



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la
Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash,
2016.

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Keni Izabeth Vega Roldán

ASESOR:

Dr. Mariano Mucha Paitan

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento Humano

PERÚ-2017

PÁGINA DEL JURADO



Dr. Víctor Alejandro García Farías
Presidente



Mg. Juan Francisco Salazar Llanos
Secretario/a



Dr. Mariano Mucha Paitán
Vocal

DEDICATORIA:

A JEHOVA, mi padre Celestial, quien con su luz bendita me ilumina y fortalece todos los días de mi vida.

A mi familia, por haber comprendido mi deseo de superación colaborando conmigo en su tiempo y su paciencia, los amo hasta el infinito y mas alla.

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de Tesis por su orientación, apoyo y paciencia en brindarme sus conocimientos con el fin de lograr satisfactoriamente mi tesis.

A mis compañeros de trabajo por su apoyo y colaboración en la realización del presente trabajo de tesis.

A mis compañeros de post grado con los que comparti momentos lindos y enriquecedores.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Keni Izabeth Vega Roldan, estudiante del Programa de Maestría en Gestión pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI: 32972871, con la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

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

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

Nuevo Chimbote, 20 de Agosto de 2017.

Keni Izabeth Vega Roldan

DNI : 32972871

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Se presenta la tesis titulada: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”; realizada de conformidad con el Reglamento de Investigación de Postgrado vigente, para obtener el grado académico de Magister en gestión pública.

El informe está conformado por siete capítulos como son: capítulo I, introducción; capítulo II, método; capítulo III, resultados; capítulo IV, discusión; capítulo V, conclusiones; capítulo VI recomendaciones y capítulo VII referencias, además se incluye los anexos correspondientes.

Se espera, que esta investigación concuerde con las exigencias establecidas por nuestra Universidad y merezca su aprobación.

La autora

ÍNDICE

Carátula	i
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xi
Abstract	xii
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	12
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas con el tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Hipótesis	26
1.7. Objetivos	27
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	29
2.2. Variables, operacionalización	30
2.3. Población y muestra	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	31
2.5. Métodos de análisis de datos	32
III. RESULTADOS	35
IV. DISCUSION	54
V. CONCLUSIONES	60
VI. RECOMENDACIONES	65
VII. REFERENCIAS	69

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Anexo 2: Matriz de consistencia

Anexo 3: Ficha técnica

Anexo 4: Validación de los instrumentos.

Anexo 5: Base de datos

Anexo 6: Otros.

Constancia emitida por la institución que acredite la realización de estudio.

Fotografías de la institución objeto de estudio.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016”, se desarrolló teniendo como objetivo general establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuario interno en la Dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash, 2016. El trabajo de tesis es cuantitativo, no experimental de corte transversal y correlacional. Se utilizó la técnica de encuestas para obtener la información a través de un cuestionario estructurado y validado, basado en el instrumento de medición del cuestionario SERVQUAL para calidad de servicio y un cuestionario para satisfacción del usuario interno. Esto se aplicó a una población muestral que estuvo conformada por los 32 trabajadores que laboran en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de las áreas de dirección, administración, fiscalización, acceso y uso y asesoría legal. Al concluir la investigación, los resultados permitieron establecer que hay una fuerte relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno, confirmando nuestra hipótesis “Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del susuario interno de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016”, siendo esta positiva moderada, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor satisfacción del usuario interno”

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario interno, aspectos tangibles, seguridad.

ABSTRACT

The present research work entitled "Quality of service and satisfaction of the internal user in the Directorate of Drugs, Supplies and Drugs Ancash, 2016" was developed with the general objective to establish the relationship between the quality of service and the satisfaction of internal users In the Directorate of drugs, supplies and drugs, Ancash 2016. The work of thesis is quantitative, descriptive, non-experimental cross-sectional and correlational. The survey method was used to obtain the information through a structured and validated questionnaire, based on the SERVQUAL questionnaire measuring instrument for quality of service and a questionnaire for internal user satisfaction. This was applied to a sample population that was made up of 32 employees of the Directorate of Drugs, Supplies and Drugs in the areas of management, administration, control, access and use and legal advice. At the conclusion of the investigation, the results allowed to establish that there At the conclusion of the investigation, the results showed that there is a strong relationship between quality of service and internal user satisfaction, confirming our hypothesis "There is a direct relationship between the quality of service and the satisfaction of the internal directorate of the Medicines Division , Inputs and Drugs Ancash 2016 ", being this moderate positive, that is to say to better quality of service will have a better satisfaction of the internal user"

Key Words: Quality of service, internal user satisfaction, tangible aspects, security.

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

A nivel internacional en los últimos años el mundo a evolucionando de una manera tan rápida, tal es así que los retos y las oportunidades en calidad, tecnología y administración se han incrementado con el transcurso del tiempo. Muchas organizaciones enfrentan la necesidad de mejorar la calidad ya sea en su producto o servicio. Ya que los sistemas se encuentran en una evolución permanente, en donde los sistemas de salud se encuentran en un crecimiento constante por muchos factores, como la tecnología, presiones económicas y mayor exigencia y demanda por parte de los usuarios y empresas privadas relacionadas con la salud. Por esta razón el sector salud por ser una empresa y organización que proporciona servicio se encuentra cada vez más preocupado en desarrollar estrategias que permitan mejorar la calidad en el servicio a los usuarios y se logren obtener como resultado la garantía de un servicio óptimo y a vez la satisfacción del usuario.

Es una pena reconocer que en muchos países de América latina la población siga sin tener un acceso completo a los servicios de salud y que este déficit de cobertura se produzca en medio de una restricción considerable de los recursos disponibles para el sector, esto representa un gran desafío para la capacidad de organización y gestión de los sistemas nacionales de salud, quienes pocas veces muestran su interés en que la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del suario interno. (Guevara, 2009, p.15,16).

Para (Hernández, Quintana, Mederos, Guedes y García, 2009). La satisfacción del usuario interno no solo influye en la satisfacción del usuario externo sino que además cada vez que un usuario interno se siente satisfecho está en mejores condiciones de no dejarse condicionar por la falta de recursos y fallas tecnológicas u organizativas, sino que posee la capacidad para producir soluciones o paliativos a cada deficiencia que surga.

Un usuario interno satisfecho y motivado podrá brindar mejor servicio que uno que no este motivado ni satisfecho, o motivado y no satisfecho, o satisfecho y no motivado, hay muchos obstáculos que se superan, acompañado de al menos una mediana satisfacción laboral y un adecuado liderazgo.

En el Perú, la calidad de los servicios en las Instituciones del estado ha sido muy cuestionada desde hace muchos años y; la mayoría de veces encontramos usuarios insatisfechos con el servicio que reciben, esto se ha convertido en una preocupación creciente en las últimas décadas; Cada persona tiene un concepto distinto de lo que es calidad y cada uno valora de forma diferente sus componentes. Esta percepción de la calidad de los usuarios que suele ser negativa para la mayoría de los ciudadanos está asociada también a la insatisfacción de los trabajadores de las organizaciones públicas debido a la inestabilidad laboral, a las políticas deficientes de contratación, a la existencia de diferentes leyes laborales cambiantes en cada gobierno de turno, la contratación de personal con fines políticas sin atender al perfil requerido para los puestos, a las prácticas de gestión que poco estimulan el crecimiento y desarrollo del personal, entre otros. Situación que permite comprender que ante la existencia de personal insatisfecho en las organizaciones públicas, esta insatisfacción se ve reflejada en un servicio de calidad deficiente para el usuario.

En el caso de la Región Ancash el tema de calidad de servicio en las organizaciones públicas se ve reflejado en la insatisfacción de los usuarios, que analizado desde el interior de estas organizaciones vislumbran problemáticas derivadas de la inadecuada gestión de los recursos humanos en relación a los programas de desarrollo del personal, capacitación, perfeccionamiento, motivación y en la falta de recursos y de iniciativas de gobierno regional, provincial y local para implementar programas efectivos de desarrollo humano del personal que labora en este tipo de instituciones considerando las necesidades reales de capacitación de los trabajadores a un plazo inmediato.

A nivel local, del mismo modo el usuario hace referencia del inadecuado trato que recibe de parte de la mayoría de trabajadores de las entidades públicas donde este mismo caso se suscita en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, afectando de esta manera a los trabajadores y por ende la imagen de la Institución en general.

El inadecuado trato se manifiesta con mayor frecuencia de parte de los trabajadores nombrados. Por lo cual considero una mala calidad de servicio a la falta de cortesía, paciencia, orientación, mirada que genere confianza, saludo y falta de capacidad para resolver los problemas internos de parte de los propios trabajadores de la Institución, los cuales se justifican en que ellos como trabajadores no reciben una buena calidad de servicio de parte de su propia institución y se quedan insatisfechos y como resultado el usuario final es el afectado en toda esta situación.

La Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas no cuenta con documentos de Gestión actualizados, sus manuales de actividades, sus reglamentos de funciones y otros documentos de gestión institucional no son operativizados mediante procedimientos administrativos uniformizados y estandarizados en el quehacer administrativo, incumplimiento en los plazos establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, esto sumado a la permanente rotación de los trabajadores, a la contratación de personal no capacitado para el puesto, la falta de actualización de los sistemas de atención son factores vinculados a la satisfacción de los usuarios internos.

Finalmente el trabajo de investigación tiene como propósito establecer si la calidad de servicio tiene relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas de Ancash, 2016.

1.2. Trabajos previos

Como antecedentes internacionales tenemos a:

Álvarez (2012) en "*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*", Universidad Católica Andrés Bello, Caracas – Venezuela, En este estudio se evaluó la calidad del servicio ofrecido en una red de supermercados del gobierno la cual dispone actualmente de 142 establecimientos para la distribución directa de las cuales 10 se encuentran en el distrito capital, el instrumento aplicado fue una adaptación del

SERVQUAL, en la cual se consideraron cuatro dimensiones. En relación a los resultados que se obtuvieron se pudo hallar diferencias entre las percepciones que son más bajas para los clientes en relación con sus expectativas, existiendo así oportunidades de mejora para lograr la satisfacción total (p. 11).

Civera (2012) en su tesis de maestría *“Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecida en Chile – Santiago”*, investigación de tipo cualitativa cuyo propósito más importante fue asegurar la garantía de los procesos asistenciales a través de su monitoreo y evaluación. Se han realizado dos dinámicas de grupo, y el instrumento aplicado a los clientes se denomina CALSUPER adaptación de SERVQUAL, con un contenido de cuatro dimensiones para medir 18 atributos utilizando una escala de ponderación 1 a 5, llegando a la conclusión que el servicio en PDVAL, desde la perspectiva del cliente supera lo esperado en relación a la dimensión de aspectos de tangibilidad, servicio fiable, aspectos individuales, dimensión política, pero considera que la dimensión tiempo de espera no cumplió con sus expectativas, ya que se demoran mucho tiempo en caja para cancelación de sus compras.

Vargas (2013) en *“Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad”*, Universidad San Francisco de Quito – Ecuador, se llegó a la conclusión que la valoración de la satisfacción percibido de parte del usuario interno y externo en la unidades de salud, se encuentran en niveles medios, reflejando así que la calidad de servicio que brinda esta institución es regular. Para llegar a este resultado se tuvo que aplicar un estudio de diseño descriptivo, analítico transversal, cuya población de estudio fue usuarios internos que laboran en los doce centro de salud del patronato provincia de Pichincha y usuarios externos que acudieron a los doce centros de salud para recibir atención. Concluyó declarando que para los trabajadores (usuarios internos) y para los clientes (usuarios externos) la satisfacción percibida se determinó en niveles bajos, niveles que evidencian que la atención valorada en términos de calidad es deficiente para la población de estudio (p.4).

Como antecedentes nacionales tenemos a:

Arrué (2014) en *“Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Septiembre 2014”*; Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; San Juan Bautista, Loreto Perú. Como resultado de su investigación señala que la percepción de la calidad del servicio de atención, se encuentra en el rango o bajo (62%), siendo una escala de calificación que puede considerarse como adecuado para el usuario pero, no suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso de la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto, con este trabajo se pudo denotar las diversas dimensiones entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario pudiendo así contribuir a mejorar que gestión de la oficina desconcentrada de OSIPTEL en el mediano y largo plazo, por consiguiente tratar de mejorar el nivel de calidad de servicio que se brinda en la Región de Loreto.

