



**Universidad
Norbert Wiener**

**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**“FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES Y SU
RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA
DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL
REGIONAL DE MOQUEGUA, 2021”**

**TRABAJO ACADÉMICO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
ESPECIALISTA DE GESTIÓN EN CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN**

**PRESENTADO POR:
LIC. MAMANCHURA FLORES, NELY ELIANA**

**ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO**

**LIMA – PERÚ
2022**

DEDICATORIA:

Este presente trabajo de investigación es dedicado en primer lugar a Dios, por tener la satisfacción de contar con buena salud día a día y porque siempre guía el sendero de mi camino; a mi familia por su apoyo incondicional en el proceso de mi vida profesional, por estar conmigo siempre en los momentos más difíciles; y a mis docentes que me apoyaron en el proceso de formación.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a la Universidad Privada Norbert Wiener por la formación profesional que me brindaron y a los docentes que gracias a sus enseñanzas pude llegar a culminar con mi objetivo.

ASESOR:
MG. MORI CASTRO, JAIME ALBERTO

JURADO

PRESIDENTE : Dra. Cardenas De Fernandez Maria Hilda
SECRETARIO : Mg. Fernandez Rengifo Werther Fernando
VOCAL : Mg. Uturnco Vera Milagros Lizbeth

ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	12
1.2.1.	Problema general	12
1.2.2.	Problemas específicos	12
1.3.	Objetivos de la investigación	13
1.3.1.	Objetivo general	13
1.3.2.	Objetivos específicos	13
1.4.	Justificación de la investigación	14
1.4.1.	Teórica	14
1.4.2.	Metodológica	14
1.4.3.	Práctica	14
1.5.	Delimitaciones de la investigación	15
1.5.1.	Temporal	15
1.5.2.	Espacial	15
1.5.3.	Recursos	15
2.	MARCO TEÓRICO	16
2.1.	Antecedentes	16
2.2.	Base Teórica	18
2.3.	Formulación de hipótesis	22
3.	METODOLOGÍA	25
3.1.	Método de la investigación	25
3.2.	Enfoque de la investigación	25
3.3.	Tipo de investigación	25
3.4.	Diseño de la investigación	25
3.5.	Población, muestra y muestreo	25
3.6.	Variables y operacionalización	26
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1.	Técnica	28
3.7.2.	Descripción de instrumentos	28
3.7.3.	Validación	28
3.7.4.	Confiabilidad	29
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	29

3.9. Aspectos éticos	29
4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	31
4.1. Cronograma de actividades	31
4.2. Presupuesto	32
5. REFERENCIAS	33
Anexos	39
Matriz de consistencia	40

Resumen

Objetivo Analizar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021. Material y método: Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, porque se utiliza la recolección de datos para hacer la demostración de la hipótesis sustentado en el análisis estadístico y el análisis de las cualidades o atributos descritos para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población. Cuando hablamos de una investigación cuantitativa damos por aludido al ámbito estadístico, es en esto en lo que se fundamenta dicho enfoque, en analizar una realidad objetiva a partir de mediciones numéricas y análisis estadísticos para determinar predicciones o patrones de comportamiento del fenómeno o problema planteado.

Palabras claves: Factores personales e institucionales, Calidad de atención de enfermería.

Abstract

Objective To analyze the relationship of personal and institutional factors with the quality of care of the nurse at the Central Sterilization Center of the Regional Hospital of Moquegua, 2021. Material and method: This research has a quantitative approach, because data collection is used to make the demonstration of the hypothesis supported by the statistical analysis and the analysis of the qualities or attributes described to determine the results of the behavior models in a population. When we speak of a quantitative investigation, we take the statistical field for granted, it is on this that this approach is based, on analyzing an objective reality from numerical measurements and statistical analysis to determine predictions or behavior patterns of the phenomenon or problem posed.

Keywords: Personal and institutional factors, Quality of nursing care.

1. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El área correspondiente a la central de esterilización brinda a diferentes servicios del hospital procesamiento y distribución de suministros. Se le puede adjudicar al área varias funciones vinculadas a la desinfección, descontaminación y esterilización de los instrumentos y suministros reutilizables. En esterilización al no ser adecuada puede terminar en consecuencias catastróficas y fatales; implica carga económica los actos esterilizados se evalúa por determinados indicadores de calidad (1).

Estos incluyen productos, estructuras y procesos que perjudican al presupuesto del Hospital y la calidad de los procesos de trabajo en la Central de Esterilización. El profesional de enfermería adquiere competencias como dimensión del ser, hace y piensa para dar atención integral al individuo, familia y comunidad con herramientas y técnicas, con valores que evidencien su compromiso de ayuda en la identificación de necesidades y/o problemas, ejecución y evaluación de un plan de cuidados (2).

El cuidado de enfermería se identificó como objeto de estudio de enfermería. Cuidar es ciencia y arte con conocimientos, actitudes, aptitudes, interés y responsabilidad por el otro. El proceso de desarrollo de indicadores de calidad es variable e incluso puede diferir entre distintos países; incluso dentro de un mismo país puede tener variaciones, esto está vinculado a los diferentes sistemas de salud de cada país y también a las regulaciones que existen sobre el tema de esterilización (3).

Existen parámetros generales y estandarizados en los cuales uno puede basarse; esto implica revisión de la literatura y el análisis de la situación, seguido de la opinión de expertos y el estudio de viabilidad. En nuestro país, Perú, las centrales de Esterilización siguen los parámetros de una normativa nacional; sin embargo, cada Hospital debe tener un documento técnico que contenga los requerimientos de un manual (4).

Se usaron indicadores de calidad en el proceso de esterilización, como, por ejemplo, la prueba de cinta, prueba de paquete, y para los productos (prueba de esporas). Se requiere de conjuntos de indicadores de calidad en las evaluaciones

de la calidad del Centro de Esterilización. Estos indicadores deben ser científicamente sólidos y prácticos para el país. Entre los años 2003 y 2004 se realizó una investigación en relación con el desarrollo de indicadores de calidad íntegra para los Centros de Esterilización (5).

En Moquegua, el Hospital Regional cuenta con una unidad correspondiente a la Central de Esterilización con personal que tiene diferentes características personales e institucionales, que predominan como la edad, tiempo que llevan laborando, las capacitaciones en el área, etc. Por lo que sus capacidades y aptitudes para trabajar en un área que requiera mucha atención pueden tener diferentes variaciones e influencias de la calidad del personal de enfermería desde una perspectiva laboral.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor personal con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?
- ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor institucional con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?
- ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión estructura (humana) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?

- ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión proceso (técnica) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?
- ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión resultados (entorno) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Analizar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor personal con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021
- Determinar la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor institucional con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021
- Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión estructura (humana) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021
- Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión proceso (técnica) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021
- Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión resultados (entorno) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Este estudio dará a conocer los factores personales e institucionales relacionados a la calidad del personal de salud, siendo fundamental de la asistencia en salud. En el Centro Quirúrgico, la importancia de la evidencia escrita de cuidados que realiza el profesional mediante un registro con estándares de calidad que tiene como objetivo dar continuidad del cuidado que se brinda al individuo que se encuentra hospitalizado quirúrgicamente que demanda atención profesional personalizada. Lleva a la responsabilidad profesional y legal. Las Centrales de Esterilización son áreas y unidades operativas dentro del sistema hospitalario, su objetivo es ofrecer a cada individuo atendido un medio ambiente seguro e instrumentos y materiales estériles que garanticen el control de infección, ofrece al trabajador condiciones para la promoción de salud y la prevención de lesiones temporales o permanentes.

1.4.2. Metodológica

La investigación dará información para el servicio de Central de esterilización del Hospital Regional de Moquegua para implementar estrategias que fortalezcan y afiancen en enfermeras y personal de salud, la calidad de atención tiene la aplicación del proceso de enfermería y que sea considerado realmente como una herramienta metodológica en ejercicio profesional, permitirá que el personal de salud tomen conciencia que utilidad de registros de enfermería se centra en valor legal y como instrumentos de gestión e indicador de calidad, que realiza auditorías a fin de evaluar, optimizar y garantizar la calidad de los servicios prestados.

1.4.3. Práctica

El resultado de la investigación será útil en dos ámbitos importantes en los que hoy en día es indispensable, el ámbito de la enseñanza y el ámbito hospitalario. Dicha investigación servirá de aporte fundamental al plan de mejora continua que se elabora anualmente con el fin de revertir las actitudes negativas del personal de enfermería frente a la calidad de atención en el servicio. Los resultados permiten al personal de salud del servicio de la Central de Esterilización a trabajar para alcanzar la calidad de atención.

1.5. Delimitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se ejecutará en los meses comprendidos entre el tercer y cuarto trimestre del 2021.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el servicio de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua.

1.5.3. Recursos

Para el desarrollo del estudio, el recurso humano estará a cargo del investigador, así como los recursos materiales y económicos.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

A nivel internacional:

Chuqui (6) en el 2016, en Ecuador, objetivo identificar factores que influyen en aplicación del proceso enfermero por profesionales de enfermería en el Hospital Riobamba. Estudio descriptivo, descriptivo. El 100%, de 10 enfermeras no aplican 5 etapas del Proceso Enfermero, 31% si cumplen, 4 solo dos etapas y 1 con 3 etapas. El 92% atiende más de 10 pacientes. 71% no tienen claro del proceso enfermero. El 49% con la lista de chequeo aplican una etapa del Proceso Enfermero.

Rojas (7) en el 2017 en Colombia, con su estudio factores relacionados con la aplicación del proceso de atención de enfermería y las taxonomías en 12 unidades de cuidado intensivo de Medellín, los factores profesionales relacionados con aplicación del PAE, el profesional predomina son sexo femenino (82%) jóvenes (74% con menos de 35 años). Tiempo de experiencia en UCI, el promedio fue 4.4 años y experiencia profesional de toda área en promedio 9.3 años, poco o ningún entrenamiento en cuidado intensivo. El factor institucional relacionado con aplicación PAE, relación del PAE en UCI, 88% de profesionales de instituciones públicas dice que aplica y 75% que laboran en las privadas señala lo mismo.

Canacuan (8) en el 2017 en Colombia, que busco identificar el conocimiento y aplicación de esta herramienta en el trabajo comunitario. Estudio descriptivo, observacional, Cuantitativo. La herramienta es usada por enfermera, la valoración fue céfalocaudal con 46%, identificaron la Teoría de Nola Pender la más cercana al trabajo comunitario en 50%. Para la aplicación del PAE se necesitan lo cognitivas, técnicas en 86% y las etapas del PAE les causa dificultad aplicarlas en 34%.

Boaventura (9) en el 2017 en Brasil, con objetivo identificar conocimiento teórico práctico del proceso enfermero en hospital de São Paulo - Brasil. Estudio exploratorio descriptivo, cualitativo. El 58% imposibilita uso de cuidados de enfermería, el 39% dice que los impresos no son propicios en el trabajo, el 30% hay falta de credibilidad de uso de metodología. Los enfermeros utilizan PAE como

trabajo sin condición, contribuyendo a desacuerdos de conocimientos conceptuales.

Ponti y col., (10) en el 2017 en Argentina, con objetivo de ver conocimiento y dificultad del proceso de atención de enfermería en la práctica. Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. El proceso de atención de enfermería es usado en base operativa con rangos en estudiantes para sus prácticas pre profesionales. Según frecuencias en varios servicios, la atención de enfermería son herramientas necesarias y útiles en prácticas. Existe conocimientos del tema y las etapas son cumplidas.

A nivel nacional:

Herrera (11) en el 2018, con objetivo de la identificación del factor personal e institucional relacionado en las aplicaciones de los procesos de atención de enfermería en el servicio de medicina y emergencias del Hospital III Cayetano Heredia, en el 2018”, el profesional que lo aplican óptimamente el PAE, van a sumar 20%. El factor personal relacionado con el PAE es edad y tiempo del servicio, el factor institucional está relacionado con las aplicaciones como plan de capacitación en PAE. Las aplicaciones del PAE mejorara con edad, tiempo de servicio y aplicaciones de planes de capacitaciones de la institución.

Pariapaza y Puga (12) en el 2018, con objetivo determinar relación de factores personales e institucionales y calidad de registros de enfermería en servicio de medicina H.R.H.D. Arequipa. Estudio cuantitativo. Factores personales de enfermería, 93% con Media Influencia. En Factores Institucionales el 51% Baja Influencia. En Calidad de Registros, en notas de Enfermería y Kárdex son deficientes en 61% y 67%. No hay relación de factores personales con Calidad de registros de enfermería.

Veliz (13) en el 2017, con objetivo de determinar la percepción de estudiantes de enfermería sobre la enseñanza del PAE en Enfermería de Universidad Nacional Mayor de San Marcos; enfoque cuantitativo, nivel aplicativo, descriptivo y transversal. El 51% con percepción medio favorable, 27% desfavorable y 22% favorable. La mayoría de estudiantes tienen percepción media respecto a

metodología de enseñanza del PAE debido a factores negativos: tiempo para la enseñanza del PAE.

