



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Efectos del plan de mejora en la calidad de servicio en una unidad de
dosaje etílico de Lima, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTOR:

Licas Cardenas, Teofilo (orcid.org/0000-0003-1774-6469)

ASESORES:

Dra. Diaz Rodriguez, Nancy Del Rosario (orcid.org/0000-0001-8551-5238)

Dr. Vidal Soldevilla, Javier Rolando (orcid.org/0000-0002-7739-1914)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2024

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios por estar conmigo en cada paso que doy; a mi padre y madre que me inculcaron a seguir superándome profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

A mis queridos docentes que gracias a sus enseñanzas han logrado que me realice como una profesional, a esta casa de estudios por ser mi alma mater. A todas aquellas personas de mi entorno laboral, familiar y amical que con su colaboración desinteresada contribuyeron al logro de este objetivo.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS
DE LA SALUD
Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, LICAS CARDENAS TEOFILO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD

CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Efectos del plan de mejora en la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda citatextual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro gradoacadémico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, nicopiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
TEOFILO LICAS CARDENAS DNI: 41596836 ORCID: 0000-0003-1774-6469	Firmado electrónicamente por: LLICASCA9 el 26-12- 2023 21:03:03

Código documento Trilce: TRI - 0709271





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NANCY DEL ROSARIO DIAZ RODRIGUEZ, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Efectos del plan de mejora en la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023", cuyo autor es LICAS CARDENAS TEOFILO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 26 de Diciembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NANCY DEL ROSARIO DIAZ RODRIGUEZ DNI: 06771877 ORCID: 0000-0001-8551-5238	Firmado electrónicamente por: DDIAZRO16 el 26-12- 2023 19:42:24

Código documento Trilce: TRI - 0709202



ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pag.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño	11
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 población y muestra	12
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5 Procedimientos	13
3.6 Método de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Niveles de calidad de servicio grupo experimental	13
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio grupo	
Tabla 2 experimental	15
Tabla 3 Niveles de la calidad de servicio grupo control	18
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio grupo	
Tabla 4 control	19
Comparación de los grupos experimental y control para	
Tabla 5 calidad de servicio	22
Tabla 6 Prueba de normalidad	23
Tabla 7 Comprobación de hipótesis general	24
Tabla 8 Comprobación de hipótesis específica uno	25
Tabla 9 Comprobación de hipótesis específica dos	26
Tabla 10 Comprobación de hipótesis específica tres	27
Tabla 11 Comprobación de hipótesis específica cuatro	28
Tabla 12 Comprobación de hipótesis específica cinco	29

ÍNDICE DE FIGURAS

		Pág.
Figura 1	Porcentual de los niveles de calidad de servicio grupo experimental	13
Figura 2	Porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio grupo experimental	16
Figura 3	Porcentual de la calidad de servicio grupo control	18
Figura 4	Porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio grupo control	20
Figura 5	Porcentual de la comparación de los grupos experimental y control para calidad de servicio	22

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue de Determinar cómo afecta el plan de mejora a la calidad de servicio de una unidad de dosaje étílico de Lima 2023. La metodología empleada fue de tipo aplicada, de diseño experimental de corte fue longitudinal y subdiseño cuasi-experimental. La población y muestra fue para un total de 100 trabajadores, dividido entre dos grupos 50 trabajadores para el grupo de control y 50 para el grupo experimental. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento un instrumento de recolección de datos para la variable cuestionario. En los resultados descriptivos se obtuvo que en pre test para el grupo experimental el nivel bajo era para el 100%, para el grupo de control fue 82% bajo y media 18%. Para el pos test hubo cambios considerables para el grupo experimental el nivel bajo fue para el 0,0%, mientras que media para el 76,0% y alta para el 24,0% finalmente para control la diferencia en nivel bajo fue de 72,0%, media 28,0% y alta 0,0%. Esto indica que luego de la aplicación del plan de mejora el grupo experimental tuvo mejores efectos sobre la calidad de servicio de los trabajadores de una unidad de dosaje étílico de Lima. Para la comprobación de la hipótesis general se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual se concluyó que el plan de mejora contribuye a la calidad de atención de una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Palabras clave: Plan de mejora, calidad de servicio, fiabilidad, sensibilidad, elementos tangibles.

ABSTRACT

The general objective of the research was to determine how the improvement plan affects the quality of service of an ethyl dosing unit in Lima 2023. The methodology used was applied, with a longitudinal experimental design and a quasi-experimental sub-design. The population and sample was for a total of 100 workers, divided between two groups: 50 workers for the control group and 50 for the experimental group. The technique used was the survey and as a data collection instrument for the questionnaire variable. In the descriptive results, it was obtained that in the pre-test for the experimental group the low level was 100%, for the control group it was 82% low and medium 18%. For the post-test there were considerable changes for the experimental group, the low level was 0.0%, while the medium level was 76.0% and the high level was 24.0%, finally to control the difference in the low level it was 72.0%, medium 28.0% and high 0.0%. This indicates that after the application of the improvement plan, the experimental group had better effects on the quality of service of the workers of an ethyl dosing unit in Lima. To verify the general hypothesis, it was determined that the sig value was ($p = 0.000 < 0.05$) which indicates that there are differences in their medians, which is why it is concluded that the improvement plan contributes to the quality of care of a Lima 2023 ethyl dosing unit.

Keywords: Improvement plan, service quality, reliability, sensitivity, tangible elements.

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento de las economías a nivel mundial, crea un mercado exigente y demandante por los usuarios y consumidores, por lo que es necesario que las organizaciones y empresas se aboquen en ofrecer calidad de servicio y a satisfacer necesidades (Chang et al., 2023; Kocher et al., 2023; Thomas et al., 2022).

Es por ello, que la competitividad en el mercado, se ha vuelto el principal objetivo de las grandes corporaciones que les permite obtener mayor rentabilidad, por lo cual es indispensable que se ofrezca calidad de servicio en sus operaciones, por lo cual se necesitan planes de mejoras donde se contemplen la inversión del capital humano (Potempa et al., 2022; Woodland, 2022; Tang, 2022).

De esta forma, se destaca que la valoración en la calidad de atención o servicio, es de gran importancia para su desarrollo y estudio, porque son factores determinantes en el crecimiento de las empresas (Park, Yi & Lee, 2018)

En el ámbito internacional, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2020) establece que la calidad de servicio es un objetivo de varias naciones, pues para ello se abocan en optimizar los conocimientos sobre la vigilancia en la eficacia de los servicios. Para ello, es necesario que se mantenga constantemente la capacitación y preparación de los profesionales para evitar las malas praxis y más aún cuando se trata de servicios integrales de salud, donde el profesional debe garantizar al usuario sus saberes, experticia y desenvolvimiento profesional, para cumplir la función de ofrecer un servicio adecuado.

En el ámbito Latinoamericano, de acuerdo con el informe del Organismo Panamericano de Salud (OPS, 2019) en América Latina, los sistemas de salud se caracterizan por su fragmentación y desarticulación, lo que genera dificultades en el acceso a servicios sanitarios de calidad. Por esta razón, se han propuesto estrategias adaptables para transformar la perspectiva sobre cómo alcanzar un óptimo estado de salud en las diversas naciones latinoamericanas. El objetivo es establecer un enfoque en la atención sanitaria que esté centrado en las necesidades del usuario y de la población, superando así los desafíos existentes.

Así mismo, en el ámbito local, se observan problemas en la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima. La unidad de servicio en cuestión opera las 24 horas del día, llevando a cabo aproximadamente 60 exámenes de Dosaje Etílico diarios. Sin embargo, se han identificado deficiencias significativas

en la atención proporcionada por los profesionales de salud, estas deficiencias se reflejan en la atención al usuario, la ejecución de funciones y el logro de los objetivos organizacionales. La raíz de estos problemas parece residir en la falta de cumplimiento de normas y políticas de calidad en la institución.

Esta situación subraya la urgencia de implementar un plan de mejora que aborde estas deficiencias y promueva el desarrollo eficiente de la calidad de servicio entre los trabajadores de la salud, el cual se presenta como una respuesta esencial para superar los obstáculos actuales y elevar los estándares de atención proporcionados por la unidad de dosaje etílico. Con un enfoque integral, se espera que el plan no solo corrija las deficiencias observadas, sino que también fortalezca la comprensión de los profesionales de salud sobre las normas de calidad y la visión institucional, contribuyendo así a una mejora general en la calidad del servicio ofrecido en la unidad.

Por lo antes mencionado, se plantea la siguiente pregunta ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico Lima 2023? Y como interrogantes específicas ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023?

La investigación propuesta se justifica a nivel teórico al abordar el debate académico sobre las variables "plan de mejora" y "calidad de servicio". La necesidad de llenar un vacío de conocimientos se fundamenta en la intención de fortalecer las teorías existentes en este ámbito, contribuyendo a la construcción y consolidación de conocimientos en el campo, por medio de la investigación se pretende proponer una solución a través del uso de teorías, definición de conceptos, dimensiones e indicadores, para determinar como el plan de mejora puede afectar el desarrollo de la calidad de servicio y de esta forma diseñar una

posible solución a la población de estudio.

Por otra parte, la justificación práctica, se erige ya que a partir de los resultados derivados del estudio se tomaran decisiones implicaciones prácticas tangibles. Esto establece un puente directo entre la investigación y la mejora efectiva de la calidad de vida o de servicios para la población estudiada, proporcionando una base sólida para la relevancia y utilidad de los hallazgos obtenidos. En cuanto a la justificación metodológica, ya que se empleará el método científico, el cual garantiza resultados rigurosos y objetivos, asegurando la credibilidad de la investigación. El uso de instrumentos validados refuerza la metodología al proporcionar datos precisos y consistentes, este enfoque no solo contribuye al avance científico, sino que también establece una base para futuras investigaciones, ofreciendo herramientas confiables y validadas como referentes para el desarrollo académico.

Como objetivo general se plantea: Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico Lima 2023. Y como objetivos específicos: 1. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023. 2. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023. 3. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023. 4. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023. 5. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se plantea como Hipótesis general: El plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico Lima 2023. Y como hipótesis específicas: El plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023; El plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023; El plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023; El plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico

de Lima 2023; El plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étlico de Lima 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para comprender mejor las variables, en principio se consulta información general. Silador et al. (2022) Ecuador, con el objetivo fue de poder aplicarse el modelo SERVQUAL para su medición de la calidad del servicio en un hotel. La investigación fue exploratoria, correlacional, con la aplicación de prueba paramétrica y diseño cuasi experimental. Se demostró que los turistas tienen mayores expectativas y sofisticación en cuanto a satisfacción. Los resultados muestran que estas herramientas de mediciones son adecuadas y fiables para evaluarse la calidad adecuada a cualquier entorno hotelero, el valor del coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0,818.

Cueva et al., (2021) Ecuador, su objetivo fue establecer que tan efectivo podría ser un programa de capacitación para servidores públicos en la atención al cliente con discapacidades. Fue cuasi experimental con pre y pos test. En el resultado se acepta la hipótesis planteada, por lo que la atención al cliente es un elemento básico de las empresas, se puede decir que es la puerta a los clientes. Concluye que los servidores públicos deben tener esto en cuenta al brindar atención al cliente a personas con discapacidad.