Landa (2015) en *“La calidad de servicio en la satisfacción que tienen los usuarios en las entidades prestadoras de salud”*, Universidad Nacional en educación Enrique Guzmán y Valle, Lima; empleó un diseño transaccional de alcance correlacional casual; su muestra estuvo determinada por 390 personas, se han construido tres instrumentos dos escalas actitudinales y una entrevista, el resultado de este estudio le permitió confirmar que la relación que existe entre ambas variables es correcta ya que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

Inca (2015) en su tesis para optar el Título profesional en Licenciado en Administración de Empresas titulada *“Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015”*; concluye que entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario existe relación significativa, lo que indica que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida menor será la satisfacción del usuario. En relación a la metodología de investigación es no experimental, descriptivo o correlacional-

transeccional; y tuvo como objetivo principal determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Pacucha en el año 2015 (p.62).

Como antecedentes locales tenemos a:

Rubio (2016) en *“La gestión de calidad, relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. 2016”*; la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento se obtuvo tomando como base el cuestionario SERVQUAL. En relación a la hipótesis planteada se concluye que; entre la percepción de la calidad del servicio de atención y los factores demográficos como sexo, edad, grado de instrucción, ocupación, estado civil e ingreso mensual familiar del cliente, existe una relación altamente significativa.

Alatriza (2016) en su tesis de maestría en Gestión Pública denominada *“Calidad de los servicios médicos y satisfacción de pacientes asegurados del Hospital I ESSALUD, Nuevo Chimbote - 2016”*, estudio correlacional que demostró la relación significativa entre calidad de los servicios médicos y la satisfacción de pacientes asegurados de este Hospital en Nuevo Chimbote, concluyó que: el 70% de la población de pacientes asegurados perciben que es deficiente la calidad de atención, además que la relación con los elementos tangibles es débil.

Camba (2014) en *“Calidad de Servicio de odontología en el Centro Médico el Progreso”* Chimbote; respecto a la dimensión de elementos tangibles, el resultado fue el 60.8% de insatisfacción inferior a lo hallado por Valencia, donde la mayor proporción de pacientes insatisfechos fue de 66.5%, pero superior a lo hallado por Robles, con 54.8% de insatisfacción. En cuanto a confiabilidad y capacidad de respuesta en estas dimensiones se halló como resultado la de satisfacción con 55.1% y 54.3% respectivamente, así como la medición de la calidad de servicio, en las dimensiones de capacidad de respuesta, la empatía y la confiabilidad presentaron mayor insatisfacción.

1.3. Teorías relacionadas con el tema

Respecto al concepto de calidad son muchos los autores que han expresado lo difícil de una definición de calidad. Se consideró, en primer lugar, precisar los conceptos de calidad y de servicio. El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) define calidad como la “propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”; y el servicio, como la “acción y efecto de servir; prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales”.

Según lo que plantean las normas ISO 9000:2000, la palabra calidad se ha definido de muchas maneras, pero podemos decir que es el conjunto de características de un producto o servicio que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades del cliente.

El **Dr. Kauru Ishikawa** (1988), define calidad como “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad de trabajo, calidad de servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa” (p.20).

Philips Crosby (1989) define qué calidad es “conformidad o cumplimiento de los requisitos”. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos (P.211).

Juran (1993), plantea que “La calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción o servicio que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores” (p.326).

Según **Amador (2010)** “Calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades

explícitas e implícitas del consumidor”. El concepto de calidad es multidimensional, en el sentido de que las necesidades de los consumidores son múltiples y diversas pues, incluyen aspectos como la aptitud para el uso, el diseño, la seguridad, la fiabilidad o el respeto al medio ambiente (p.177).

Otra definición de calidad la propone Kotler & Keller en el año 2006 para referirse a una serie de atributos y propiedades diferenciadoras entre un servicio o un producto orientadas a generar la satisfacción de necesidades de los clientes o usuarios que las demandan.

Para **Dubrin** (2000) la “Calidad son todos los atributos y características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer una necesidad determinada. Como la satisfacción es un asunto individual, las personas siempre diferirán en cuanto a los factores que constituyen la calidad de un producto o servicio específico”.

Es importante al tratar el tema de calidad también abordar la definición de servicio, la cual para Kotler & Bloom (2009) hace referencia a “cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra y que es esencialmente intangible y no da como resultado la propiedad de nada. Su producción puede estar, o no, vinculada a un producto físico” (p. 147). Del mismo modo Según **Hernández** (2004): “La calidad de servicio es un elemento clave de la estrategia de beneficios, por lo que consideramos que una de las principales estrategias de cualquier organización de servicios para alcanzar el éxito, es establecer un plan de calidad, con una adecuada optimización de los recursos, reducción de costes y una mejora continua” (p.47).

Una vez definido el servicio es importante caracterizar las dimensiones de la calidad de servicio tomando en cuenta el modelo SERVQUAL que es un enfoque orientado a la mejora continua del servicio y fue desarrollado en el año 1991 por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry quienes proponen una serie de cinco dimensiones para la evaluación de un servicio de calidad que

puede permitir a una organización comparar sus resultados en la calidad frente a otras organizaciones (p.420).

La primera dimensión de la calidad de servicio, según Zeithaml, Parasuraman y Berry, está relacionada con los aspectos visibles u objetivos de la organización como su infraestructura, su señalización, su equipamiento tecnológico, su accesibilidad, iluminación, ventilación, comodidad de los ambientes, etc. Esta dimensión se conoce como elementos tangibles. La segunda dimensión relacionada con el cumplimiento de la promesa con precisión, seguridad y efectividad es la Confiabilidad o fiabilidad. La tercera dimensión es la capacidad de respuesta relacionada con el tiempo de atención, la atención personalizada al usuario, el tiempo de respuesta para una atención efectiva, la actitud para ofrecer información clara y sencilla y la comprensión del usuario para una oportuna atención. La cuarta dimensión es la confianza o seguridad referida a la actitud de servicio y a las capacidades de los empleados para generar confianza a los clientes, la cual es el resultado de la amabilidad, la experiencia, el trabajo en equipo y el conocimiento del servicio. Una empresa está orientada a ofrecer seguridad a los clientes cuando realiza un proceso de selección objetivo contratando al personal más idóneo para el puesto. La última dimensión es la empatía que va más allá de la cortesía profesional e implica la dedicación al cliente, la voluntad de entender las necesidades exactas del cliente y encontrar la manera correcta de satisfacerlas.

La segunda variable de estudio en la presente investigación lo constituye la satisfacción del usuario interno la cual debe definirse siguiendo a Zeithaml, citado por Cornejo (2010) como el acto por el cual el usuario se siente agradado o complacido plenamente por el servicio de calidad de atención recibido.

El nivel de satisfacción por el servicio recibido es la diferencia entre el servicio percibido (en función de quien es responsable de proveer los servicios) y la expectativa del usuario. Estos son determinantes de la satisfacción del

usuario, tal como lo manifestó el padre del marketing moderno (**Philip Kotler, 2010**).

Este concepto es fortalecido por Caria Andia quien alega que la satisfacción del usuario interno también tiene que ver con sus valores morales, necesidades personales, y su propia organización sanitaria.

Hablar sobre la satisfacción del usuario, hace partícipes a sus componentes que tiene que ver con la manera de como el usuario recibe el bien o servicio hasta el resultado de lo que el usuario esperaba de ese bien o servicio, con opiniones distintas como son el haber quedado satisfecho, insatisfecho o complacido. Estos puntos de vista que el usuario da por el bien o servicio que recibe, le hacen tomar decisiones en el sentido de ya no regresar, cambiar de marca o empresa, entre otros. Entonces, los gerentes de una empresa debe preocuparse mucho en la calidad del servicio que brinda ya que este es un factor importante para el crecimiento de su organización.

Las organizaciones trabajan mucho en el tema de lograr la satisfacción del usuario o cliente, sin dejar de lado la rentabilidad propia de la empresa, esforzarse cada día por complacer los gustos y preferencias del usuario externo pero, cuantos de ellos se preocupan de su propio usuario el interno, el de casa, de su entorno de como se siente en la empresa respecto a la calidad de servicio que el recibe, como esta su interior, que tan motivado se encuentra, como esta en la interacción con sus compañeros de trabajo, la relación con su jefe inmediato, como están sus incentivos, sus remuneraciones su oportunidad de progreso y otros aspectos relacionados para con él.

Para Robbins y Coulter (2010), hablar sobre satisfacción del usuario interno, es considerar las necesidades, los valores y los rasgos personales del trabajador o cliente interno. En gran medida, la satisfacción del mismo se verá reflejado con las mejoras continuas que la institución le brinde .

El punto de vista de Salinas (2005), es importante, ya que suma a los aportes del autor ante mencionando el tema de los incentivos, contribuciones, salarios,

entre otros. Además considera un elemento importante la integridad física y mental del trabajador.

Un buen ambiente de trabajo donde el usuario interno desarrolle su labor de una manera grata esta relacionado con el ambiente mismo, de como esta todo a su alrededor, de los bienes con los que cuenta, del reconocimiento que recibe por cumplir on sus meas programadas, del estímulo de parte dela organización, el ambiente mismo, la humedad, temperatura, vetilaciòn, entre otros. La satisfacción del usuario interno se mejoraría si las empresas u organizaciones se preocuparan en brindar las mejoras continuas de calidad al trabajador o usuario interno, así este disminuiría las faltas injustificadas, las ausencias en horas detrabajo, las inasistencias por salud, entre otras.

1.4. Formulación del problema

Problema General

¿Cómo se relaciona la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016?

Problema específico 1

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que se brinda en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 2

¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 3

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 4

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 5

¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 6

¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio y las oportunidades de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 7

¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 8

¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio y su interacción con los compañeros de trabajo Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

Problema específico 9

¿ Qué relación existe entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016?

1.5. Justificación del estudio

Aspectos teóricos;

Con la investigación, se aportará al conocimiento porque se podrán generalizar los resultados a principios más amplios, porque si se comprueba la relación que se obtenga entre la calidad de servicio y la satisfacción de usuario interno, entonces puede servir para revisar, desarrollar o apoyar la teoría de la filosofía.

Asimismo se podrá conocer en mayor medida el comportamiento de ambas variables o la relación entre éstas que es motivo de estudio en esta investigación para así proponer estrategias de mejora a la institución.

También con esta investigación se ofrece la posibilidad de la exploración fructífera de la variable calidad de servicio por qué se espera saber con los

resultados aspectos que no se conocían antes para mejorar la atención a los pacientes.

Implicancias prácticas;

Este presente estudio tiene repercusión práctica ya que; ayudará a resolver a la larga una amplia gama de problemas prácticos en las entidades públicas y así optimizar el servicio prestado, que muchas veces es de mala práctica administrativa y descontento de los usuarios, esto permitirá que se tenga resultados reales a través de la investigación que demuestren la álgida situación en la Institución objeto de estudio.

El proyecto es visionario en el sentido que será motivo para innovar o crear nuevas técnicas y estrategias para la atención de calidad a los usuarios para superar el problema de estudio.

Utilidad Metodológica;

El desarrollo de este trabajo, también servirá como guía de referencia para las Instituciones donde la calidad de servicio relacionada con la satisfacción del usuario está debilitado, y quieran mejorar los mismos, o simplemente necesiten tomar decisiones trascendentales con respecto al servicio brindado y como innovarlo; este trabajo les servirá de base para saber donde empezar, como ir mejorando paulatinamente o que clase de métodos implementar al momento de medir la satisfacción de sus usuarios internos.

Permitirá hacer un levantamiento de las características más sobresalientes en la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno, a fin de contribuir con un manual, instructivo o documento propositivo con enfoques, estilos, técnicas de calidad y recursos de atención al usuario externo para una mayor satisfacción.

