



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Satisfacción del usuario interno y proceso de dispensación de los
equipos de protección personal. Hospital Walter Cruz Vilca Alto
Moche, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Cruz German, Mercy Yanina (ORCID: 0002-6392-1179)

ASESORA:

Dra. Guzmán Avalos, Eliana Jackeline (ORCID: 00000-0003-2833-5665)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

TRUJILLO – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios porque siempre guía mis pasos junto con mi madre en la cual me dieron una familia maravillosa y unas hermanas que siempre están a mi lado apoyándome de una manera incondicional, ellos motivan mi desarrollo personal y profesional.

Mercy Yanina Cruz

AGRADECIMIENTO

A Dios por mantenerme con salud y fuerza para salir adelante en esta situación tan difícil.

A mi familia por su apoyo incondicional y a Celina mi amiga por acompañarme en este nuevo reto profesional y por sus consejos.

Agradezco a mis docentes: Dra. ELIANA JACKELINE, GUZMÁN AVALOS y ROLANDO MENDOZA GIUSTI quien con sus amplios conocimientos me supieron orientar en uno de mis proyectos de superación profesional.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	13
3.2. Variables y operacionalización.....	14
3.3. Población (criterios de selección), muestra, unidad de análisis...	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	16
3.5. Procedimiento.....	19
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS.....	33
ANEXOS.....	37

Índice de tablas

Tabla 1	Proceso de dispensación de los equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno de hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	27
Tabla 2	Satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche durante el periodo abril - junio 2021	27
Tabla 3	Proceso de dispensación de equipos de protección personal en el hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche durante el periodo abril - junio 2021	28
Tabla 4	Dimensión Recepción y validación con satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	29
Tabla 5	Dimensión Análisis con satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	30
Tabla 6	Dimensión Preparación y selección con satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	31
Tabla 7	Dimensión Registro con satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	32
Tabla 8	Dimensión Entrega de productos con satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021	33

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el proceso de dispensación de los equipos de protección personal y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio, 2021. El estudio fue de tipo aplicado con un diseño de investigación correlacional simple, la muestra estuvo constituida por 43 trabajadores del hospital, a quienes se les aplicó un cuestionario con 10 preguntas para medir la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal, y para el cuestionario de la variable satisfacción del usuario interno con 11 preguntas. Los resultados para la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal, 79.1%. y sus dimensiones recepción y validación 79.1%, análisis (83.7%) preparación y selección (69.8%); registro (95.3%) entrega de productos (76.7%) están consideradas por el personal que si se cumple con el proceso. Y la variable satisfacción del usuario interno presento un porcentaje de satisfacción con un 69.8%. Asimismo, se realizó la prueba de correlación de Rho de Spearman refiere que existe una significancia de <0.05 ; correlación de $= 0.577$. Se concluye que el proceso de dispensación de equipos de protección personal se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario interno en el usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.

Palabras claves: Equipos, proceso, dispensación, satisfacción, usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine if there is a relationship between the dispensing process of personal protective equipment and the satisfaction of the internal user of the Walter Cruz Vilca Alto Moche hospital April-June, 2021. The study was applied with a design of simple correlational investigation, the sample consisted of 43 hospital workers, to whom a questionnaire with 10 questions was applied to measure the variable process of dispensing personal protective equipment, and for the questionnaire of the variable satisfaction of the internal user with 11 questions. The results for the personal protective equipment dispensing process variable, 79.1%. and its dimensions reception and validation 79.1%, analysis (83.7%) preparation and selection (69.8%); registration (95.3%) delivery of products (76.7%) are considered by the staff that if the process is fulfilled. And the internal user satisfaction variable presented a satisfaction percentage of 69.8%. Likewise, the Spearman Rho correlation test was carried out, indicating that there is a significance of <0.05 ; correlation of $= 0.577$. It is concluded that the process of dispensing personal protective equipment is significantly related to the satisfaction of the internal user in the internal user of the Walter Cruz Vilca Alto Moche hospital.

Keywords: Equipment, process, dispensing, satisfaction, user.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente el uso de los insumos médicos entre ellos los equipos de protección personal (EPP) ha ido aumentando en el ámbito hospitalario de tal forma que se han vuelto indispensable en la prevención, disminuyendo el riesgo de adquirir enfermedades si el personal está en contacto directo con personas buscando con ello prevenir daños a la salud del personal del establecimiento. Para evitar el contagio es importante una orientación precisa y clara, esto implica que se realice una programación, capacitación continua y un adecuado proceso dispensación. (Ministerio de Salud, Digemid, 2015)

Este proceso de dispensación de insumos médicos incluye todas las actividades que realiza el químico farmacéutico iniciando con la recepción y finalizando con la entrega del insumo médico al usuario de acuerdo a la norma técnica para el manejo adecuado de los equipos de protección personal para los que laboran en diferentes entidades prestadoras de servicios de salud. La dispensación correcta se debe realizar de acuerdo a los procedimientos establecidos evitando y corrigiendo errores en todos los pasos. Durante este procedimiento el químico farmacéutico es el responsable de orientar y brindar información respecto al uso y desuso adecuado de los insumos y dispositivos médicos. (Ministerio de salud, 2012)

Para la OPS (2020), los requisitos y usos del equipo de protección personal se desglosarán por nivel de atención. Estas recomendaciones se basan en la evidencia de los mecanismos de contagio del COVID 19 y se presentan considerando las siguientes presentaciones técnicas y especificaciones de los equipos de protección: overoles, delantales, respiradores N95, guantes, protección ocular, visera, etc. se reutilizó por falta de material.

Según varias evaluaciones internacionales efectuadas, Jones, Bleasdale, Maita, Brosseau y el Programa de los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC) (2020) refiere donde se debe identificar los medios de transmisión de cada enfermedad para que todos los profesionales de la salud reconozcan su exposición. Conociendo el tipo de equipo de protección personal utilizado según los procedimientos o tratamientos realizados para utilizarlos correctamente de forma precisa, dentro del análisis profesional de riesgos y

enfermedades infecciosas, valoración y selección de personal equipo de protección. Como resultado, todos los procesos que generan aerosoles contaminan las áreas de trabajo y exponen a los profesionales de la salud.

Así también en estudios internacionales se manifiesta que la satisfacción del usuario interno dependa de diversas circunstancias externas; en España el 79% que tienen estudios superiores están satisfechos en su centro de labores mientras que el 73% de los que cuentan con estudios secundarios. Mientras las personas que tienen estudios primarios tienen un 72 % de satisfacción, entonces a mayor formación mayores sus satisfacciones. La satisfacción en España es mayor al del reino unido, Francia (70%), Bélgica (71%), Alemania (72) % mientras que los países europeos que supera a España es Austria (78%) y noruega (80%) y en los demás países como estados unidos presenta una satisfacción de 81%, Australia 71% y en últimos lugares tenemos a china con un 63% y Japón 47%. (Navarrete, 2015, Jiménez, 2005)

En otro estudio nos refiere que la satisfacción está determinada por uno mismo donde el 92.8% está satisfecho consigo mismo mientras que el 91.4% está satisfecho con sus relaciones personales y el 86.2% está determinado en sus relaciones afectivas. Entre este estudio la mayoría de hombres obtuvieron mayor satisfacción en el centro laboral a diferencia que las mujeres. (Universidad Nacional del Rosario, 2006)

La OMS (2020) ha demostrado que la severa penuria de equipos de protección personal es a consecuencia de la práctica inadecuada. Afectando principalmente a los expertos de la salud, que brindan el cuidado directo y prolongada a sus pacientes. Por esta razón, el suministro de equipo de protección personal debe optimizarse y asegurarse de que se obtenga el aprovisionamiento de equipo de protección personal.

Causando insatisfacción en el personal que labora en el establecimiento, debido que está expuesto a constantes riesgos ocupacionales. la satisfacción es una variable importante en el establecimiento de salud porque si un trabajador satisfecho la disposición de prestar un servicio es de mayor calidad ya que este manifiesta una sensación de bienestar, consideración profesional y seguro de realizar sus actividades repercutiendo esto en la realización de sus actividades laborales. (Dueñas, 2005, Baldeon, 2015)

En la realidad local en algunos establecimientos el químico farmacéutico no se encuentra realizando trabajo presencial, atendiendo solo en el servicio de farmacia personal técnico en farmacia y en algunos establecimientos los encargados son el personal técnico en enfermería, ocasionando errores e incumplimiento del proceso de dispensación

Por ello se realiza la investigación enunciando el siguiente problema:

¿Existe relación entre proceso de dispensación de equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril - junio del 2021?

El siguiente trabajo de investigación se justifica porque aporta la teoría del manual de buenas prácticas de dispensación (BPD) y su relación con la satisfacción del usuario interno, va a permitir aportar conocimiento que servirá de apoyo para la realización de la hipótesis, un adecuado procedimiento de aplicar las buenas prácticas de los químicos farmacéuticos respecto a la dispensación de los equipos de protección personal que garanticen su calidad y el uso correcto de los equipos de protección personal y generar una buena satisfacción con el personal utilizando de manera correcta el manual de BPD y las normas establecidas para equipos de protección personal así también Mejorar la atención al usuario interno reduciendo las deficiencias que se presentan en el personal de farmacia.(Ministerio de Salud, 2017)

Por ello el trabajo de investigación tiene como objetivo: determinar si existe relación entre el proceso de dispensación de los equipos de protección personal y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril-junio, 2021.