Cotera & Martínez (2019) tuvo el propósito de identificarse los niveles de conocimientos sobre la satisfacción del cliente y sus incidencias en las competitividades de la empresa. Fue cuasiexperimental. El valor del alfa de Cronbach fue 0.978. Se pudo comprobar la validez de las relaciones entre variable: se obtuvo el indicador sobre el desconocimiento de los propietarios sobre el impacto de la satisfacción del cliente en la competitividad de la empresa, lo que constituye obstáculos para los crecimientos empresariales en la región.

Boada, Barbosa y Cobo (2019) Colombia, tuvo el propósito de establecer la percepción de la calidad de atención. Fue experimental, se implementó el modelo SERVQUAL. La media esperada es 3,4711, la media percibida es 3,5140 y la media general es 3,50, lo que equivale al 70%, lo que indica satisfacción. La conclusión es que es importante desarrollar estrategias organizacionales que permitan mejorar.

Ganga, Alarcón & Pedraja (2019) Chile, su objetivo fue de identificar los resultados de medición de la calidad de servicio realizado en dos momentos del tiempo. Fue longitudinal, aplicada. En los resultados se observó que las

expectativas del usuario son más altas que las percepciones. El valor de las expectativas fue de 4,14 y la calidad percibida fue de 3,87. Concluye que el servicio del juzgado no tiene calidad según lo que expresan las mediciones realizadas a los usuarios.

En el ámbito nacional, Núñez et al., (2023) su propósito fue de establecer la eficiencia de implementar el Consultorio de Atención Inmediata para mejorar la gestión de calidad de servicio. Fue analítico, cuasi experimental. El 56,21% de los usuarios se mostró satisfecho con el Consultorio, centrándose en las dimensiones de empatía (76,33%) y capacidad de respuesta (69,23%), mientras que la dimensión con menor satisfacción fue confiabilidad (48,52%). Se concluyó que la implementación de clínicas de punto de atención fue efectiva.

Marmolejo (2021) con el propósito de establecer el efecto de aplicar la NTP ISO 15189 en el Sistema de Gestión de Calidad del Servicio. Fue cuasiexperimental, prospectivo. Se realizó la prueba estadística Test de Wilcoxon usando como intervalo de nivel de confianza 95%, $p < 0.05$. Concluye que la norma aplicada influye de forma positiva en la calidad de servicio.

Medina & Alonso (2021) con el objetivo de establecer en qué medida la Aplicación del Ciclo de Deming mejora la Calidad de Servicio. Fue experimental, de tipo pre experimental. La calidad del servicio aumentó un 28,47%, el cumplimiento aumentó un 24,30% y las capacidades de servicio aumentaron un 32,64%. El nivel de significancia es 0.000, aceptándose las hipótesis respectivas. Recomendar ajustes al diseño de procesos relacionados con el servicio para permitir que el personal militar determine sus capacidades y mida la calidad del servicio; además, considere incentivos y programas de capacitación.

La Torre & Rafael (2020) con el propósito de establecer en qué medida la Gestión de inventario mejora la calidad de servicio de la empresa. Fue cuasi experimental, cuantitativa, aplicada, longitudinal, descriptiva y explicativa. Se determinó que los datos eran no paramétricos, por lo que se utilizó la prueba de Wilcoxon. Se concluyó que la gestión de inventarios sí mejora la calidad del servicio.

Campos & Filomena (2020) con el objetivo de establecer la influencia del programa servir en la calidad de servicio. Fue aplicada, explicativa, evaluativa y cuasi-experimental. Los resultados mostraron que el programa tuvo un impacto en la calidad del servicio, que mejoró del 16,7% al 77,8% después de su aplicación.

Según el resultado de la prueba U de Mann Whitney el valor obtenido es 541.000, valor $p = 0,0010$. Se observó una diferencia significativa entre el grupo experimental y el grupo control, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

Tarazona (2019) cuyo objetivo fue demostrar el fortalecimiento de competencias laborales y sus efectos en la gestión de calidad de servicio. Fue de tipo cuasi experimental, prospectivo y longitudinal. Al aplicar el pre test, el 42,7% (152) de los usuarios mostró insatisfacción; después de la intervención, los usuarios satisfechos aumentaron al 40,4% (144). Se concluye que el fortalecimiento de la competencia capacidad laboral tiene un impacto en la gestión de calidad de servicio ($Z=-16.363$, $p < 0.05$).

Respecto a la variable plan de mejora de la calidad, se trata de una serie de acciones que ayudan activamente a gestionar una entidad concreta, día tras día, hasta optimizar sus procesos y conseguir resultados a medio y largo plazo. (González, 2015). Esto incluye acciones como métodos de gestión de fondos monetarios, mejora de las tareas organizativas, ayuda a las personas a optimizar su trabajo y mejora del rendimiento físico y mental de los trabajadores. (Vargas, 2009). Se trata de un trabajo orientado a la calidad, centrada en el servicio y basada en estrategias, que busca abordar problemas identificados entre las poblaciones objetivo y cambios que contribuyan al logro de resultados finales (Ocaña et al, 2021).

Hay muchos factores que influyen en las iniciativas de mejora organizacional. En una entidad de atención médica que planea servir a la comunidad durante muchos años, algunas cuestiones son importantes y continuas, como los salarios y beneficios de los empleados, y es posible que estos factores no existan en absoluto en otros tipos de organizaciones. (Numpaque y Rocha, 2016). Tareas como mantener la institución, proteger la imagen de la organización y ayudarla a lograr sus objetivos deben realizarse de forma eficaz y puntual (Matsumoto, 2014).

La falta de un plan de mejora le impide afrontar circunstancias imprevistas que no puede manejar. Las responsabilidades y tareas poco claras obstaculizarán el logro de los objetivos establecidos. (Pinquet y Parra, 2020). Un plan estratégico claro aclarará las responsabilidades de cada empleado dentro de la entidad. Al desarrollar un plan que sea coherente con su misión y filosofía, las organizaciones pueden obtener claridad sobre lo que creen y comunicar esa certeza a los

empleados, al público objetivo y a la comunidad en general (Valdivia, 2021). Se consideran como dimensiones el diagnóstico, la planificación estratégica y la evaluación. Estos son los procesos mediante los cuales se desarrollan y aplican planes de mejora.

Acercas de la variable calidad de servicio, se puede iniciar con diversas definiciones de calidad, en principio Lari et al (2015) propusieron que este es un concepto que puede informar los esfuerzos para desarrollar estrategias efectivas para la mejora de los servicios. Y para Feigenbaum (1991), es un método eficaz de integrar energía; desarrollar, mantener y mejorar los recursos humanos que crean una organización.

La calidad de servicio es un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para mejorar el servicio al cliente y la relación entre consumidores e instituciones (Peña, Sanchez & Sancan, 2022). Asimismo, Ishikawa (1985) afirmó que se basa en producir, crear, originalizar y proporcionar productos o servicios de calidad, baratos, versátiles y satisfactorios para los usuarios en todos los aspectos. También se considera, la conformidad con lo brindado, el sistema es la importancia de cualquier riesgo, el modelo es cero errores en el proceso, la medida es el costo del incumplimiento, asimismo cuando el producto o servicio alcanza calidad es barato, práctico y satisface las necesidades del consumidor (Cerezo, 2006).

Para Tigani (2006), es la dimensión a lo largo de la cual un servicio o producto satisface las necesidades del usuario además de resolver un problema o agregar valor a una persona específica. Del mismo modo, Albrecht (1992) afirmó que involucra todos los procesos involucrados en el desarrollo del servicio, ejerce todos los recursos necesarios, previene el fracaso e involucra a toda la organización, reduciendo el ambiente y las relaciones entre los equipos.

La calidad del servicio consta de dos elementos: (i) calidad técnica, que se basa en los efectos de la experiencia del servicio; (ii) calidad funcional, que se centra en las operaciones internas involucradas en la prestación del servicio. El modelo SERVQUAL se basa en la calidad funcional más que en la calidad técnica (Ladhari, 2008).

Parasuraman, Zeithalm, y Berry (1985) entienden la calidad como una percepción, un juicio de valor que los clientes suelen hacer sobre el servicio o producto que reciben, asignándole un valor mejor que el esperado previamente; es

decir; la calidad del servicio se mide comparando el servicio o producto esperado con el servicio o producto recibido. Wang (2015) argumentó que el modelo SERVQUAL es muy adecuado para realizar investigaciones sobre medición del nivel de calidad.

El método Servqual se utiliza para evaluar la calidad de los servicios prestados en base a parámetros de evaluación estandarizados. El enfoque se basa en cinco brechas que surgen debido a diferencias entre la calidad del servicio esperada y recibida (Rezaei et al, 2018). Por ello, se realizaron diversas modificaciones a los modelos destinados a evaluar la calidad del servicio, culminando con el objetivo explícito de cada modelo: medir la satisfacción del cliente (Duque & Gómez, 2015). Montaudon (2010) afirmó que el modelo SERVQUAL es un poderoso modelo de investigación en el campo de la gestión que permite obtener mediciones en profundidad de la calidad en todos los sentidos, ya sea de entidades del ámbito educativo, comercial, industrial, manufacturero o agrícola.

En este contexto, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) presentaron el modelo SERVQUAL, implementándolo en un estudio empírico diseñado para la investigación. A partir de la información obtenida en este estudio, se identificaron los medios y criterios del proyecto, junto con los coeficientes de confiabilidad que respaldan los constructos establecidos en el modelo, a saber: tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). SERVQUAL brinda una visión detallada de las opiniones de los clientes con respecto a sus expectativas y percepciones, además de fungir como una herramienta para la mejora continua y la comparación con otras organizaciones (Matsumoto, 2014).

En este trabajo, estas serán consideradas las dimensiones de la calidad de servicio. La primera es la dimensión tangible, son aquellos elementos que conforman la parte visible, es decir, aquellos que son accesibles a los miembros del proceso.

En segundo lugar, la confiabilidad se refiere a la capacidad de la organización para brindar servicios o productos de manera confiable, segura y eficiente; integrando los elementos inherentes a las personas para asegurar su correcta entrega. La tercera dimensión, la capacidad de respuesta, se refiere a la voluntad de una empresa de ayudar a los clientes y resolver problemas de manera oportuna.