Sabemos que la calidad de servicio es la esencia de la satisfacción del usuario tanto interno como externo, razón suficiente para investigar ambas variables para mejorar la atención en la institución articulando enfoques, técnicas y recursos que sirvan para orientar los servicios hacia los clientes. La satisfacción del usuario interno quien tiene mucho que ver en la calidad

de servicio que brinda la institución es el eje central del servicio y por tanto una medida útil en la calidad.

Relevancia Social;

En las instituciones, la aplicación de la mejora continua de la calidad tiene importancia relevante como la seguridad y rapidez en toda acción destinada al cuidado de la salud de los pacientes, familiares y personas, mejor utilización de los recursos disponibles para la prestación de los servicios en salud, empoderamiento de los empleados del en la realización de las tareas, mayor motivación de los empleados para realizar las diversas actividades de los procesos de atención, satisfacción de los pacientes con la atención recibida, mejor posicionamiento y prestigio en comparación con otros de la misma categoría o complejidad y mejores resultados en la atención prestada a un costo razonable. Todo ello puede requerir la utilización de indicadores ya que estos puede brindar de forma rápida, fácil y concisa información valiosa acerca de cómo se está desempeñando la institución en cuestión y permiten comparaciones en tiempo y espacio que de otra forma serían imposibles de realizar.

Los beneficiados con este estudio serán los usuarios porque al identificarse los causales se mejorarán la satisfacción en el usuario interno y externo con una mejora en la calidad del servicio.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis general

Hi: Existe una relación directa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas Ancash; 2016.

Ho: No existe una relación directa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas Ancash; 2016.

1.6.2. Hipótesis específicas

H₁: Existe relación entre entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₂: Existe relación entre entre la calidad de servicio y el trabajo en general en en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₃: Existe relación entre entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₄: Existe relación entre entre la calidad de servicio y las oportunidades de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₅: existe relación entre entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₆: Existe relación entre entre la calidad de servicio y la interacción con los compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

H₇: Existe relación entre entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016.

1.7.2. Objetivos específicos

Describir el nivel de calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Describir el nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y la interacción con sus compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Identificar la relación entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

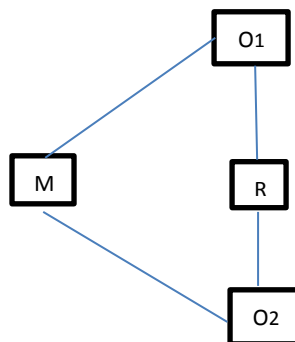
CAPÍTULO II MÉTODO

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Según el enfoque es un estudio cuantitativo porque se centra fundamentalmente en los aspectos observables y susceptibles de la cuantificación.

El tipo de investigación es **no experimental** porque se realizó sin manipular deliberadamente ninguna variable, solo se observaron fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (**Hernández, Fernández y Baptista, 2014**) . Con diseño **correlacional**, porque busca determinar si hay relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Dirección de Medicamentos, insumos y Drogas, con enfoque de tiempo **Transversal** porque los datos que se recopilan son (periodo 2016), es decir en un tiempo único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



donde

M: Es usuario interno que trabaja en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash, 2016.

O1: Variable calidad de Servicio

O2 Variable Satisfacción del Usuario Interno

R : Es la relación que existe entre ambas Variables.

2.2. Variables, operacionalización

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	La calidad de servicio se define como el conjunto de atributos o propiedades percibidos por un usuario (interno o externo) respecto a un bien o servicio que está orientado a satisfacer todas sus necesidades, deseos o expectativas (Kotler & Bloom (2009)	La calidad de servicio es un proceso orientado a generar la satisfacción de los clientes en relación al producto o servicio. Se midió a través de aspectos tangibles, Confiabilidad, capacidad de Respuesta, seguridad y empatía .	Aspectos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta con tecnología de apoyo moderno. Presentan instalaciones físicas confortables. Presentan profesionales atentos. Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos. Tiene un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. 	1 2 3 4 5	Ordinal
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Muestran interés por cumplir con el trabajo prometido. Muestran predisposición por solucionar problemas. Brindan atención eficiente. 	6 7 8, 9,10	
			Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Brindan información clara y sencilla sobre trámites a seguir para una oportuna atención. Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente. 	11 12 13	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio. Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. 	14 , 15 16 17	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Existe privacidad durante la atención. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.. 	18 19,20,21	
Satisfacción del usuario Interno	Resultado de la compración del rendimiento que percibe un cliente respecto a un producto o servicio con sus expectativas (Kotler; 2013).	La satisfacción del usuario se mide a través de percepciones del servicio respecto a Trabajo actual Trabajo en general Interaccion con el jefe inmediato Oportunidades de progreso Remuneraciones e incentivos Interaccion con los compañeros de trabajo, ambiente de trabajo	Trabajo actual	<ul style="list-style-type: none"> Manifiesta el lugar o área donde se le ha asignado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, identificación y significado del puesto. 	1,2,3,4	Ordinal
			Trabajo en general	<ul style="list-style-type: none"> Expresa la labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucran con todo el personal de la institución. 	5,6,7	
			Interaccion con el jefe inmediato	<ul style="list-style-type: none"> Referida a interacciones de los equipos de trabajo en términos de líder, colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades. 	8,9,10,11,12	
			Oportunidades de progreso	<ul style="list-style-type: none"> Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación. 	13,14	
			Remuneraciones e incentivos	<ul style="list-style-type: none"> Pago u otros reconocimientos que se reciben por tiempo durante el cual deben desarrollar sus labores asignadas. 	15,16	
			Interaccion con los compañeros de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Personal que puede desenvolverse en cualquier área; .considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores. 	17,18	
			Ambiente de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal. 	19,20,21,22	

2.3. Población y muestra

Población :

Dentro de la metodología de la investigación se define a la población como un grupo finito o infinito de individuos (humanos, animales o cosas) cuyos atributos son similares y sobre los que se puede realizar un estudio en particular (Hernández Sampiere, 2014).

En esta investigación está conformada por todo el personal (32 trabajadores), en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash; 2016, en las áreas de: Administración (9), Fiscalización (9), Acceso y Uso Racional (12), Asesoría lega (1)l, Dirección (1).

Muestra

En la presente investigación se trabajó con la totalidad de la población llamada población censal que lo conforman los 32 trabajadores de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

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

Técnica

La Técnica utilizada fue la encuesta; la cual persigue indagar la opinión que tienen los trabajadores sobre determinado problema.

Instrumentos

Cuestionario para Calidad de Servicio **Cuestionario de adaptacion del SERVQUAL.**

Cuestionario para la satisfacción del usuario Interno **Cuestionario.**

Validez

Para la validación del Instrumento; se sometió a validez de juicio de expertos de 3 profesionales, uno de la línea de la especialidad, uno magister en investigación y docencia y uno con el grado de doctor en educación .

Confiabilidad

Se trabajò con una muestra piloto conformado por 10 trabajadores que pertenecen a la Direcciòn Regional de Salud Ancash, entidad del estado.

Para la confiabilidad se usò el estadístico de alfa de Cronbach que dio como resultado 0.87, es confiabilidad positiva del cuestionario de calidad de servicio y 0.85, es confiabilidad positiva del cuestionario de satisfacción del usuario interno y de 0.87 y de 0.89 en el coeficiente de correlciòn entre ambas variables lo cual indica que el grado de correlaciòn entre ambas es positiva muy alta.

2.5. Métodos de análisis de datos

Se realizó a través del paquete estadístico SPSS 23 del año 2011 que permitió realizar el análisis de los datos obtenidos de la aplicación de los instrumentos de medición tanto para la calidad de servicio como para la satisfacción del usuario interno en el escenario de la investigación.

Para el procesamiento y presentación de los resultados se hizo uso de los estadísticos descriptivos como la distribución de frecuencias, sus gráficos, descripción e interpretaciòn en función de las dimensiones del estudio. Para la comprobaciòn de la hipótesis se empleó la estadística inferencial mediante la prueba de coeficiente de correlaciòn de Spearman considerando un nivel de significancia del 5%.

Además se realizó la discusiòn que consistió en confrontar los hallazgos del estudio con los trabajos previos y las teorías relacionadas al tema. Finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones las cuales responden a la intencionalidad de los objetivos específicos.

2.6. Aspectos éticos

En esta investigación se tendrán en cuenta las consideraciones de confidencialidad, anonimato y veracidad.

Respecto a la confidencialidad y anonimato, los códigos de conducta ética de las más variadas organizaciones profesionales acuerdan en respetar los principios la confidencialidad de la información brindada y del anonimato de los sujetos investigados. Estos conceptos son diferentes aunque están interrelacionados. Según el diccionario inglés Longman (2008), la confidencialidad refiere a “una situación en la que se confía que alguien no dirá un secreto o información privada a nadie más”. El anonimato refiere a las situaciones en que “las personas no saben quién eres o cuál es tu nombre”. En el diccionario de la Real Academia Española (2002), por su parte, la confidencialidad es definida como la cualidad de ser confidencial, la cual refiere a lo “que se hace o se dice en confianza o con seguridad recíproca entre dos o más personas”. El anonimato refiere a la cualidad de ser anónimo, que es el “secreto del autor que oculta su nombre”.

La *veracidad* es otro principio ético que rige el actuar del profesional. Este principio ha estado más vinculado con el ejercicio responsable de la profesión. Decir la verdad aunque ésta coloque al profesional en una situación difícil al tener que admitir el haber cometido un error. Sin embargo, valdría la pena reflexionar acerca de las posibles violaciones de este principio, tanto cuando se dicen "mentiras piadosas" como cuando se oculta el error de un colega u otro profesional, por "compañerismo", y con ello se pone en peligro la salud y hasta la vida de otro ser humano, especialmente de uno que ha confiado esos bienes inapreciables a un profesional que considera íntegro.

CAPÍTULO III RESULTADOS

III. RESULTADOS

Objetivo general: Establecer la relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016.

Tabla 1. Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016.

Nivel de Calidad de Servicio	Nivel de Satisfacción del Usuario			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	13	6	0	19
Regular	0	7	0	7
Bueno	1	0	5	6
Total	14	13	5	32

Nota: El nivel de Calidad de Servicio y el nivel de satisfacción del usuario interno se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 1, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de medicamentos opinan que la calidad de servicio es mala, de los cuales 7 dicen que existe un nivel de calidad de servicio regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 14 trabajadores opinan que la satisfacción del usuario es mala, de los cuales 13 opinan que el nivel de satisfacción es regular y 5 de ellos opinan que existe una satisfacción del usuario buena.

Tabla 2. Coeficiente de correlación Spearman entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario interno

Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario	
Correlación de Spearman	0,740**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.740, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario interno**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor satisfacción del usuario interno.

Prueba de hipótesis para la correlación:

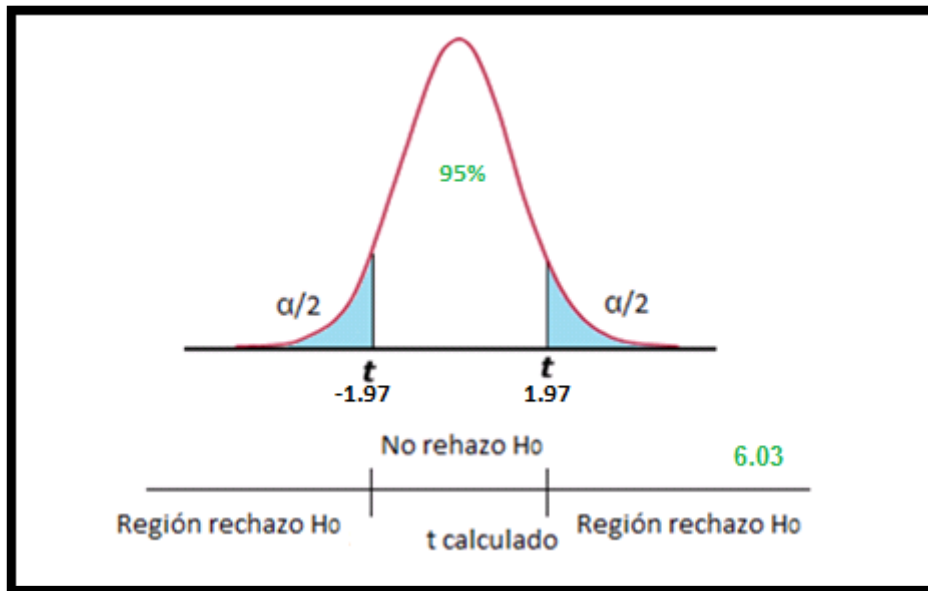
H₀: ρ = 0 (No existe relación entre las variables)

H₁: ρ ≠ 0 (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.740}{\sqrt{\frac{1-0.860^2}{32-2}}} = 6.03$$

Figura N° 01.