Asimismo, los objetivos específicos fueron: Identificar el proceso de dispensación de equipos de protección personal del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; Identificar la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; Establecer la frecuencia de la dimensión recepción y validación en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; establecer la frecuencia de la dimensión análisis en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; establecer la frecuencia de la dimensión preparación y selección en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; establecer

la frecuencia de la dimensión registro en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche; establecer la frecuencia de la dimensión entrega de productos en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.

Finalmente, hipótesis planteada es: si existe relación significativa entre proceso de dispensación de los equipos de protección persona y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca 2021. No existe relación significativa entre proceso de dispensación de los equipos de protección persona y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca 2021.

II. MARCO TEORICO

El proceso de dispensación es exclusivo su atención por el químico farmacéutico quien posee los conocimientos para evitar errores de uso del producto o dispositivo médico, el cual se basa en el manual de buenas prácticas de dispensación establecidas por el ministerio de salud, al cumplir con las normas establecidas la satisfacción del usuario será más alta, en la situación actual el proceso se ve afectado debido a la pandemia y a la deficiente cantidad de personal en el área de farmacia afectando al usuario interno, para evaluar dicha satisfacción varios autores de diversos países han realizado estudios tanto del proceso de dispensación del equipos de protección personal y satisfacción del usuario entre ellos tenemos a:

John (2018), estados unidos realizo un estudio “Los profesionales médicos están capacitados en el practica correcto de equipos de protección personal”. El estudio se realizó en el Hospital Veteranos de Cleveland y se preguntó a 230 trabajadores, incluidos profesionales médicos, licenciados en enfermería y otros expertos de la salud, sobre los métodos de capacitación y la efectividad de la capacitación. Con frecuencia se observan procedimientos incorrectos de despegue y montaje del EPP, y el método de instrucción más común es ser capacitado por un compañero de trabajo o supervisor en un día laboral. Los médicos el 14 % informaron que no había sido entrenado bien capacitado. El 18% de encuestados estuvieron de acuerdo en que la higiene de las manos no era necesaria cuando se usaban guantes, y solo el 29% dijo que estaba interesado en recibir capacitación sobre cómo usar correctamente el EPP.

Así también; Verbeek (2019), Finlandia, en un estudio “dispositivo de protección para prevenir enfermedades infecciosas frente a la exposición de fluidos contaminados en el personal sanitario” teniendo como objetivo evaluar el tipo de EPP para cubrir todo el cuerpo y el manejo correcto de colocarse y retirarse el EPP para disminuir la auto contaminación o infección, así como que métodos se puede implementar para cumplir los protocolos del uso correcto de EPP. Para ello se ejecutó una revisión sistemática digital (Cochrane, Pubmed, Scopus, entre otros) de estudios sobre uso de EPP para prevenir enfermedades infecciosas, cumplimiento y métodos de formación. Si la simulación por computadora y la videoconferencia dan mejores resultados que la capacitación tradicional en conferencias, concluimos que seguir las recomendaciones para la inspección y la previsión de Enfermedades para el uso de EPP reduce el riesgo de contaminación.

Asimismo; Núñez (2015), realizó un estudio en Colombia titulado “nivel de satisfacción del usuario interno de un hospital de san juan del cesar (guajira), quien tuvo como objetivo, determinar el nivel de satisfacción del usuario interno del área de urgencias de un hospital , la metodología se realizó de tipo cuantitativo, descriptiva y de corte transversal, aplicando una encuesta a todo el personal que trabaja en dicho hospital teniendo una muestra de 43 trabajadores, resultando que existe un alto grado de satisfacción de los trabajadores, cercano al 75% de los encuestados consideran que la clase del servicio que se otorga a los usuarios es satisfactoria (68%). Concluyendo que hay una buena relación entre trabajadores y existe la percepción de una buena circulación de información para el desarrollo del trabajo.

De igual manera; Navarrete (2015), en México realizó un estudio “Grado de Satisfacción de usuarios internos y sus consecuencias en los usuarios externos en el Sector Salud, teniendo como objetivo determinar el grado de satisfacción de los clientes internos que necesiten algún servicio y de aquellos que se encuentren muy insatisfechos e indiferentes y que permita conocer si ello repercute y de qué modo en el servicio que otorgan a los usuarios. A partir de datos cuantitativos que se realizó a través de una encuesta al personal que instaron el servicio 1° de noviembre del 2014 al 30 de diciembre del 2014, resultó que el 45% al 93% dan un deficiente servicio a los usuarios que requieren de sus servicios, concluyendo tener énfasis en la

satisfacción del usuario interno, repercutiendo en los usuarios externos y en la apreciación del nivel de calidad que se ofrece.

Por otro lado; Paucar (2020), realizó en Perú un estudio “Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en hospitales públicos del Perú, teniendo como objetivo analizar el cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación y revisar la dispensación de los hospitales, el estudio que cualitativo, descriptivo, no experimental con una exploración sistemática teniendo como población a 70 estudios de los cuales 16 se adecuaron a la búsqueda analizando solo a 5 que cumplen el BPD, resultando que se muestra errores en distintos procesos de dispensación incluso en un estudio que se realizó en Lima en una clínica , se analizó a 9 estudios de hospitales públicos del mundo para ver el cumplimiento de BPD y 7 estudios se analizó el impacto por incumplimiento del MBPD porque no se encontró estudios en Perú que cumplan con BPD. Estos resultados reflejan un alto incumplimiento de BPD.

Así también; Alejandría (2019), Perú, realizó un estudio “satisfacción laboral de los usuarios internos y clima organizacional de un Puesto de Salud, el objetivo planteado era establecer la relación entre la satisfacción laboral de los usuarios internos y clima organizacional, estuvo constituido por 25 usuarios, el estudio fue no experimental de corte transversal. Entre sus resultados según sus dimensiones demostró que el 59%, de usuarios internos muestran satisfacción frente a la dimensión liderazgo, 71% comunicación organizacional, 73% estructura organizacional, 69% motivación mientras que en satisfacción laboral el 47.6% están muy satisfechos y el 52% están satisfechos, se encontró también que están de acuerdo con el 43% están satisfecho en el desempeño de tareas, 46% con relaciones sociales y 56% con su desarrollo personal, concluyendo que según la prueba de Pearson la variables presentan una relación, encontrando también que los usuarios se encuentran entre satisfechos y muy satisfechos, no encontrando usuarios muy insatisfechos e insatisfechos.

Asimismo; Alegría (2018), Perú en la investigación “Evaluación del proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos de un Hospital, donde el objetivo fue evaluar el proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos según la RM N° 097-2000, según el

método fue cualitativa descriptivo, revisión teórica y bibliográfico, se evaluó a distintas sub área de farmacia. En el cumplimiento de BPA se cumplieron ciertos porcentajes para las dimensiones; Instalaciones alcanzo un 100%, Limpieza 100%, Recursos materiales de 80%, Seguridad y mantenimiento 80%, Organización interna 77%, Personal alcanzo un 75% Documentación 68% y Local un 63%. En base a las observaciones los resultados obtenidos se propuso acciones para un apropiado cumplimiento de las buenas prácticas de almacenamiento de los dispositivos médicos y productos sanitarios garantizando la buena calidad del producto se sugirió un plan de contingencia corrigiendo las observaciones que resulten de las guías de inspección.

También; Arzapalo (2020) realizó en Perú un estudio “Conocimiento del “reglamento de seguridad y salud en el trabajo” y el uso de equipos de protección personal en los trabajadores de un Policlínico, el objetivo que establecer la relación entre el nivel de conocimientos del “Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo” y el uso de Equipos de Protección Personal, en los trabajadores del Policlínico. El estudio fue correlacional y observacional. Consto de 63 trabajadores a los cuales se les aplico una ficha de 30 ítems que calificó el conocimiento y manejo de equipos de protección personal, resultando el porcentaje de conocimiento fue de 76% nivel medio y el uso de EPP es de nivel regular con un 57%. Concluyendo que existe correlación significativa entre ambas variables

Por su parte; Elías (2019) realizo en Perú un estudio “Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de dispositivos médicos en la farmacia de un hospital, teniendo como objetivo, identificar el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de dispositivos médicos, a partir de información cuantitativa, con método observacional y descriptiva se revisaron 278 prescripciones o solicitudes siendo evaluadas según normativa vigente resultando de los 10 requisitos para el cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción el 30% no se visualiza para dispositivos médicos, concluyendo que se debe actuar, reestablecer y proponer las disposiciones a cumplir en la prescripción enfatizando a los dispositivos médicos y evitando confusiones para el personal.

Estos estudios encontrados en diversos países respecto al proceso de dispensación de equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno nos dan una visión de cómo se viene trabajando hasta el momento, pero para reforzar los antecedentes es necesario conocer las definiciones de cada variable.

La dispensación es el procedimiento del profesional químico farmacéutico de dotar de insumos médicos al usuario generalmente en respuesta a la exhibición de la solicitud realizado mediante el personal autorizado. En este proceso el químico farmacéutico orienta y hace saber sobre el producto adquirido así también como sus condiciones de conservación. (MINSAL, 2012)

El proceso de dispensación incluye todas las actividades del químico farmacéutico desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del producto al usuario, dentro de ellos se diferencian cinco actividades principales las cuales fueron consideradas como dimensiones entre ellas tenemos: Recepción y validación; Análisis e interpretación; Preparación y selección de los productos para su entrega; Registro; Entrega del producto (DIGEMID, 2015)

La actividad uno, Recepción y validación: se refiere a la necesidad de protegerse es plasmada en una solicitud por parte del usuario interno, esta debe tener letra legible y clara a fin de precaver errores de lectura. El argumento de la solicitud debe estar sujeto a lo instaurado en la legislación actual, al instante de su recibimiento, el químico farmacéutico debe constatar: nombre, fecha, profesión y nombres de los productos. La segunda actividad Análisis e interpretación se refiere a análisis e interpretación de la solicitud incluye, la lectura de la solicitud, correcta interpretación. La tercera actividad es: la preparación y selección de los productos para su entrega refiere cuando la solicitud se ha comprendido sin dudas, se identifica a los productos en los anaqueles identificando minuciosamente la etiqueta del producto. Antes de ser entregado, se debe comprobar que los productos presenten un buen aspecto chequeando que estos se encuentren en condiciones favorables. Para el recuento y manipulación del material se debe usar materiales como guantes, así evitamos que las manos del dispensador entren en roce con el producto, a la vez los productos tendrán que estar en un empaque seguro para su conservación y traslado.