La cuarta dimensión es la seguridad, donde los clientes sienten que sus necesidades y problemas están siendo atendidos, lo que les da credibilidad dentro de la empresa para atender sus necesidades de manera ínter, confiable y honesta. Finalmente, está la dimensión de empatía, que se considera la voluntad de una empresa de brindar una atención personalizada que va más allá de la cortesía a través de un conocimiento profundo de las características y requisitos específicos del servicio deseado por el cliente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño

3.1.1 Tipo

Fue del tipo aplicada ya que intenta resolver problemas consolidando conocimientos (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1.2 Diseño

Su diseño fue, experimental ya que su finalidad fue estudiar un proceso en el que un grupo de sujetos donde el investigador actúa conscientemente para conocer el impacto de sus acciones en el sujeto de estudio (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El corte fue longitudinal y subdiseño cuasi-experimental, porque se utilizan dos grupos, uno experimental y uno de control realizando dos mediciones una previa y otra posterior a la intervención de la variable (Bernal, 2010).

$$\begin{array}{cccc} \text{GE} & \text{O}_1 & \text{X} & \text{O}_3 \\ \hline \text{GC} & \text{O}_2 & \text{X} & \text{O}_4 \end{array}$$

Dónde:

GE = Grupo Experimental

GC = Grupo Control

O1 = Pre Test Grupo Experimental

O2 = Pre Test Grupo Control

X = Variable Independiente o Programa de Intervención

O3 = Pos Test Experimental

O4 = Pos Test Grupo Control

3.2 Variables y operacionalización

Variable: Plan de mejora de la calidad

Definición conceptual: se trata de un estudio orientada a la calidad, centrada en el servicio y basada en estrategias, que busca abordar problemas identificados entre las poblaciones objetivo y cambios que contribuyan al logro de resultados finales (Ocaña et al, 2021).

Definición operacional: fue definida a través de sus dimensiones el diagnóstico, la planificación estratégica y la evaluación.

Escala de medición

Ordinal

Variable: calidad de servicio

Definición conceptual: Es un conjunto de estrategias y acciones diseñadas para mejorar el servicio al cliente y la relación entre consumidores e instituciones (Peña, Sanchez & Sancan, 2022).

Definición operacional: Fue definida a través de sus dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Escala de medición

Ordinal

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

Son los individuos que poseen rasgos similares y fueron objetos del estudio. (López, 2004). La población fue para un total de 100 trabajadores, dividido entre dos grupos 50 trabajadores para el grupo de control y 50 para el grupo experimental.

3.3.2 Muestra

Es la parte observada del universo, útil para llevar a cabo la investigación (Gil & Fresneda, 2013). Fue de tipo censal, por lo tanto la muestra fue de 100 trabajadores, dividido entre dos grupos 50 trabajadores para el grupo de control y 50 para el grupo experimental.

3.3.4 Unidad de análisis

Fue un trabajador de una unidad de dosaje étílico de Lima.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La variable Plan de mejora, se aplicaron sesiones de actividades.

Para la variable calidad de atención, la técnica fue la encuesta y como instrumento, el cuestionario de preguntas Servqual.

Para el instrumento de calidad de atención, se aplicó para una prueba piloto de 20 trabajadores, arrojando una confiabilidad de Alfa de Cronbach alta de 0,942. (Anexo 8).

3.5 Procedimientos

Se realizó la solicitud del consentimiento de la Universidad César Vallejo y a la unidad de dosaje ético. Se dividió el grupo en dos, un grupo de control y un de intervención. Se aplicaron los instrumentos de este estudio. Se observó el efecto del plan de mejora, en la calidad de atención del personal que trabaja en la unidad.

3.6 Método de análisis de datos

Se ordenaron los resultados que se consiguieron al aplicar el instrumento.

La información fue presentada en tablas y gráficos para responder a los objetivos que se plantearon en este estudio.

3.7 Aspectos éticos

Se establece que toda investigación debe ser analizada desde una perspectiva ética. Con una filosofía que se ocupe de la moralidad y las obligaciones humanas. Además, la importancia de abordar las especificidades de la investigación social para proteger a los participantes y permitir una investigación relevante y sólida.

Se cumplieron los estándares éticos internacionales apegándose a principios como el de no maleficencia, ya que no se causó daño, sino que la información fue utilizada con fines académicos. Del mismo modo, justicia, ya que los criterios de selección se aplicaron de la misma manera a todas las partes del estudio. Por último, para llevar a cabo este estudio, se solicitó el consentimiento de los trabajadores.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivo de la variable

Resultados del grupo experimental

Tabla 1

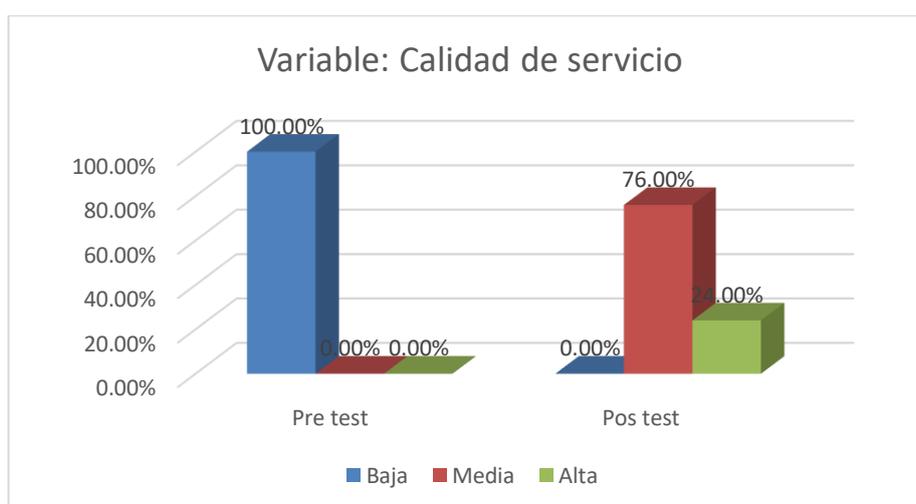
Niveles de calidad de servicio grupo experimental

Grupo experimental					
Variable: Calidad de servicio					
Niveles	Pre test		Pos test		
	f	%	f	%	
Baja	50	100,0%	0	0,0%	
Media	0	0,0%	38	76,0%	
Alta	0	0,0%	12	24,0%	
Total	50	100,0%	50	100,0%	

Nota. Información recolectada de la aplicación de cuestionarios a 50 funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje ético

Figura 1

Porcentual de los niveles de calidad de servicio grupo experimental



En la tabla y figura 1, se observa que los niveles alcanzado para la variable calidad

de servicio variaron para el grupo experimental y grupo de control, luego de la aplicación del plan de mejora y sus efectos sobre la calidad de servicio de los trabajadores de una unidad de dosaje étílico de Lima, para el grupo experimental en pre test el nivel fue bajo para el 100% de la muestra, luego en la evaluación pos test el nivel bajo fue para el 0,0%, nivel media para el 76,0% y alta para el 24,0%. Los resultados indican que hubo una mejora significativa en la calidad de servicio que prestan los funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje étílico, como efectos positivos de la aplicación del plan de mejora.

Tabla 2

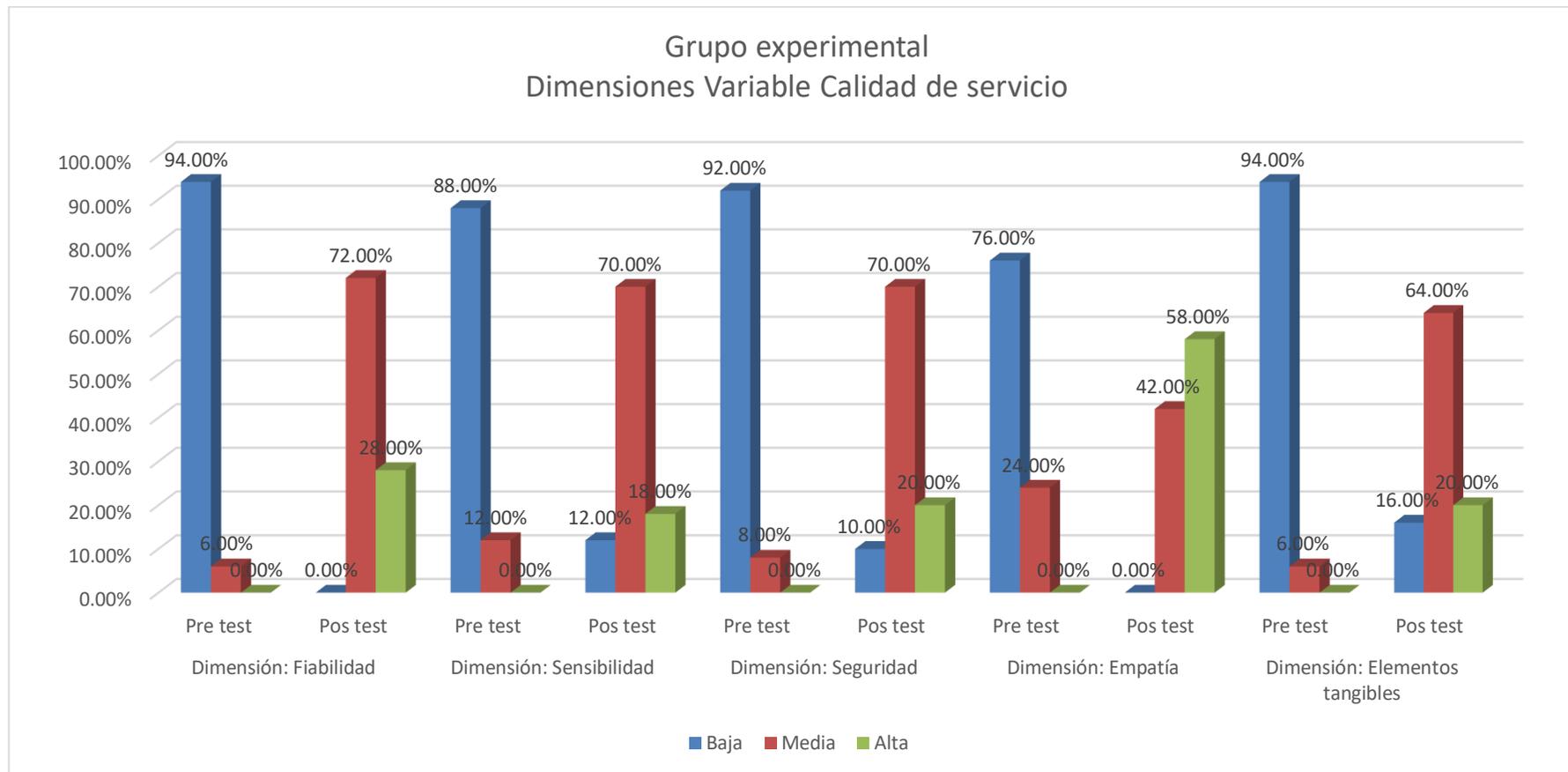
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio grupo experimental

Grupo experimental																				
Variable: Calidad de servicio																				
Niveles	Dimensión: Fiabilidad				Dimensión: Sensibilidad				Dimensión: Seguridad				Dimensión: Empatía				Dimensión: Elementos tangibles			
	Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test	
	f	%	f	%	f	%	f	%	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f
Baja	47	94,0%	0	0,0%	44	88,0%	6	12,0%	46	92,0%	5	10,0%	38	76,0%	0	0,0%	47	94,0%	8	16,0%
Media	3	6,0%	36	72,0%	6	12,0%	35	70,0%	4	8,0%	35	70,0%	12	24,0%	21	42,0%	3	6,0%	32	64,0%
Alta	0	0,0%	14	28,0%	0	0,0%	9	18,0%	0	0,0%	10	20,0%	0	0,0%	29	58,0%	0	0,0%	10	20,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%

Nota. Información recolectada de la aplicación de cuestionarios a 50 funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje etílico.