El valor calculado, t=6.03, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H₀, por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 1: Describir el nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

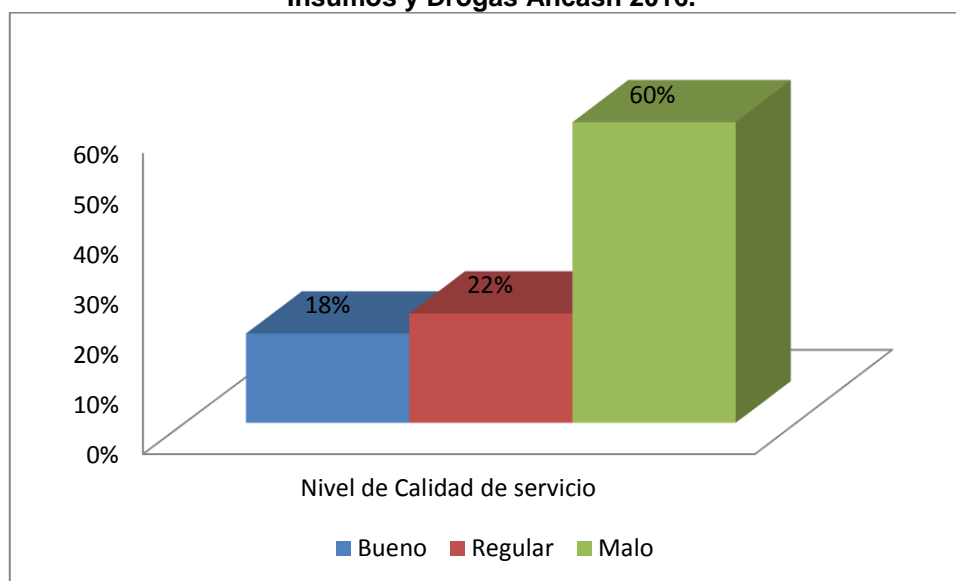
Tabla 3: Nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Pacientes	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	19	60
Regular	7	22
Bueno	6	18
Total	32	100.0

Nota: El nivel de Calidad de Servicio se logró a través de la ley de Sturgess que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

De los 32 trabajadores de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas opinan, el 60% (19) opina que la calidad de servicio es malo, luego el 22% (7) están en el nivel regular y solo el 18% (6) opinan que tienen un nivel de calidad de servicio Bueno.

Figura N° 02. Nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.



Fuente: Tabla N° 03

Objetivo específico 2: Describir el nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

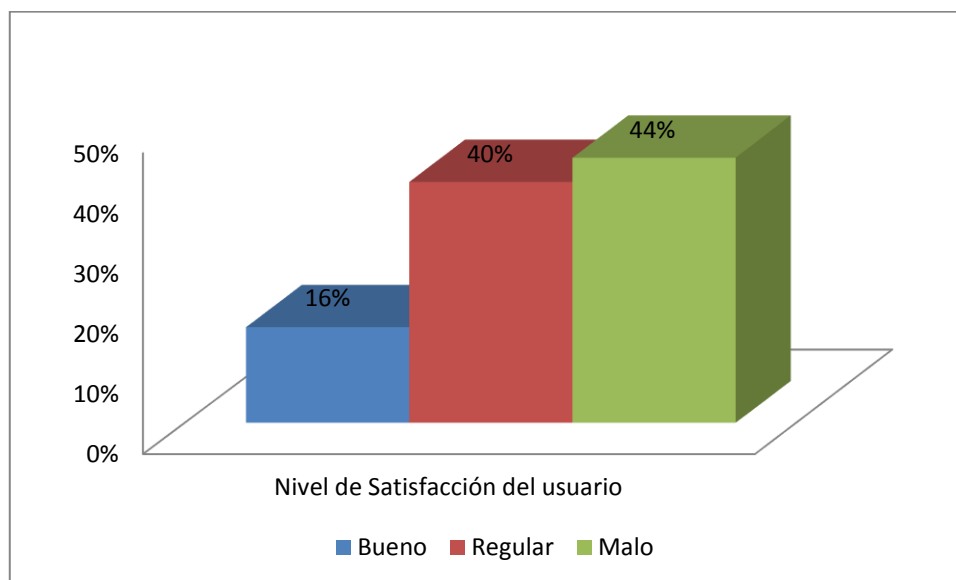
Tabla 4: Nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Nivel de Satisfacción del usuario interno	Usuarios	
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	14	44
Regular	13	40
Bueno	5	16
Total	32	100.0

Nota: El nivel de satisfacción del usuario interno se logró a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

De los 32 trabajadores de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas opinan, el 44% (14) opina que la satisfacción del usuario es mala, luego el 40% (13) están en el nivel regular y solo el 16% (5) opinan que tienen un nivel de satisfacción del usuario Bueno.

Figura N° 03. Nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.



Fuente: Tabla N° 04

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 5. – Calidad de servicio y trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel Calidad de servicio	Nivel de Trabajo actual			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	18	1	0	19
Regular	0	7	0	7
Bueno	2	0	4	6
Total	20	8	4	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y el trabajo actual se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 5, se muestra que 19 trabajadores de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 20 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel del trabajo actual es malo, de los cuales 8 trabajadores dicen que existe un nivel de trabajo actual regular y 4 de ellos opinan que existe un nivel de trabajo actual bueno.

Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman entre Calidad de servicio y trabajo actual

Calidad de servicio y trabajo actual	
Correlación de Spearman	0,770**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.770, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y trabajo actual**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo actual.

Prueba de hipótesis para la correlación:

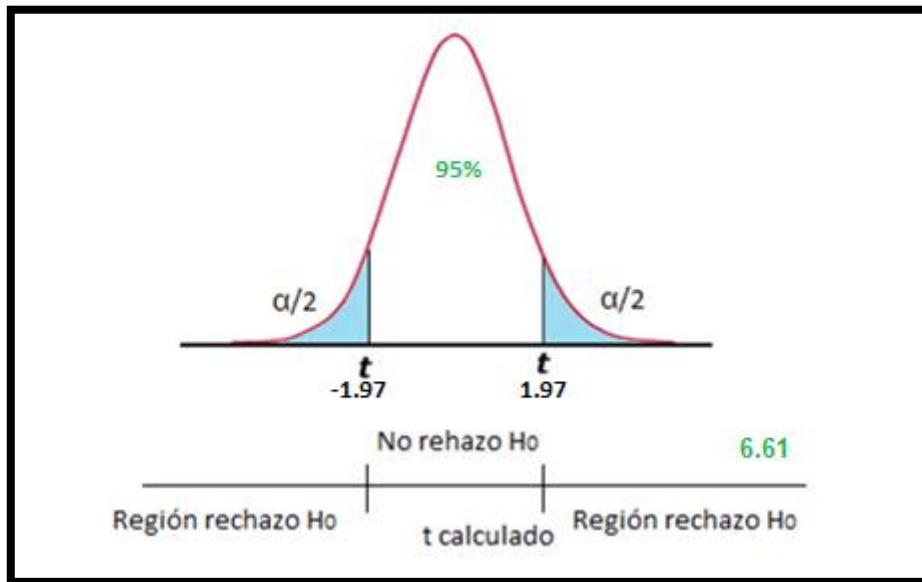
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.770}{\sqrt{\frac{1-0.770^2}{32-2}}} = 6.61$$

Figura N° 02.



El valor calculado, $t=6.61$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 4: Identificar la relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 7. Calidad de servicio y trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de Trabajo general			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	19	0	0	19
Regular	1	6	1	7
Bueno	0	0	5	6
Total	20	6	6	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y el trabajo en general se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 7, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 20 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel del trabajo general es malo, de los cuales 6 trabajadores dicen que existe un nivel de trabajo general regular y 6 de ellos opinan que existe un nivel de trabajo general bueno.

Tabla 8. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio y trabajo general

Calidad de servicio y trabajo general	
Correlación de Spearman	0,875**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.875, lo que se indica correlación positiva alta entre las variables **Calidad de servicio y trabajo general**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo en general.

Prueba de hipótesis para la correlación:

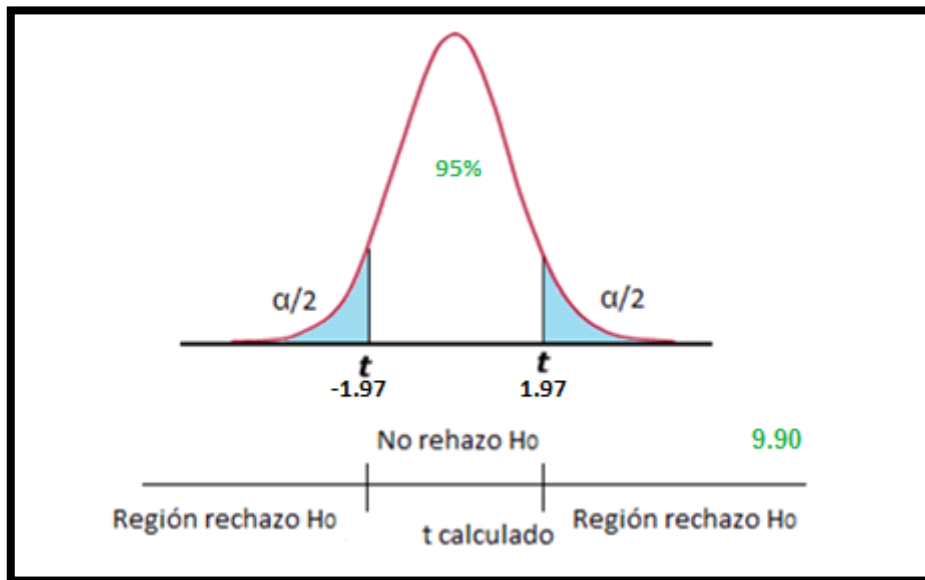
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.875}{\sqrt{\frac{1-0.875^2}{32-2}}} = 9.90$$

Figura N° 03.



El valor calculado, $t=9.90$, es mayor al valor tabular 1.97 , es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia significativa entre las variables, siendo esta positiva alta.

Objetivo específico 5: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 9. Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de Interacción con el jefe inmediato			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	14	5	0	19
Regular	0	7	7	7
Bueno	1	1	4	6
Total	15	13	4	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato se lograron a través de la ley de Sturgess que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 9, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 15 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel de interacción con su jefe inmediato es malo, de los cuales 13 trabajadores dicen que existe un nivel de interacción regular y 4 de ellos opinan que existe un nivel de interacción con su jefe inmediato es bueno.

Tabla 10. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato

Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato	
Correlación de Spearman	0,723**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.723, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor interacción con el jefe inmediato.

Prueba de hipótesis para la correlación:

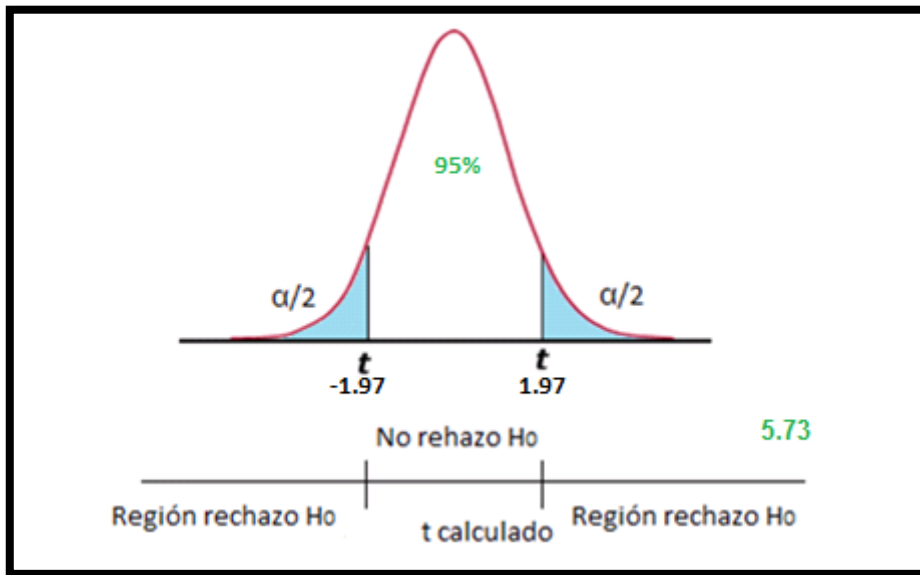
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.723}{\sqrt{\frac{1-0.723^2}{32-2}}} = 9.90$$

Figura N° 04.