La cuarta actividad es: Registro, es la entrega del producto al usuario en un establecimiento, es importante demostrando su competencia administrativa. Estos registros son importantes para la verificación del stock y son esenciales en la solución de errores en el momento de la entrega. Por último tenemos a: Entrega de productos, refiere que al usuario debe ser entregadas con instrucciones claras, añadiendo información necesaria y relevante. Siempre rigiéndose según la norma técnica de salud para el uso de los equipos de protección personal para los trabajadores de las instituciones prestadoras de servicios de salud (R.M. 456-20) (Ministerio de salud, 2017)

Definiendo al equipo de protección personal (EPP), como dispositivos, e indumentaria que están dirigidos por colaborador para salvaguardar de una o diversas exposiciones en su centro de labores y que corra peligro su salud. Los EPP llegan a ser una elección provisional a las disposiciones precaídas de carácter comunitario. Entre ellas tenemos: mandilón o mameluco; respirados de grado N95 o similar; pechera o delantal; mascarilla quirúrgica; protector facial; protectores oculares; gorro; cubre calzado y guantes, siendo estos para uso hospitalario. (Ministerio de salud, 2017).

Por otro lado, tenemos a la satisfacción del usuario interno que es la experiencia donde el usuario expresa como un indicador de logro de un alto nivel de satisfacción o percepción reportada en base a la apreciación del trato recibido. Depende de muchos componentes, como las perspectivas, aptitudes éticas y culturales, la privación individual y la organización. El factor principal para los niveles de satisfacción varía entre los usuarios. Se ha sugerido la objetividad para lograr una puntuación satisfactoria mediante la evaluación de las necesidades del usuario. En el caso del Ministerio de Salud (2012), según una encuesta de satisfacción, abordó las inquietudes de los usuarios siendo fundamental para una atención apropiada y de calidad como competencia técnica. Para el paciente, esta satisfacción somete fundamentalmente del tratamiento. Fiabilidad de la información porque los retrasos en la entrega también se repiten. (Andía, et al., 2002).

Asimismo, Delbanco y Daley (1996), refiere que si habiendo prestado un servicio con éxito, será más influyente la satisfacción del usuario aumentando un impacto directo con el trato.

Dentro del influyente tenemos a: básicamente el usuario requiera o no atención, el solo hecho que el usuario continúe o no siga las recomendaciones por el profesional y el solo hecho que si el usuario regresa o no al que le brindo el servicio.

De acuerdo con Cantú (2001), es aún más difícil medir la satisfacción del usuario, luego generar desarrollos en el servicio para lograr una satisfacción posterior y al mismo tiempo resolver los desacuerdos. Para un trato alto, para ser evaluado con precaución, el personal del servicio debe mostrar amabilidad, compasión, cortesía, amabilidad, trato cortés, etc. Use ropa influyente. Esto debe ser apropiado. Cuando se trata de comportamiento, debe utilizar un lenguaje educativo y accesible, mostrar respeto por el usuario, explicar brevemente y responder rápidamente a sus necesidades.

En este sentido, Loudon (1995) afirma que la satisfacción es un componente importante, porque refleja la posición del consumidor en el ejercicio de su poder adquisitivo. La satisfacción es la disponibilidad cuando un producto cumple o supera las expectativas deseadas.

Thompson y Sunol, (1996) argumentan que la percepción del usuario depende en gran medida de la atención brindada, pero de esa percepción. La satisfacción del usuario se vuelve más evidente cuando el servicio satisface las necesidades.

Salom y D'anello (1994): señala que los principios que influyen en la satisfacción de los clientes internos de la organización son los más influyentes e indicativos de los más importantes, considerando los siguientes: buenas condiciones laborales, buena disciplina y trato, valoración del trabajo realizado, buenos sueldos y salarios, promoción, estabilidad laboral, trabajo agradable, sentirse miembro de. Esto significa que el nivel gerencial debe reconocer el logro, desempeño y metas acordadas, pues sin ninguna forma de apreciación los empleados o clientes internos de la organización desarrollarán un compromiso limitado con sus funciones.

En la satisfacción del usuario, El Ministerio de Salud y Dueñas (1998) propusieron las siguientes dimensiones: Primero, la Dimensión técnico- científica: Donabedian (1996), al observar este efecto de indicadores en el transcurso de evaluación, podemos encontrar diferencias en la disponibilidad y el establecimiento de criterios básicos.

Para que el evaluador de desempeño se compare con el mejor, necesita una versión breve y no esencial. Estadísticas basadas en los insumos disponibles. En conclusión, debe establecer metas universales y considerar el espacio de ajuste para crear una calificación satisfactoria. Mientras tanto, puede aprender mucho si puede hacer razonablemente lo que realmente está sucediendo y compararlo con lo que sucede cuando se eliminan las limitaciones de recursos.

Segundo, La dimensión entorno. Marriner (1999) está disponible hipotéticamente en su libro Teorías y modelos de atención de enfermería. Otro concepto entorno es la acumulación de "todas las condiciones y efectos externos que repercuten la vida y el desenvolvimiento de un organismo y pueden evitarse, prevenir o contribuir a una enfermedad, accidente o muerte". Es decir, ventilación, calor, iluminación, potencia, limpieza, ruido. Según el MINSA, en el modelo de sistema de gestión, el aspecto de la calidad ambiental se refiere a la instalación donde se puede utilizar la estructura para brindar el mejor servicio y agregar valor al uso de las personas a un costo. Razonable y duradero. Esto incluye los niveles básicos de comodidad, configuración, limpieza, privacidad y confiabilidad que los usuarios perciben por sus servicios.

Para el cumplimiento del proceso de dispensación de requiere el cumplimiento de normativas vigentes, pero hasta el momento no se ha encontrado trabajos relacionados con la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal y satisfacción, siendo preocupante ya que el usuario interno es muy importante dentro de un establecimiento u organización y su satisfacción debería ser importante para así brindar un mejor servicio, del mismo modo velar que el profesional químico farmacéutico cumpla con cada normativa vigente.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

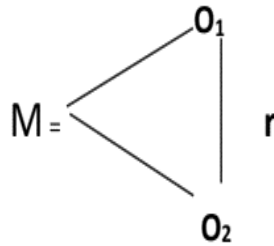
3.1.1 tipo de investigación:

La investigación fue aplicada

3.1.2 diseño de investigación:

El diseño de investigación fue correlacional simple

Se representó al diseño de investigación simbólicamente de la manera siguiente:



Donde:

M= Usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril – junio del 2021.

O₁= Proceso de dispensación de equipos de protección personal

O₂= Satisfacción del usuario interno

r= Correlación de ambas variables

3.2 Variables y operacionalización de las variables

3.2.1 Variables

Variable 1

- Proceso de dispensación de equipos de protección personal. Presenta cinco dimensiones las cuales son: recepción y validación; análisis; preparación y selección; registro y entrega de productos.

Variable 2

- Satisfacción del usuario interno. Presenta dos dimensiones las cuales son: técnico-científica y entorno.

3.2.2 Operacionalización de variables

La presentación de la matriz de operacionalización se visualiza en anexos (ver anexo 6)

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

3.3.1 Población: Es el conjunto de todos los casos que coinciden con determinadas características (Hernández Sampieri. 2014)

Para la investigación la población estuvo constituido por el total del personal de salud que labora en el Hospital Walter Cruz Vilca. Alto Moche, periodo abril – junio 2021. Lo cual estuvo constituido por 95 trabajadores

3.3.2 Criterios de selección:

Criterios de inclusión

- Usuario interno que aceptaron participar en la investigación.
- Usuario interno que se encontraron laborando durante los días que duró la investigación.

Criterios de exclusión:

- Personal que se encuentre con licencia o vacaciones.
- Personal que este en cuarentena debido a covid 19.
- Personal del área de farmacia.
- usuario interno que no acepten participar en la investigación.

3.3.3 Muestra

Es el subconjunto de componentes que corresponden a un conjunto definido en su particularidad al que llamamos como población (Hernández Sampieri. 2014)

En la presente investigación el tamaño de la muestra fue de 43 trabajadores, se consideró un nivel de confianza del 95%, la cual fue calculada utilizando la formula siguiente para población finita.

Variables

Z=1.96

p =0.5

q=0.5

D =0.05

N = 95

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)D^2 + Z^2 pq}$$

$$\text{donde } N = \frac{95 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(95-1)(0.05)^2 + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$
$$n = 43$$

3.3.4 Muestreo

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, donde la muestra estuvo constituida por 43 usuarios. Esta muestra nos brindó la máxima confiabilidad y el mínimo error de muestreo.

3.3.5 Unidad de análisis

Fue conformado por cada uno de los usuarios internos que concurrieron a laborar al hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, periodo de abril – junio 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica:

La técnica utilizada fue la encuesta, para la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno.