Figura 2

Porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio grupo experimental



En la tabla y figura 2, se observa que los Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio grupo experimental para las evoluciones de pre test y pos test.

Para el grupo experimental en pre test la dimensión fiabilidad fue 94% en nivel baja, seguidamente de nivel media para el 6,0%. En cuanto a la dimensión sensibilidad fue nivel baja para el 88,0%, seguidamente de media para el 12,0%. En cuanto a la seguridad fue baja para el 92,0%, media para el 8,0% y alta para el 0,0%. Luego la dimensión empatía fue baja para el 76,0% y media para el restante 24,0%. Finalmente para la dimensión elementos tangibles fue nivel baja para el 94,0% y media para el restante 6,0%.

En pos test los resultados fueron para la dimensión fiabilidad de nivel baja para el 0,0%, seguidamente de medio para el 72,0% y alta para el 28,0%. En cuanto a la dimensión sensibilidad fueron de baja para el 12,0%, media para el 70,0% y alta para el 18,0%. Luego para la variable seguridad el nivel bajo fue para el 10,0%, media para el 70,0% y alta para el 20,0%. Seguidamente la dimensión empatía fue para el 0,0% baja, media para el 42,0% y alta para el 58,0%. Finalmente, para la dimensión elementos tangibles fue nivel baja para el 16,0%, media para el 64,0% y alta para el 20,0%.

Los resultados reflejan que luego de la aplicación del plan de mejora y sus efectos sobre la calidad de servicio de los trabajadores de una unidad de dosaje etílico de Lima, hubo mejoras significativas en la calidad de servicio de los funcionarios, con respecto a la dimensión fiabilidad mejoró significativamente a 0,0% en nivel bajo y aumento en alta a 28,0%. La dimensión sensibilidad disminuyó en nivel baja un 76% y para alta aumentó a 18,0%. La dimensión seguridad disminuyó 82,0% en baja y aumentó para alta 20,0%. Para la dimensión empatía el nivel bajo disminuyó a 0,0%, y alta aumentó a 58,0% finalmente elementos tangibles fue de disminución en baja en un 78% y alta aumentó a 20%.

Tabla 3

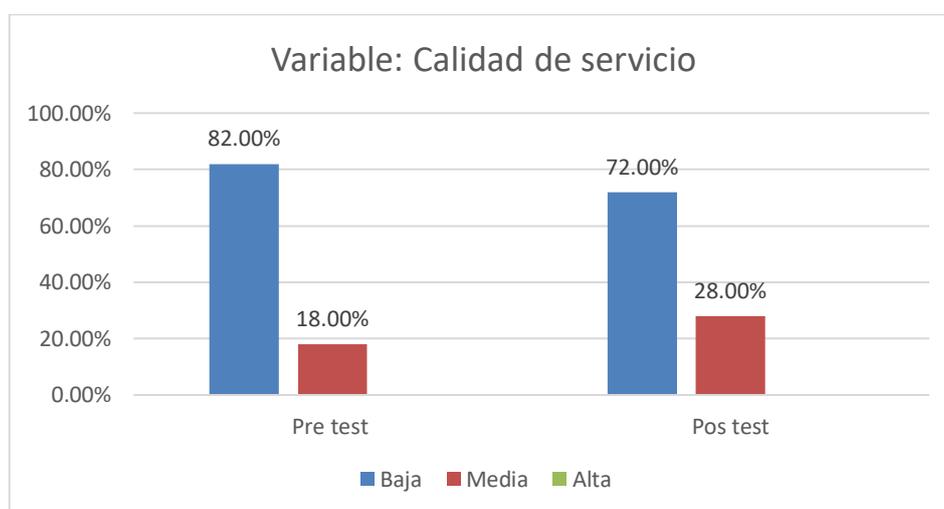
Niveles de la calidad de servicio grupo control

Grupo control				
Variable: Calidad de servicio				
Niveles	Pre test		Pos test	
	f	%	f	%
Baja	41	82,0%	36	72,0%
Media	9	18,0%	14	28,0%
Alta	0	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%

Nota. Información recolectada de la aplicación de cuestionarios a 50 funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje ético

Figura 3

Porcentual de la calidad de servicio grupo control



En la tabla y figura 3, para el grupo de control, los resultados no poseen muchas variaciones en cuanto a los niveles de calidad de servicio de los funcionarios, ya que en pre test se observa que un 82% se ubicó en nivel bajo mientras que en pos test fue de 72% lo que no refleja gran variación, seguidamente en nivel media en pre test fue para el 18% y pos test 28% finalmente nivel alta para ambas evaluaciones fue de 0,0%. Lo que indica que no hubo cambios o mejoras significativas en la calidad de servicio.

Tabla 4

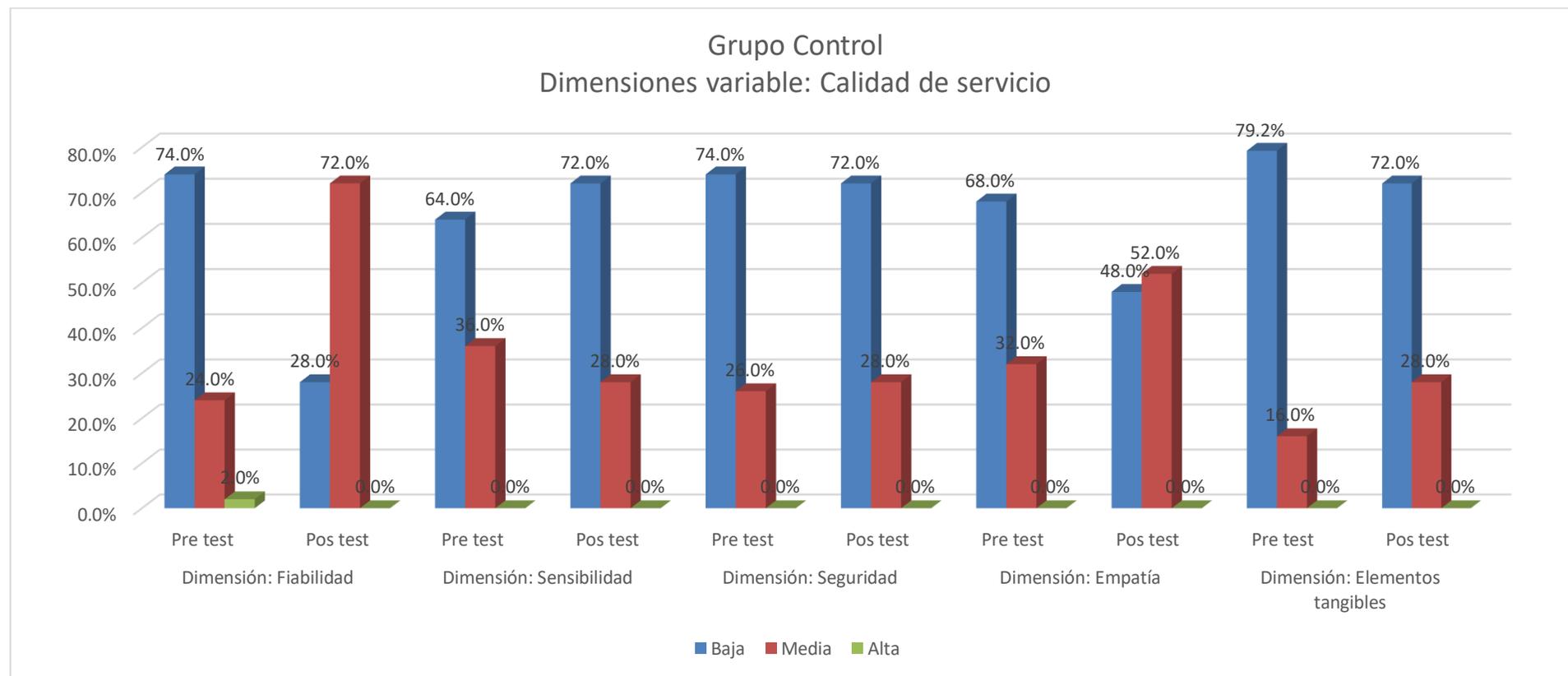
Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio grupo control

Grupo control																				
Variable: Calidad de servicio																				
Niveles	Dimensión: Fiabilidad				Dimensión: Sensibilidad				Dimensión: Seguridad				Dimensión: Empatía				Dimensión: Elementos tangibles			
	Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test		Pre test		Pos test	
	f	%	f	%	f	%	f	%	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f
Baja	37	74,0%	14	28,0%	32	64,0%	36	72,0%	37	74,0%	36	72,0%	34	68,0%	24	48,0%	42	79,2%	36	72,0%
Media	12	24,0%	36	72,0%	18	36,0%	14	28,0%	13	26,0%	14	28,0%	16	32,0%	26	52,0%	8	16,0%	14	28,0%
Alta	1	2,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	0,0%	0	0,0%
Total	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	50	100,0%	53	100,0%	50	100,0%

Nota. Información recolectada de la aplicación de cuestionarios a 50 funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje étílico.

Figura 4

Porcentual de las dimensiones de la calidad de servicio grupo control



En la tabla y figura 4, se observa para el grupo de control que en pre test la dimensión fiabilidad alcanzó en nivel bajo un 74,0%, seguidamente de nivel medio para el 24,0% y alta para el 2,0%. Luego en pos test con una ligera variación en pos test para nivel bajo a 28,0% de la muestra, seguidamente de media para el 72,0% y alta para el 0,0%.

Para la dimensión sensibilidad fue en pre test nivel baja para el 64,0%, media para el 36,0% y alta para el 0,0%. En cuanto al pos test fue baja para el 72,0%, media para el 28,0% y alta para el 0,0%.

Seguidamente para la dimensión seguridad fue en pre test nivel baja para el 74,0%, media para el 26,0% y alta para el 0,0%. Para pos test fue nivel baja para el 72,0%, media para el 28,0% y alta para el 0,0%.

Luego para la dimensión empatía en pre test fue bajo para el 68,0%, media para el 32,0% y alta para el 0,0%, luego en pos test fue baja para el 48,0%, media para el 52,0% y alta para el 0,0%.

Finalmente, para la dimensión elementos tangibles en pre test fue nivel baja para el 79,2% en pre test, media para el 16,0% y alta para el 0,0%. Luego en pos test fue baja para el 72,0%, media para el 28,0% y alta para el 0,0%.

Los resultados indican que no hubo mejoras significativas en la calidad de servicio para el grupo de control, por lo que el resultados de las dimensiones fue de 0,0% en nivel alta.