El valor calculado, $t=5.73$, es mayor al valor tabular 1.97 , es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 6: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 11. Calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de oportunidad de progreso			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	12	7	0	19
Regular	2	5	0	7
Bueno	2	0	4	6
Total	16	12	4	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y la oportunidad de progreso se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 11, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 16 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel de oportunidad de progreso es malo, de los cuales 12 trabajadores dicen que existe un nivel de progreso regular y 4 de ellos opinan que existe un nivel de oportunidad de progreso es bueno.

Tabla 12. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio y la oportunidad de progreso

Calidad de servicio y la oportunidad de progreso	
Correlación de Spearman	0,522**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.522, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y la oportunidad de progreso**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor oportunidad de progreso.

Prueba de hipótesis para la correlación:

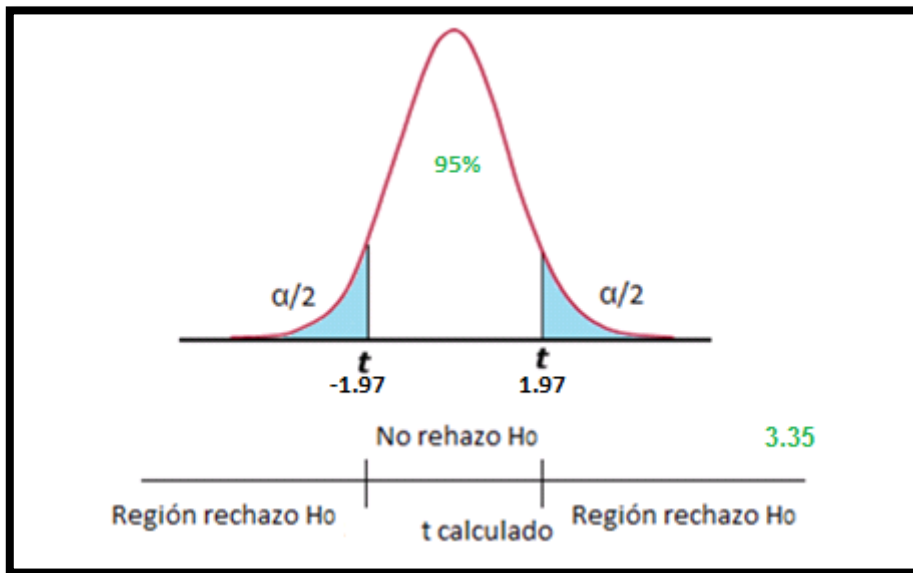
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.522}{\sqrt{\frac{1-0.522^2}{32-2}}} = 3.35$$

Figura N° 05.



El valor calculado, $t=3.35$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 7: Identificar la relación entre la Calidad de servicio y remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 13. Calidad de servicio y remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de Remuneraciones e incentivos			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	14	4	1	19
Regular	0	7	0	7
Bueno	0	4	2	6
Total	14	15	3	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y remuneraciones e incentivos se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 13, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 14 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel de remuneraciones e incentivos es malo, de los cuales 15 trabajadores dicen que existe un nivel de remuneración regular y 3 de ellos opinan que existe un nivel de remuneraciones e incentivos es bueno.

Tabla 14. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio y remuneraciones e incentivos

Calidad de servicio y Remuneraciones e incentivos	
Correlación de Spearman	0,652**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.652, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y Remuneraciones e incentivos**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor remuneración e incentivos.

Prueba de hipótesis para la correlación:

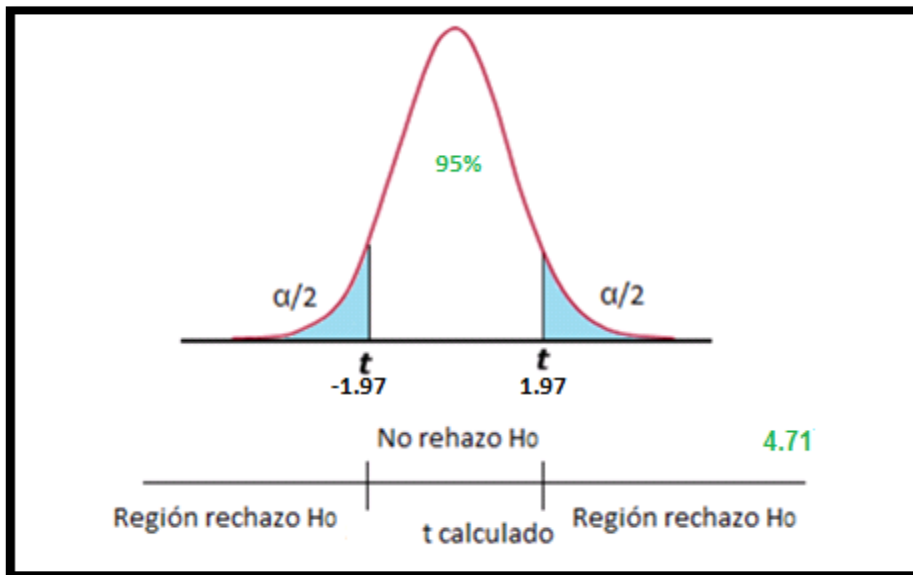
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.652}{\sqrt{\frac{1-0.652^2}{32-2}}} = 4.71$$

Figura N° 06.



El valor calculado, $t=4.71$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 8: Identificar la relación entre la Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 15. Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de interacción con sus compañeros de trabajo			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	11	8	0	19
Regular	0	7	0	7
Bueno	0	1	5	6
Total	11	16	5	32

Nota: El nivel de calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 15, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 11 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel de interacción con sus compañeros de trabajo es malo, de los cuales 16 trabajadores dicen que existe un nivel de interacción regular y 5 de ellos opinan que existe un nivel interacción con sus compañeros de trabajo bueno.

Tabla 16. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo

Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo	
Correlación de Spearman	0,792**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.792, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor interacción con sus compañeros.

Prueba de hipótesis para la correlación:

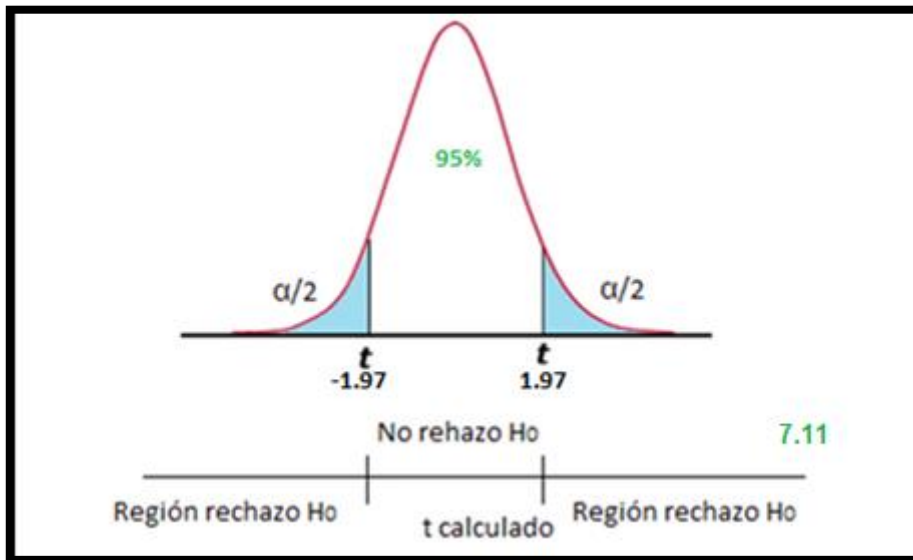
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.792}{\sqrt{\frac{1-0.792^2}{32-2}}} = 7.11$$

Figura N° 07.



El valor calculado, $t=7.11$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

Objetivo específico 9: Identificar la relación entre la Calidad de servicio y ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

Tabla 17. Calidad de servicio y Ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

Nivel de Calidad de servicio	Nivel de Ambiente de trabajo			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	13	4	2	19
Regular	0	7	0	7
Bueno	0	2	4	6
Total	13	13	6	32

Nota: El nivel de calidad de servicio y ambiente de trabajo se lograron a través de la ley de Sturges que permite la conversión la escala Likert de 5 alternativas a una escala por niveles de intervalos de Malo, Regular y Bueno.

En los resultados de la tabla 15, se muestra que 19 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que la Calidad de es mala, de los cuales 7 opinan que el nivel de calidad de servicio es regular y 6 de ellos opinan que existe una calidad de servicio buena. Luego, 13 trabajadores de la dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash opinan que el nivel de ambiente de trabajo es malo, de los cuales 13 trabajadores dicen que existe un nivel de ambiente laboral regular y 6 de ellos opinan que existe un nivel de ambiente laboral bueno.

Tabla 18. Coeficiente de correlación entre Calidad de servicio y Ambiente de trabajo

Calidad de servicio y Ambiente de trabajo	
Correlación de Spearman	0,655**
Sig. (bilateral)	0,000
N	32

** . La correlación es significativa al nivel 0,05 (bilateral)

El coeficiente de correlación r de Spearman es 0.655, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y Ambiente de trabajo**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor ambiente de trabajo.

Prueba de hipótesis para la correlación:

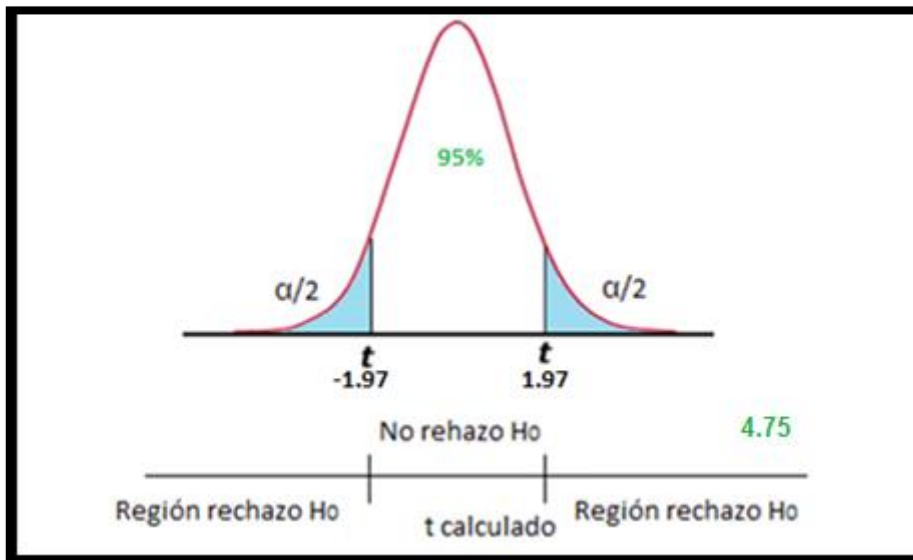
$H_0: \rho = 0$ (No existe relación entre las variables)

$H_1: \rho \neq 0$ (Existe relación entre las variables)

$$t = \frac{r}{\sqrt{\frac{1-r^2}{n-2}}} \quad \text{con } n-2 \text{ grados de libertad}$$

$$t = \frac{0.655}{\sqrt{\frac{1-0.655^2}{32-2}}} = 4.75$$

Figura N° 07.