Bartolo y Solórzano (14) en el 2018, en factores personales e institucionales relacionados a la calidad de las anotaciones de enfermería en el Servicio de Cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, 2016. El 51% de factores institucionales desfavorecen en la elaboración de las anotaciones de enfermería, el 45% de factores personales favorecen en la elaboración de las anotaciones de enfermería y el 57.5% de anotaciones son de regular calidad. La mayoría de factores institucionales desfavorecen en la elaboración de las anotaciones de enfermería, y esto se evidencia en las anotaciones de enfermería de regular calidad.

Anglade (15) en el 2017, dice que los factores personales asociados a la elaboración de anotaciones de enfermería, identificándose que en un total de 30 (100%), 13 (43,3%) los factores personales favorecen en la elaboración de anotaciones y 17 (56,7%) desfavorecen la elaboración de dicha actividad. Se observa la presencia de factores institucionales asociados a la elaboración de anotaciones de enfermería, identificándose que en un total de 30 (100%), 8 (26,7%) los factores institucionales favorecen en la elaboración de anotaciones y 22 (73,3%) desfavorecen la elaboración de dicha actividad.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Primera variable: Factores personales e institucionales

Factores

Son elementos que condicionan las situaciones, son los causantes de la evolución de un hecho. Son las actitudes de las personas en cada obligación, son los grados de motivaciones y predisposiciones donde la persona va a encarar sus trabajos, según las circunstancias donde se desarrolle. Según las circunstancias externas, las personas demuestran varias actitudes que van a generar diferentes resultados. Hay dos tipos que están relacionados que son personales e institucionales (16).

Dimensión 1: Factor personal

La Edad.

Existe en periodos de sensibilización porque en años el profesional es vulnerable, siendo los primeros años en su carrera profesional que sería los periodos que se produce la transición de ideales en prácticas diarias, aprende recompensas de cada uno, profesional y económico, no son esperadas. Los profesionales con más edad tienen buenas estrategias para enfrentar el estrés y expectativas reales. A mayor o menor edad se encuentra madurez y experiencia para afrontar presiones (17).

Conocimiento

Se dice que los recursos hospitalarios son limitados, donde el profesional de salud se optimiza en lo que pueda. El profesional tiene conocimiento del recurso que utiliza. En la importancia del profesional es su propio gestor, conoce su recurso y utiliza varias estrategias para mejorar los sistemas de salud. La calidad del desempeño se relacionado con los niveles de conocimientos, si están al día en los avances de la tecnología son ideales para buenos desempeños profesionales (18).

Capacitación

Son propios del individuo como estímulos para mejorar el desempeño laboral. Las capacitaciones son importantes para los empleadores, porque son factores importantes en la calidad y desempeño laboral, ayuda a tener satisfacciones en su empleo. Las capacitaciones son importantes porque el profesional capacitado son elementos de cambios; la participación en atenciones queda a pacientes se acompaña de sustentos teóricos que ayuda sus quehaceres diarios (19).

Motivación

La motivación es palabra usada para comprender los estados que dan energía al organismo, llevan conductas dirigidas a objetivos, son deseos de superación de cada ser humano para un desempeño diario". Se requieren conocimientos del comportamiento humano. Es conjunto de aspiraciones, estímulos y motivos de fuerza, para mantener el curso del trabajo que determina en el nivel de rendimiento. La motivación condiciona muchos factores y se considera pluridimensional (20).

Tiempo de Servicio

Hay dos periodos, que están en dos primeros años en la carrera profesional y de los que tienen más de 10 años de experiencia, el profesional con muchos años de experiencia tiene mejor estrategia para enfrentar el estrés y también de los conflictos en el centro de trabajo, ello no es afectado a sus frustraciones al igual que para los jóvenes que se empiezan en sus profesiones (21).

Identidad Profesional

La identidad profesional por el trabajo da satisfacción al crecer profesionalmente, pero generar apatía y desilusión si tarea se percibe innecesario. El estrés produce síntomas como no ir a trabajar, pérdida de su autoestima, desinterés, insomnio, dolor de cabeza, problemas de pareja y familiar. Hay desacuerdos en el trabajo. Hay insatisfacción en las discrepancias sobre las aspiraciones y metas que causa ansiedad y frustración, con estrés en personas de 40 a 50 años (22).

Dimensión 2: Factor institucional

Son características limitadas en lo logístico, técnico y administrativo, según si la institución provee recursos materiales y económicos, hay la posibilidad de falta de operatividad y abastecimiento. Las culturas personales e institucionales son dimensiones que logran los equilibrios para el profesional que cumplen con las labores dadas. La condición y ambiente de trabajo son conjuntos de variables que, influyen en la vida y salud del trabajador (23).

Normas Institucionales

Son protocolos que describen las realizaciones de las todas las actividades con su respectivo registro. Las normas que están establecidas están direccionadas por cada una de las instituciones para que sean implementadas o ejecutadas. Se considera tomar plazos determinados en ejecutar todas las normas. Se deben hacer capacitaciones de forma constante a todo el personal para mejorar todos los procedimientos a va a realizar (24).

Programa de Capacitación

En enfermería se necesitan recursos intelectuales que ayuden a tomar decisiones y realizar las acciones ideadas y que puedan tener evidencias en los registros para señalar situaciones de importancia como son los comportamientos y respuestas de pacientes en cuidados brindados. El registro ayuda a dar informaciones válidas y confiables a los equipos de salud, que se convertirán en grandes registros, con gran valor legal que están acreditados en calidad de atención de enfermería (25).

Los Turnos Laborales

Los horarios inadecuados pueden causar malestares y agotamientos; los horarios en excesos muy prolongados pueden generar estrés, pueden causar desinterés en el apoyo social en la familia y en los amigos. El horario de trabajo de los profesionales conlleva a tener frustraciones, porque no tienen poder de disponer la actualización de los conocimientos o tener que asistir a todas las actividades académicas (26).

Reconocimiento Laboral

La estimulación de un trabajador, debe tener importancia mediante asignación de tareas que prueben su habilidad, dándole énfasis en su desempeño, se debe valorar su trabajo y darle oportunidad en participar en tener metas y en tomar decisiones. Hay cinco necesidades en el hombre, siendo el cuarto la necesidad de estima, donde las personas satisfacen sus necesidades. La necesidad genera satisfacción como prestigio, confianza, poder y posición (27).

Realización de las Anotaciones de Enfermería

Ayuda a evidenciar toda actividad realizada en las atenciones de enfermería, con las mismas índoles integrales e individualizadas. Con conocimiento fundamentado para maximizar las calidades de la atención, también en garantizar toda continuidad en el cuidado. Estos son documentos de carácter legales (28).

Disponibilidad De Materiales

Todo insumo y material como por ejemplo el formato requerido y necesario en el desarrollo de actividad laboral, donde hay falta de recursos va a limitar el desempeño laboral óptimo del profesional (29).