3.4.2 Instrumento:

El instrumento utilizado fue el cuestionario

Se consideró dos cuestionarios uno de Briceño (2020) y el otro de López (2018), las cuales fueron adaptadas por la autora y validado por tres expertos. Con la finalidad de registrar los datos sobre el proceso de dispensación de equipos de protección personal y la satisfacción del usuario interno. Teniendo en cuenta el llenado del consentimiento informado antes de la aplicación del instrumento.

Para la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal, se realizó 10 preguntas, elaboradas en base a las dimensiones de la variable entre ellas tenemos: recepción y validación, análisis, preparación y selección, registro y entrega de productos. Se utilizó la escala de Likert presentando opciones de respuesta como: no cumple (un punto), a veces cumple (dos puntos), si cumple (tres puntos).

(ver Anexo 1)

Para la variable satisfacción del usuario interno, se realizó 11 preguntas creadas en base a sus dimensiones, entre ellas tenemos: técnica-científica, entorno. Se realizó el uso de escala de Likert, teniendo opciones de respuesta como: no satisfecho (un punto), poco satisfecho (dos puntos), satisfecho (tres puntos). (Anexo 2)

3.4.3 Validez y confiabilidad

Se empleó dos instrumentos que fueron validados por tres profesionales de la salud expertos en el tema. Las fichas técnicas se presentan a continuación.

Ficha técnica del proceso de dispensación

Nombre del instrumento	Cuestionario que mide el proceso de dispensación de los equipos de protección personal.
Autor	Realizado Briceño Rodríguez Yannina Jackelin y modificado por Mercy Yanina Cruz German.
Año	2021
Aplicación	Hospital Walter Cruz Vilca
Bases teóricas	Son todas las actividades del químico farmacéutico desde la recepción de la solicitud hasta la entrega del producto al usuario, dentro de ellos se diferencian cinco actividades principales las cuales fueron consideradas como dimensiones (MINSAL, 2015)
Sujetos de aplicación	Usuario interno que requiera equipos de protección personal del área de farmacia.
Tipo de administración	Individual
Duración	8 min.
Normas de puntuación	Si cumple: 3 puntos A veces cumple: 2 puntos No cumple: 1 punto
Campo de aplicación	Ministerio de salud
Validez	El instrumento pasó a ser validado por tres expertos, profesionales de la salud, una enfermera con grado de maestra, el segundo un químico farmacéutico con grado de maestro y un profesional con grado de doctor.
Confiabilidad	Se extrajo para el instrumento un índice de confiabilidad Alfa de Cronbach de $\alpha = 0.886$, indicando que dicho instrumento que evalúa el proceso de dispensación de equipos de protección personal es confiable.
Categorización de la medición general y rangos	No cumple: 10-17 A veces cumple: 18-24 Si cumple: 25-30

Ficha técnica de satisfacción del usuario interno.

Nombre del instrumento	Cuestionario que mide la Satisfacción del usuario interno
Autor	Tomiko Yannira López Noé, modificado por Mercy Yanina Cruz German.
Año	2021
Aplicación	Hospital Walter Cruz Vilca
Bases teóricas	Es la experiencia donde el usuario expresa como un indicador de logro de un alto nivel de satisfacción o percepción reportada en base a la apreciación del trato recibido(India et al, 2002)
Sujetos de aplicación	Usuario interno que requiera equipos de protección personal del servicio de farmacia.
Tipo de administración	Individual
Duración	8 min.
Normas de puntuación	Satisfecho: 3 puntos Poco satisfecho: 2 puntos No satisfecho: 1 punto
Campo de aplicación	Ministerio de salud
Validez	El instrumento paso a ser validado por tres jueces expertos, estaba conformado por tres profesionales de la salud, una enfermera con grado de maestra, el segundo un químico farmacéutico con grado de maestro y un profesional con grado de doctor.
Confiabilidad	Se extrajo para el instrumento un indicador de confiabilidad Alfa de Cronbach $\alpha = 0.944$, indicando que el instrumento que evalúa la satisfacción del usuario interno es confiable.
Categorización de la medición general y rangos	No satisfecho: 11-18 Poco satisfecho: 19-25 Satisfecho: 26-33

3.5 Procedimientos

Para este trabajo de investigación, se consideraron los siguientes procedimientos: en primer lugar, se envió una solicitud a la red Trujillo - Utes N° 6 solicitando el permiso para aplicar el instrumento de investigación en el hospital Walter Cruz Vilca de Alto Moche, con la respuesta favorable se presentó al jefe de recursos humanos de dicho hospital, dando a conocer la importancia y beneficio de la investigación, asimismo se citó en una fecha determinada para enviarle al encargado el link de la encuesta debido a la situación actual se realizó vía virtual en google forms, conteniendo el consentimiento informado, la recopilación de la información duro cuatro días donde ambos cuestionarios tuvo una duración a aproximado 16 minutos, hasta completar la cantidad de la muestra considerando los criterios de inclusión y exclusión.

la información recopilada en el google forms se exportó y se trabajó en el programa Microsoft Excel 2010, luego se realizó la suma total de las respuestas de cada variable calculando el rango para cada dimensión y variables.

3.6 Método de análisis de datos

La información tabulada en el Excel se exportó al programa estadístico IBM-SPSS versión 28. En ella se procesó la información obteniendo la normalidad de ambas variables (ver anexo 8) resultando que las variables no tienen distribución normal. Posterior a ello se realizó la prueba de Spearman para estudios no probabilísticos, de igual manera se obtuvo las tablas para cada objetivo para una mejor interpretación y su respectiva correlación.

3.7 Aspectos éticos

Se respetaron todos los principios éticos del estudio Concytec (2019) teniendo en cuenta: Proteger la identidad del usuario, utilizar el consentimiento informado antes de aplicar el cuestionario, decoro al establecimiento donde se realizó el estudio, se mostró mínima similitud con otros trabajos escritos por el propio autor.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Proceso de dispensación de los equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

		SATISFACCION USUARIO INTERNO				
			INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	Total
PROCESO DE DISPENSACION	NO CUMPLE	N	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	A VECES CUMPLE	N	0	6	3	9
		%	0.0%	14.0%	7.0%	20.9%
	CUMPLE	N	4	3	27	34
		%	9.3%	7.0%	62.8%	79.1%
Total	N	4	9	30	43	
	%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%	

		PROCESO DE DISPENSACION	SATISFACCION USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	PROCESO DE DISPENSACION	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.577**
		N	0.000
			43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 1, se evidenció que existe un nivel de cumplimiento y satisfacción en relación a proceso de dispensación y la satisfacción del usuario interno con un porcentaje de (79.1%). Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existe una significancia de <0.05 ; correlación de $= .577^{**}$, evidenciándose que si existe una correlación significativa lo cual niega a la hipótesis nula y se acepta a la alterna.

Tabla 2

Proceso de dispensación de equipos de protección personal en el hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche durante el periodo abril - junio 2021.

PROCESO DE DISPENSACION		
	N	%
NO CUMPLE	0	0.0%
A VECES CUMPLE	9	20.9%
CUMPLE	34	79.1%
Total	43	100%

En la tabla 2, se determinó que en el hospital Walter Cruz Vilca el químico farmacéutico cumple con el proceso de dispensación de equipos de protección personal con un 79.1%.

Tabla 3

Satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche durante el periodo abril - junio 2021

SATISFACCION USUARIO INTERNO		
	N	%
INSATISFECHO	4	9.3%
POCO SATISFECHO	9	20.9%
SATISFECHO	30	69.8%
Total	43	100%

En la tabla 3, se determinó que en el hospital Walter Cruz Vilca existió un valor alto de satisfacción con un 69.8% (30 usuarios indicaron este valor).

Tabla 4

Dimensión Recepción, validación y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

		SATISFACCION USUARIO INTERNO				
			INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	Total
RECEPCION Y VALIDACION	NO CUMPLE	N	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	A VECES CUMPLE	N	0	5	4	9
		%	0.0%	11.6%	9.3%	20.9%
	CUMPLE	N	4	4	26	34
		%	9.3%	9.3%	60.5%	79.1%
Total		N	4	9	30	43
		%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%

			RECEPCION Y VALIDACION	SATISFACCION USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	RECEPCION Y VALIDACION	Coefficiente de correlación	1.000	.335*
		Sig. (bilateral)		0.028
		N	43	43

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

En la tabla 4, dio a conocer que existió un nivel de cumplimiento y satisfacción porcentaje de (79.1%) al relacionar la dimensión recepción y validación con satisfacción del usuario interno. Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existió una significancia de <0.05 ; correlación de $= .577^{**}$, evidenciándose que si existe una correlación significativa.