Tabla 5

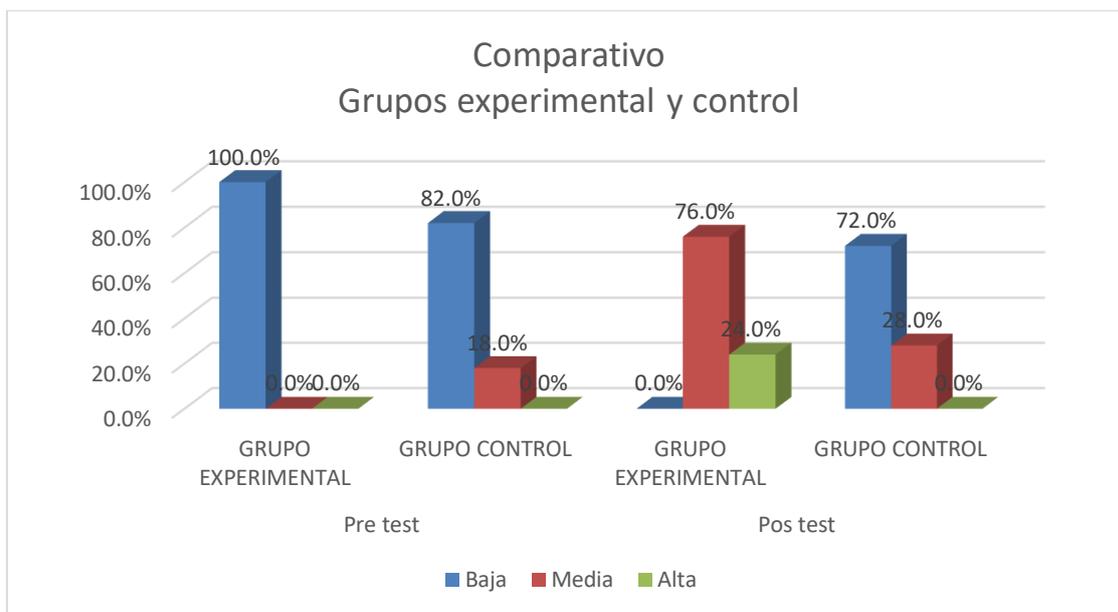
Comparación de los grupos experimental y control para calidad de servicio

Niveles	Pre test		Pos test	
	Grupo experimental	Grupo control	Grupo experimental	Grupo control
Baja	100,0%	82,0%	0,0%	72,0%
Media	0,0%	18,0%	76,0%	28,0%
Alta	0,0%	0,0%	24,0%	0,0%

Nota. Información recolectada de la aplicación de cuestionarios a 50 funcionarios públicos del área de la salud en las pruebas de dosaje ético

Figura 5

Porcentual de la comparación de los grupos experimental y control para calidad de servicio



En la tabla y figura 5, se observa que el comparativo de los grupos experimental y control para calidad de servicio, arrojaron diferencias significativas entre ambos grupos, en los cuales en pre test para el grupo experimental el nivel bajo era para el 100%, para el grupo de control fue 82% bajo y media 18%. Para el pos test hubo cambios considerables para el grupo experimental el nivel bajo fue para el 0,0%, mientras que media para el 76,0% y alta para el 24,0% finalmente para control la

diferencia en nivel bajo fue de 72,0%, media 28,0% y alta 0,0%. Esto indica que luego de la aplicación del plan de mejora el grupo experimental puede tener una opinión propia positiva sobre la calidad de servicio que ofrecen a los usuarios, considerando que esta es mejor que antes en la evaluación pre test, por lo que consideran que la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles mejoran después de aplicar el plan de mejora.

Tabla 6

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Dimensión: Fiabilidad	0,203	100	0,000
Dimensión: Sensibilidad	0,314	100	0,000
Dimensión: Seguridad	0,301	100	0,000
Dimensión: Empatía	0,202	100	0,000
Dimensión: Elementos tangibles	0,255	100	0,000
Pre Variable: Calidad de servicio	0,187	100	0,000
Dimensión: Fiabilidad	0,205	100	0,000
Dimensión: Sensibilidad	0,196	100	0,000
Dimensión: Seguridad	0,117	100	0,002
Dimensión: Empatía	0,119	100	0,001
Dimensión: Elementos tangibles	0,168	100	0,000
Pos Variable: Calidad de servicio	0,127	100	0,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 6, se emplea la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a para evaluar la normalidad debido a que el tamaño de la muestra, es igual 100 elementos. Posteriormente, se verifica la presencia o ausencia de una distribución normal en los datos obtenidos.

H₀= Los datos tienen distribución normal

H₁= Los datos no tienen distribución normal

Esto señala que, al ser sig < 0.05, la hipótesis nula es rechazada, confirmando que los datos siguen una distribución no normal. En consecuencia, se opta por utilizar una prueba no paramétrica para respaldar las hipótesis planteadas.

4.1.1 Hipótesis general

HG El plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

H0G El plan de mejora no contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Tabla 7

Comprobación de hipótesis general

	Post Variable: Calidad de servicio - Pre Variable: Calidad de servicio
Z	-6,155 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$) este hallazgo confirma de manera concluyente la existencia de discrepancias significativas entre sus medianas, entonces se puede afirmar que el plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Hipótesis específica uno

H1. El plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima, 2023.

H01. El plan de mejora no contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima, 2023.

Tabla 8

Comprobación de hipótesis específica uno

	Post Dimensión: Elementos tangibles
	Pre Dimensión: Elementos tangibles
Z	-6,106 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$) este resultado corrobora de manera evidente la presencia de una diferencia significativa en las medianas, entonces se puede afirmar que el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima, 2023.

Hipótesis específica dos

H2. El plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

H02. El plan de mejora no contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Tabla 9

Comprobación de hipótesis específica dos

	Post Dimensión: Fiabilidad - Pre Dimensión: Fiabilidad
Z	-6,162 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$) este resultado corrobora de manera evidente la presencia de una diferencia significativa en las medianas, entonces se puede afirmar que el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Hipótesis específica tres

H3. El plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

H03. El plan de mejora no contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Tabla 10

Comprobación de hipótesis específica tres

	Post Dimensión: Seguridad – Pre Dimensión: Seguridad
Z	-6,138 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$)

Este resultado corrobora de manera evidente la presencia de una diferencia significativa en las medianas, entonces se puede afirmar que el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Hipótesis específica cuatro

H4. El plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

H04. El plan de mejora no contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Tabla 11

Comprobación de hipótesis específica cuatro

	Post Dimensión: Sensibilidad
	Pre Dimensión: Sensibilidad
Z	-6,130 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$) este hallazgo confirma de manera concluyente la existencia de discrepancias significativas entre sus medianas, entonces se puede afirmar que el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima, 2023.

Hipótesis específica cinco

H5. El plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

H05. El plan de mejora no contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

Tabla 12

Comprobación de hipótesis específica cinco

	Post Dimensión: Empatía – Pre Dimensión: Empatía
Z	-6,160 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,000

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

En la prueba de Wilcoxon se puede observar que el sig ($p = 0.000 < 0.05$) por lo que se comprueba que sí hay una diferencia significativa en sus medianas. Por consiguiente, se establece con certeza que el plan de mejora desempeña un papel crucial en el fortalecimiento de la empatía en la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

V. DISCUSIÓN

Después de aplicar los instrumentos de recolección de datos, se da respuesta a las hipótesis de la investigación. Sobre la hipótesis general se obtuvo que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a la calidad servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio con Silador et al. (2022) Ecuador, con el objetivo fue de poder aplicarse el modelo SERVQUAL para su medición de la calidad del servicio en un hotel. La investigación fue exploratoria, correlacional, con la aplicación de prueba paramétrica y diseño cuasi experimental. Se demostró que los turistas tienen mayores expectativas y sofisticación en cuanto a satisfacción. Los resultados muestran que estas herramientas de mediciones son adecuadas y fiables para evaluarse la calidad adecuada a cualquier entorno hotelero, el valor del coeficiente Alpha de Cronbach fue de 0,818.

En referencia a la hipótesis específica uno, se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio con Núñez et al., (2023) su propósito fue de establecer la eficiencia de implementar el Consultorio de Atención Inmediata para mejorar la gestión de calidad de servicio. Fue analítico, cuasi experimental. El 56,21% de los usuarios se mostró satisfecho con el Consultorio, centrándose en las dimensiones de empatía (76,33%) y capacidad de respuesta (69,23%), mientras que la dimensión con menor satisfacción fue confiabilidad (48,52%). Se concluyó que la implementación de clínicas de punto de atención fue efectiva.

En referencia a la hipótesis específica dos, se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio Medina & Alonso (2021) con el objetivo de establecer en qué medida la Aplicación del Ciclo de Deming mejora

la Calidad de Servicio. Fue experimental, de tipo pre experimental. La calidad del servicio aumentó un 28,47%, el cumplimiento aumentó un 24,30% y las capacidades de servicio aumentaron un 32,64%. El nivel de significancia es 0.000, aceptándose las hipótesis respectivas. Recomendar ajustes al diseño de procesos relacionados con el servicio para permitir que el personal militar determine sus capacidades y mida la calidad del servicio; además, considere incentivos y programas de capacitación.

En referencia a la hipótesis específica tres, se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio de una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio con La Torre & Rafael (2020) con el propósito de establecer en qué medida la Gestión de inventario mejora la calidad de servicio de la empresa. Fue cuasi experimental, cuantitativa, aplicada, longitudinal, descriptiva y explicativa. Se determinó que los datos eran no paramétricos, por lo que se utilizó la prueba de Wilcoxon. Se concluyó que la gestión de inventarios sí mejora la calidad del servicio.

En referencia a la hipótesis específica cuatro, se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio con Campos & Filomena (2020) con el objetivo de establecer la influencia del programa servir en la calidad de servicio. Fue aplicada, explicativa, evaluativa y cuasi-experimental. Los resultados mostraron que el programa tuvo un impacto en la calidad del servicio, que mejoró del 16,7% al 77,8% después de su aplicación. Según el resultado de la prueba U de Mann Whitney el valor obtenido es 54.000, valor $p = 0,000$. Se observó una diferencia significativa entre el grupo experimental y el grupo control, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la alternativa.

En referencia a la hipótesis específica cinco, se pudo determinar que el valor de sig fue ($p = 0.000 < 0.05$) que indica que hay diferencias en sus medianas, por lo cual el plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023.

Se compara en relación a la calidad de servicio con Tarazona (2019) cuyo objetivo fue demostrar el fortalecimiento de competencias laborales y sus efectos en la gestión de calidad de servicio. Fue de tipo cuasi experimental, prospectivo y longitudinal. Al aplicar el pre test, el 42,7% (152) de los usuarios mostró insatisfacción; después de la intervención, los usuarios satisfechos aumentaron al 40,4% (144). Se concluye que el fortalecimiento de la competencia capacidad laboral tiene un impacto en la gestión de calidad de servicio ($Z=-16.363$, $p < 0.05$).