Personal Profesional

No hay factores desfavorables en atención de enfermería como faltas del mismo personal; genera recarga de usuarios, saturación en lo asistencial y de elaboración de anotaciones como: Personal suficiente que se recarga normal, como en primeras cuatro horas de la mañana y las últimas de la jornada vespertina. Deja al personal adecuado en las atenciones y seguras del paciente, durante la noche. Los servicios necesarios en la unidad, en horas en que la enfermera está en refrigerio (30).

Sobrecarga de Trabajo

El exceso de trabajo o dificultad de cumplir con los plazos. Falta de tiempo como factor de estrés asistencial. Hay sobrecarga de trabajo, ejemplo, responsabilidad por las tareas. La sobrecarga lleva a insatisfacción, baja autoestima, tensión sentir amenazas. Las exigencias en trabajo son racionalmente aceptables y acompañado de muchas tareas no agradables. A mayor exigencia, hay más responsabilidad en el trabajo habitual (31).

2.2.2. Segunda variable: Calidad de atención de la enfermera

Calidad.

Son opiniones o sentimientos relacionado al sujeto, objetos o fenómenos como: impresión, pretensión y estremecimiento. Es el proceso cognitivo, que indica de forma directa las realidades. Ello se da según los sentidos y de factores, internos, que producen situaciones mentales como imágenes con objetos sensibles. La visión de calidad brinda ello en sí mismo. La fracción de calidad están según las percepciones (32).

Cuidar es ayudar a los demás a crecer, se relaciona con bienestar y potencialidad para tener satisfacción y lograr satisfacer sin realizar poder en la otra persona, se

producen confianzas y respetos en la libertad, dando parámetros que apoyan su desarrollo. El cuidar a otra persona es estar allí para los otros. Watson con el cuidado dice que son símbolos morales de enfermería que tiene idea transpersonal de preservar dignidad de la persona, dando apoyo para su control y bienestar (33).

El cuidado es necesario en interacción paciente enfermera porque brinda confianza con conocimientos en conductas las enfermedades, el cuidado humano, es dar cuidado según avale buenas notificaciones, buenos tratos para la seguridad y solucionar dudas y miedos relacionados con la enfermedad. El cuidado de enfermería es dar al individuo la interacción del diálogo de confianza, respeto y afecto para ayudar frente a peligros de salud, o vivir con restricciones (34).

Componentes asociados a la calidad

La motivación sensorial son las mismas, en los individuos, cada persona aprecia las cosas de forma diferente. La emoción o efecto físico que están fuera, como imágenes, olores, ruidos agradables, olores. La emoción interna del sujeto, como requerimientos, estímulos dan preparación psicológica de motivación externa. Las personas reciben estímulos por sensaciones, la información se da por los sentidos; que es percibido, sino que hay percepción a través de la persona (35).

Hay tres fases: a. Selección: La persona aprecia las motivaciones que recibe según sus rasgos que tiene cada sujeto, intermedian de manera inconsciente eligiendo los recados que arriban. b. Organización: las motivaciones que se eligen se estructuran y catalogan mentalmente la persona estableciendo un mensaje. c. Interpretación: esta brinda significación a las motivaciones estructuradas. Esta fase está en función de aspectos internos, de su práctica en interrelación con el medio (36).

2. Factores que influyen en la calidad

Factores externos: Se consideran la intensidad, repetición, tamaño y novedad.
Factores internos: se encuentran la atención, motivos, intereses y valores, características del observador, cultura (37).

Dimensión 1: Estructura (humana)

Se dan en función donde los individuos están bajo valores sociales y reglas que administran interrelaciones de todas las personas. Las reglas se modifican por una definición ética que tiene el profesional según perspectivas y ambicione de carácter propio que se relaciona con los factores humanísticos de atención como los factores principales (38).

Dimensión 2: Proceso (técnica)

Se relaciona al usar la ciencia y tecnología para enfrentar las dificultades de los individuos que alcancen las máximas ventajas sin tener que incrementar los peligros, con respecto a las ayudas de las tecnologías con ayuda científica para el servicio al usuario. Los servicios que brindas las enfermeras están relacionados con los rendimientos profesionales recomendables en la labor de enfermería, dando competencia al dar atenciones en momentos oportunos advirtiendo los peligro (39).

Dimensión 3: Resultados (entorno)

Aquí los usuarios son brindados con atenciones cómodas que están relacionados con el contenido de los servicios en las atenciones de salud, tienen que ver con los niveles básicos en las formas de comodidad, decoración y seguridad que ve el paciente por las atenciones brindados, allí están comprendidos, elementos y situaciones para hacer que los usuarios estén satisfechos (40).

2.2.3. Rol de la enfermera sobre el tema

La enfermería es una ocupación profesional que se basa en las experiencias prácticas y de los conocimientos que se adquieren empíricamente. El concepto de la enfermería lleva al profesional a tener que tener conocimientos para generar técnicas, que se centran en lo que se tiene que hacer con otras disciplinas, ello se debe al matiz religioso y femenino de enfermería, la falta de formación del profesional de enfermería, y de medicina que hace que se centre las atenciones de enfermería en su labor y no en los pacientes, que es la razón de ser profesional en enfermería. Enfermería es el cuidado autónomo y con la colaboración prestado a las personas de diferentes edades, familias, grupos y comunidades, enfermos o no

en los contextos, que incluyen la salud, las prevenciones de enfermedades, y del cuidado del enfermo, discapacitado y moribundas (41).

2.3. Formulación de hipótesis

H1: Existe una relación positiva estadísticamente significativa de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021

H0: No hay relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021

3. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

Se utilizará el método científico, el cual permite desarrollar una serie de procesos lógicos y demostrables en el desarrollo de la investigación. Como método descriptivo se identificará una lista de características, y el método cuantitativo llamado también estadístico para la representación de las características evaluadas” (42)

3.2. Enfoque de la investigación

El presente estudio es de enfoque cuantitativo. Hernández y col., sostiene que este enfoque utiliza la recolección de datos para demostrar la hipótesis basado en el análisis estadístico y medición numérica para determinar los resultados de los modelos de conducta en una población (43).

3.3. Tipo de investigación

Landeau R. “el tipo de estudio está en relación a la intención de la investigación, y al número de variables en estudio, en la fase de planificación de un estudio, antes de pensar en un diseño específico, es útil encuadrar nuestra pregunta de investigación en uno (o varios) de estos enfoques o categorías” (44).

3.4. Diseño de la investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo cuantitativo, método descriptivo de corte transversal ya que va a describir los hechos tal y como se presentan en un tiempo y espacio determinado (45).