El valor calculado, $t=4.75$, es mayor al valor tabular 1.97 , es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

CAPÍTULO IV DISCUSIÓN

IV. DISCUSIÓN

En las organizaciones públicas dadas las demandas sociales impuestas por la población, la necesidad de ofrecer un servicio de calidad orientado a generar la satisfacción de los usuarios internos tomando en cuenta sus expectativas y percepciones es una de las principales prioridades para la gestión de estas organizaciones.

El objetivo general fue establecer la relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016, los resultados nos indican que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.740, lo que se indica correlación positiva moderada, el valor calculado, $t=6.03$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada entre las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario interno, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor satisfacción del usuario interno, el fundamento teórico de la investigación corrobora resultado, pues Inca (2015) quien señaló que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, lo que indica que cuanto mayor sea la calidad de servicio ofrecida a los usuarios, será mejor la satisfacción de los mismos, por otro lado a una mala calidad de servicio ofrecida menor será la satisfacción del usuario, es importante señalar que Gaither (2000) indicó que “La calidad de un producto o servicio es el grado de percepción del cliente en que dicho bien cumple con sus expectativas”.

En cuanto a los resultados en cada uno de los objetivos específicos es el siguiente:

El nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 el 60% (19) opina que la calidad de servicio es malo, luego el 22% (7) están en el nivel regular y solo el 18% (6) opinan que tienen un nivel de calidad de servicio Bueno, revisando los antecedentes de la investigación Arrué (2014), en *“Análisis de la calidad de servicio de atención en la*

oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Septiembre 2014”; concluyó que la percepción de la calidad del servicio de atención, se encuentra en el rango o bajo (62%), lo cual se fundamenta teóricamente con **Amador (2010)** quien sostuvo que la “Calidad es el conjunto de características de un producto o servicio que le confiere aptitud para satisfacer las necesidades explícitas e implícitas del consumidor” (P.175).

El nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016 como, el 44% (14) opina que la satisfacción del usuario es mala, luego el 40% (13) están en el nivel regular y solo el 16% (5) opinan que tienen un nivel de satisfacción del usuario Bueno, resultados que son contrastados con Vargas (2013) en “*Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad*”, quien concluyó que el nivel de satisfacción percibido de parte del usuario interno y externo en la unidades de salud del patronato, se encuentran en niveles medios, reflejando así que la calidad de servicio que brinda esta institución es regular

La relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.770, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y trabajo actual**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo actual y el valor calculado, $t=6.61$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, resultados que son corroborados por Landa (2015) quien concluyó que la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”, ya que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

La relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. Arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.875, lo que se indica correlación positiva alta entre las variables **Calidad de servicio y trabajo general**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo en general y el valor calculado, $t=9.90$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia significativa entre las variables, siendo esta positiva alta, resultados que son corroborados por Landa (2015) quien concluyó que la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”, ya que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

La relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.723, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables *Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato*, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor interacción con el jefe inmediato y el valor calculado, $t=5.73$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, resultados que son respaldados por **Robbins y Coulter (2010)** quienes indicaron que se debe tener en cuenta los principales atributos del usuario interno (trabajador) que afectan a sus percepciones como las necesidades, los valores y los rasgos personales, así como tres aspectos de la situación del empleo como las comparaciones sociales con otros colaboradores, las características de empleos anteriores, los grupos de referencia, la interacción entre el jefe y los trabajadores, la relación entre los miembros de la organización, entre otras.

La relación entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.522, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y la oportunidad de progreso**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor oportunidad de progreso y el valor calculado, $t=3.35$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, el cual es respaldado por el planteamiento teórico del Ministerio de la Protección Social de Colombia (2011) que señala que: “El problema de la calidad se presenta siempre ante la disyuntiva de lo público y lo privado” y es pues en ese sentido que a comparación de las empresas privadas donde se puede apreciar mejor que los trabajadores tienen oportunidades para progresar en las públicas existe insatisfacción de los trabajadores debido a que no cuentan con oportunidades para ser ascendidos o promovidos.

La relación entre la Calidad de servicio y remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.652, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y Remuneraciones e incentivos**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor remuneración e incentivos y el valor calculado, $t=4.71$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, estos resultados son respaldados por **Salinas (2005) pues son** el salario y los incentivos probablemente los atributos organizacionales cuyo efecto es mayor en la insatisfacción de los usuarios internos, de ahí que se debe ser justo en la asignación de salarios para el usuario interno con el fin de mejorar su satisfacción laboral.

La relación entre la Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016

arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.792, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor interacción con sus compañeros y el valor calculado, $t=7.11$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, resultados que son respaldados por **Robbins y Coulter (2010)** quienes señalan que los tres aspectos de la situación del empleo que afectan las percepciones del usuario interno; las comparaciones sociales con otros empleados, las características de empleos anteriores, los grupos de referencia, la interacción entre el jefe y los trabajadores, la relación entre los miembros de la organización, entre otras.

La relación entre la Calidad de servicio y ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.655, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables **Calidad de servicio y Ambiente de trabajo**, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor ambiente de trabajo, el valor calculado, $t=4.75$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada, estos resultados son respaldados por Salinas (2005) que destaca la importancia de las condiciones de trabajo para generar una adecuada satisfacción del usuario interno pues contribuye a la integridad física y mental del trabajador, de ahí que la organización debe contar con procedimientos para el control o respuesta frente a las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); de tiempo en largas jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros y por las condiciones sociales relacionadas con la organización, la informalidad y el estatus.

CAPÍTULO V
CONCLUSIONES

V. CONCLUSIONES

5.1. Conclusión general

Se estableció la relación entre la calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016, llegando a la conclusión que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.740, lo que se indica correlación positiva moderada, el valor calculado, $t=6.03$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada entre las variables Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario interno, es decir a mejor calidad de servicio el usuario interno se sentirá mas satisfecho.

5.2. Conclusiones específicas

5.2.1. El nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016, el 60% (19) opina que la calidad de servicio es malo, luego el 22% (7) están en el nivel regular y solo el 18% (6) opinan que tienen un nivel de calidad de servicio Bueno.

5.2.2. El nivel de satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, el 44% (14) opina que la satisfacción del usuario es mala, luego el 40% (13) están en el nivel regular y solo el 16% (5) opinan que tienen un nivel de satisfacción del usuario Bueno.

5.2.3. La relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación ρ de Spearman es 0.770, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables Calidad de servicio y trabajo actual, es decir a mejor

calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo actual y el valor calculado, $t=6.61$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada., resultados que son corroborados por Landa (2015) quien concluyó que la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”, ya que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

5.2.4. La relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. Arrojó como resultado que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.875, lo que se indica correlación positiva alta entre las variables Calidad de servicio y trabajo general, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor trabajo en general y el valor calculado, $t=9.90$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia significativa entre las variables, siendo esta positiva alta, resultados que son corroborados por Landa (2015) quien concluyó que la relación que existe entre las variables “calidad de servicio” y “satisfacción del usuario”, ya que la calidad que prestan las entidades refleja un resultado favorable o desfavorable en la percepción del trabajo actual y el trabajo en general por parte del usuario que acude a dichas entidades.

5.2.5. La relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, arrojó como resultado que el coeficiente de correlación r de Pearson es 0.723, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables *Calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato*, es decir a mejor calidad de servicio

se tendrá una mejor interacción con el jefe inmediato y el valor calculado, $t=5.73$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

5.2.6. La relación entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016, arrojó como resultado que el coeficiente de correlación correlación rho de Spearman es 0.522, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables Calidad de servicio y la oportunidad de progreso, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor oportunidad de progreso y el valor calculado, $t=3.35$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

5.2.7. La relación entre la Calidad de servicio y remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación correlación rho de Spearman es 0.652, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables Calidad de servicio y Remuneraciones e incentivos, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor remuneración e incentivos y el valor calculado, $t=4.71$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

5.2.8. La relación entre la Calidad de servicio e interacción con sus compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación correlación rho de Spearman es 0.792, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables Calidad de servicio

e interacción con sus compañeros de trabajo, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá una mejor interacción con sus compañeros y el valor calculado, $t=7.11$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

5.2.9. La relación entre la Calidad de servicio y ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016 arrojó como resultado que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.655, lo que se indica correlación positiva moderada entre las variables Calidad de servicio y Ambiente de trabajo, es decir a mejor calidad de servicio se tendrá un mejor ambiente de trabajo, el valor calculado, $t=4.75$, es mayor al valor tabular 1.97, es decir el valor calculado está en la región de rechazo de H_0 , por lo que se concluye que existe influencia entre las variables, siendo esta positiva moderada.

CAPÍTULO VI RECOMENDACIONES

VI. RECOMENDACIONES

- 6.1.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que; en coordinación con recursos humanos de la Dirección Regional de Salud Ancash implementar mejoras en la calidad de servicio que brinda la Institución con la finalidad de incrementar la satisfacción de los usuarios internos de esta Institución de Salud.
- 6.2.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que; en coordinación con recursos humanos de la Dirección Regional de Salud Ancash implemente mejoras en los servicios destinados a los usuarios de esta institución con el fin de obtener mejores resultados en la satisfacción respecto a la calidad de los servicios públicos de gestión en salud.
- 6.3.** A las autoridades de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash, se recomienda organizar a su recurso humano de acuerdo a la experiencia laboral y habilidades que tiene el trabajador en el área a desempeñarse, y siempre expresar su liderazgo para que ellos tenga la seguridad de que el trabajo que realizan cumplen con los objetivos y metas programadas por la Institución. De esta manera la satisfacción del usuario interno en relación a su trabajo actual se va ha mejorar.
- 6.4.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda coordinación constante con las áreas de planificación y presupuesto de la Dirección Regional de Salud para que nuestros pedidos incluidos en las programaciones anuales se ejecuten, proporcionando recursos y herramientas necesarias con la finalidad de obtener mejores resultados en la satisfacción de los usuarios internos.

- 6.5.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que, en coordinación con el área Recursos Humanos y planificación, implementen talleres de integración entre jefes y colaboradores de la institución donde los hagan partícipes en la elaboración de los procedimientos de gestión a fin de obtener mejores resultados en la satisfacción de las usuarios internos.
- 6.6.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que, en coordinación con el área de capacitación de la Dirección Regional de salud Ancash fortalecer los convenios con otras instuciones para mejorar vínculos y dar la oportunidad al trabajador para realizar pasantías a nivel nacional y capacitaciones mejorando así las oportunidades de progreso para los trabajadores, con el fin de obtener mejores resultados en la satisfacción del usuario interno.
- 6.7.** Al director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que, en coordinación con el área de Recursos humanos y área logística implementar incentivos económicos y reconocimientos para los trabajadores que cumplen con sus metas programadas a fin de obtener mejores resultados en la satisfacción de las usuarios internos.
- 6.8.** A las autoridades de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash se recomienda que en coordinación con el área Recursos Humanos fortalecer los talleres de integración y de trabajo en equipo entre colaboradores de la institución a fin de mejorar el clima dentro de esta y obtener mejores resultados en la satisfacción de las usuarios internos.
- 6.9.** Al Director de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash, se recomienda coordinar con el área de Bienestar Social para fortalecer los convenios con las universidades de la Jurisdicción,

que tienen entre sus escuelas profesionales Psicología con la finalidad de hacer notar el Orgullo de pertenencia, la cual es una medida de la opinión del trabajador que refleja satisfacción con el éxito de la institución. También está directamente vinculada con la lealtad de los trabajadores y la excelencia en el servicio al usuario.

- 6.10.** A futuros investigadores se recomienda realizar estudios experimentales orientados a comprobar la eficacia de programas de capacitación en calidad de servicios en la mejora de la satisfacción de los usuarios internos en entidades públicas de salud.

