	0.1	0.2	0.4	0.4	0.1	0	0.2	0.2	0	0.1	0.4	0.1	0	0.4	0.2	
p*q	0.25	0.25	0	0	0.13	0.09	0.16	0.24	0.24	0.09	0	0.16	0.16	0	0.09	0.24	0.09	0	0.24	0.16	2.58
$KR_{20} = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum p_i q_i}{\sigma_T^2} \right)$																					
										KR_20 = 0.781		Instrumento con confiabilidad alta									

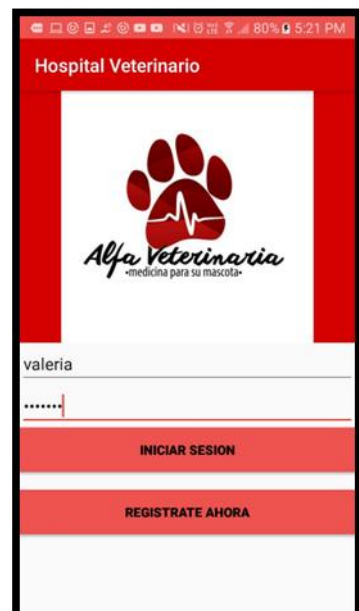
Anexo 6

Aplicación Móvil

Como se puede apreciar en esta primera imagen al momento de ingresar al aplicativo móvil antes de poder hacer uso de sus servicios nos pedirá que nos registremos con un Usuario y Contraseña. Esto se ha creado por motivo de seguridad y de gestionar bien los permisos para cada tipo de usuario ya sea un cliente nuevo, el administrador, el veterinario o la administradora. Solamente el cliente que va a ser el nuevo usuario podrá registrarse ya que el administrador será el que designe un usuario y contraseña a los empleados ya sea el cargo que tenga dentro del hospital veterinario.



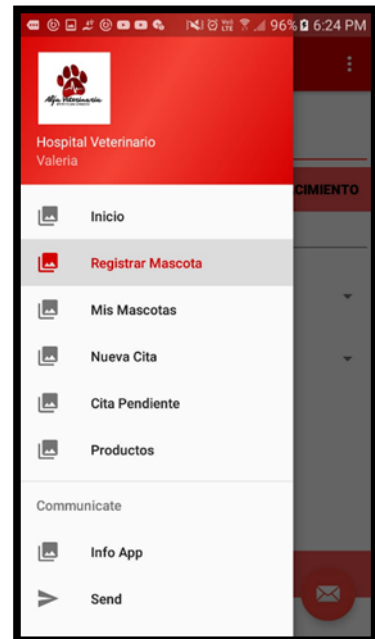
En este caso primero vamos a ingresar con un usuario ya creado dentro del sistema para poder hacer mostrar los servicios que va a brindar el aplicativo móvil. Está claro que cuando el cliente sea nuevo no va a tener una cuenta por lo tanto va a pasar a registrarse dando clic en el botón “Registrarse Ahora”.



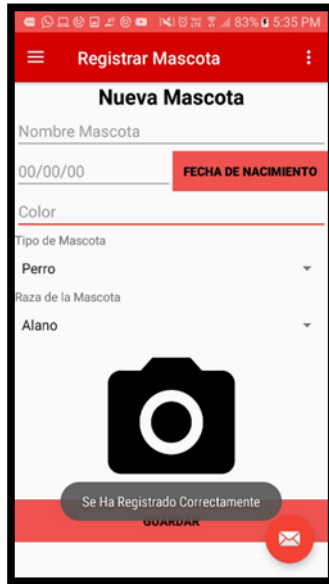
Cuando ingresamos correctamente al aplicativo como un usuario cliente, al momento de solo entrar nos aparecerá al principio una pequeña información de la empresa. Al costado de la palabra "Inicio" se puede ver un menú desplegable con este menú podremos acceder a las diferentes opciones que nos va a brindar el aplicativo móvil.