VI. CONCLUSIONES

- Primera.** En relación al objetivo general, se concluye que el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) señala la existencia de disparidades en las medianas. Esto sugiere que el plan de mejora contribuye positivamente en la calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima, 2023.
- Segunda.** Al abordar el objetivo específico uno, se observó que el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) indica diferencias en las medianas. Por ende, el plan de mejora contribuye a fortalecer los elementos tangibles relacionados con la calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima, 2023.
- Tercera.** Al considerar el objetivo específico dos, se verificó que el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) sugiere disparidades en las medianas. Esto implica que el plan de mejora contribuye positivamente en la fiabilidad de la calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima 2023.
- Cuarta.** En cuanto al objetivo específico tres, el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) reveló diferencias en las medianas. Por consiguiente, el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima, 2023.
- Quinta.** En relación al objetivo específico cuatro, el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) señala diferencias en las medianas. De este modo, el plan de mejora contribuye a fortalecer la capacidad de respuesta en la calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima, 2023.
- Sexta.** Al abordar el objetivo específico cinco, se determinó que el valor de significancia ($p = 0.000 < 0.05$) indica diferencias en las medianas. Por ende, el plan de mejora contribuye a fortalecer la empatía en calidad de servicio en la unidad de dosaje étílico de Lima 2023.

VII. RECOMENDACIONES

En función de los resultados de los objetivos planteados se recomienda:

Primera. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, mejorar la calidad de servicio ya que es determinante orientar y atender a los usuarios, así mismo para el cumplimiento de las metas y objetivos de la institución.

Segunda. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, solicitar el mejoramiento de los elementos tangibles o herramientas que utilizan para Prestar el servicio, lo cual mejora la calidad de servicio a los usuarios.

Tercera. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, mejorar la fiabilidad de la calidad de servicio a los usuarios, recomendando planes de capacitación para ello.

Cuarta. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, mejorar la seguridad de la calidad de servicio, por lo cual se recomienda solicitar el apoyo a sus jefes inmediatos para que se preserve la seguridad del personal que labora en la mencionada organización.

Quinta. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, mejorar la capacidad de respuesta de la calidad de servicio, ya que la capacitación y habilidades que desarrollen en el área podrán ofrecer un mejor servicio a los usuarios.

Sexta. A los funcionarios de una unidad de dosaje étílico de Lima, mejorar la empatía de la calidad de servicio, la cual es fundamental cuando se trabaja con usuarios, poder entender sus necesidades y ofrecerles una solución acertada ante sus inconvenientes y solicitudes.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1992). *Servicio al cliente Interno*. (1.a.Ed.). Barcelona. España. : Ediciones Paidós
- Bakhtiar, B., Muhammad, Z., Anshar, K., y Wahyuni, F (2020). Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality). *IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering* 1003 012054 IOP Publishing doi:10.1088/1757-899X/1003/1/012054
- Berkley, B. a. Gupta A. (1994). Improving service quality with information technology. *International Journal of Information Management*, Volume 14, pp. 109-21
- Boada-Niño, A. V., Barbosa-López, A. M., y Cobo-Mejía, E. A. (2019). Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. *Revista Investigación En Salud Universidad de Boyacá*, 6(1), 55–71. <https://doi.org/10.24267/23897325.408>
- Brochado, A., & Pereira, C. (2017). Comfortable experiences in nature accommodation: Perceived service quality in Glamping. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 17, 77-83. <http://doi.org/10.1016/j.jort.2017.01.005>
- Campos, C., & Filomena, B. (2020). Programa Servir y su influencia en la calidad de servicio en los trabajadores de “Semáforo Escuela” de Ucayali y Huánuco, 2019. Universidad César Vallejo.
- Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- Cerezo, P. (2006). *Calidad del servicio como elemento estratégico*. (2.a.Ed.). México: Prentice Hall
- Chang BL, Kao HO, Lin SJ, Yang SH, Kuo YW, Jerng JS. Quality (2019) gaps and priorities for improvement of healthcare service for patients with prolonged mechanical ventilation in the view of family. *Journal of the Formosan Medical Association*. 118(5):922–31

- Chang, Alemán Lage MD, Cañizares Pérez, Ibarra (1999) Satisfacción de los pacientes con la atención médica. *Revista Cubana de Medicina General Integral*; 15(5):541-7.
- Chang, C.-W., Tzeng, H.-Y., Ma, C.-Y., Li, S.-T., Chen, K.-J., & Chiang, H.-H. (2023). Effectiveness of exercise in improving quality of life in patients with traumatic brain injury: A systematic review and meta-analysis. *Brain Injury: [BI]*, 1–7. <https://e-bnr.org/DOIx.php?id=10.12786/bn.2022.15.e14>
- Cotera Regalado, E., & Martínez Reyes, M. (2019). Análisis cuasiexperimental sobre la satisfacción del cliente para determinar la competitividad de la empresa. *RICEA Revista Iberoamericana de Contaduría Economía y Administración*, 8(16), 106–135. <https://doi.org/10.23913/ricea.v8i16.136>
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- Cueva, M. C., Romero-Palacios, A.-J., Salguero-Barba, N. G., & Palma-Corrales, E. N. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con discapacidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 59. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>
- DIREJESAN de la PNP. (2016). Directiva de Dosaje Etílico. Dicta Normas y Procedimientos para la Atención de Exámenes de Dosaje Etílico a Personas Involucradas en la Participación de Accidentes de Tránsito, Intervenciones en Operativos de Alcoholemia y Asuntos Laborales a Nivel Nacional. Oficina de Planificación y Desarrollo. Lima, Perú.
- Dorado, A. (2006) Análisis de la satisfacción de los usuarios. Hacia un nuevo modelo de gestión basado en la calidad para los servicios deportivos municipales Ciudad Real: Universidad de Castilla-La Mancha; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=104851>
- Duque, E., y Gómez, Y. (2015). Evolución conceptual de los modelos de medición de la percepción de calidad del servicio: Una mirada desde la educación superior. *Suma de Negocios*, 5(12), 180-191. doi:10.1016/S2215-910X(14)70040-0
- Estupiñan E (2021) Gestión en consulta externa y calidad de atención en los Hospitales Públicos del Sur de Quito-Ecuador. Tesis de posgrado. Quito:

- Ganga Contreras, Francisco, Alarcón Henríquez, Nancy, & Pedraja Rejas, Liliana. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gil, P. S., & Fresneda, L. (2013). Población de estudio y muestra. España: Sespa.
- González Alvarez, R. (2015). Evaluación de la calidad del servicio percibida en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model and Its Marketing Implications. *European Journal of Marketing* Vol 18, 4.
- Hernández-Sampieri, S., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta. México: McGrawHill
- Ishikawa, K. (1985). Que es el control de la calidad total. (2.a.Ed.). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall.
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425–437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kocher, A., Simon, M., Dwyer, A. A., Blatter, C., Bogdanovic, J., Künzler-Heule, P., Villiger, P. M., Dan, D., Distler, O., Walker, U. A., & Nicca, D. (2023). Patient Assessment Chronic Illness Care (PACIC) and its associations with quality of life among Swiss patients with systemic sclerosis: a mixed methods study. *Orphanet Journal of Rare Diseases*, 18(1), 7. <https://ojrd.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13023-022-02604-2>
- La Torre Huaranga, R. J., & Rafael Ore, M. (2020). Aplicación de la gestión de inventario para mejorar la calidad de servicio en el área de operaciones de la empresa Goicochea SAC Callao–2020.
- Ladhari R.(2008) Alternative measures of service quality: a review. *Manage Service Quality* 18:65–86.
- Lari Semnani B, Mohebbifar R, Shalipoor mi et al. (2015) .Use of creative problem solving (TRIZ) to improve the quality of hospital services. *Glob J Health Sciences* 7:88–97.

- Long, M. a. McMellon C. (2004). Exploring the determinants of retail service quality on the internet. *Journal of Service Marketing*, 18, (1)
- López, P. L. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto cero*, 9(08), 69-74.
- Marmolejo Ochante, M. A. (2021). Efecto de la aplicación de la NTP ISO 15189 en el sistema de gestión de la calidad del servicio de bioquímica del Departamento de Patología Clínica y Banco de Sangre del Hospital Nacional Arzobispo Loayza.
- Matos, M. K. P. Calidad de servicio y fidelización del cliente en veterinarias del distrito de San Miguel, 2022. *Gestión en el Tercer Milenio*, 26(51), 385-395.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Medina, C., & Alonso, J. (2021). Aplicación del ciclo de deming para mejorar la calidad de servicio del personal Militar de la unidad GRUP2, Arequipa 2021. Universidad César Vallejo.
- Montaudon, C. (2010). Explorando la noción de la calidad. *Acta Universitaria*, 20(2), 50-56.
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 64(4), 715-720.
- Núñez Alcocer, S. A. ., Fernández-Giusti , A., López Vera, M. E. ., & Benites Ramos, M. A. . (2023). Consultorio de Atención Inmediata como estrategia de gestión de calidad en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima, Perú. *Horizonte Médico (Lima)*, 23(3), e2195. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2023.v23n3.02>
- Ocaña Palacios, G. de los M., Holguin Rivera, I. A., Chavez Quiñones, G., & Carbajal Llauce, C. T. de J. (2021). Plan de Gestión de Calidad en la Atención al Ciudadano del Fondo Social del Proyecto Integral de Bayovar. *Ciencia Y Educación*, 2(8), 52 - 76. Recuperado a partir de <https://cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/76>
- Organización Panamericana de la Salud (2017) Agenda de Salud Sostenible para las Américas 2018-2030: Un llamado a la acción para la salud y el bienestar en la región. 29º Conferencia Sanitaria Panamericana, 69º Sesión del Comité

Regional de la OMS para las Américas. Punto 4.4 del orden del día provisional CSP29/6, Rev. 3.