Tabla 5

Dimensión Análisis y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

	NIVEL		SATISFACCION USUARIO INTERNO			Total
			INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	
ANALISIS	NO CUMPLE	N	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	A VECES CUMPLE	N	0	3	4	7
		%	0.0%	7.0%	9.3%	16.3%
	CUMPLE	N	4	6	26	36
		%	9.3%	14.0%	60.5%	83.7%
Total	N	4	9	30	43	
	%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%	

		ANALISIS	SATISFACCION USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	ANALISIS	Coficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.087
		N	43

En la tabla 5, se dio a conocer que existió un nivel de cumplimiento y satisfacción porcentaje de (83.7%) al relacionar la dimensión análisis con satisfacción del usuario interno. Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existió una significancia de > 0.05 ; evidenciándose que no existe correlación. Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 6

Dimensión Preparación, selección y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

		SATISFACCION USUARIO INTERNO				Total
		INSATISFECHO	SATISFECHO	SATISFECHO	POCO	
PREPARACION Y SELECCION	NO CUMPLE	N	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	A VECES CUMPLE	N	1	7	5	13
		%	2.3%	16.3%	11.6%	30.2%
	CUMPLE	N	3	2	25	30
		%	7.0%	4.7%	58.1%	69.8%
Total	N	4	9	30	43	
	%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%	

Rho de Spearman	PREPARACION Y SELECCION	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	PREPARACION Y SELECCION	SATISFACCION USUARIO INTERNO
			1.000	.459**
				0.002
		N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6, dio a conocer que existió un nivel de cumplimiento y satisfacción porcentaje de (69.8%) al relacionar la dimensión preparación y selección con satisfacción del usuario interno. Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existió una significancia de <0.05; correlación de = .459**, evidenciándose que si existe una correlación significativa

Tabla 7

Dimensión Registro y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

		SATISFACCION USUARIO INTERNO				
			INSATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	Total
REGISTRO	NO CUMPLE	N	0	0	0	0
		%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	A VECES CUMPLE	N	1	1	0	2
		%	2.3%	2.3%	0.0%	4.7%
	CUMPLE	N	3	8	30	41
		%	7.0%	18.6%	69.8%	95.3%
Total		N	4	9	30	43
		%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%

		REGISTRO		SATISFACCION USUARIO INTERNO	
Rho de Spearman	REGISTRO	Coefficiente de correlación	1.000		0.298
		Sig. (bilateral)			0.053
		N		43	

En la tabla 7, se dio a conocer que existió un nivel de cumplimiento y satisfacción porcentaje de (95.3%) al relacionar la dimensión registro con satisfacción del usuario interno. Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existió una significancia de $p > 0.05$; evidenciándose que no existe correlación. Por tanto, se acepta la hipótesis nula.

Tabla 8

Dimensión entrega de productos y satisfacción del usuario interno, hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche abril - junio 2021.

		SATISFACCION USUARIO INTERNO				Total
		POCO		SATISFECHO	SATISFECHO	
ENTREGA DE PRODUCTOS		INSATISFECHO	SATISFECHO			SATISFECHO
		NO CUMPLE	N	0	0	0
%	0.0%		0.0%	0.0%	0.0%	
A VECES CUMPLE	N	1	5	4	10	
	%	2.3%	11.6%	9.3%	23.3%	
CUMPLE	N	3	4	26	33	
	%	7.0%	9.3%	60.5%	76.7%	
Total	N	4	9	30	43	
	%	9.3%	20.9%	69.8%	100.0%	

		ENTREGA DE PRODUCTOS	SATISFACCION USUARIO INTERNO
Rho de Spearman	ENTREGA DE PRODUCTOS	1.000	.516**
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		
	N	43	43

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 8, dio a conocer que existió un nivel de cumplimiento y satisfacción porcentaje de (76.7%) al relacionar la dimensión entrega de productos con satisfacción del usuario interno. Asimismo, la prueba de Spearman refiere que existió una significancia de <0.05 ; correlación de $= .516^{**}$, evidenciándose que si existe una correlación significativa

V. DISCUSIÓN

El proceso de dispensación está compuesto por una serie de actividades realizadas por el profesional químico farmacéutico con el propósito de proporcionar dispositivos médicos, insumos médicos y medicamentos, este servicio es realizado en los establecimientos farmacéuticos para abastecer al usuario interno y externo, orientándolos a un manejo responsable de los productos farmacéuticos dicho cumplimiento se ve reflejado en la satisfacción del usuario que acude a dicho servicio (ministerio de salud, 2017).

La presente investigación busco determinar si existe la relación entre el proceso de dispensación de equipos de protección personal, y la satisfacción del usuario interno en el hospital Walter Cruz Vilca alto Moche en el periodo de abril- junio del 2021, resultando que existe una correlación moderada positiva entre ambas variables con una significancia de <0.05 y un coeficiente de correlación de 0.577, permitiéndonos aceptar la hipótesis planteada afirmando que la variable proceso de dispensación y satisfacción usuario si existe relación (Hernández, 2014)

Ante ello al analizar la variable proceso de dispensación de manera individual se puede visualizar en la tabla 2, el 79.1 % manifiestan que se cumple con el proceso de dispensación, evidenciándose que el servicio cuenta con el personal necesario que cumple con la normatividad del manual de buenas prácticas de dispensación en un estudio comparado por Paucar (2020), es sus resultados realizados en Perú determinó que había incumplimiento de las buenas prácticas de dispensación , siendo el hospital de estudio donde el químico farmacéutico sea uno de los pocos que cumplen con la normativas vigentes. Esto se vio reflejado en donde el usuario interno manifiesta su percepción del proceso este resultado en la tabla 3, nos refleja el 69.8% de satisfacción y solo un 9.3 % mostro insatisfacción frente al proceso. Por tanto, nos indica que hay relación entra ambas variables donde Delbanco y Daley (1996), refiere que si habiendo prestado un servicio con éxito, será más influyente la satisfacción del usuario aumentando un impacto directo con el trato. En un estudio de Núñez (2015), en sus resultados manifestó que existe un alto nivel de satisfacción de los trabajadores del hospital, cercano al 75% de los encuestados consideran que la calidad del servicio que se ofrece a los usuarios es satisfactoria

(68%). Además, se determinó las pruebas de normalidad de ambas variables y sus dimensiones resultando como prueba no paramétrica de Rho de Spearman.

Asimismo, en la tabla 4, se observa los resultados de la relación de recepción y validación con la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, se observa que se cumple con el proceso 79.1%, a veces cumple 20.9% y no cumple 0%, ante ello nos permite establecer una relación de ambas variables, Con un Rho de Spearman de $= 0.577$ y una significancia <0.05 ., estos resultados nos refieren que el profesional químico farmacéutico cumplió con el proceso de dispensación en lo que respecta a la primera actividad conde según (MINSAL, 2014) nos refiere que en esta etapa él se refiere a la necesidad de protegerse es plasmada en una solicitud por parte del usuario interno, esta debe tener letra legible y clara a fin de evitar errores de comprensión. El contenido de la solicitud deberá estar sujeto a lo establecido a la legislación vigente al momento de su recepción, el químico farmacéutico debe confirmar: nombre, fecha, profesión y nombres de los productos, viéndose esto reflejado en la percepción del usuario manifestando su satisfacción frente a la dimensión recepción y validación.

En la tabla 5, se visualiza los resultados de la dimensión análisis, y satisfacción del usuario interno donde el 83.7% cumple, frente a un 16.3 % a veces cumple y un 0% no cumple, reflejando el trabajo por parte del químico farmacéutico para cumplir con el proceso de dispensación estipulado por el ministerio de salud, pero a la vez no existe relación con la satisfacción del usuario interno. Con un Rho de Spearman de $= 0.264$ y una significancia > 0.05 . Arzapalo (2020) realizó en Perú un estudio Conocimiento el uso de equipos de protección personal en los trabajadores de un Policlínico indico que el uso de equipos de protección personal fue de nivel regular con un 57%. demostrando que el personal conoce respecto al uso de EPP, y al cumplir el químico farmacéutico con la dimensión nos da un indicio que el personal no percibe satisfacción por parte del servicio posiblemente de deba a otros factores.

en la tabla 6, se visualiza que la dimensión preparación y selección frente a la variable satisfacción del usuario interno el 69.8% cumple, 30.2% a veces cumple, 0% no cumple se relacionan con un Con un Rho de Spearman de $=0.459$ y una significancia <0.05 . esto refiere que el profesional químico farmacéutico está preparado, enfocado y capacitado en haber bien su labor y a la vez indicando al

usuario el buen uso del equipo de protección personal ,Así también; Verbeek (2019), Se concluye que el riesgo de contaminación desciende con el cumplimiento de las recomendaciones del Centro para el Control y la Prevención de Enfermedades para el uso de EPP, que al simular por computadora y la videoconferencia brinda mejores resultados que la conferencia tradicional en la capacitación. Al dar las indicaciones del uso correcto del producto que requiere el usuario, esta causa satisfacción ya que se percibe el cuidado hacia ellos por parte del profesional (Jiménez, 2005)

en la tabla 7, se observa la dimensión registro frente a la satisfacción del usuario interno donde; 95.3% cumple, 4.7% a veces cumple, 0% no cumple. No se evidencio relación con la satisfacción del usuario interno. Con un Rho de Spearman de = 0.298 y una significancia > 0.05.