Como se estaba mencionando en la explicación de arriba hace poco, cuando hacemos clic en el menú desplegable se abrirá para observar las distintas opciones que tenemos para usar. "Inicio", en esta se muestra la información de que es lo que ofrece la empresa. En "Registrar Mascota" el usuario registrará a su mascota ya sea que tenga una o varias. En "Mis Mascotas" se le mostrará una lista de todas las mascotas registradas que existan. En "Nueva Cita" cuando va a querer guardar una cita para su mascota. "Cita Pendiente" son las citas que el usuario va a poder observar que ha guardado. "Productos" puede observar todos los productos que ofrece el hospital veterinario.



En este caso vamos a comenzar seleccionando la opción de “Registrar Mascota” de nuestro menú desplegable. Como se puede observar se abrirá una nueva pestaña donde nos pide ciertos datos para ingresar y seleccionar para así poder guardar la información de nuestra mascota.

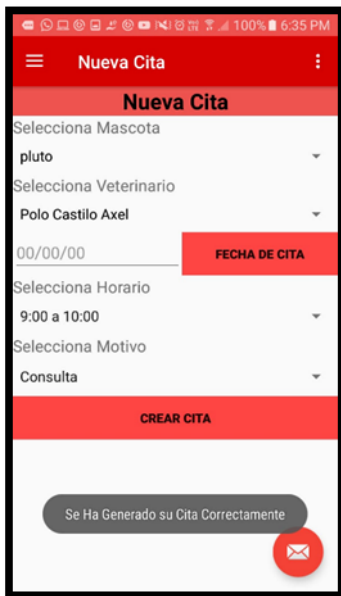


Luego de haber agregado todo correctamente se nos mostrará un mensaje de “Registrado exitosamente”.

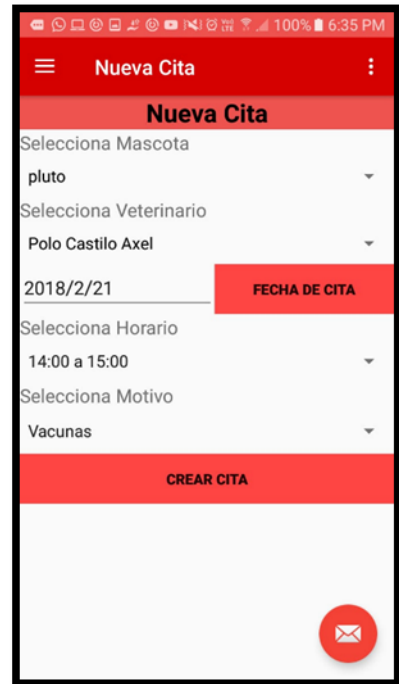
Después de haber terminado de registrar a nuestra mascota ahora podremos observar en la parte de nuestro menú desplegable que dice “Mis Mascotas” haciendo clic allí deberá aparecernos la información de nuestra mascota que acabamos de agregar. Como por el momento solo se registro una mascota solo nos da la información de esta, pero si el dueño registra más mascotas se podrán visualizar aquí tambien.



Muy bien después de haber registrado a nuestra mascota y haberlo confirmado que se guardó exitosamente mostrándose en nuestra lista de “Mis Mascotas” podremos generar nuestras citas. Para ingresar a ella es como en los pasos anteriores vamos a nuestro menú desplegable y seleccionamos “Nueva Cita” aquí llenaremos y seleccionaremos los campos correspondientes para guardar nuestra cita.