VII. REFERENCIAS

VII. REFERENCIAS

- Álvarez, G. (2012), en su tesis para optar el grado de magister en sistemas de la calidad titulada “*Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*”, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas – Venezuela.
- Alcaide, J. (1996). El futuro de su empresa depende de ello 1st ed. 16-024-6996-6. N, editor. México.
- Amador, C. y. (2010). Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública [online].*, vol.36(n.2), pp. 175-179.
- Andreu, J. (2000). Fundamentos de la Administración. 5ta ed. España MCGRAW-HILL.
- Arrué, j. (2014), en sus tesis para optar el grado académico de magister en Gestión pública titulada “*Análisis de la calidad de servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo Junio a Septiembre 2014*”;
- Atkinson, S. (1993). *Anthropology in reserch on the quality of health services*. Cad Saude Publ, 9(3), 283-99.
- Bandera, S., & Márquez, M. (2011). Calidad de la estomatología general integral en el policlínico docente José Martí. *MEDISON*, 201;15(1):, 99-104.
- Berrios, E. (2010). La obligación de la administración pública de brindar un servicio de calidad y el derecho de todas las personas a una buena administración. Recuperado de www4.congreso.gob.pe/DGP/CCEP/curso/.../materiales-gestion-publica-calidad.pdf
- Cabello, E. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud. . *Rev Med Heredi*; 23 (2), 88- 95.
- Camba, N. (2014). En su tesis de grado titulada “*Calidad de Servicio de odontología en el Centro médico el Progreso*” Chimbote, de la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Chiavenato, I (2002). Gestión del talento humano 1 Ed. Argentina.

- Chindoy, W. (2009). *Propuesta para la implementación de un sistema de gestión de la calidad de la e.s.e. Hospital San Lorenzo de Liborina - Antioquia*. Trabajo para optar el título de Profesional en Administración en Salud Énfasis en Gestión de Servicios de Salud., Universidad de Antioquia, Antioquia.
- Civera, S. (2012), En su tesis para optar el grado académico de Magister sobre “*Análisis de la relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de Gestión establecida en Chile – Santiago*”.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de servicio: Estrategias para turismo, finanzas salud y comunicación*. Bogotá, Colombia: Edic. McGraw-Hill interamericana S.A.
- Delgado, M., Vásquez, M., Vaderlei, L. (2010) Calidad en los servicios de salud desde los marcos del sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Salud Pública*, 12(4), 533-545.
- Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001).
- Feigendaum, A (1999). *Calidad Empresarial*. 2da Ed. México- Pearson.
- Gaither, N (2000). *Gestión de servicios*. 2da ed., N, editor. México: Ed. Pearson.
- Grönroos, C. (2007). *Marketing y Gestión de Servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. España: Ediciones Díaz de Santos (pp. 27).
- Hernandez Sampieri, R. e. (2014). *Metodología de la Investigación Científica*. México: MCGRAW-HILL.
- Ishikawa, K (1988). *Revista Calidad en el servicio*. 20p.
- Inca, A (2015), en su tesis para optar el Título profesional en Licenciado en Administración de Empresas titulada “*Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*”;
- Juran, J. (1993). “*Liderazgo para la calidad*”. Ediciones Díaz de Santos S.A. 326P.
- Kotler, P., & Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Lehtinen, J., & Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions*. Unpublished working paper. Service Management Institute. Helsinki.

- Landa O (2015), en sus tesis para optar el grado de magister titulada “*La calidad de servicio en la satisfacción que tienen los usuarios en las entidades prestadoras de salud*”, Universidad Nacional en educación Enrique Guzmán y Valle, Lima; Perú.
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas*. Sonora, México: Editorial El Buzón de paccioli.
- Meredith, J. (2002). “Perspectivas de la calidad Empresarial”. 3era edición. 84-253-2756-x. N, editor. México: Ed. Pearson.
- Miranda, S. (2004). *Administración de operaciones*. 1st ed. Madrid. MCGRAW-HILL.
- Montero a, Feal b, Calvin M, Margusino L, Hurtado JL, et al. (2006) *Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia*. *Farm Hosp.* ; 30 82):105-11.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1991). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Philip, c. (1989) “*Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas*”. 1ª Edición. 211p.
- Puetate, J. (2015). *Análisis de la gestión administrativa en los centros infantiles Buen Vivir del milenio de la provincia del Carchi y su incidencia en la satisfacción de los usuarios*. Trabajo de titulación previa la obtención del Título de de Ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, Universidad Politécnica Estatal del Carchi, Tulcán. Ecuador.
- Robbins, S. y Coulter, M. (2005), *Administración*. México. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rubio, C. (2016). *La gestión de calidad relacionado con el servicio de atención al cliente en la consulta externa de la clínica Robles S.A.C. Chimbote, 2016*. Trabajo de titulación para obtener el grado académico de magister en administración, Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, Chimbote, Perú.
- Rosander, A.C. (1992). *La búsqueda de la calidad en los servicios*. Madrid, España: Edic. Díaz de Santos S.A.

Sandhusen, R (1995). Administración de empresas 1era ed. N, editor. México: Ed. Pearson.

Stoner J (1996). FyGD Administración. 6TH.ED. n, Editor.México.:Ed. Pearson.

Scott, D. (2008). *La satisfacción del cliente: La otra mitad de su trabajo*. Argentina: Grupo Editorial Latinoamericano.

Vargas D, (2013), en su tesis para optar el grado de Master en salud pública titulada “*Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad*”, Universidad San Francisco de Quito – Ecuador.

Servicio al cliente. [Online]. Lima [cited 16 de Abril del 2015. Available from: <http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#ser>.

Ladrón de Guevara Acuña, Uriel. Medición de la Satisfacción del Cliente Interno en una Empresa de Transformación. Enero 2009. [Tesis para optar el Grado de Maestría en Gestión de la Calidad]. XalapaMéxico. Universidad Veracruzana. Pág. 15-16. Disponible en <http://www.uv.mx/gestion/files/2013/01/URIEL-LADRON-DE-GUEVARAACUNA.pdf>. (*)

Hernández Junco, Varna, Quintana Tápanes, Lázaro, Cor. Mederos Torres, Reynaldo, Cor. Guedes Díaz, Ramiro, García Gutiérrez, Benita Nancy. Motivación, satisfacción laboral, liderazgo y su relación con la calidad del servicio. Rev Cub Med Mil [online]. 2009, vol.38, n.1, Pág. 6. ISSN 1561-3046. http://bvs.sld.cu/revistas/mil/vol38_1_09/mil07109.htm. (**)

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Cuestionario de calidad de servicio de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2016.

A continuación se presenta un conjunto de indicadores respecto a la evaluación del nivel de calidad de servicio de la Dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Ítems	Valoración				
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De Acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES					
1. Las apariencias de los equipos de una institución excelente on modernos.					
2. Las instalaciones físicas de una institución excelente son visualmente atractivas.					
3. La presentación de los trabajadores de una institución excelente es buena.					
4. Los materiales asociados con el servicio (folletos o catálogos) de una institución excelente son visualmente atractivas					
5. Los horarios de atención de una institución excelente son convenientes.					
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD					
6. Cuando una institución excelente promete hacer algo en un tiempo determinado, lo cumple.					
7. Cuando un usuario tiene un problema una institución excelente muestra sincero interés por resolverlo.					
8. Una institución excelente desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez.					
9. Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad que promete					

hacerlo.					
10. Una institución excelente mantiene informados a los usuarios sobre el momento en el que se van a desempeñar los servicios.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA					
11. Los trabajadores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios.					
12. Los trabajadores de una institución excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.					
13. Los trabajadores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
14. El comportamiento de los trabajadores de una institución excelente le inspira confianza.					
15. Al realizar actividades con una institución excelente el usuario se siente seguro.					
16. Los trabajadores de una institución excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía.					
17. Los trabajadores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios.					
DIMENSIÓN: EMPATÍA					
18. Una institución excelente le brinda asesoría individual.					
19. Una institución excelente cuenta con trabajadores que le brindan atención personal.					
20. Una institución excelente se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios.					
21. Los trabajadores de una institución excelente entienden sus necesidades específicas.					

**Cuestionario para analizar el nivel de satisfacción del usuario interno en la
Dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash, 2016.**

A continuación se presenta un conjunto de indicadores respecto a la evaluación del nivel de satisfacción del usuario interno de la Dirección de medicamentos, insumos y drogas Ancash. Deberás leer detenidamente cada ítem y en función de tu análisis como miembro de la organización elige una de las respuestas que aparecen en la siguiente leyenda

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

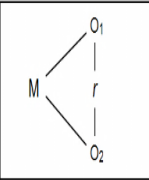
Ítems	Valoración				
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 De Acuerdo	5 Totalmente de acuerdo
TRABAJO ACTUAL					
1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.					
2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.					
3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.					
4. Se me proporciona información óptima y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.					
TRABAJO EN GENERAL					
5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.					
6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen desempeño en el puesto.					
7. En términos generales me siento satisfecho con mi centro laboral.					
INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO					
8. Los directivos y/o jefes generalmente me reconocen por un trabajo bien hecho.					
9. Los directivos y/o jefes solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación y las mejoras.					
10. Los directivos y jefes demuestran					

un dominio técnico y conocimientos de sus funciones.					
11. Los directivos y jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores del establecimiento.					
12. Los directivos del centro laboral hacen los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que nos afectan e interesan, así como del rumbo de la institución.					
OPORTUNIDADES DE PROGRESO					
13. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitaciones que permitan el desarrollo de mis habilidades asistenciales para la atención integral.					
14. Tengo suficiente oportunidad para recibir capacitación que permita mi desarrollo humano.					
REMUNERACIONES E INCENTIVOS					
15. Mi sueldo o remuneración es adecuada en relación al trabajo que realizo.					
16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal.					
INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO					
17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo.					
18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.					
19.					
AMBIENTE DE TRABAJO					
20. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución.					
21. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan.					

22. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represarías.					
23. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mi					

Anexo 2: Matriz de consistencia

TITULO: Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	TECNICAS E INSTRUMENTOS		
<p>General: ¿Cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción del usuario Interno de la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>Específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que se brinda en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016?.</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción del usuario interno como consecuencia de la calidad de servicio en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016?.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en la</p>	<p>General Establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Dirección de Medicamentos Insumos y drogas Ancash, 2016.</p> <p>Específicos - Describir el nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Describir el grado de satisfacción del usuario interno de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y la interacción con el jefe inmediato en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y las oportunidades de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y las remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y la interacción</p>	<p>General ¿existe una relación directa entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas Ancash; 2016?.</p> <p>Específicas: H₁: Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo actual en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₂: Existe relación entre la calidad de servicio y el trabajo en general en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₃: Existe relación entre la calidad de servicio y la interacción con el jefe inmediato oportunidad de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₄: Existe relación entre la calidad de servicio y las oportunidades de progreso en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₅: existe relación entre</p>	<p>Calidad de servicio</p>	<p>ASPECTOS TANGIBLES</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cuenta con tecnología de apoyo moderno. • Presentan instalaciones físicas confortables. • Presentan profesionales atentos. • Cuenta con adecuado abastecimiento de insumos. • Tiene un horario de atención que permite al usuario acudir siempre que lo necesite. 	1 2 3 4 5	<p>Tipo: No Experimental</p> <p>Diseño: Correlacional</p> <p>Método: Cuantitativo</p> 	<p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> <p>Tiempo: 20 min.</p>		
				<p>CONFIABILIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestran interés por cumplir con el trabajo prometido. • Muestran predisposición por solucionar problemas. • Brindan atención eficiente. 	6 7 8,9,10				
				<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Brindan información clara y sencilla sobre trámites a seguir para una oportuna atención. • Comprenden las necesidades del usuario y se muestran dispuestos a ayudar oportunamente. • Brindan atención personalizada al usuario 	11 12 13				
				<p>SEGURIDAD</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio. • Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención. • Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios. 	14,15 16 17				
				<p>EMPATIA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe privacidad durante la atención. • Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.. 	18 19,20,21				
				<p>Satisfacción del usuario interno</p>	<p>TRABAJO ACTUAL</p>	<p>Manifiesta el lugar o área donde se le ha asignado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, identificación y significado del puesto.</p>			1,2,3,4	
						<p>TRABAJO EN GENERAL</p>			<p>Expresa la labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucran con todo el personal de la institución.</p>	5,6,7
						<p>INTERACCION CON EL JEFE INMEDIATO</p>			<p>Referida a interacciones de los equipos de trabajo en términos de líder, colaborador, direccionamiento, monitoreo y soporte a las actividades.</p>	8,9,10,11,12
						<p>OPORTUNIDADES DE PROGRESO</p>			<p>Situaciones que puede aprovechar para superarse o acceder a otro nivel, expectativas de capacitación.</p>	13,14
						<p>REMUNERACIONES E INCENTIVOS</p>			<p>Pago u otros reconocimientos que se reciben por tiempo durante el cual deben desarrollar sus labores asignadas.</p>	15,16

<p>Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio la interacción con los compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y drogas Ancash, 2016.</p>	<p>con los compañeros de en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. - Identificar la relación entre la calidad de Servicio y el ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.</p>	<p>entre la calidad de servicio y las remuneraciones e incentivos en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₆: Existe relación entre la calidad de servicio y la interacción con los compañeros de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016. H₇: Existe relación entre la calidad de servicio y el ambiente de trabajo en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.</p>		<p>INTERACCION CON LOS COMPAÑEROS DE TRABAJO</p>	<p>Personal que puede desenvolverse en cualquier área; .considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.</p>	<p>17,18</p>		
				<p>AMBIENTE DE TRABAJO</p>	<p>Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.</p>	<p>19,20,21,22</p>		

Anexo N° 3

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Título:

Calidad de Servicio en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas Ancash, 2016.