3.5. Población, muestra y muestreo

Está conformada por 10 Enfermeras de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, por lo tanto, se tomará la totalidad de la población en estudio, por ser una población finita.

3.6. Variables y operacionalización

3.6.1. Variables de estudio

Primera variable Factores personales e institucionales

Segunda variable: Calidad de atención de la enfermera

Definición conceptual de la primera variable Factores personales e institucionales

Se denomina a toda fuerza o condición que cooperan con otras para producir una situación o comportamiento. Se considera 2 tipos de factores: Factores personales y Factores institucionales (45).

Definición operacional de la primera variable Factores personales e institucionales

Para la recolección de datos de la variable **Factores personales e institucionales**, se usará un cuestionario. El instrumento de 3 ítems, la primera que corresponde a datos generales, la segunda corresponde a los factores personales y la tercera parte corresponde a los factores institucionales Si: 1 Punto No: 2 Puntos Se categoriza de la siguiente manera: Ausente: 15-22 puntos Presente: 23 a 30 puntos

Definición conceptual de la segunda variable Calidad de atención de la enfermera

Percepción de satisfacción en relación a un conjunto de actitudes y acciones que satisfacen las necesidades de salud del paciente (46).

Definición operacional de la segunda variable Calidad de atención de la enfermera

Para obtener los datos se usará el instrumento de Calidad del Cuidado enfermero, consta de tres dimensiones de 22 ítems: Dimensión interpersonal 7 ítems, Dimensión técnica 10 ítems y Dimensión entorno 5 ítems, con la escala de Likert, en total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5) Niveles y rangos: Calidad Máx 140 y Min 28.

3.6.2. Operacionalización de variables

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Primera variable: Factores personales e institucionales	Para la recolección de datos de la variable Factores personales e institucionales, se usará un cuestionario. Consta de 3 ítems, la primera que corresponde a datos generales, la segunda corresponde a los factores personales y la tercera parte corresponde a los factores institucionales	FACTORES PERSONALES	Edad, Conocimiento, Motivación, Formación, Tiempo de Servicio, Identidad Profesional	SI No
		FACTORES INSTITUCIONALES	Capacitación, Ambiente laboral, Reconocimiento personal, Dotación de personal	
Segunda variable: Calidad de atención de la enfermera	Para obtener los datos se usará el instrumento de Calidad del Cuidado enfermero, consta de tres dimensiones de 22 ítems: Dimensión interpersonal 7 ítems, Dimensión técnica 10 ítems y Dimensión entorno 5 ítems, con la escala de Likert, en total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5) Niveles y rangos: Calidad Máx. 140 y Min 28	ESTRUCTURA (interpersonal)	Saludo, Identifica, Cortesía, Confianza, Atención, Incentiva, Consuelo	<ul style="list-style-type: none"> - En total desacuerdo (1). - En desacuerdo (2) - Indeciso (3), - De acuerdo (4), - Totalmente de acuerdo (5)
		PROCESO (efectividad)	Sencillo, Comprensible, Orientación, Vista, Informe, Abandono, Proporciona, Supervisión, Efectos Adversos	
		RESULTADOS (entorno)	Condiciones, Ventilación, Iluminación, Limpieza, Comodidad	

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para las técnicas se usarán las encuestas, que serán utilizadas como unos procesos de investigación, ya que se obtendrán y se elaborarán las bases de datos de manera rápida y con efectividad. Sobre nuestro tema hay varios trabajos de investigación que se utilizaron esta técnica. Los investigadores dicen que son técnicas más utilizadas como un procedimiento establecido, donde se recogen y se analizan los datos de las muestras de casos en universos muy amplia, que se van a describir, de explorar, de tener que predecir todas las características.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Para la recolección de datos de la variable **Factores personales e institucionales**, se utilizará un cuestionario para conocer que está ocurriendo con esta variable y así poder relacionar con la otra variable de interés. La técnica que se utilizó fue la entrevista y el instrumento es una encuesta formulado por la, Lic. Patricia Glicería Contreras Espíritu en su tesis “Factores Personales e Institucionales que Influyen en el Llenado de Notas de Enfermería del Servicio de Emergencia – Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión – 2010”, dicho instrumento contiene 3 ítems, la primera que corresponde a datos generales, la segunda corresponde a los factores personales y la tercera parte corresponde a los factores institucionales. Para **la Calidad de atención de la enfermera**, se utilizará el Primer instrumento Calidad del Cuidado enfermero Elaborado por Pajuelo Verónica en Chimbote, 2013, Adaptado por la Bach. Jansary Sait Avalos Lorenzo, instrumento completamente valido y confiable por tener una visión multidimensional del cuidado enfermero. Se trata de un cuestionario breve y multidimensional, se investigaron aspectos cuantitativos, como cualitativos Se consideraron tres dimensiones 28 ítems con las dimensiones: Dimensión interpersonal con 8 ítems, Dimensión técnica con 15 ítems y Dimensión entorno con 5 ítems, con la escala de Likert, en total desacuerdo (1), en desacuerdo (2), indeciso (3), de acuerdo (4), totalmente de acuerdo (5) Niveles y rangos: Calidad Máx 140 y Min 28.

3.7.3. Validación

Las valideces de los instrumentos se realizaron en los trabajos originales de donde se tomaron los instrumentos que se hicieron mediante un “juicio de expertos”, donde se sometieron al instrumento a juicios de tres expertos, para evaluar las recolecciones de los datos. Donde se analizaron según 3 conceptos básicos: pertinencias, relevancias y claridades. Si los instrumentos cumplen con 3 condiciones, donde los expertos firman unos certificados de validez donde se indican que existen que “Hay Suficiencia”. La validación de las pruebas piloto fueron mediante 3 expertos sobre el tema, donde se verificaron los estados de los instrumentos, cuya validez interna fue del 0,93 para **Factores personales e institucionales** y de 0.90 para **Calidad de atención de la enfermera**.

3.7.4. Confiabilidad

Las confiabilidades del instrumento se midieron mediante el coeficiente Alfa de Cronbach con rangos de 0 a 1 cuanto más cercanos al uno más confiables son los instrumentos “Las confiabilidades expresan que los instrumentos son aplicables para otras investigaciones y la consistencia de sus ítems sirven para identificar las características principales de la variable investigada”. La medición del primer instrumento **Factores personales e institucionales** fue del 0.93 y del segundo **Calidad de atención de la enfermera** fue 0.94. Indica que la confiabilidad consiste en el "grado en que un instrumento produce resultado consistente y coherente.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Terminada la obtención de la base de datos luego de la aplicación del instrumento se analizarán los datos mediante el programa de SPSS.25.0, posteriormente se realizarán las figuras y las tablas en el programa Microsoft Office Word 2014 y Microsoft Office Excel 2014. Se procederán con los análisis estadísticos correspondientes a través de los porcentajes y las frecuencias en tablas, usando figuras de barras, cuyos elementos nos ayudan para ver las descripciones de las variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

Se tendrá en cuenta aspectos de protección del entrevistado de la investigación y los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia, así mismo se aplicó el consentimiento informado previa información dada a los familiares participantes.