- PAHO. (2019). Strategy and action plan to improve quality of care in health service delivery 2020 - 2025. United State of America: Pan American Health Organization. Recuperado el 07 de Octubre de 2021, de https://www3paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=5490:ne
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(Fall), 41–50. doi:10.2307/125143
- Park, S., Yi, Y., y Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL. *Total Quality Management & Business Excellence*. Volume 32, 2021
- Peña Ponce, D. K., Sanchez Chancay, M. R., & Sancan Lopez, L. T. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *RECIMUN-DO*, 6(suppl 1), 120-131. <https://doi.org/10.26820/recimundo/6>
- Philip, G. a. Hazlett. S. (1997). The measurement of service quality: a new P-C-P attributes model. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 14(3), pp. 260-286
- Pincay-Morales, Y. M., & Parra-Ferrié, C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador. *Domino de las Ciencias*, 6(3), 1118-1142.
- Potempa, K., Butterworth, S., Flaherty-Robb, M., Calarco, M., Marriott, D., Ghosh, B., Gabarda, A., Windsor, J., Potempa, S., Laughlin, C., Harden, K., Schmidt, P., Ellis, A., & Furspan, P. (2022). The Impact of Nurse Health-Coaching Strategies on Cognitive-Behavioral Outcomes in Older Adults. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1). <https://doi.org/10.3390/ijerph20010416>
- Shahin, A. y Samea M. (2010). Developing the Models of Service Quality Gaps: A Critical Discussion. *Journal of Business Management and Strategy*, 1(1), pp. 1-11.
- Silador Utrera, R. R., Utrera Velázquez, A. I., Dueñas Figueredo, J. O., & Vargas Alulema, E. E. (2022). Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la hotelería: Caso de estudio. *Ayana. Revista De Investigación*

- En Turismo, 3(1), 028. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
- Svensson, G. (2004). A customized construct of sequential service quality in service encounter chains: time, context, and performance threshold. *Managing Service Quality*, 14(6), pp. 468-475.
- Tang, T. (2022). Introducing P2P service to a B2C sharing platform: A hybrid sharing mode. *PloS One*, 17(12), e0279615. <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0279615>
- Tarazona-Pimentel, T. H. (2019). Fortalecimiento de competencias laborales y la gestión de calidad de los servicios públicos. *Gaceta Científica*, 5(2), 93–100. <https://orcid.org/0000-0002-6941-3271>
- Thomas, A., Ma, S., Ur Rehman, A., & Usmani, Y. S. (2022). Green Operation Strategies in Healthcare for Enhanced Quality of Life. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(1). <https://doi.org/10.3390/healthcare11010037>
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en servicio*. (1.a.Ed.). Argentina: Editorial Dunken
- Valdivia, N. (2021). Plan de mejora continua en el servicio de custodia de bóveda para mejorar la atención al cliente según el modelo Servqual, de la unidad minera Coimolache–2019.
- Vargas, M. C. O. (2009). Manual de evaluación de la calidad del servicio en enfermería/Manual Evaluation of Service Quality in Nursing. Ed. Médica Panamericana.
- Wang, Y. (2015). Contribution and Trend to Quality Research—a literature review of SERVQUAL model from 1998 to 2013. *Informatica economica*, 19(1), 34-45. doi:0.12948/issn14531305/19.1.2015.03
- WHO. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. United State of America: World Health Organization. Recuperado el 04 de Octubre de 2021, de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- Woodland, C. (2022a). Driver Debrief. In *Improving Productivity and Service in Depot Businesses* (pp. 135–142). <https://doi.org/10.4324/9781003323822-5>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas	objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>General</p> <p>¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico Lima 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023?; ¿En qué medida el plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023?</p>	<p>General</p> <p>Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico Lima 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023. 2. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023. 3. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023. 4. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023. 5. Determinar en qué medida el plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG El plan de mejora contribuye a la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico Lima 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1. E El plan de mejora contribuye a los elementos tangibles de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p> <p>H2. El plan de mejora contribuye a la fiabilidad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p> <p>H3. El plan de mejora contribuye a la seguridad de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p> <p>H4. El plan de mejora contribuye a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p> <p>H5. El plan de mejora contribuye a la empatía de la calidad de servicio en una unidad de dosaje étílico de Lima 2023.</p>	<p>Plan de mejora</p> <p>Calidad de servicio</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Aplicada</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>Experimental y sub diseño de nivel Cuasi experimental</p> <p>Población y muestra:</p> <p>100 Trabajadores</p> <p>Muestra:</p> <p>100 trabajadores (50 grupo control y 50 grupo experimental)</p> <p>Técnicas e instrumentos</p> <p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Cuestionario</p>

Anexo 2

Matriz de Operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Plan de mejora de la calidad	Se trata de una serie de acciones que ayudan activamente a gestionar una entidad concreta, día tras día, hasta optimizar sus procesos y conseguir resultados a medio y largo plazo. (González, 2015).	Será definida a través de sus dimensiones el diagnóstico, la planificación estratégica y la evaluación.	Diagnóstico Planificación estratégica Evaluación	<ul style="list-style-type: none"> • Descubre aspectos cognoscitivos Y actitudinales del grupo • Establece de manera clara una circunstancia • Utiliza diversas técnicas y herramientas • Evaluación de las necesidades • Documenta los pasos a seguir • Establece una guía • Determina si se están cumpliendo las metas • Fija los estándares 	Ordinal
calidad de servicio	Feigenbaum (1991), es un método eficaz de integrar energía; desarrollar, mantener y mejorar los recursos humanos que crean una organización para que el marketing, la ingeniería, la producción y el servicio complementen la satisfacción del usuario.	Será definida a través de sus dimensiones tangibilidad, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Tangibilidad, Confiabilidad, Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Presentan instalaciones físicas confortables • Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso. • Poseen una apropiada señalización • Presentan profesionales uniformados y pulcros. Cuenta con adecuado abastecimiento. • Muestran predisposición por solucionar problemas • Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido. • Brindan atención eficiente • Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura del seguro y trámites a seguir para oportuna atención. • Comprenden las necesidades del usuario y 	Ordinal

			Seguridad Empatía.	<p>se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.</p> <ul style="list-style-type: none">• Brindan atención personalizada al usuario• Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.• Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.• Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención• Existe privacidad durante la atención.• Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite.• Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones	
--	--	--	---------------------------	--	--

Anexo 3

Instrumento de recolección de datos Modelo Servqual para medir la Calidad de servicio

		1	2	3	4
		Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
Nº	Ítems	Escala			
		1	2	3	4
Dimensión: Fiabilidad					
1	Con qué frecuencia la empresa cumple sus promesas a tiempo				
2	Con qué frecuencia la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes				
3	Con qué frecuencia la empresa se desempeña bien desde la primera vez				
4	Considera que constantemente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado				
5	Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error				
Dimensión: Sensibilidad					
6	Con qué frecuencia la empresa informa a los clientes acerca de los servicios				
7	Con qué frecuencia los empleados brindan un servicio rápido				
8	Con qué frecuencia los empleados tienen disposición de ayudar				
9	Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar				
Dimensión: Seguridad					
10	Con qué frecuencia los empleados transmiten confianza				
11	Con qué frecuencia las transacciones de la empresa				

	se sienten seguras				
12	Considera que constantemente los empleados son corteses				
13	Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes				
Dimensión: Empatía					
14	Con qué frecuencia la empresa brinda atención personalizada a los clientes				
15	Con qué frecuencia los empleados se preocupan porque la atención sea personalizada				
16	Con qué frecuencia la empresa se preocupa por sus intereses				
17	Con qué frecuencia los empleados entiendes las necesidades de cada cliente				
18	Con qué frecuencia la empresa posee horarios de atención convenientes				
Dimensión: Elementos tangibles					
19	Con qué frecuencia la empresa posee equipos modernos				
20	Con qué frecuencia las instalaciones son atractivas				
21	Con qué frecuencia los empleados tienen buena presencia				
22	Con qué frecuencia los materiales son visualmente atractivos				

Anexo 4

Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,942	22

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Con qué frecuencia la empresa cumple sus promesas a tiempo	38,9500	146,682	,502	,941
Con qué frecuencia la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes	39,6500	150,976	,526	,941
Con qué frecuencia la empresa se desempeña bien desde la primera vez	38,5000	145,421	,583	,940
Considera que constantemente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado	39,1000	143,463	,689	,938
Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error	39,0500	150,366	,363	,943
Con qué frecuencia la empresa informa a los clientes acerca de los servicios	38,8000	143,642	,680	,938

Con qué frecuencia los empleados brindan un servicio rápido	39,1500	135,608	,893	,934
Con qué frecuencia los empleados tienen disposición de ayudar	38,5500	145,945	,746	,938
Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar	38,9500	153,945	,317	,943
Con qué frecuencia los empleados transmiten confianza	39,0500	142,682	,613	,940
Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras	39,0500	146,050	,535	,941
Considera que constantemente los empleados son corteses	39,2000	141,537	,664	,939
Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes	39,0000	148,632	,465	,942
Con qué frecuencia la empresa brinda atención personalizada a los clientes	39,3500	150,239	,386	,943
Con qué frecuencia los empleados se preocupan porque la atención sea personalizada	39,2000	140,695	,794	,937
Con qué frecuencia la empresa se preocupa por sus intereses	38,9500	140,366	,804	,936
Con qué frecuencia los empleados entiendes las necesidades de cada cliente	39,0000	142,211	,741	,937

Con qué frecuencia la empresa posee horarios de atención convenientes	39,0000	143,895	,712	,938
Con qué frecuencia la empresa posee equipos modernos	39,2500	143,461	,699	,938
Con qué frecuencia las instalaciones son atractivas	39,3000	141,063	,878	,936
Con qué frecuencia los empleados tienen buena presencia	39,8000	153,011	,449	,942
Con qué frecuencia los materiales son visualmente atractivos	39,1000	139,779	,817	,936

Anexo 5

Autorización para la recolección de información



"AÑO DE LA UNIDAD LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Surquillo, 20 de octubre del 2023

Carta Nº 01-2023-DIRSAPOL.SUBDIR.OFISECOM.UNIDDE.JEF

SEÑORA : **Dra. Helga R. MAJO MARRUFO**
Jefe escuela de posgrado UCV Filial Lima
Campus los Olivos

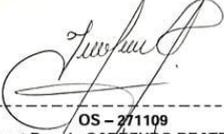
Ref. : Carta P. 0541-2023-UCV-VA-EPG-F01/ 13OCT2023

Es grato, dirigirme a Ud, en atención al documento de la referencia, comunicando que después de haber tomado conocimiento a lo solicitado, esta Jefatura AUTORIZA, al Sr. Teófilo LICAS CARDENAS identificado con DNI N°41596836 y código 7002453559, Estudiante del programa de MAESTRIA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD, de la Universidad CESAR VALLEJO campus Lima Norte, para la recolección de datos e información correspondiente para el desarrollo de su trabajo de investigación titulada "Efectos del plan de mejora en la calidad de servicio en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023".

A efectos de colaborar con el desarrollo de la educación continua y superación personal quedo atento a la presente.

Me es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi consideración y estima personal.





OS - 271109
José Dennis CABÉZUDO REATEGUI
CORNEL SPNP.
JEFE DE LA UNIDAD DESCONCENTRADA
DE DOSAJE ETILICO SUBDIR DSP.

Anexo 6 Validación de instrumentos



CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Ivez Guillermo Ruiz Alvarado

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**, de la UCV, en la sede Lima Norte, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría.

El título y nombre de mi proyecto de investigación es "**Efectos del plan de mejora de calidad de atención en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Licas Cárdenas', written over a horizontal line.