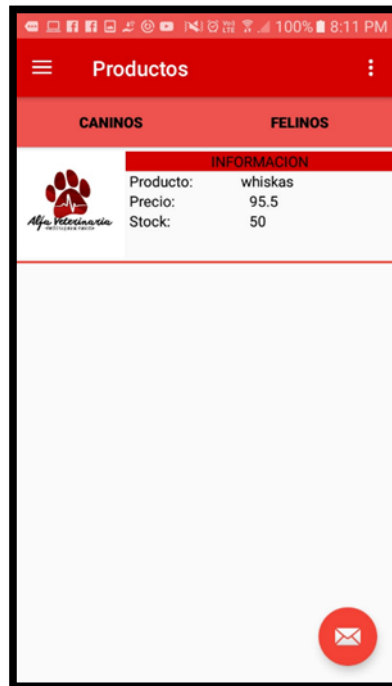
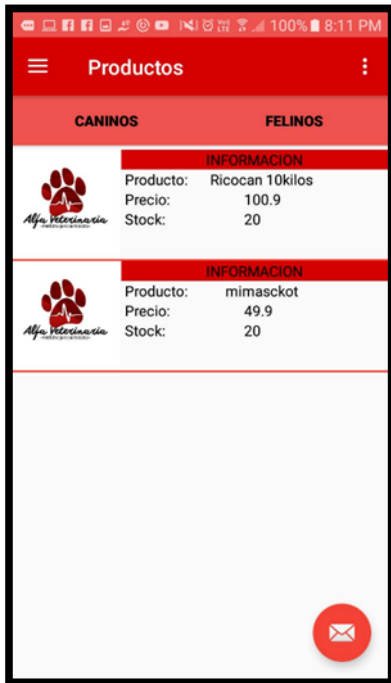
Como se puede observar aquí nos muestra el mensaje de “Se ha generado su cita exitosamente”.



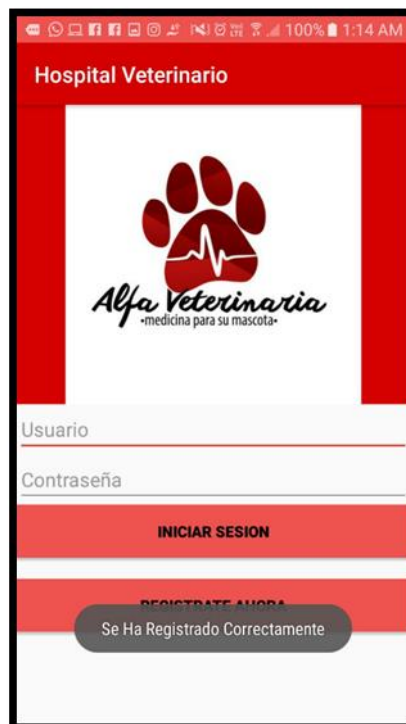
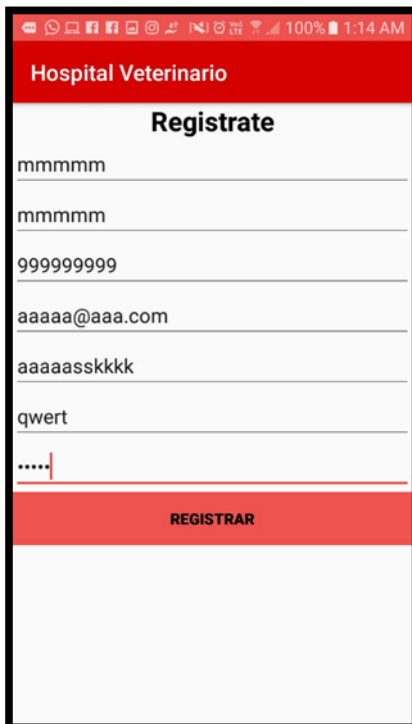
Después de haber registrado nuestra cita o nuestras citas vamos de nuevo a nuestro menú despegable y seleccionamos la opción “Cita Pendiente” en esta opción se puede apreciar que todas las citas que vamos registrando se muestran en esta lista para así saber que si se programó su cita.

Luego esta la última pestaña de “Productos” como su mismo nombre lo dice en esta opción los clientes podrán visualizar los productos que existen dentro del hospital veterinario. En este caso lo hemos dividido en dos pestañas se podría decir, una para caninos y otra para felinos.