Principio de autonomía

Este principio incorpora las bioéticas a las éticas médicas tradicionales, definidas como aceptación del agente responsable en la toma de decisión. Se respetará mediante consentimiento informado de aceptación en participación del estudio.

Principio de beneficencia

Según este principio lo que se busca es aportar o beneficiar en la muestra elegida donde la problemática se desarrolló, asimismo ser de aporte en investigaciones que busquen mejorar las condiciones en la calidad de vida de los profesionales de enfermería

Principio de no maleficencia

En toda investigación de connotación social no trata de perjudicar a las instituciones o a las muestras elegidas, dado que se respetarán las privacidades de los datos donde también en el bienestar del sujeto.

Principio de justicia

Este principio generalmente se refiere a justicias distributivas, donde lo equitativo de bienes escasos en comunidades. Con justicias significativas, para dar a cada uno de lo propio, de lo necesario, donde se busca vínculos del proyecto sociales ciertos beneficios equitativos del profesional de enfermería.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDADES	2021																			
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación de título																				
Elaboración del problema de estudio: planteamiento del problema, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación y las delimitaciones de la investigación.				X																
Elaboración del marco teórico del estudio: antecedentes, base teórica y formulación de hipótesis.					X															
Elaboración de la metodología del estudio: método de investigación, enfoque de investigación, tipo de investigación, diseño de investigación, población, variables y Operacionalización, técnica e instrumentos de recolección de datos, plan de procesamiento y análisis de datos y aspectos técnicos.								X												
Elaboración de aspectos administrativos del estudio: cronograma de actividades y presupuesto.											X									
Elaboración de las referencias del estudio: revisión bibliográfica, anexos, matriz de consistencia.														X						
Aprobación del proyecto																	X			
Sustentación de proyecto																				X

4.2. Presupuesto

RECURSOS	2021					TOTAL
	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	
Internet	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
Lapiceros	S/. 5		S/. 5		S/. 5	S/. 15.00
Hoja bond A4		S/12			S/. 12	S/. 24.00
Impresiones	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/.5	S/. 25.00
Espiralado					S/. 10	S/. 10.00
Movilidad	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 10	S/. 50.00
Llamadas	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 30	S/. 150.00
TOTAL						S/424.00

5. REFERENCIAS

1. Morales S. "Calidad de las notas de enfermería en la unidad de cuidados intensivos – Hospital Regional Moquegua". Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, 2012. Perú.
2. Rojas A. "Eficiencia de un programa educativo en la calidad técnica de las anotaciones de enfermería de un servicio de medicina interna de un Hospital Nacional Edgardo Rebagliati Martins". Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2015. Lima, Perú.
3. Angulo P., Collazos M., Timaure Y. "Factores que influyen en el cumplimiento de la realización del registro de enfermería (SOAPE) en el área de observación de la Unidad de Emergencia General del Hospital Central Universitario "Dr. Antonio María Pineda". 2003. Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado". Barquisimeto, Venezuela.
4. Asencio J. "Factores que influyen en las enfermeras para la realización del balance hídrico en los pacientes críticos en el servicio de emergencia del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas". 2010. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
5. Chumbes C. "Factores personales, profesionales e institucionales en la incidencia del síndrome de burnout del personal de enfermería en el servicio de emergencia – Red Base Guillermo Almenara Irigoyen". 2006. Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
6. Chuqui C. Aplicación del proceso enfermero, por los y las profesionales de enfermería del servicio de medicina interna en el hospital general de Riobamba, octubre 2016. 4. Recuperado el 7 de noviembre del 2021
7. Rojas J. Factores relacionados con la aplicación del proceso de atención de enfermería y las taxonomías en 12 unidades de cuidado intensivo de Medellín 2017. En internet http://tesis.udea.edu.co/dspace/bitstream/10495/22982/1/RojasJuan_2009_Aplicaci%C3%B3nProcesoTaxonom%C3%ADas.pdf accedido el 15 de enero del 2022

8. Canacuan J. Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería en centros de salud del área urbana de Ibarra, 2016. En internet <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/6525/1/06%20ENF%20803%20TRABAJO%20DE%20GRADO.pdf> accedido el 29 de julio del 2021.
9. Boaventura A. Conocimiento teórico-práctico del enfermero del Proceso de Enfermería y Sistematización de Enfermería. Enfermería Global. 2017 Abril;(46).
10. Ponti L., Castillo T., Vignatti R., Monaco M., Nuñez E. Conocimientos y dificultades del proceso de atención de enfermería en la práctica. [Online].; 2017 [cited 2021 11 28. Available from: <https://www.medigraphic.com/pdfs/educacion/cem-2017/cem174g.pdf>.
11. Herrera K. Factores personales e institucionales relacionados con la aplicación del proceso de atención de enfermería en los servicios de medicina y emergencia del Hospital III Jose Cayetano Heredia, Febrero 2018 En internet <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1146/CIE-HER-MAJ-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 14 de enero del 2022
12. Pariapaza J., Puga L. Factores personales e institucionales y calidad de los registros de enfermería del Servicio de Medicina Varones, H.R.H.D. Arequipa. 2018. En internet <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5153/ENpahun.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 15 de noviembre del 2021
13. Velis J. Percepción de los estudiantes de enfermería sobre la metodología de enseñanza del Proceso de Atención de Enfermería en una universidad pública. 2017. 2018
14. Bartolo C., Solorzano M. Factores personales e institucionales relacionados a la calidad de las anotaciones de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen, abril-junio, 2016. En internet https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/REVUPEU_2ad44998beb065b732496fcbdb39da0e accedido el 14 de enero del 2022