En la tabla 8, se observa la dimensión entrega de productos con satisfacción del usuario interno donde el 76.7% cumple, 23.3 a veces cumple, 0% no cumple. Con un Rho de Spearman de =0 .516 y una significancia <0.05. demostrando que existe una relación entra ambas variables, El personal se sintió satisfecho debido a que se respetó la actividad que establece el MINSa en el manual de buenas prácticas de dispensación buenas prácticas de almacenamiento para garantizar la buena calidad del producto, y el químico farmacéutico respeto cada paso que establece la normativa, reflejándose en la satisfacción del usuario interno de esta forma Alegría (2018), en la investigación "Evaluación del proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos en un Hospital el cumplimiento de BPA se cumplieron ciertos porcentajes para las dimensiones; Instalaciones alcanzo un 100%, Limpieza 100%, Recursos materiales de 80%, Seguridad y mantenimiento 80%, Organización interna 77%, Personal alcanzo un 75% Documentación 68% y Local un 63%.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1** Se determinó que entre el proceso de dispensación existe una correlación moderada positiva con la satisfacción del usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca.
- 6.2** El proceso de dispensación en el hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche si se cumplen en un 79.1%
- 6.3** La satisfacción del usuario interno en el Hospital Walter Cruz Vilca tiene una satisfacción de 69.8%
- 6.4** La dimensión recepción y validación del proceso de dispensación en mayor frecuencia cumple al mismo tiempo están satisfechos con una correlación moderada positiva en el usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca
- 6.5** La dimensión análisis del proceso de dispensación en mayor frecuencia cumplen y al mismo tiempo están satisfechos con una correlación moderada y positiva según percepción del usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca
- 6.6** La dimensión preparación y selección del proceso de dispensación en mayor frecuencia cumplen y al mismo tiempo están satisfechos con una correlación moderada y positiva según percepción del usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca
- 6.7** La dimensión registro del proceso de dispensación en mayor frecuencia cumplen y al mismo tiempo están satisfechos no existiendo una correlación según percepción del usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca
- 6.8** La dimensión entrega de productos del proceso de dispensación en mayor frecuencia cumplen y al mismo tiempo están satisfechos con una correlación positiva según percepción del usuario interno del Hospital Walter Cruz Vilca

VII. RECOMENDACIONES

- Realizar estudios enfocados a una población más grande en diferentes servicios de farmacia en instituciones públicas.
- Realizar estudios diferentes a las variables proceso de dispensación de equipos de protección personas y satisfacción usuario en los departamentos de farmacia en las instituciones privadas.
- Se recomienda que el químico farmacéutico realice capacitaciones al personal sobre el buen uso y manejo de los productos farmacéuticos entre ellos los insumos y dispositivos médicos, para ello coordinar con el jefe del establecimiento que se programe fechas en donde todos sean partícipes de las capacitaciones así se fortalece los temas de su interés relacionado al área de farmacia y a la vez resolver dudas logrando buenas relaciones interpersonales y satisfacción entre los trabajadores.
- Se sugiere dar a conocer de los resultados de investigación al establecimiento y a la red de salud Utes -6, de esta manera da a conocer de la importancia de la presencia del químico farmacéutico en el establecimiento farmacéutico y que es de gran importancia en el cuidado de la salud pública.

REFERENCIAS

- Alegría (2018), Evaluación del proceso de almacenamiento de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos en un Hospital de Lima 2019. Universidad César Vallejo
- Alejandría (2019), satisfacción laboral de los usuarios internos y clima organizacional en un Puesto de Salud Chiclayo 2019. Universidad César Vallejo.
- Álvarez, L, y De Miguel, M. (2017). Variables que inciden en la mejora de la satisfacción laboral en hospitales de Holguín. *Ciencias Holguín*, 23(1) 1-10.
- Arzapalo (2020) Conocimiento del “reglamento de seguridad y salud en el trabajo Lima 2020. Universidad César Vallejo.
- Ayala, N. (2016). Nivel de Satisfacción del Usuario Interno en el Servicio de Gineco - Obstetricia del Hospital “José Agurto Tello”, Chosica, 2015. Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/18251/Ayala_DNS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Baldeón, C. (2015). Factores Asociados a la Satisfacción del Personal de Salud del Hospital IV Ramiro Priale Priale, Huancayo. *Ágora Revista Científica*, 2(1), 112-124. <https://doi.org/10.21679/arc.v2i1.25>
- Calderón J. (2010) Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizan. *Revista Psiquiátrica y Salud Mental*. Vol. XII.Nº 01. Lima Perú.
- Cantú H. (2001). Desarrollo de una cultura de calidad. McGraw Hill. México; pp. 166.
- CONCYTEC Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica – CONCYTEC Dirección de Políticas y Programas de CTI.
- Cárdenas Lucano, L. (2018). Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción, Universidad Cesar Vallejo.

- DIGEMID Manual de Indicadores de Disponibilidad. Perú. DIGEMID-RM-N°585-99-SA/DM. (1999). Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos y afines. Lima: MINSA-DIGEMID.
- Donabedian , A. (1995) Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud. Feb. Vol. 2:3 p. 8 y 9. México
- Dueñas O (2012). Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Ob. Cit. p.3
- Elías (2019) Cumplimiento de las buenas prácticas de prescripción de dispositivos médicos en la farmacia de un hospital <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle>
- Espinoza R.et al (2016) Manual de Procesos para la Gestión Farmacéutica. Quito Ecuador (81-86)
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (6ta ed.). México, D.F.: McGraw-Hill Education.
- Huiza G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el hospital de la base naval. URP Lima –Perú, 2006.
- Hurtado, D. (2017). La satisfacción del usuario interno en el uso del sistema experto EMP-168 en el Hospital Víctor Larco Herrera, 2017. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14495>
- Jiménez H. Luis G. (2005). Errores en el Proceso de Dispensación de Medicamentos. Descripción de un caso con Intervención. Rev. Fármacos 18: 1-2. BBs AAs Argentina
- John, (2018), El personal de atención médica está capacitado en el uso correcto del equipo de protección personal?"; el estudio se realizó en el Hospital de Veteranos de Cleveland
- Lagos M. (2014) El rol del químico farmacéutico. Argentina octubre
- Marriner, A. (1999). Modelos y Teorías de Enfermería. 4ta. Ed. Harcourt. Brace. España

- Ministerio de Salud (2012). Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en:
[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion del Usuario Externo](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion%20del%20Usuario%20Externo).
- Ministerio de Salud (2012). Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en:
[http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion del Usuario Externo](http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfaccion%20del%20Usuario%20Externo)
- Ministerio de Salud (2000). Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1o Nivel de Atención desde la Demanda. Lima Perú.
- Ministerio De Salud (2017) Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. (2017) Disponible en la URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
- Ministerio De Salud. (2017) Manual de Buenas Prácticas de Dispensación. (2017) Disponible en la URL: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4231.pdf>
- Ministerio de Salud- (2011) Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima Perú.
- MINSA. (2015). Resolución Ministerial N° 626-2015. Recuperado 27 de enero de 2019, de <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/193605-626-2015-minsa>
- MINSA -DIGEMID. (2015). Documento Técnico: Manual de Buenas Prácticas de Almacenamiento de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios, Droguerías, Almacenes Especializados y Almacenes aduaneros. RM N° 132 - 2015. Lima-Perú.
- Navarrete (2015), Grado de Satisfacción de usuarios internos y sus consecuencias en los usuarios externos en el Sector Salud, en una universidad de México Retrieved from <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/grado-de-satisfaccion-usuarios/>

- Núñez (2015), "nivel de satisfacción del usuario interno de un hospital de san juan del cesar (guajira) , universidad de Colombia Retrieved from <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream>
- Organización Mundial de la Salud (2013) La Gestión del Suministro de Medicamentos. Garantía de unas prácticas de dispensación correctas. Management 32 566:580.
- Paucar (2020), Cumplimiento de las buenas prácticas de dispensación en hospitales públicos del Perú de Lima 2020. Universidad César Vallejo
- Randsat (2017). El 79% de trabajadores con estudios superiores está satisfecho con su empleo. Recuperado de <https://www.randstad.es/nosotros/sala-prensa/el-79-delos-trabajadores-con-estudios-superiores-esta-satisfecho-con-su-empleo/> satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018. Universidad César Vallejo
- Thompson , A. & Sunol, R. (1995). Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence. International Journal for Quality in Health Care: 127-141.
- Universidad Nacional de Rosario (2006) Revista El nuevo rol del profesional farmacéutico. Argentina junio-bioq-nuevorolfarma.
- Verbeek JH, (2019) Equipo de protección personal para la prevención de las enfermedades altamente infecciosas por exposición a líquidos orgánicos contaminados en el personal de asistencia sanitaria

ANEXOS

Anexo 1

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021

CUESTIONARIO QUE MIDE EL PROCESO DE DISPENSACION

Autora Briceño Rodríguez Yannina Jackelin, modificado por Mercy Yanina Cruz German (2021)

Por favor se les sugiere ser honesto al responder el presente cuestionario que presenta una serie de ítems marcando con una equis (x). del mismo modo agradecerle por su colaboración dado que va a contribuir a mejorar el proceso de dispensación y mejora en su atención.

Opciones de respuesta:

No cumple	A veces cumple	Si cumple
1	2	3

N°	ITEMS	Opciones de respuesta		
		1	2	3
DIMENSION I: RECEPCIÓN Y VALIDACIÓN				
1	¿El químico farmacéutico le recepcionó su solicitud al inicio de la atención de manera adecuada?			
2	¿El químico farmacéutico verificó que la solicitud este en forma clara y legible?			
DIMENSION II: ANALISIS				
3	¿El químico farmacéutico verificó que este detallado correctamente el nombre del profesional, fecha y cantidad solicitado?			
4	¿El químico farmacéutico analizó los equipos de protección personal según el servicio de atención?			
DIMENSION III: PREPARACION Y SELECCIÓN				
5	¿El equipo de protección personal está en buenas condiciones?			
6	¿el equipo de protección personal está acondicionado en un empaque seguro para su conservación y traslado?			
7	¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el adecuado?			
DIMENSION IV: REGISTRO				
8	¿el químico farmacéutico realizó un registro detallado de las cantidades de equipos de protección personal?			
DIMENSION V: ENTREGA DE PRODUCTOS				
9	¿El químico farmacéutico entrego los equipos de protección personal dentro de las normas de higiene?			
10	¿considera que la dispensación de los equipos de protección personal se le atendió de acuerdo a la R.M. 456-20(¿entrega de equipos de protección personal según actividades?			