Firma

Licas Cárdenas, Teófilo
D.N.I. 41596836

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Ivez Guillermo Ruiz Alvarado
Grado profesional:	Maestría (x) Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestion Administrativa
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para La Calidad de servicio

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor:	Teofilo Licas Cardenas
Procedencia:	Propio realizado por el investigador.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	Del 1 al 30 noviembre
Ámbito de aplicación:	Unidad de dosaje ético de Lima 2023
Significación:	1. Variable LA CALIDAD DE SERVICIO consta de 22 ítems, con la escala Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Tangibles

4. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

LA CALIDAD DE SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD</p> <p>Se trata de una serie de acciones que ayudan activamente a gestionar una entidad concreta, día tras día, hasta optimizar sus procesos y conseguir resultados a medio y largo plazo. (González, 2015).</p>	<p>Subescala:</p> <p>Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones:</p> <p>Dimensiones</p> <p>Diagnóstico</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Evaluación</p>	<p>Descubre aspectos cognoscitivos y actitudinales del grupo, establece de manera clara una circunstancia, utiliza diversas técnicas y herramientas</p> <p>Evaluación de las necesidades, documenta los pasos a seguir, establece una guía</p> <p>Determina si se están cumpliendo las metas, fija los estándares</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **ACTITUD HACIA LA MATEMÁTICA**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

LA CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones del instrumento: Actitud hacia la matemática

- Primera Dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Muestran predisposición por solucionar problemas. 2. Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido.	1. Con qué frecuencia la empresa cumple sus promesas a tiempo 2. Con qué frecuencia la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes 3. Con qué frecuencia la empresa se desempeña bien desde la primera vez 4. Considera que constantemente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado 5. Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error				

Segunda Dimensión: Sensibilidad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Brindan atención eficiente 2. Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura del seguro y trámites a seguir para oportuna atención. 3. Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente. 4. Brindan atención personalizada al usuario 5. Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio. 6. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. 7. Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención	1. Con qué frecuencia la empresa informa a los clientes acerca de los servicios 2. Con qué frecuencia los empleados brindan un servicio rápido 3. Con qué frecuencia los empleados tienen disposición de ayudar 4. Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar				

Tercera Dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Existe privacidad durante la atención.	1. Con qué frecuencia los empleados transmiten confianza 2. Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras 3. Considera que constantemente los empleados son corteses 4. Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes	4	4	4	

Cuarta Dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. 2. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones	1. Con qué frecuencia la empresa brinda atención personalizada a los clientes 2. Con qué frecuencia los empleados se preocupan porque la atención sea personalizada 3. Con qué frecuencia la empresa se preocupa por sus intereses 4. Con qué frecuencia los empleados entienden las necesidades de cada cliente 5. Con qué frecuencia la empresa posee horarios de atención convenientes				

Quinta Dimensión: Elementos Tangibles

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
1. Presentan instalaciones físicas confortables 2. Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso. 3. Poseen una apropiada señalización Presentan profesionales uniformados y pulcros. 4. Cuenta con adecuado abastecimiento	1. Con qué frecuencia la empresa posee equipos modernos 2. Con qué frecuencia las instalaciones son atractivas 3. Con qué frecuencia los empleados tienen buena presencia 4. Con qué frecuencia los materiales son visualmente atractivos				



Mg. Ivez Guillermo Ruiz Alvarado
DNI: 43631953
Orcid: 0000-0002-8200-3867

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).
Ver :

CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Jose Dennis Cabezudo Reategui

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**, de la UCV, en la sede Lima Norte, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría.

El título y nombre de mi proyecto de investigación es "**Efectos del plan de mejora de calidad de atención en una unidad de dosaje etílico de Lima 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Firma
Licas Cárdenas, Teófilo
D.N.I. 41596836

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

5. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Jose Dennis Cabezudo Reategui	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestion administrativo	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para La Calidad de servicio	

6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

7. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor:	Teofilo Licas Cardenas
Procedencia:	Propio realizado por el investigador.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	Del 1 al 30 noviembre
Ámbito de aplicación:	Unidad de dosaje ético de Lima 2023
Significación:	1. Variable LA CALIDAD DE SERVICIO consta de 22 ítems, con la escala Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Tangibles

8. **Soporte teórico**
(describir en función al modelo teórico)

LA CALIDAD DE SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD</p> <p>Se trata de una serie de acciones que ayudan activamente a gestionar una entidad concreta, día tras día, hasta optimizar sus procesos y conseguir resultados a medio y largo plazo. (González, 2015).</p>	<p>Subescala:</p> <p>Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones:</p> <p>Dimensiones</p> <p>Diagnóstico</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Evaluación</p>	<p>Descubre aspectos cognoscitivos y actitudinales del grupo, establece de manera clara una circunstancia, utiliza diversas técnicas y herramientas</p> <p>Evaluación de las necesidades, documenta los pasos a seguir, establece una guía</p> <p>Determina si se están cumpliendo las metas, fija los estándares</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **ACTITUD HACIA LA MATEMÁTICA**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

LA CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones del instrumento: Actitud hacia la matemática

- Primera Dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Muestran predisposición por solucionar problemas. 4. Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido.	6. Con qué frecuencia la empresa cumple sus promesas a tiempo 7. Con qué frecuencia la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes 8. Con qué frecuencia la empresa se desempeña bien desde la primera vez 9. Considera que constantemente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado 10. Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error				

Segunda Dimensión: Sensibilidad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
8. Brindan atención eficiente 9. Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura del seguro y trámites a seguir para oportuna atención. 10. Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente. 11. Brindan atención personalizada al usuario 12. Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio. 13. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. 14. Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención	5. Con qué frecuencia la empresa informa a los clientes acerca de los servicios 6. Con qué frecuencia los empleados brindan un servicio rápido 7. Con qué frecuencia los empleados tienen disposición de ayudar 8. Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar				

Tercera Dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
2. Existe privacidad durante la atención.	5. Con qué frecuencia los empleados transmiten confianza 6. Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras 7. Considera que constantemente los empleados son corteses 8. Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes	4	4	4	

Cuarta Dimensión: Empatía

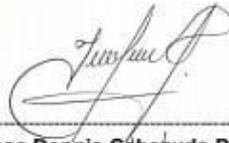
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. 4. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones	6. Con qué frecuencia la empresa brinda atención personalizada a los clientes 7. Con qué frecuencia los empleados se preocupan porque la atención sea personalizada 8. Con qué frecuencia la empresa se preocupa por sus intereses 9. Con qué frecuencia los empleados entienden las necesidades de cada cliente 10. Con qué frecuencia la empresa posee horarios de atención convenientes				

Quinta Dimensión: Elementos Tangibles

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Presentan instalaciones físicas confortables 6. Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso. 7. Poseen una apropiada señalización Presentan profesionales uniformados y pulcros. 8. Cuenta con adecuado abastecimiento	5. Con qué frecuencia la empresa posee equipos modernos 6. Con qué frecuencia las instalaciones son atractivas 7. Con qué frecuencia los empleados tienen buena presencia 8. Con qué frecuencia los materiales son visualmente atractivos				



Mg. Jose Dennis Cabezudo Reategui

DNI: 06269441

Orcid: 0009-0001-9766-8992

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta: Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver :

CARTA DE PRESENTACIÓN

MG. Nancy Roxana Reyes Aguirre

Presente

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

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de **Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud**, de la UCV, en la sede Lima Norte, requiere validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optaré el grado de Maestría.

El título y nombre de mi proyecto de investigación es "**Efectos del plan de mejora de calidad de atención en una unidad de dosaje étlico de Lima 2023**" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar el instrumento en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago 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 mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente;



Firma
Licas Cárdenas, Teófilo
D.N.I. 41596836

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "La Calidad de servicio". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al que hacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

9. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Nancy Roxana Reyes Aguirre	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión de calidad	
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (x)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Validación de instrumento para La Calidad de servicio	

10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

11. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE SERVICIO
Autor:	Teofilo Licas Cardenas
Procedencia:	Propio realizado por el investigador.
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	Del 1 al 30 noviembre
Ámbito de aplicación:	Unidad de dosaje ético de Lima 2023
Significación:	1. Variable LA CALIDAD DE SERVICIO consta de 22 ítems, con la escala Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones: Fiabilidad, Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Tangibles

12. Soporte teórico
(describir en función al modelo teórico)

LA CALIDAD DE SERVICIO

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
<p>Escala: ORDINAL</p> <p>Variable 1</p> <p>PLAN DE MEJORA DE LA CALIDAD</p> <p>Se trata de una serie de acciones que ayudan activamente a gestionar una entidad concreta, día tras día, hasta optimizar sus procesos y conseguir resultados a medio y largo plazo. (González, 2015).</p>	<p>Subescala:</p> <p>Siempre (0), Casi siempre (1) A veces (2), Nunca (3). Dividido entre las dimensiones:</p> <p>Dimensiones</p> <p>Diagnóstico</p> <p>Planificación estratégica</p> <p>Evaluación</p>	<p>Descubre aspectos cognoscitivos y actitudinales del grupo, establece de manera clara una circunstancia, utiliza diversas técnicas y herramientas</p> <p>Evaluación de las necesidades, documenta los pasos a seguir, establece una guía</p> <p>Determina si se están cumpliendo las metas, fija los estándares</p>

Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **ACTITUD HACIA LA MATEMÁTICA**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

LA CALIDAD DE SERVICIO

Dimensiones del instrumento: Actitud hacia la matemática

- Primera Dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Muestran predisposición por solucionar problemas.	11. Con qué frecuencia la empresa cumple sus promesas a tiempo				
	12. Con qué frecuencia la empresa muestra sincero interés en resolver los problemas de los clientes				
6. Muestran Interés por cumplir con el trabajo prometido.	13. Con qué frecuencia la empresa se desempeña bien desde la primera vez				
	14. Considera que constantemente la empresa desempeña sus servicios en el momento señalado				
	15. Considera que constantemente la empresa insiste en registros libres de error				

Segunda Dimensión: Sensibilidad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento)

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
15. Brindan atención eficiente	9. Con qué frecuencia la empresa informa a los clientes acerca de los servicios				
16. Brindan información clara y sencilla sobre la cobertura del seguro y trámites a seguir para oportuna atención.					
17. Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente.	10. Con qué frecuencia los empleados brindan un servicio rápido				
18. Brindan atención personalizada al usuario					
19. Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.	11. Con qué frecuencia los empleados tienen disposición de ayudar				
20. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.					
21. Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención	12. Con qué frecuencia los empleados nunca están demasiado ocupados para ayudar				

Tercera Dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
3. Existe privacidad durante la atención.	9. Con qué frecuencia los empleados transmiten confianza 10. Con qué frecuencia las transacciones de la empresa se sienten seguras 11. Considera que constantemente los empleados son corteses 12. Considera que constantemente los empleados están capacitados para responder inquietudes	4	4	4	

Cuarta Dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
5. Tienen un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. 6. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones	11. Con qué frecuencia la empresa brinda atención personalizada a los clientes 12. Con qué frecuencia los empleados se preocupan porque la atención sea personalizada 13. Con qué frecuencia la empresa se preocupa por sus intereses 14. Con qué frecuencia los empleados entienden las necesidades de cada cliente 15. Con qué frecuencia la empresa posee horarios de atención convenientes				

Quinta Dimensión: Elementos Tangibles

- Objetivos de la Dimensión: (describa lo que mide el instrumento).

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
9. Presentan instalaciones físicas confortables 10. Tienen ambientes del área céntricos y con fácil acceso. 11. Poseen una apropiada señalización Presentan profesionales uniformados y pulcros. 12. Cuenta con adecuado abastecimiento	9. Con qué frecuencia la empresa posee equipos modernos 10. Con qué frecuencia las instalaciones son atractivas 11. Con qué frecuencia los empleados tienen buena presencia 12. Con qué frecuencia los materiales son visualmente atractivos				



Mg. Nancy Roxana Reyes Aguirre

DNI: 44061203

Orcid: 0000-0002-9137-7609

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).
Ver :