2. Autor:

Vega Roldán Keni Izabeth

3. Procedencia:

Provincia de Santa

4. Administración:

Individual

5. Duración:

20 minutos

6. Aplicación:

Trabajadores de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas, Ancash

7. Significación:

Manejo de Información de Contenido

8. Administración y Calificación:

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

9. Consigna

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 21 preguntas de percepciones; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

1. Título:

Satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas Ancash, 2016.

2. Autor:

Vega Roldán Keni Izabeth.

3. Procedencia:

Provincia de Santa.

4. Administración:

Individual

5. Duración:

20 minutos

6. Aplicación:

Trabajadores de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas, Ancash.

7. Significación:

Manejo de Información

8. Administración y Calificación:

Se administró utilizando los siguientes materiales:

- Hoja de Respuesta
- Lápiz o lapicero

9. Consigna

El presente test que forma parte del trabajo de investigación, consta de 22 preguntas; conteste lo más honestamente posible todos y cada de los ítems o preguntas marcando el valor que crea conveniente.

Anexo 4: Validación de los instrumentos



RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2017.

OBJETIVO: Describir el nivel de la satisfacción del usuario de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2017.

DIRIGIDO A: Personal en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas De Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			<input checked="" type="checkbox"/>	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rojas Silva, Víctor Rolando
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magíster en Gestión Pública

Víctor Rojas Silva
DNI

ones e incentivos	que se reciben por tiempo durante el cual deben desarrollarse sus labores asignadas.	trabajo que realizan.																		
Interacción con los compañeros de trabajo	Personal que puede desenvolverse en cualquier área; .considera las relaciones interpersonales en el desarrollo de sus labores.	16. La institución se preocupa por las necesidades primordiales del personal. 17. Los compañeros de trabajo, en general, estamos dispuestos a ayudarnos entre nosotros para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. 18. Estoy satisfecho con los procedimientos disponibles para resolver los reclamos de los trabajadores.																		
Ambiente de trabajo	Sensación de pertenencia del trabajador a la institución, mecanismos de comunicación dentro y fuera de la institución, toma de decisiones tanto a nivel individual y grupal.	19. Tengo un conocimiento claro y transparente de las políticas y normas de personal de la institución. 20. Creo que los trabajadores son tratados bien, independientemente del cargo que ocupan. 21. El ambiente de la institución permite expresar opiniones con franqueza, a todo nivel sin temor a represalias. 22. El nombre y prestigio del MINSA es gratificante para mí																		

[Firma]
Mgtr. Víctor Rolando Rojas Silva
DNI 21269696

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.


OBJETIVO: Describir el nivel de la satisfacción del usuario interno de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

DIRIGIDO A: Personal en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas De Ancash, 2016.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Alcaldé Mosqueira, María Ricardina
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Educación


Dra. María Ricardina Alcaldé Mosqueira
DNI 40966051

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2016.

OBJETIVO: Describir el nivel de la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.


DIRIGIDO A: Personal en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas De Ancash 2016.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			2	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Olivos Jiménez, Milagros Antonieta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Investigación y Docencia


Milagros Antonieta Olivos Jiménez
DNI 42920535

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TÍTULO DE LA TESIS: "Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario Interno en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash - 2016."
NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2016.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta						CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				Totalmente de acuerdo		En desacuerdo ni de acuerdo ni en desacuerdo		Totalmente en desacuerdo		Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems			Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario interno	Trabajo actual	Manifiesta el lugar o área donde se le ha asignado para cumplir con su labor asignada, evalúa el nivel de autonomía, identificación y significado del puesto.	1. Los objetivos y responsabilidades de mi puesto de trabajo son claros, por tanto se lo que se espera de mí.	✓				✓					✓					
			2. El trabajo en mi servicio está bien organizado.	✓				✓						✓				
			3. En mi trabajo, siento que puedo poner en juego y desarrollar mis habilidades.	✓				✓							✓			
	Trabajo en general	Expresa la labor que demanda todos los conocimientos que tiene el trabajador y que lo involucran con todo el	4. Se me proporciona información óptima y adecuada de mi desempeño y resultados alcanzados.	✓				✓						✓				
			5. Siento que puedo adaptarme a las condiciones que ofrece el medio laboral de mi centro de trabajo.	✓				✓							✓			
			6. La institución me proporciona los recursos necesarios, herramientas e instrumentos suficientes para tener un buen	✓				✓								✓		

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para medir la Calidad de Servicio. SERVQUAL en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016.

OBJETIVO: Describir el nivel de la calidad de servicio en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

DIRIGIDO A: Personal en condiciones

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			A	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Rojas Silva, Víctor Rolando

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Gestión Pública




Mgtr. Víctor Rolando Rojas Silva
DNI

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación				Observ.				
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.			C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.	
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No
Capacidad de respuesta		<p>Una institución excelente proporciona sus servicios en la oportunidad que promete hacerlo.</p> <p>10. Una institución excelente mantiene informado a los usuarios sobre el momento en el que se van a desempeñar los servicios.</p> <p>11. Los trabajadores de una institución excelente brindan el servicio con prontitud a los usuarios.</p> <p>12. Los trabajadores de una institución excelente siempre se muestran dispuestos a ayudar a los usuarios.</p> <p>13. Los trabajadores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.</p> <p>14. El comportamiento de los trabajadores de una institución excelente le inspira confianza.</p> <p>15. Al realizar actividades con una institución excelente el usuario se debe sentir seguro.</p> <p>16. Los trabajadores de una institución excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía.</p> <p>17. Los trabajadores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las preguntas de los</p>														
Seguridad																

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación				Observ.					
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.			C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.		
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No	
Empatía	usuarios.	usuarios.															
		15. Existe privacidad durante la atención.															
		16. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.															
		18. Una institución excelente le brinda asesoría individual. 19. Una institución excelente cuenta con trabajadores que le brindan atención personal. 20. Una institución excelente se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios. 21. Los trabajadores de una institución excelente entienden sus necesidades específicas.															

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 09 de junio de 2017.


 Mgtr. Víctor Rolando Rojas Silva
 DNI 21269696

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Calidad de Servicio. SERVQUAL en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2017.

OBJETIVO: Describir el nivel de la calidad de calidad de servicio en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

DIRIGIDO A: Personal en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Olivos Jiménez, Milagros Antonieta

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister en Investigación y Docencia

Olivos Jiménez, Milagros Antonieta
DNI

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación				Observ.									
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.			C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.						
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No					
Empatía	13. Profesionales comprensibles, cordiales y amables en la atención.	16. Los trabajadores de una institución excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía.																			
	14. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.	17. Los trabajadores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios.																			
	15. Existe privacidad durante la atención.	18. Una institución excelente le brinda asesoría individual.																			
16. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	19. Una institución excelente cuenta con trabajadores que le brindan atención personal. 20. Una institución excelente se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios. 21. Los trabajadores de una institución excelente entienden sus necesidades específicas.																				

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 09 de junio de 2017.



Mgtr. Milagros Antonieta Olivos Jiménez
DNI 42920535

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario para Calidad de Servicio. SERVQUAL en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2017.

OBJETIVO: Describir el nivel de la calidad de servicio que brinda la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash **2016**.

DIRIGIDO A: Personal en condiciones de nombrados, contratados y terceros que laboran en la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas de Ancash

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Alcaldé Mosquera, María Ricardina

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctora en Educación

Dra. María Ricardina Alcaldé Mosquera


DNI 40966057

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación				Observ.						
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	A. Coherencia a entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.			C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.			
								Si	No	Si	No		Si	No	Si	No		
Seguridad	11. Brindan atención personalizada al usuario.	13. Los trabajadores de una institución excelente nunca están demasiado ocupados como para no atender a un usuario.																
	12. Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.	14. El comportamiento de los trabajadores de una institución excelente le inspira confianza.																
13. Profesionales cordiales y amables en la atención.	15. Al realizar actividades con una institución excelente el usuario se debe sentir seguro.	16. Los trabajadores de una institución excelente tratan a los usuarios siempre con cortesía.																
Empatía	14. Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas de los usuarios.	17. Los trabajadores de una institución excelente cuentan con el conocimiento para responder las preguntas de los usuarios.																
	15. Existe privacidad durante la atención.	18. Una institución excelente le brinda asesoría individual.	19. Una institución excelente cuenta con trabajadores que le brindan atención personal.															
16. Priorizan atención al usuario y evitan interrupciones.	20. Una institución excelente se preocupa de cuidar los intereses de los usuarios.	21. Los trabajadores de una institución excelente entienden																

Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de Evaluación				Observ.		
			Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	A. Coherencia entre la dimensión y el indicador.		B. Coherencia entre indicador e ítem.	C. Las opciones de respuesta tienen relación con el ítem.		D. Redacción clara y precisa.	
								Si	No					Si
		sus necesidades específicas.												

Observaciones:

Nuevo Chimbote, 09 de junio de 2017


 Dra. María Ricardina Alcaide Mosqueira
 DNI 40966051

Anexo 5

BASE DE DATOS : CALIDAD DE SERVICIO

ENCUESTADOS	ITE M1	ITE M2	ITE M3	ITE M4	ITE M5	ITE M6	ITE M7	ITE M8	ITE M9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21
1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4
4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3
5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3
10	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3
12	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1
13	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1
14	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1
15	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
16	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
17	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2
18	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2
29	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
30	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2
31	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2
32	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2

BASE DE DATOS: SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO

ENCUESTADOS	ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18	ITEM19	ITEM20	ITEM21	ITEM22
1	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	4	4	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4
4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	3
5	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3
7	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	4	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	3	3
10	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	4	4	2	2	4	2	3	3
11	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3
12	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3
13	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3
14	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	3
15	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3
16	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
17	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3
18	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
19	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
20	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
29	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
30	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2
31	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2
32	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2

Anexo 6: OTROS.

Anexo 5:

	GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH	GERENCIA REGIONAL DE DESARROLLO SOCIAL	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE ANCASH
---	--------------------------------	---	--

AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

CONSTANCIA

El que suscribe Director de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, de la Dirección Regional de Salud Ancash hace constar que:

La Sra. Keni Izabeth Vega Roldán, ha aplicado en esta institución los instrumentos de recolección de datos de su Tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión Pública titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas, Ancash 2016".

Instrumento aplicado	Sujetos de estudio	Fecha de aplicación
Cuestionario para medir la calidad de servicio	32 trabajadores de la Dirección de medicamentos, insumos y drogas	19/06/2017.
Cuestionario para medir la satisfacción del usuario interno	32 trabajadores de la Dirección de medicamentos, insumos y drogas.	19/06/2017

Se expide la presente constancia a de la interesada para los fines que estime conveniente.


GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud Ancash
DIR. ANCASH
Q.F. Carlos Honorio Llanos
DIRECTOR DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS
C. Q. F. P. 06864

Fotos de las instalaciones de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash 2016.