Anexo 2

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021

CUESTIONARIO QUE MIDE EL NIVEL DE SATISFACCIÓN

Autora Tomiko Yannira López Noé, modificado por Mercy Yanina Cruz German (2021)

Por favor ser les sugiere ser honesto al responder el presente cuestionario que presenta una serie de ítems marcando con una equis (x). del mismo modo agradecerle por su colaboración dado que va a contribuir a mejorar el proceso de dispensación y mejora en su atención.

Opciones de respuesta:

No satisfecho	Poco satisfecho	satisfecho
1	2	3

N°	ITEMS	PUNTAJES		
		1	2	3
DIMENSION I: TÉCNICO - CIENTÍFICA				
1	El químico farmacéutico le brindo recomendaciones sobre el uso adecuado de equipos de protección personal			
2	Usted entendió las recomendaciones y explicaciones que le brindó el químico farmacéutico			
3	El químico farmacéutico le informó el procedimiento para la colocación de los equipos de protección personal			
4	El químico farmacéutico le explicó cómo debe guardar y reusar los equipos de protección personal			
5	El químico farmacéutico le informó el procedimiento del retiro del equipo de protección personal			
6	El químico farmacéutico le explicó cómo debe eliminar los equipos de protección personal que le entregaron			
7	El químico farmacéutico le brindó información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para el uso de sus equipos de protección personal			
DIMENSION II: ENTORNO				
8	Considera adecuado el tiempo que tuvo que esperar al químico farmacéutico para ser atendido			
9	Las áreas de recepción del servicio de farmacia se encuentran limpios y ordenados			
10	Considera que se respetó el distanciamiento social durante la dispensación de los equipos de protección personal			
11	Considera que la farmacia presenta un adecuado abastecimiento de los equipos de protección personal			

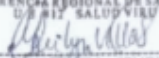
Anexo 3

Validez de contenido por jueces o expertos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021

Instrumento de medición de variable: proceso de dispensación de equipos de protección personal.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Si cumple	No cumple	A veces cumple	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PROCESO DE DISPENSACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	Recepción y validación	recepción	¿El químico farmacéutico le recepcionó su solicitud al inicio de la atención de manera adecuada?				X		X		X		X	
			¿El químico farmacéutico verificó que la solicitud este en forma clara y legible?				X		X		X		X	
	Análisis	Adecuada interpretación	¿El químico farmacéutico verificó que este detallado correctamente el nombre del profesional, fecha y cantidad solicitado?				X		X		X		X	
			¿El químico farmacéutico analizó los equipos de protección personal según el servicio de atención?				X		X		X		X	
	Preparación y selección	Condiciones físicas del producto	¿El equipo de protección personal está en buenas condiciones?				X		X		X		X	
			¿el equipo de protección personal está acondicionado en un empaque seguro para su conservación y traslado?				X		X		X		X	
			¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el adecuado?				X		X		X		X	
	Registro	Registro detallado	¿el químico farmacéutico realizó un registro detallado de las cantidades de equipos de protección personal?				X		X		X		X	
	Entrega de productos	Dispensación adecuada	¿El químico farmacéutico entrego los equipos de protección personal dentro de las normas de higiene?				X		X		X		X	
			¿considera que la dispensación de los equipos de protección personal se le atendió de acuerdo a la R.M. 456-20(¿entrega de equipos de protección personal según actividades?				X		X		X		X	

REGIÓN LA LIBERTAD
GERENCIA REGIONAL DE SALUD
D. 0112 SALUD VILCA

LIC. ENF. MARILYN Y. VILLA SEMINARIO
RESPONSABLE DE OFICINA TÉCNICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO


Nombre del Instrumento	Cuestionario del proceso de dispensación de los equipos de protección personal.		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el proceso de dispensación de los equipos de protección personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril -junio del 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.		
Nombre y Apellido del Experto	MARILYN YESICA VILLA SEMINARIO	DNI N°	43341526
Título Profesional	LICENCIADA EN ENFERMERIA	Celular	964631783
Dirección Domiciliaria	Mz. A28 Lote 27 MANUEL AREVALO III ETAPA		
Grado Académico	MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD		
Firma	 LIC. ENF. MARILYN Y. VILLA SEMINARIO RESPONSABLE DE OFICINA TÉCNICA	Lugar y Fecha	Trujillo, 04 de junio del 2021.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021

Instrumento de medición de variable: proceso de dispensación de equipos de protección personal.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Si cumple	No cumple	A veces cumple	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta	
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
PROCESO DE DISPENSACIÓN DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	Recepción y validación	recepción	¿El químico farmacéutico le recepcionó su solicitud al inicio de la atención de manera adecuada?				X		X		X		X	
			¿El químico farmacéutico verificó que la solicitud este en forma clara y legible?				X		X		X		X	
	Análisis	Adecuada interpretación	¿El químico farmacéutico verificó que este detallado correctamente el nombre del profesional, fecha y cantidad solicitado?				X		X		X		X	
			¿El químico farmacéutico analizó los equipos de protección personal según el servicio de atención?				X		X		X		X	
	Preparación y selección	Condiciones físicas del producto	¿El equipo de protección personal está en buenas condiciones?				X		X		X		X	
			¿el equipo de protección personal está acondicionado en un empaque seguro para su conservación y traslado?				X		X		X		X	
			¿El tiempo que se tomaron para verificar los productos y evitar errores fue el adecuado?				X		X		X		X	
	Registro	Registro detallado	¿el químico farmacéutico realizó un registro detallado de las cantidades de equipos de protección personal?				X		X		X		X	
	Entrega de productos	Dispensación adecuada	¿El químico farmacéutico entregó los equipos de protección personal dentro de las normas de higiene?				X		X		X		X	
			¿considera que la dispensación de los equipos de protección personal se le atendió de acuerdo a la R.M. 456-2017 ¿entrega de equipos de protección personal según actividades?				X		X		X		X	


 Alessandra del Pilar Sanchez Mimbela
 MÉDICO AUDITOR
 CMP 66401 RNE 407492

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario del proceso de dispensación de los equipos de protección personal.		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el proceso de dispensación de los equipos de protección personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril -junio del 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.		
Nombre y Apellido del Experto	ALESSANDRA DEL PILAR SANCHEZ MIMBELA	DNI N°	45812967
Título Profesional	MEDICO CIRUJANO	Celular	943863135
Dirección Domiciliaria	URB. SAN NICOLAS DEL PASO MZ. D LOTE 1		
Grado Académico	TITULO DE MEDICO CIRUJANO – MEDICO AUDITOR		
Firma	 Alessandra del Pilar Sanchez Mimbela MÉDICO AUDITOR CMP 66401 RNE 407492	Lugar y Fecha	Trujillo, 04 de junio del 2021.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.
HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021.



Instrumento de medición de variable: Satisfacción del usuario interno.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SATISFECHO	NINGA TISFECHO	POCO SATISFECHO	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Técnico - científica	Uso adecuado	El químico farmacéutico le brindo recomendaciones sobre el uso adecuado de equipos de protección personal				X		X		X		X		
			Usted entendió las recomendaciones y explicaciones que le brindo el químico farmacéutico				X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le informo el procedimiento para la colocación de los equipos de protección personal				X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le explico cómo debe guardar y reusar los equipos de protección personal				X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le informo el procedimiento del retiro del equipo de protección personal				X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le explico cómo debe eliminar los equipos de protección personal que le entregaron				X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le brindo información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para el uso de sus equipos de protección personal				X		X		X		X		
	Entorno	Tiempo de espera	Considera adecuado el tiempo que tuvo que esperar al químico farmacéutico para ser atendido				X		X		X		X		
		Normas de bioseguridad	Las áreas de recepción del servicio de farmacia se encuentran limpias y ordenados				X		X		X		X		
			Considera que se respetó el distanciamiento social durante la dispensación de los equipos de protección personal				X		X		X		X		
abastecimiento	Considera que la farmacia presenta un adecuado abastecimiento de los quipos de protección personal				X		X		X		X				


 REGIÓN LA LIBERTAD
 GERENCIA REGIONAL DE SALUD
 URBIL SALUD VILCA

 LIC. ENF. MARILYN Y VILLA SEMINARIO
 RESPONSABLE DE OFICINA TÉCNICA

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

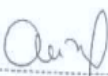
Nombre del Instrumento	Cuestionario de la satisfacción del usuario interno		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el proceso de dispensación de los equipos de protección personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril -junio del 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.		
Nombre y Apellido del Experto	MARILYN YESICA VILLA SEMINARIO	DNI N°	43341526
Título Profesional	LICENCIADA EN ENFERMERIA	Celular	964631783
Dirección Domiciliaria	Mz. A28 Lote 27 MANUEL AREVALO III ETAPA		
Grado Académico	MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD		
Firma	 REGIÓN LA LIBERTAD GERENCIA REGIONAL DE SALUD URBIL SALUD VILCA  LIC. ENF. MARILYN Y VILLA SEMINARIO RESPONSABLE DE OFICINA TÉCNICA	Lugar y Fecha	Trujillo, 04 de junio del 2021.

VALIDEZ DE CONTENIDO POR JUECES O EXPERTOS

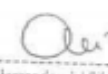
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021.