15. Anglade C. Características de las anotaciones de enfermería y factores personales e institucionales asociados a su elaboración en el Servicio de Medicina del Hospital Nacional Dos de Mayo. 2017. En internet https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/990/Anglade_vc.pdf?sequence=1 accedido el 15 de enero del 2022
16. Cabello L. Conocimiento y prácticas de enfermeras de áreas críticas sobre aspiración de secreciones en pacientes intubados. Hospital Militar Central, 2017 [Tesis]. Universidad Cesar Vallejo. Lima. Perú; 2017.
17. Céspedes M., Jaramillo D, Pulido S, Ruiz Y, Uribe M, Gutiérrez M. “Conocimiento y aplicación del proceso de enfermería en las Instituciones de salud de Medellín”. Investigación y Educación en Enfermería. Vol. 12, N°. 2: 87-103. 1994. Recuperado de <https://aprendeonline.udea.edu.co/revistas/index.php/iee/article/view/19042/16273>
18. Orozco L., Camargo A., Vásquez S., Altamiranda L. “Factores que influyen en el conocimiento y aplicación del Proceso de Enfermería”. Bucaramanga. Salud UIS. Vicerrectoría de Investigación y Extensión. Universidad Industrial de Santander. Vol. 34 N°. 2: 104 – 109. 1997. Recuperado de <http://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/1077/1499>
19. De la Cuesta C. El cuidado del otro: Desafíos y Posibilidades. Investigación y educación en enfermería 2007; 25 (1): 106-112.
20. Martínez C. Riesgos Ocupacionales en la central de Esterilización. Avances en Enfermería. Vol X, N° 1. [Internet]. Enero- Julio 1992. [citado el 5 de noviembre del 2021]. Disponible desde: www.bdigital.unal.edu.co/20535/1/16686-52234-1-pb
21. Duque P. Factores relacionados con la aplicabilidad del Proceso Atención de Enfermería en una institución de salud de alta complejidad en la ciudad de Medellín, Colombia – 2012. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072014000100009.

22. Vele S., Veletanga D. "Aplicación del Proceso de Atención de Enfermería de las Enfermeras/os, que laboran en el Hospital Regional Vicente Corral Moscoso Cuenca", Ecuador- 2015 Disponible en: <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/23234>.
23. Flores C. Factores que influyen en la atención del personal de enfermería del Hospital General Regional 1 del Instituto Mexicano del Seguro Social, en Culiacán, Sinaloa, México. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2015/eim153c.pdf>
24. Moreno E., Clivelli V. Calidad de atención primaria. Disponible en: <http://fundacionaequus.com.ar/biblioteca/elsamorenocalidadatención.pdf>.
25. Pariapaza J., Puga L. Factores personales e institucionales y calidad de los registros de Enfermería del Servicio de Medicina Varones, H.R.H.D. Arequipa-2017. Disponible en: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5153>
26. Contreras P. Factores personales e institucionales que influyen en el profesional de enfermería en el llenado de notas de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión (HNDAC), 2010". Tesis de especialista de cuidado enfermero. Universidad De San Martín de Porres
27. Esteban K. Feliciano C. Factores personales e institucionales y la calidad de las notas de enfermería en la ficha de recuperación post-anestésica del HHUT – 2018. Disponible en: <http://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/UNJBG/4099>
28. Ramos E., Soto T. Factores que influyen en la calidad de atención de Enfermería en pacientes geriátricos del servicio de Medicina del Hospital Daniel Alcides Carrión – Huancayo 2007". Disponible en: <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/2989/Ramos%20Laura-Soto%20Marquina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Valverde, A. Calidad del registro de enfermería elaborados por las enfermeras del Servicio de Centro Quirúrgico del Instituto Nacional de Salud

- del niño. Tesis de especialista en centro quirúrgico. Universidad Nacional Mayor de San Marcos 2013. Lima – Perú.
30. Villarraga L. Fundamentos para la formación de actitudes de cuidado en enfermería. En: Grupo de Cuidado. Facultad de Enfermería. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá: Unibiblos; 1998. p.122-123.
31. Medina J. La relación entre teoría, práctica e investigación. En: La pedagogía del cuidado: saberes y prácticas en la formación universitaria de enfermería. Madrid: Laertes; 1999. p.101
32. Mena F, Macías A, Romero M. Influyen los diagnósticos de enfermería en la valoración del método de trabajo enfermero, Rol Enfermero.2001;24(2):57-59
33. Anglade C. Características de las anotaciones de Enfermería y factores personales e institucionales asociados a su elaboración en el Hospital Nacional «Dos de Mayo». Disponible en: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/990>
34. Juran G. Satisfacción del cliente externo respecto a la atención brindada en la sede central Dos de mayo comparado con las sedes descentralizadas del laboratorio clínico ROE-2009. Tesis.UNMSM.2009
35. Hernández L. “Perfil y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud “Kume Mongen Ruka “de la comuna de Lanco”, Tesis. Chile. 2010.
36. Wong B. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Noviembre. Nicaragua. 2012
37. Castano C. Calidad de atención en el control prenatal opinión de las usuarias de una institución prestadora de servicios de salud de Bogotá D.C. Colombia. [Online] Junio 2009. [Cited: 15 de noviembre del 2021] <http://javeriana.edu.co/biblos/tesis/enfermeria/2009/DEFINITIVA/tesis23.pdf>

38. Arias J., Bernal K. Calidad del control prenatal realizado por profesionales de enfermería en una LPS pública, Manizales. [Online] Septiembre 1, 2008. [Cited: 19 de noviembre del 2021] <http://bvsalud.org/portal/resource/en/lil-539794>.
39. OPS, FEPPEN, Calidad de vida y su influencia en la salud de las personas. agosto 2010
40. Corona A. Conocimientos, percepciones y prácticas de grupos de población respecto a la tuberculosis”. Artículo científico. Vol. 3. La Habana- Cuba Davis, K. y Newstrom, Jw. (1999) Comportamiento humano en el trabajo. México, McGraw Hill. Décima Edición. España.
41. Ferrer E., Quispe R. Lima, en la tesis titulado conocimiento sobre tuberculosis pulmonar y actitud hacia el tratamiento de los pacientes que asisten al Centro de Salud Materno Infantil Manuel Barreto – 2015. San Juan de Miraflores
42. Garzón H. Ética en el cuidado de enfermería. En: dimensiones del cuidado. Grupo de cuidado. Bogotá: Unibiblos, p. 76-82.
43. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. 3ª Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2017]. 656 p. Disponible en: https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Methodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
44. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014 [citado 01 de febrero 2021]
45. Ñaupas H., Mejía E. Novoa E. y Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013 [citado el 02 de febrero 2021]

46. Huatuco G. La Calidad del Cuidado de Enfermería y el grado de Satisfacción según Percepción del Paciente Adulto Mayor en el Servicio de Geriátría del Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en Noviembre –diciembre 2008.
47. Miranda C.; Monje V., Oyarzún G. Percepción de cuidado humanizado en el servicio de Medicina Adulto Hospital Base Valdivia, 2014. 3er trimestre”, Chile.