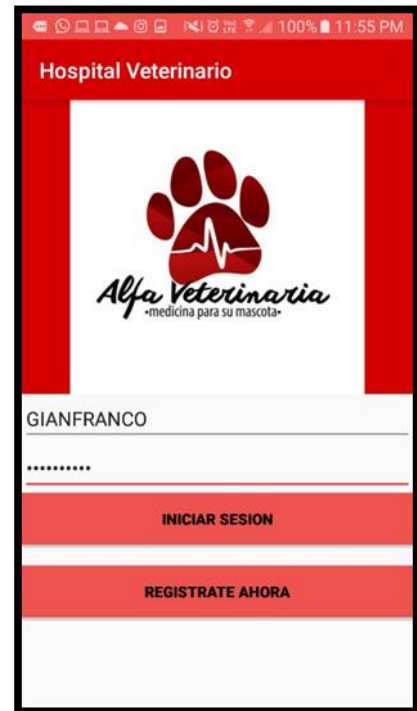


Todas estas son las funciones que puede realizar un usuario cliente, pero como se explico antes esto es debido a que ya existía un usuario, pero si el cliente es nuevo, obviamente no va a tener un usuario por lo tanto pasaría a registrarse. Dando uso de nuestro botón "Registrarse Ahora" donde dándole clic lo llevará a llenar un pequeño formulario para poder acceder al aplicativo y así poder gozar de los servicios que este brinda.

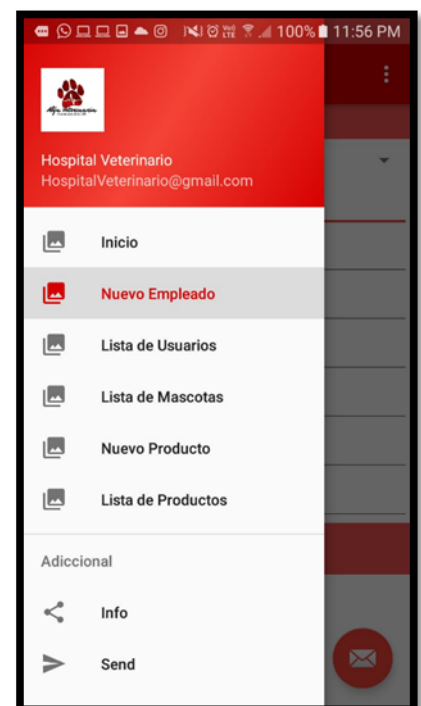


Con esto se terminaría todo el proceso con lo que es respecto a un usuario – cliente, pero ahora se iniciará sesión con el usuario – administrador, este será el super usuario que tendrá el permiso de poder agregar nuevos productos para que los clientes puedan visualizar o agregar nuevos empleados y saber la cantidad de usuarios que se registran.

Como se puede apreciar en esta imagen volvemos a nuestro login que es el inicio de nuestra app. Pero ahora ya no ingresaremos como un usuario – cliente, sino como un usuario – administrador.



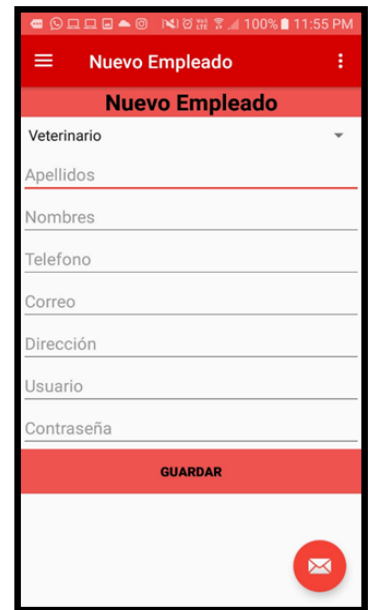
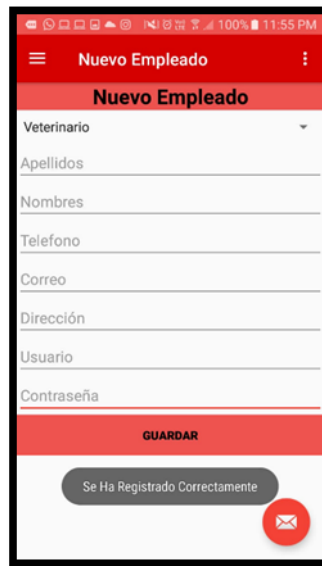
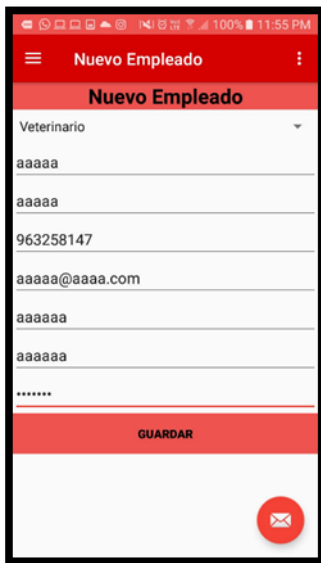
Como al usuario – cliente, también se le muestra lo que ofrece el hospital veterinario después de haber iniciado sesión, pero en el menú despegable es donde se encuentra la diferencia ya que, los permisos que tienen son diferentes.