Instrumento de medición de variable: Satisfacción del usuario interno.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA		CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				SATISFECHO	INSATISFECHO	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la respuesta		
						Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO	Técnico - científica	Uso adecuado	El químico farmacéutico le brindo recomendaciones sobre el uso adecuado de equipos de protección personal			X		X		X		X		
			Usted entendió las recomendaciones y explicaciones que le brindo el químico farmacéutico			X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le informo el procedimiento para la colocación de los equipos de protección personal			X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le explico cómo debe guardar y reusar los equipos de protección personal			X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le informó el procedimiento del retiro del equipo de protección personal			X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le explico cómo debe eliminar los equipos de protección personal que le entregaron			X		X		X		X		
			El químico farmacéutico le brindo información entendible de alguna recomendación adicional o cuidados para el uso de sus equipos de protección personal			X		X		X		X		
	Entorno	Tiempo de espera	Considera adecuado el tiempo que tuvo que esperar al químico farmacéutico para ser atendido			X		X		X		X		
		Normas de bioseguridad	Las áreas de recepción del servicio de farmacia se encuentran limpias y ordenadas			X		X		X		X		
			Considera que se respetó el distanciamiento social durante la dispensación de los equipos de protección personal			X		X		X		X		
abastecimiento	Considera que la farmacia presenta un adecuado abastecimiento de los quipos de protección personal			X		X		X		X				


 Alessandra del Pilar Sanchez Mimbela
 MÉDICO AUDITOR
 CMP 66401 RNE A07482

FICHA DE VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nombre del Instrumento	Cuestionario de la satisfacción del usuario interno		
Objetivo del Instrumento	Determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y el proceso de dispensación de los equipos de protección personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril -junio del 2021.		
Aplicada a la muestra participante	Personal del Hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.		
Nombre y Apellido del Experto	ALESSANDRA DEL PILAR SANCHEZ MIMBELA	DNI N°	45812967
Título Profesional	MEDICO CIRUJANO	Celular	943863135
Dirección Domiciliaria	URB. SAN NICOLAS DEL PASO MZ. D LOTE 1		
Grado Académico	TITULO DE MEDICO CIRUJANO – MEDICO AUDITOR		
Firma	 Alessandra del Pilar Sanchez Mimbela MÉDICO AUDITOR CMP 66401 RNE A07482	Lugar y Fecha	Trujillo, 04 de junio del 2021.

Anexo 4

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACIÓN DE LOS EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL. HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, 2021

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Yanina Cruz German, de la Universidad César Vallejo. El objetivo principal de este estudio es: DETERMINAR LA RELACION ENTRE SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO Y EL PROCESO DE DISPENSACION DE LOS EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL DEL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE, ABRIL - JUNIO DEL 2021.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas la información se destruirán o eliminarán.

Para responder al cuestionario colocar "acepto". En la primera sección responderá al cuestionario que mide satisfacción del usuario interno y en la segunda sección responderá al cuestionario sobre el proceso de dispensación de equipos de protección personal. Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación

Acepto

Anexo 5

Base de datos obtenida de las encuestas aplicadas para medir la variable proceso de dispensación de equipos de protección personal.

	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	total
1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29
2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	27
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	28
4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
7	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	28
8	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
9	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
20	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
21	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	21
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
24	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	25
25	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	23
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	24
28	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	26
29	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	25

30	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	29
31	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	21
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
35	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
36	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	25
37	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	23
38	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	21
39	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	23
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
41	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	29
42	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	26
43	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	29

Base de datos obtenida de las encuestas aplicadas para medir la variable satisfacción del usuario interno.

	p1	p2	p3p	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	total
1	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	30
2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	2	1	20
3	3	3	2	2	1	2	2	3	3	3	3	27
4	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	30
5	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	27
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
7	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	15
8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	16
9	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	27
10	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	30
11	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	26
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
14	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	30

15	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	23
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
20	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	27
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
24	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	26
25	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
27	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	25
28	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	31
29	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	2	18
30	3	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	28
31	2	3	1	2	2	2	2	3	3	3	3	26
32	2	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	22
33	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	26
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
35	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	16
36	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	23
37	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	28
38	3	2	2	2	3	1	2	2	3	2	1	23
39	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	23
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33
41	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	29
42	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	27
43	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	27

Anexo 6

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES/ COMPONENTES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción del usuario	Es el recuento favorable entre lo que el usuario interno desea de la entidad y lo que realmente percibe de ella" (Minsa, 2002, s.p.).	Se conformó de tres dimensiones. técnico - científica y entorno. Midiéndose mediante la encuesta de escala de Likert con un total de 13 ítems, las cuales fueron validados por tres jueces expertos.	-Dimensión técnico-científica -Dimensión entorno	-Uso adecuado -Tiempo de espera -Normas de bioseguridad -Abastecimiento	Ordinal
Proceso de dispensación	El proceso de dispensación de medicamentos incluye todas las actividades realizadas por el profesional Químico Farmacéutico desde la recepción de la prescripción hasta la entrega al paciente de los medicamentos e insumos médicos con o sin receta. La correcta dispensación se debe constituir en un procedimiento que garantice la detección y corrección de errores en todas sus fases. (DIGEMID-MINSA RD585-99)	Se conformó de cinco dimensiones. Recepción y validación, análisis e interpretación, preparación y selección de productos, registro y entrega de productos e información. Midiéndose mediante la encuesta de escala de Likert con un total de 16 ítems, las cuales fueron validados por tres jueces expertos.	-Recepción y validación	-Recepción	
			-Análisis	-Adecuada interpretación	
			-Preparación y selección	-Condiciones físicas del producto	
			-Registro	Registro detallado	
			Entrega de productos	Dispensación adecuada	

Anexo 7

Matriz de consistencia

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO	MÉTODOS
<i>Problema general</i>	<i>hipótesis</i>	<i>Objetivo general</i>			
¿Existe relación entre proceso de dispensación de equipos de protección personal y satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche, abril - junio del 2021?	H1. si existe relación significativa entre proceso de dispensación de los equipos de protección persona y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca 2021.	Determinar si existe relación entre el proceso de dispensación de los equipos de protección personal y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter cruz vilca Alto Moche abril-junio, 2021.	V1. Satisfacción del usuario	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece (MINSa, 2011).	Diseño: descriptivo. correlacional Población: la población fue de 95 trabajadores Muestra: 43 trabajadores Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
	H2. No existe relación significativa entre proceso de dispensación de los equipos de protección persona y la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca 2021.	Objetivos específicos -Identificar el proceso de dispensación de equipos de protección personal del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche -Identificar la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche -Establecer la frecuencia de la dimensión recepción y validación en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche -establecer la frecuencia de la dimensión análisis en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche - establecer la frecuencia de la dimensión preparación y selección en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche - establecer la frecuencia de la dimensión registro en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche - establecer la frecuencia de la dimensión entrega de productos en la satisfacción del usuario interno del hospital Walter Cruz Vilca Alto Moche.	V2. Proceso de dispensación	La dispensación es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más productos farmacéuticos a un usuario generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado (MINSa, 2009)	

Anexo 8

Pruebas de normalidad - Kolmogorov-Smirnova

	Estadístico	gl	Sig.
PROCESO DE DISPENSACION	0.26	43	<.001
RECEPCION Y VALIDACION	0.36	43	<.001
ANALISIS	0.412	43	<.001
PREPARACION Y SELECCION	0.354	43	<.001
REGISTRO	0.54	43	<.001
ENTREGA DE PRODUCTOS	0.39	43	<.001
SATISFACCION USUARIO INTERNO	0.148	43	<.018

a. Corrección de significación de Lilliefors

En presente tabla se determinó que $p > 0.05$ para las variables de proceso de dispensación de equipos de protección personal, sus dimensiones y satisfacción del usuario interno evidenciando que no tienen una distribución normal, considerando la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

Anexo 9

Constancia de autorización para aplicación de instrumentos



GERENCIA REGIONAL DE SALUD
RED DE SERVICIOS DE SALUD
TRUJILLO



BICENTENARIO
PERU
LA LIBERTAD 2020

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

CONSTANCIA

AUTORIZACION PARA LA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SERVICIOS DE SALUD TRUJILLO Y LA RESPONSABLE DEL AREA DE INVESTIGACION DE LA UNIDAD FUNCIONAL DESARROLLO, INNOVACION E INVESTIGACION QUE SUSCRIBEN:

HACEN CONSTAR

Qué; mediante hoja de tramite N°7008-21, la Srta. **MERCY YANINA CRUZ GERMAN** identificada con DNI N°46679734; estudiante de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo Maestría en Gestión de los servicios de la salud; solicita permiso para aplicar el proyecto de tesis titulado "SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO Y PROCESO DE DISPENSACION DE EQUIPOS DE PROTECCION PERSONAL HOSPITAL WALTER CRUZ VILCA ALTO MOCHE". En amparo de la Resolución Jefatural N° 1088-2021-EPG-UCV. El comité de investigación de la Red Trujillo **APRUEBA Y AUTORIZA** su ejecución en el Hospital Walter Cruz Vilca del ámbito de la red Trujillo.

Se expide la presente constancia a solicitud de la interesada para fines académicos; con el compromiso de aplicar el proyecto con las exigencias éticas y **previo consentimiento informado**; el Hospital Walter Cruz Vilca, brindar las facilidades del caso. Y; la investigadora, alcanzar copia del proyecto e informe de Investigación a la Red Trujillo, a través del correo electrónico bdavalosalvarado@gmail.com.

LA PRESENTE CONSTANCIA NO ES VALIDA PARA TRAMITES JUDICIALES CONTRA EL ESTADO *

TRUJILLO, 18 DE JUNIO DEL 2021



"Justicia por la Prosperidad"

Esquina de las Turquesas N° 380 y las Gemas N° 380 - Urb. Santa Inés, telefonos:- Telefax: 299955 (Administración)

Pag. Web: www.utes6trujillo.com.pe