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

FORMULACION DE PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLOGICO
<p>Problema general ¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor personal con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021? •¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor institucional con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021? •¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión estructura (humana) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021? •¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión proceso (técnica) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021? •¿Cuál es la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión resultados (entorno) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021? 	<p>Objetivo general Analizar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> •Determinar la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor personal con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021 •Determinar la relación de los factores personales e institucionales en su dimensión factor institucional con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021 •Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión estructura (humana) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021 •Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión proceso (técnica) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021 •Determinar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera en su dimensión resultados (entorno) de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021 	<p>Hipótesis H1: Existe una relación positiva estadísticamente significativa de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021</p> <p>H0: No hay relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021</p>	<p>Primera variable Factores personales e institucionales</p> <p>Segunda variable: Calidad de atención de la enfermera</p>	<p>Tipo de Investigación Será una investigación de tipo descriptivo correlacional; descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis y correlacional porque tiene como propósito evaluar la relación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables</p> <p>Método y diseño de la investigación deductivo</p> <p>Población Muestra La población está formada por 10 personales de enfermería de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, por lo tanto, se tomará la totalidad de la población en estudio, por ser una población finita.</p>

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

Encuesta

INSTRUCCIONES

A continuación, se le presenta una serie de preguntas. Marque con un X la respuesta que considere correcta o la más conveniente. No hay respuestas buenas ni malas, asegúrate de contestar todas.

SI () 1 NO () 2

DATOS ESPECIFICOS

N	FACTOR PERSONAL	VALOR	
		SI	NO
1	La edad es una característica que interviene en el registro de monitoreo de esterilidad en el servicio.		
2	Los estudios de segunda especialidad repercuten en el desenvolvimiento de la enfermera en el servicio.		
3	Considera que asistir a actividades de capacitación favorece en el desempeño de la enfermera en el servicio.		
4	La motivación constituye un factor que interviene en el trabajo en equipo del personal de enfermería en el servicio.		
5	El tiempo de servicio es considerado un factor que interviene en el registro de enfermería en el servicio.		
6	Considera que es importante que el profesional de enfermería demuestre su identidad profesional en el servicio.		
	FACTOR INSTITUCIONAL		
7	Existen normas institucionales que intervienen en la calidad de atención de la enfermera en el servicio.		

8	La existencia de un programa de capacitación continua en el servicio constituye una característica que interviene en el buen desempeño de enfermería en el servicio.		
9	La institución brinda facilidades para asistir a cursos o temas de actualización.		
10	Existe el reconocimiento al trabajo realizado por parte de la jefatura del servicio.		
11	El registro de las notas de enfermería es realizado por Ud. en todas las áreas del servicio.		
12	La disponibilidad de formatos facilita el registro y monitoreo de las actividades de enfermería en el servicio.		
13	La dotación adecuada del personal profesional de enfermería contribuye a la organización de enfermería en el servicio.		
14	La demanda de intervenciones quirúrgicas es un factor que interviene en el desempeño de enfermería en el servicio.		

II. INSTRUCCIONES:

Los ítems, que a continuación se describen tienen una puntuación de entre 1 y 5 puntos, por lo que se le solicita colocar una X según su valoración:(NO HAY RESPUESTA CORRECTA O INCORRECTA, SÒLO SE LE PIDE VERACIDAD, HONESTIDAD EN SUS RESPUESTAS)

ITEMS PUNTUACIÒN

- Totalmente en desacuerdo 1, - En desacuerdo 2, - Indeciso 3, - De acuerdo. 4, -Totalmente de acuerdo 5.

CONTENIDO

N	ENUNCIADOS	1	2	3	4	5
	ESTRUCTURA: (DIMENSIÒN HUMANA) TRATO, amabilidad, interés, COMODIDAD, CONFORT.					
1	La enfermera se identifica al momento de su atención					
2	La enfermera lo escucha cuando usted necesita hablar					
3	La enfermera se muestra amable cuando usted solicita su atención					
4	Las enfermeras se preocupan por las áreas del servicio					
5	Las enfermeras muestran interés por el bienestar del personal de su servicio					
6	Las enfermeras se preocupan por regular la luz y temperatura de las áreas del servicio					
7	Las enfermeras supervisan o controlan el mantenimiento físico de cada área del servicio					
	PROCESO: (Dimensión técnica) INFORMACION, ORIENTACION, ACCESIBILIDAD, OPORTUNIDAD, CONTINUIDAD,					
8	La enfermera le orientó sobre el trabajo en las tres áreas diferenciadas					
9	La enfermera le proporcionó, información sobre cambios en el patrón de actividad y/ o rutina diaria.					

10	La enfermera le orientó sobre cuidados de higiene y cadena de esterilidad.					
11	Le enfermera le orientó sobre los cuidados de transporte del material					
12	La enfermera le enseñó medidas de prevención de posibles complicaciones					
13	La enfermera le explicó sobre los posibles efectos secundarios que se presentan en el servicio					
14	La enfermera es accesible Cuando usted le solicita apoyo.					
15	La enfermera lo hace sentir seguro cuando le proporciona El cuidado.					
16	La enfermera se asegura que tenga la atención médica en el Momento preciso.					
17	La enfermera da seguimiento a sus necesidades en forma oportuna.					
	RESULTADOS (dimensión entorno) IMPACTO (seguridad, respeto, humanización cuidado, confianza, imagen)					
18	Me siento segura frente a la atención de la enfermera					
19	Siento gran respeto por el trabajo que realizan las enfermeras					
20	Las enfermeras me dan un trato humano					
21	Me siento confiada y segura frente a los procedimientos que realizan las enfermeras					
22	Las enfermeras son profesionales bien preparadas en conocimientos teóricos y prácticos					

ANEXO A. CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

A usted se le está invitando a participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del proyecto: FACTORES PERSONALES E INSTITUCIONALES Y SU RELACION CON LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA ENFERMERA DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL REGIONAL DE MOQUEGUA, 2021

Nombre de los investigadores principales:
Lic. MAMANCHURA FLORES, NELY ELIANA

Propósito del estudio:
Analizar la relación de los factores personales e institucionales con la calidad de atención de la enfermera de la Central de Esterilización del Hospital Regional de Moquegua, 2021.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a Lic. MAMANCHURA FLORES, NELY ELIANA

Participación voluntaria:

Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido, tuve tiempo y oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Nombres y apellidos del participante o apoderado	Firma o huella digital
Nº de DNI:	
Nº de teléfono: fijo o móvil o WhatsApp	
Correo electrónico	
Nombre y apellidos del investigador	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono móvil	
Nombre y apellidos del responsable de encuestadores	Firma
Nº de DNI	
Nº teléfono	
Datos del testigo para los casos de participantes iletrados	Firma o huella digital
Nombre y apellido:	
DNI:	
Teléfono:	

Lima, diciembre del 2021

***Certifico que he recibido una copia del consentimiento informado.**

.....
Firma del participante