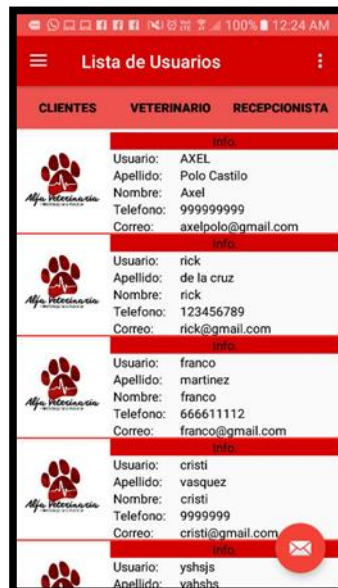
Como se puede observar los permisos que existen para un usuario - administrador son diferentes a los permisos que tiene un usuario – cliente. En este caso en nuestro menú despegable contamos con las opciones de “Inicio” en el cual se muestra la información de lo que realiza el Hospital Veterinario. En “Nuevo Empleado” en donde se van a hacer los registros de los empleados ya sea el cargo que tenga. La opción “Lista de Usuarios” son todos los usuarios registrados hasta la fecha. La opción “Lista de Mascotas” son todas las mascotas de los usuarios registrados hasta la fecha. En “Nuevo Producto” en donde se van a agregar los productos nuevos que puedan ir

adquiriendo el hospital veterinario y registrarlo para su uso. Finalmente, en la opción “Lista de Productos” en donde se van a poder visualizar los productos registrados que existen dentro de la aplicación.

Cuando seleccionamos la opción “Nuevo Empleado” se nos aparecerá un formulario para poder completar los datos, pero antes de eso como primera opción se seleccionará el tipo de empleado si es “Veterinario” o “Recepcionista” ya que van a tener permisos diferentes. Luego de llenar los datos correspondientes se procederá dar clic en el botón guardar y nos mostrará un mensaje de “Se ha registrado exitosamente”.



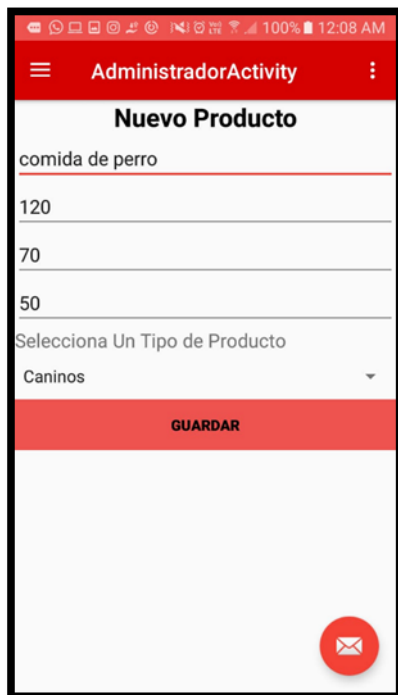
Ahora cuando elegimos la opción de “Lista de Usuarios” se nos aparecerá una ventana donde tendremos internamente tres pestañas para poder elegir. La primera la lista de todos los clientes – usuarios que existen hasta ahora. Luego esta la opción de “Veterinarios” que es donde se muestra una lista de todos los veterinarios registrados hasta la actualidad. Y finalmente la opción de “Recepcionista” que mostrará a todas las recepcionistas que



están registradas en una sola lista.

Por su puesto el administrador también puede ver las mascotas registradas ya que, no tiene que haber alguna restricción para no hacerlo por lo tanto cuando elige la opción “Lista de Mascotas” el puede ver todas las mascotas de todos los usuarios registrados.

Luego está la opción de “Nuevo Producto” como su mismo nombre lo indica aquí el administrador va a poder ingresar todos los nuevos productos que el hospital veterinario pueda adquirir y hacerles selección si es para los caninos o felinos.



Anexo 7

MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA
Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo

MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA
Sub Gerencia de Atención al Ciudadano, Gestión Documental y Archivo

DOCUMENTO N° 2015-02684

25 FEB. 2015

RECIBIDO

Sr. Alcalde de Distrito de Jesús María Cano

Fecha : 25/02/2015 Folio : 1
Administrado : VÁSQUEZ GÁLVEZ DAYANA
Asesora : JORGE CHÁVEZ 1174 - BREÑA
Asunto : PERSONAS NATURALES REMITEN INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTACIÓN

Hora:..... Firma:.....


Presente.-

Yo Dayana Cristy Vásquez Gálvez, con Dni :40401768, Soltera, con Domicilio en Jirón : Jorge Chávez 1174-Breña, Estudiante de Maestría de Gestión Pública, IV Ciclo, de la Universidad Cesar Vallejo, respetuosamente a Ud. Expongo:

Requiriendo realizar un estudio para optar el Grado de Magister, solicito su permiso para realizar un estudio tecnológico, para el Hospital Veterinario (Consultorio veterinario municipal) de Jesús María..

Mucho Agradeceré que se autorice el permiso correspondiente para poder optar mi grado.

Atentamente,


Ing. Dayana Cristy Vásquez Gálvez
Dni:40401768

Lima, 25 de Febrero de 2015

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Paula Viviana Liza Dubois, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado "Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018" de la estudiante **Dayana Cristy Vásquez Gálvez**; y habiendo sido capacitada e instruida en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 13% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 01 de Septiembre del 2018



Paula Viviana Liza Dubois

DNI: 08485754



Aplicación del programa informático Alfa Veterinaria y su efecto en la calidad de servicio de atención del Hospital Veterinario de Jesús María, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Bach. Dayana Crisly Vaquer Galvez

ASESOR:

Dr. Paola Viviana Liza Dubois

SECCIÓN:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2018

Resumen de coincidencias X

13 %

< >

1 Entregado a Universidad... 13 % >
Trabajo de estudiante

2 Entregado a Universidad... 1 % >
Trabajo de estudiante



13





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

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

VASQUEZ GALVEZ DAYANA CRISTY
D.N.I. : 80001768
Domicilio : JR. JORGE CHAVEZ # 1174 BAENA
Teléfono : Fijo : Móvil : 939278494
E-mail :

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

[] Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

[] Tesis de Posgrado

[x] Maestría

[] Doctorado

Grado : MAESTRA
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

VASQUEZ GALVEZ DAYANA CRISTY

Título de la tesis:

APLICACION DEL PROGRAMA INFORMATICO "ALFA VETERINARIA" Y SU EFECTO EN LA CAIDAD DE SERVICIO DE ATENCION DEL HOSPITAL VETERINARIO DE JESUS MARIA, 2018

Año de publicación : 2018

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

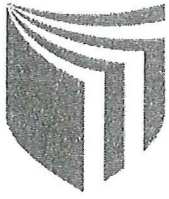


No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : Dayana Vasquez Galvez

Fecha : 07.12.2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VASQUEZ GALVEZ DAYANA CRISTY

INFORME TÍTULADO:

APLICACIÓN DEL PROGRAMA INFORMATICO "ALFA VETERINARIA" Y SU

EFFECTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL VETERINARIO
DE JESÚS MARÍA, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 8 de Noviembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN