



**Universidad  
Norbert Wiener**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario  
interno atendido en la central de esterilización del Hospital II-1  
Moyobamba, 2023**

**Trabajo Académico para optar el título de especialista de  
Gestión en Central de Esterilización**

**Presentado Por:**

**Autora: Gómez Arévalo, Raquel del Pilar**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4921-9794>**

**Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>**

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Gómez Arévalo, Raquel del Pilar, Egresada de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Académica de Enfermería, Segunda Especialidad en Gestión de Central de Esterilización de la Universidad Privada Norbert Wiener; declaro que el trabajo académico titulado "Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, 2023", Asesorado por el Docente Mg. Mori Castro, Jaime Alberto, DNI N° 07537045, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>, tiene un índice de similitud de 11 (Once) %, con código oid:14912:233303007, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor(a)  
 Gómez Arévalo, Raquel del Pilar  
 DNI N° 05391352



.....  
 Firma del Asesor  
 Mg. Mori Castro, Jaime Alberto  
 DNI N° 07537045

Lima, 17 de Junio de 2022

## **DEDICATORIA**

Debo agradecer a Dios porque me guía en cada día ser mejor persona y profesional; a mis hijos Luis Carlos y Sofía Helena hoy puedo decir con orgullo que estoy a un paso de lograr una gran meta y quiero agradecerles por ser parte de ello, a mi esposo Lucho por ser mi compañero de vida, a mis compañeros de trabajo por darme palabras de aliento para avanzar como profesional y a las que contribuyeron en lograr mis metas desarrollando mi trabajo.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad Privada Norbert Wiener quien por sus grandes valiosos apoyos y las oportunidades para mi desarrollo personal y profesionalmente. Mi asesor, cuya asesoría y guía me permitieron orientar el desarrollo de este proyecto de investigación.

**Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto**

**Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401>**

**JURADO**

**PRESIDENTE** : Dra. Gonzales Saldaña, Susan Haydee  
**SECRETARIO** : Dra. Uturnco Vera, Milagros Lizbeth  
**VOCAL** : Mg. Pretell Aguilar, Rosa Maria

## ÍNDICE

1.	EL PROBLEMA	11
1.1.	Planteamiento del problema	11
1.2.	Formulación del problema	14
1.2.1.	Problema general	14
1.2.2.	Problemas específicos	14
1.3.	Objetivos de la investigación	15
1.3.1.	Objetivo general	15
1.3.2.	Objetivos específicos	15
1.4.	Justificación de la investigación	15
1.4.1.	Teórica	15
1.4.2.	Metodológica	16
1.4.3.	Práctica	16
1.5.	Delimitaciones de la investigación	17
1.5.1.	Temporal	17
1.5.2.	Espacial	17
1.5.3.	Población o unidad de análisis	17
2.	MARCO TEÓRICO	18
2.1.	Antecedentes	18
2.2.	Base Teórica	21
2.3.	Formulación de hipótesis	27
3.	METODOLOGÍA	29
3.1.	Método de la investigación	29
3.2.	Enfoque de la investigación	29
3.3.	Tipo de investigación	29
3.4.	Diseño de la investigación	30
3.5.	Población, muestra y muestreo	30
3.6.	Variables y operacionalización	31
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1.	Técnica	34
3.7.2.	Descripción de instrumentos	34
3.7.3.	Validación	35
3.7.4.	Confiabilidad	35
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	36

3.9.	Aspectos éticos	36
4.	RESULTADOS	38
5.	DISCUSION	47
6.	CONCLUSIONES	49
7.	RECOMENDACIONES	50
8.	REFERENCIAS	51
	ANEXOS	59
	Matriz de consistencia	60

## Resumen

El objetivo de la presente investigación es analizar la relación de calidad de atención y las satisfacciones percibidas por el personal de enfermería en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba Perú 2023. El trabajo es cuantitativo porque se llevará a cabo la recopilación sistemática de información numérica y el análisis de la información mediante procesos estadísticos, ya que la recopilación de datos se utiliza para mostrar las hipótesis de apoyo y describir la calidad o características para determinar el resultado de la muestra de roles. población. El tipo de investigación corresponde a una encuesta básica. Dependiendo del alcance, será descriptivo, relevante. El diseño será utilizado: No experimental ya que las variables no serán manipuladas deliberadamente para el análisis, serán utilizadas en un ambiente natural o real. La población estará conformada por 356 profesionales y no profesionales de enfermería, de los cuales 141 serán enfermeros y 215 serán técnicos de enfermería del Hospital Moyobamba II-1, quienes serán seleccionados en base a criterios de inclusión y exclusión.

**Palabras claves:** Calidad, satisfacción percibida, central de esterilización

### **Abstract**

The objective of this research is to analyze the relationship of quality of care and the satisfactions perceived by the internal user in the Central Sterilization of Hospital II-1 Moyobamba Peru 2023. The work is quantitative because the systematic collection of information will be carried out numerical and analysis of information through statistical processes, since the data collection is used to show the supporting hypotheses and describe the quality or characteristics to determine the result of the role sample. population. The type of research corresponds to a basic survey. Depending on the scope, it will be descriptive, relevant. The design will be used: Non-experimental since the variables will not be deliberately manipulated for the analysis, they will be used in a natural or real environment. The population will be made up of 356 nursing professionals and non-professionals, of whom 141 will be nurses and 215 will be nursing technicians from Hospital Moyobamba II-1, who will be selected based on inclusion and exclusion criteria.

**Keywords:** Quality, perceived satisfaction, central sterilization

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, el mundo se desarrolló rápido en últimos años que en oportunidades tanto cualitativo y tecnológico aumentaron; los sistemas de atención médica están en constante evolución debido a presiones financieras y de más demandas; la industria de salud busca estrategias en mejorar la calidad del usuario y lograr servicio óptimo y la satisfacción del usuario (1). Las directrices de la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconocen que pacientes están con derecho a calidad de salud satisfactoria en centro de salud que reciben tratamiento; la calidad de atención es trascendente en pacientes y proveedores (2).

Varios estudios en 2019 sobre calidad asistencial en sistema sanitario español dicen que aspecto de inversión sanitaria, sistema de gestión y certificación de calidad, recurso humano, etc., combinados con heterogeneidad en población autónomos, influyen en indicadores de salud, como satisfacción del Sistema Nacional de Salud y calidad, ante la creciente percepción de atención primaria de salud insatisfactoria, se proponen estrategia de mejora en calidad para satisfacer mejor la necesidad y expectativa del paciente (3).

En América Latina, países de Bolivia, Colombia, Chile, Panamá, Paraguay, República Dominicana y Argentina, tienen problemas de calidad de atención, falta de eficiencia, equidad, infraestructura y acceso limitado a los sistemas de salud; debido a deficiencias de procesos, estructuras y resultados en América Latina, se recomienda utilizar los métodos de análisis de calidades y desempeños de los servicios de salud ya mencionados en alguna publicación (4).

La visión de los países latinoamericanos es mejorar la calidad de servicios por reformas justas y equitativas en sistema público y privado, y esforzarse por mejora del proceso y tecnologías de proveedores de servicios de salud, en términos de estructura, equipamiento, capacitación y mano de obra, recurso para una mejor atención y calidad de la salud (5). En Perú, el Ministerio de Salud, a través de su Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), considera específicamente como principio fundamental el acceso a una atención de salud de calidad y el derecho a satisfacer las expectativas de los pacientes; permite la provisión fácil y oportuna de información e investigación adicional, dejando espacio para la búsqueda de evidencia de mejor calidad para el tratamiento (6).

Como unidad de producción de servicios (UPSS), el centro de esterilización está sujeto a varios documentos normativos para garantizar la seguridad del paciente y calidad médica de la última norma técnica aprobada; la institución a realizar el estudio no tiene documentos aprobados y decisiones directivas que permitan monitorear el proceso que lleva a cabo (7).

Los hospitales y los centros de salud deben brindar atención médica de calidad a la población a la que atienden. Este beneficio incluye evitar nuevos problemas de salud, uno de los cuales es la infección asociada a la atención de la salud (HAIIA), que ocurre en el 4% (8).

Los usuarios internos satisfechos y motivados podrán brindar un mejor servicio, desmotivados, superarán los obstáculos acompañados de una satisfacción laboral promedio y una gestión adecuada; en Perú, desde hace muchos años existen muchas dudas sobre la calidad de los servicios que brindan las instituciones públicas; la mayoría de las veces encontramos que los usuarios estaban insatisfechos con el servicio que recibían (9). La medición de la satisfacción laboral es un aspecto crítico porque las personas pasan la mayor

parte de su tiempo en el trabajo y, al igual que los cuidadores, realizan muchas actividades para brindar una atención de calidad (10).

El Hospital de Moyobamba tiene documentos normativos, Reglamentos de Organizaciones y Función (ROF), Manuales de Organizaciones y Función (MOF) y Manual de Procedimientos (MAPRO) y documentos normativos que no han sido actualizados, lo que ha incrementado la rotación de personal permanente al emplear personal, la mayoría de los cuales no capacitados en puestos del sistema atencional fue un factor asociado a la baja satisfacción del usuario interno; como centro de esterilización, la Unidad Productiva de Servicios de Salud (UPSS), que está conectada a diversas UPSS en Hospital de Moyobamba, un hospital de infraestructura recién establecido, necesita comprender las relaciones de calidad de atenciones percibida y grados de accesibilidad. servicio interior ¿Satisfacciones de usuarios?

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?

- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?
- ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del personal de enfermería atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, Perú, 2023

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023

- Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023
- Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023

#### **1.4. Justificación de la investigación**

##### **1.4.1. Teórica**

Departamento Central Esterilización (UCE) es lugar donde se lleva a cabo el proceso de producción de textiles, equipos e instrumentos biomédicos, recepción, acondicionamiento, manejo, control, almacenamiento y distribución a otros departamentos y servicios de atención de materiales estériles para uso clínico para garantizar salud del usuario atendido en el hospital Moyobamba. La bioseguridad de estos productos coadministrados. El funcionamiento de las centrales de esterilizaciones tiene como finalidad que garantiza los procesos de esterilizaciones se realicen de acuerdo con el requisito de eficiencia, seguridades y calidades; estabilizando o controlar los procesos de esterilizaciones, esterilizar el instrumento; almacenar materiales, recibir, almacenar y

entregar materiales; proteger toda salud y seguridades del trabajador y medio ambiente. Con los resultados obtenido de este trabajo teóricamente se llenarán esos vacíos de información. Las Teorías que justifican este trabajo son de Florence Nightingale quien definió la enfermería en su “Teoría ambiental” como “el acto de utilizar el entorno del paciente para ayudarlo en su recuperación” y la Hildegard Elizabeth Peplau por su Teoría de las relaciones interpersonales, que ayudó a revolucionar el trabajo académico de las enfermeras (11).

#### **1.4.2. Metodológica**

La calidad depende del desempeño de sujetos, estructura, sistema, proceso y recurso disponible que respalda el desempeño. Los directores en hospitales, los profesionales en la salud y los administradores deben ser los protagonistas de cualquier iniciativa de mejora de la calidad. El uso de modelos de procesos avanzados proporciona enfoques sistemáticos para la gestión en servicios para la salud. Al lograr los objetivos en la investigación se llevará a cabo un proceso metodológico ordenado y sistemático, se utilizarán métodos de investigación cuantitativos, los cuales están orientados al análisis y síntesis en relación con el uso de herramientas y métodos de evaluación llevados a cabo en el estudio. . . así como hipótesis, variables e indicadores.

#### **1.4.3. Prácticas**

Las justificaciones prácticas de esto es el resultado puede utilizarse por el personal investigador de la institución, ya que tiene como objetivo implementar un programa de mejora continua dirigido a optimizar las calidades de atenciones a usuario interno que utilizan los servicios proporcionar atenciones al paciente.

## **1.5. Delimitación de investigaciones**

### **1.5.1. Temporal**

Los trabajos de investigaciones se ejecutarán en febrero a julio en el 2023. Estos periodos se obtendrán las informaciones necesarias en poner a ejecutar las investigaciones en el hospital II-1 Moyobamba.

### **1.5.2. Espacial**

Este estudio que se realizara se harán en el Hospital II-1 Moyobamba, ubicado en la región San Martín.

### **1.5.3. Población o unidad de análisis**

Personal de enfermería atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### **A nivel internacional:**

Barbasán y col., (11) en el 2018, en España, en su objetivo, “Proporcionar estándares profesionales a la organización y gestión de las unidades ayuda a mejorar las condiciones de seguridad y calidad de su práctica, incluyendo la eficiencia, el diseño y el equipamiento” Un Estudio transversal. Muestra de 150 profesionales. Método aplicado a la desinfección central, sistema de calidad y control de errores en Hospital de Alcorcón. Resultado, se encontró que 0,81% de las cajas o envases procesados en el centro de esterilización presentan defectos que impiden que entren en contactos con el paciente. Las mitades de estos errores se debieron al error de esterilización; el grupo se asoció con suciedades luego de lavado.

Acero (12) en el 2017, en Colombia, con el objetivo “mejorando procesos administrativos en el Centro de Esterilización del Hospital San José” Estudio, descriptiva, experimental. Muestra de 87 encuestados. Método utilizando encuestas como herramienta. Resultado, el diseño de implementación de los procesos administrativos del centro de esterilización demuestra unos procedimientos claros precisos para la evaluación del proveedor y adquisición en materias primas y materias primas para lograr una excelente calidad.

Fernández (13) en el 2021, en Colombia, con el objetivo “determinación de la satisfacción de usuarios con servicios ambulatorios de Clínica Montería Central”. Estudio, descriptiva, cualitativa. Muestra de 52 encuestados. Metodo, utilizó el modelo SERVQUAL para medir la satisfacción del usuario y evaluó cinco dimensiones a la hora de recopilar información. Resultado, el 68% se mostró moderadamente satisfecho con los servicios de

enfermería de la clínica, el 18% de los pacientes que participaron en el estudio se mostró muy satisfecho con atención de clínica. Personal administrativo; el 21% de pacientes ambulatorios baja satisfacción, 91% de satisfacción, evalúa el desarrollo de actividades diarias en calidad, sentido de pertenencia, confianza en la profesión, empatía hacia los usuarios o pacientes

Maggi (14) en el 2018, en Ecuador, con el objetivo “evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención y calidad del Servicio de Urgencias Pediátricas del Hospital de Milagro”. Estudio, descriptivo, transversal, no experimental. Muestra de 310 niños. Método: SERVQUALs tiene cinco dimensión: materiales, fiabilidades, capacidades de respuestas, seguridades y empatías. Resultados, los indicadores en insatisfacción del usuario en servicio de urgencia pediátrica en Hospital de Milagro fueron tangibilidad, confiabilidad, seguridades y empatías, las respuestas consideran parcial satisfactoria, expectativa y percepción se calificaron como bajo.

Macías y Sampin (15) en el 2012, en Ecuador, con el objetivo “determinación de la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente hospitalizado”. Estudio, cuantitativa, descriptiva, transversal, no probabilística. Muestras de 78 pacientes. Método utilizando una encuesta de 20 puntos como herramienta para medir la satisfacción del usuario en una escala de Likert. Resultados, el 39% se mostró insatisfecho, seguido del 27% neutral y solo el 22% muy satisfecho; el 44% tenía dificultad para concentrarse en la noche, el 40% insatisfecho porque dijo que no era fácil llevarse bien con la enfermera.

#### **A nivel nacional:**

Sarmiento y Paredes (16) en el 2018, con el objetivo “determinación de la calidad de la atención desde la perspectiva del paciente hospitalizado”. Estudio, cuantitativa, descriptiva, transversal, no probabilística. Muestra de 70 pacientes. Método utilizando

encuesta de 22 puntos como herramienta para medir satisfacción del usuario en escala de Likert. Resultados obtenidos fueron sobre la calidad de atención que brindan las enfermeras, 39% se mostró insatisfecho, seguido del 27% neutral y 22% muy satisfecho. El 42% tenía dificultad para concentrarse en la noche, el 37% se mostró insatisfecho porque dijo que no era fácil llevarse bien con la enfermera. Se estableció que el paciente no está satisfecho con la atención.

Cárdenas (17) en el 2017, con el objetivo “analizar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención que brindan las enfermeras de quirófano del Hospital San Juan de Lurigancho”. Estudio, descriptivo, transversal, cuantitativo. Muestras de 41 usuarios. Metodo, las técnicas fueron entrevista y los instrumentos escalas tipo Likert modificada. Resultado, del 100% (40), el 58% (24) estaban satisfechos, el 27% (12) estaban satisfechos y el 17% (8) no estaban satisfechos. En la dimensión humana el 61% (25) están algo satisfechos, el 26% (11) están insatisfechos y el 16% (5) están satisfechos; en la dimensión tiempo el 58% (24) están algo satisfechos, el 22% (8) están satisfechos, el 21% (9) están insatisfechos, en la dimensión continua el 60% (23) están moderadamente satisfechos, el 21% (9) están insatisfechos, 17% (6) están satisfechos; en cuanto a seguridad, 64% (25) medianamente satisfecho, 19% (9) satisfecho, 18% (8) insatisfecho.

Roca (18) en el 2021, con el objetivo “determinar la relación entre la satisfacción del usuario interno y la calidad del proceso de esterilización centralizada en el complejo Hospitalario Barton”. Estudio, descriptivo, correlacional. Muestra de 100 usuarios. Método, aplico el cuestionario de encuesta adaptado del modelo de desempeño del servicio SERVPERF con 6 dimensiones y 22 ítems en una escala de 1 a 5 en una escala de 1 a 5. Resultados, el coeficiente significativamente alto entre las variables satisfacciones de usuarios internos y calidades de proceso centralizado fue 0,811 con un 95% de certeza, la

satisfacción del usuario con la dimensión seguridad fue del 73% y el cumplimiento del proceso fue del 72%, muy alto con el 68% de los casos muy alto, el 63% calidad de servicio muy alta, 52% muy alta y 52% empatía alta, y finalmente la opción 47% muy alta y 37% alta.

Villanueva (19) en el 2020, con el objetivo “analizar nivel de conocimiento del personal de enfermería de las instituciones mencionadas sobre esterilización en autoclave”. Estudio, cuantitativa, descriptiva y transversales. Muestra de 20 trabajadores de enfermería. Método, utilizando encuesta, como herramientas cuestionarios. Resultados, el 61% de enfermeras poseía conocimientos generales en procesos de esterilizaciones en autoclaves. En cuanto a indicadores de calidad, el 53% es conocimiento insuficiente. Su conocimiento moderado de la colocación y el tamaño del empaque de los conjuntos de material quirúrgico requiere la capacitación del personal del centro quirúrgico para garantizar una atención de calidad.

Copacoila (20) en el 2020, con objetivo “analizar el nivel de conocimiento de enfermeros de centros quirúrgicos sobre esterilización por humedad en autoclave”. Estudio, cuantitativo, descriptivo. Muestra de 21 enfermeras. Método, encuestas y cuestionarios. Resultado, las enfermeras tenían buen conocimiento de la esterilización por humedad en autoclave, luego el 41% estaba en el rango normal y finalmente al menos el 17% estaba en el rango pobre.

## **2.2. Base teórica**

### **2.2.1. Primera variable: Calidad de atención**

Donabedian 1980 definió las calidades de atenciones como bienestar del usuario, evaluando balances beneficio y pérdida a partes de procesos. El concepto varía según la

persona que lo utilice e idea de tratamiento. La calidad, trata de aspectos administrativos, el término lo hacen los profesionales. Las tres diferentes filosofías de calidad se relacionan y se encuentran en área común. La atención de calidad tiene tres componentes: El componente técnico, utiliza la ciencia y tecnología para manejar los problemas para obtener el beneficio. Los componentes de relaciones interpersonales son relaciones de personas que siguen normas y valores sociales; aspectos de confort son elementos del entorno del usuario que dan atención agradable (21).

Varios autores han señalado que estas dimensiones se clasifican en: Eficacia: la capacidad de una aplicación o tratamiento para lograr los objetivos previstos. Eficiencia: es la provisión de unidades de atención comparables por recursos utilizados. Accesibilidad: lograda a través de barreras económicas y culturales. Aceptabilidad: El usuario está satisfecho con atención. Competencia profesional: la capacidad de utilizar conocimientos en enfermería (22).

La dirección de acción estratégica 1 "Implementación de procesos de prestación de servicios de salud para mejorar la atención de las personas, las familias y las comunidades" requiere un enfoque sistémico para la prestación de servicios a las personas y grupos de la sociedad, prestando la debida atención a las necesidades específicas y diferenciadas de los diferentes grupos de población en la transición del cuidado y a lo largo de la vida (23)

Promover la salud y responder a necesidades y problemas de salud de la población requiere una red de servicios de salud bien organizados, bien administrados y con recursos adecuados, incluidos hospitales y otros servicios de atención ambulatoria e intervenciones de salud pública. Facilitar el desplazamiento de las personas a través de los servicios y reducir los ingresos hospitalarios por afecciones que podrían tratarse de forma ambulatoria (24).

Además de las calidades técnicas de servicios, las experiencias de la persona, familia y comunidad al recibir atención determina su confianza en los servicios de salud. El entorno y los procesos de atención deben ser promovidos para asegurar no sólo las condiciones humanas básicas de higiene, salud, seguridad física y dignidad, sino también el bienestar físico, mental y emocional de los pacientes y sus familiares o allegados (25).

Las intervenciones para mejorar la calidad de la atención mediante la implantación de sistemas y modelos de gestión de la calidad (por ejemplo, acreditación y acreditación) son amplias y pueden estar dirigidas a la mejora de la atención prioritaria mediante la adecuación de las unidades administrativas o de gestión de casos, o al apoyo a la decisión clínica (por ejemplo, el desarrollo y personalizado) directrices basadas en la evidencia) (26).

Las calidades de la atención se entienden como conjuntos de acciones al realizar un establecimiento de salud desde una perspectiva técnica y humana para cumplir con las expectativas del proveedor y del usuario en cuanto a seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. Seguridad, evaluación de la confianza en la actitud de los proveedores de servicios, demostración de conocimiento, privacidad, habilidades de comunicación y promoción de la confianza (27).

### **Dimensión 1: Confiabilidad.**

El término calidad es difícil de definir y es tema debatido, igual que confiabilidad es término que se usa en relación con probabilidades de que los productos fallen en períodos de tiempo. tiempo. En nuestro estudio, el término confiabilidad se utilizará para describir la capacidad del personal de enfermería para brindar servicios de manera precisa y confiable (28).

### **Dimensión 2: Seguridad.**

En esta dimensión el conocimiento y cortesía de quienes prestan servicios en el centro de esterilización, en capacidad para garantizar seguridad y confianza; tomar medidas necesarias para eliminar riesgos asociados al uso de materiales estériles en la atención al paciente (29).

### **Dimensión 5: Empatía.**

Al servicio de los usuarios internos, la empatía es la capacidad de interactuar con las personas, construir relaciones y hacerlas sentir escuchadas, respetadas y comprendidas. Reconocer sus preocupaciones es fundamental para brindar una experiencia positiva y ganar su lealtad (30).

#### **2.2.2. Segunda variable: Satisfacción del usuario**

Son niveles de cumplimientos de organizaciones sanitarias en función a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios prestados. Las expectativas del usuario determinan que el usuario espera en los servicios que ofrece el centro de salud. Estas expectativas se basan en sus experiencias pasadas, sus necesidades percibidas, el boca a boca y la información externa, si el usuario otorga una calificación (31),

El sistema genera retroalimentación. Satisfacción del usuario interno, incluidas las medidas de cuán satisfechos están los empleados con su equipo de trabajo. Analice las percepciones e impresiones de los servicios internos, como la comunicación, la productividad y la capacidad de respuesta. El análisis de la satisfacción laboral es muy importante para la organización porque permite a los gerentes comprender las opiniones de los empleados para mejorar la satisfacción de los empleados mediante la recopilación de opiniones (32).

Las interacciones entre servicios crean "clientes internos" dentro de una organización. Un "cliente interno" se puede definir como un miembro de los propios servicios de las organizaciones desean que otros miembros de las organizaciones proporcionen productos o servicio que, utilizan en crear entregables a "cliente externo". Para mejorar la entrega final a los "clientes externos", es necesario garantizar un funcionamiento adecuado y una mejor interacción entre los servicios internos (33).

La satisfacción del cliente interno es tema descuidado por las organizaciones por su enfoque en cliente externo; en mejora, de miembros de empresas tienen que trabajar juntos para lograr objetivo común, significa satisfacer necesidades y expectativas del empleado. El principal beneficio en medir las satisfacciones del cliente es: Medir la satisfacción del cliente permite compara, mide y descubre tendencia que facilitan tomas de decisión. Les permiten comprender la fortaleza y debilidad en organización de poner énfasis el aspecto positivo y hacer correcciones en el problema identificado. Ayudan a reforzar el objetivo, valor y misiones de las organizaciones. Motivar a los empleados para avanzar hacia las metas comunes de la organización (34).

### **Dimensión 1: Factores Actitudinales**

La actitud es una expresión de la frecuencia con la que nos encontramos en una determinada situación. Una actitud positiva permite afrontar la situación de forma que el individuo se centre sólo en lo bueno de la situación por la que atraviesa y afronte la realidad de forma positiva y eficaz. Las actitudes negativas impiden el aprovechamiento de la situación vivida, lo que genera desilusión, y los resultados desfavorables impiden el logro de las metas (35).

### **Dimensión 2: Factores Operativos**

Se considera que la capacidad operativa es la capacidad del servicio central de desinfección para operar de manera adecuada y oportuna, con personal que demuestre el conocimiento de trabajo correcto para brindar un servicio de calidad en el marco de tiempo esperado (36).

### **2.2.3. Rol de la enfermería**

El papel del enfermero en la central de esterilización debe estar orientado a lograr alta calidad técnica y humana, que son factores esenciales para lograr satisfacción del personal de salud, más del enfermero que necesita utilizar el servicio. La calidad técnica está relacionada con el cumplimiento de pauta y protocolo de atenciones para garantizar los manejos adecuados en materiales, asegurar su integridad y verificar la efectividad del proceso de esterilización realizado. La atención debe diseñarse de manera que complazca a los usuarios internos, promueva respeto mutuo, genere confianza, oriente y explique clara y adecuadamente los pasos de atención, minimice el tiempo de espera, respete la programación y el orden y observe los horarios de trabajo, practique la confianza. posibles quejas y/o demandas (37).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis general**

Hi: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

H0: No hay relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

H4: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

H4: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.

### **3. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de la investigación**

La investigación utiliza un enfoque inductivo deductivo ya que nos permitió crear la hipótesis para la explicación de los hechos reales, y así poder deducir las posibles consecuencias donde la información se analiza mediante procesos estadísticos, ya que la recopilación de datos se utiliza para demostrar hipótesis válidas y caracterizar para determinar los resultados de los patrones de comportamiento en las poblaciones (38).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

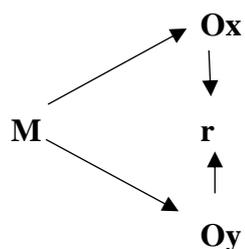
Los estudios desarrollados se realizarán desde la perspectiva de métodos cuantitativos, pues se medirá la gravedad del problema investigado, así como se analizarán los datos recolectados durante el trabajo de campo con procedimientos de análisis estadístico (39).

#### **3.3. Tipo de investigación**

El trabajo de investigación es aplicada debido a que los alcances del mismo son aplicativos, prácticos, apoyadas en las normas, manuales técnicos de la toma de informaciones; planteando las resoluciones del problema, con la finalidad de poder tener el éxito de las intervenciones (40).

#### **3.4. Diseño de la investigación**

El trabajo de investigación utiliza un diseño no experimental debido a que Sampieri en el 2014 definió un diseño como un estudio que se puede realizar sin manipular o influir en las variables (41). El diseño es como sigue:



Dónde:

M = Muestras.

Ox = Calidad de atención

Oy = Satisfacción del usuario

R = Relaciones de la variable

### 3.5. Población, muestra y muestreo

Las poblaciones estarán conformadas por 356 personal de enfermería entre profesional y no profesional de enfermería, las cuales 141 son profesionales de enfermería y 215 son técnicos en enfermería del Hospital II-1 Moyobamba, que será seleccionados por criterio de inclusión y exclusiones.

#### Muestra y muestreo:

Se utilizarán muestreos aleatorios simples con la fórmula para obtener el tamaño de muestra para estos estudios:

$$n_o = \frac{n * Z_{\alpha/2}^2 * p * q}{(N - 1) * E^2 + Z_{\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

$Z_{\alpha/2}$  = valores tabulados de las distribuciones estandarizadas = 1.96

$\alpha$  = niveles de significancias = 0.05

d = precisiones o errores de muestreos del  $\pm 7\%$  (0.07)

p = proporciones del paciente que cumpla con las condiciones del 50% (0.50)

q = proporciones de usuarios que no cumplan con las condiciones del 50% (0.50)

Pq = varianzas máximas de 25% (0.25)

$n_0$  = poblaciones de 356

$n^{\circ}F$  = tamaños de las muestras finales

Se reemplazan el valor de muestras de 356 entrevistados.

### Reemplazando:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 356}{0.05^2 \times (356 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{649.61456}{2.71226}$$

$$n = 239.5104304$$

El trabajo tiene muestreos no probabilísticos, se trabajarán con 239 personal de enfermería, el proceso de selección será aleatorio. En la investigación se usará muestreos probabilísticos tipos aleatorios simples, porque se consideran que los usuarios tienen las mismas probabilidades de ser elegida

## **Criterios de selección**

### **Criterio de Inclusión**

- Personales de enfermería que desee participar en el trabajo, firmara los consentimientos informados.
- Personales de enfermería que labore en los servicios emergencia y hospitalización.

### **Criterio de Exclusión**

- Personales de enfermería que en el momento de la aplicación de la encuesta este laborando en áreas administrativas del Hospital.
- Personales de enfermería que refiera no haber hecho uso del servicio de central de esterilización en los últimos 2 años.
- Personales de enfermería que no desea participar en el estudio.

## **3.6.Variable y operacionalización**

### **3.6.1. Variables de estudio**

V1: Calidad de atención

V2: Satisfacción del usuario

### 3.6.2. Operacionalización de variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles y rangos)
V1: Calidad de atención	Acciones realizadas por el personal de enfermería en lo tecnológico con humanización aseguran efectos esperado y aseguran el uso seguro de instrumentos médico-quirúrgicos invasivos y no invasivos.	La calidad de atención será evaluada mediante un cuestionario, a través 3 dimensiones: Confiabilidad, seguridad, y empatía. Los resultados serán medidos, mediante tres alternativas: Malo Regular y Bueno	Confiabilidad	Muestra interés para cumplir en trabajo designado	Nominal	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
			Seguridad	Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas		
			Empatía	El Personal comprensible, cordial y amable en la atención.		
V2: Satisfacción del usuario	Análisis de las percepciones e impresiones en trabajador de la salud que utiliza los servicios en central de esterilización; desde entrega, uso y envío de ropa, gasas, materiales médicos e instrumental quirúrgico de los distintos servicios asistenciales del hospital de Moyobamba	La satisfacción percibida será evaluada mediante un cuestionario estructurado, a través 2 dimensiones: factores actitudinales y factores operativos. Los resultados serán medidos, mediante tres alternativas: Malo Regular y Bueno	Factor Actitudinal	Actitud Cooperativa Iniciativa Responsabilidad Habilidad Discreción Presentación Personal (EPP)	Nominal	Totalmente en desacuerdo En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente de acuerdo Malo Regular Bueno
			Factor Operativo	Trabajo en equipo Liderazgo		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnicas**

El método a utilizar en el estudio será una herramienta que actúe como guía de examen y se completará en aproximadamente 20-25 minutos, dependiendo de su aplicación y tiempo de uso.

#### **3.7.2. Descripciones de instrumentos**

Instrumento 01. Cuestionarios sobre Calidades de Atenciones en central esterilización, las mismas que recogerá información relacionada con 3 dimensiones: confiabilidad, seguridad, empatía. El instrumento ha sido adaptado por Marcelo Mallqui, Danny Daniel (43) para este estudio el cual el autor lo estructuro así, Datos generales y Contenido propiamente dicho. Tiene 2 partes, el primero con 22 ítems en expectativa en el segundo, tiene 22 ítems en percepción, el cual se divide por dimensiones de satisfacción:

Dimensiones Fiabilidades: Tiene ítems de 01 al 05.

Dimensiones Capacidades de respuesta: Tiene ítems de 06 al 09.

Dimensiones Seguridades: Tiene ítems de 10 al 13.

Dimensiones Empatías: Tiene ítems de 14 al 18.

Dimensiones Aspecto Tangible: Tiene ítems de 19 al 22

#### **Fichas técnicas del instrumento.**

Nombre del instrumento: Cuestionarios en evaluar Calidad de Atenciones en central de esterilización

Autores:	Marcelo (44).
Objetivos de estudio:	Analizar calidad de atenciones de enfermería Administración: Individuales /Físicos
Duraciones:	30 minutos
Dimensión:	Confiabilidades, Seguridades, Empatías
Escalas valorativas:	Nunca, Rara vez, A veces, A menudo, Siempre

Instrumento 02. Cuestionario sobre Satisfacción del usuario interno: Estructurada para la colecta de información relacionada a factores actitudinales y factores operativos.

#### **Fichas técnicas del instrumento**

Nombres del instrumento:	Cuestionarios SERVQUAL de satisfacciones de pacientes
Autores:	Modificadas y revalidadas por Ministerio de Salud (2012)
Objetivos de estudios:	Analizar satisfacciones de pacientes Administración: Individuales /Físicos
Duraciones:	30 minutos
Dimensión:	Factor Actitudinal, Factor Operativo
Escalas valorativas:	Escalas Likert, porque cada ítems podrán responder usando algún los 7 criterio: 1, 2, 3, 4, 5, 6 y 7, donde 1 es la menor calificaciones y 7 las máximas.

### 3.7.3. Validación

Para la validez de los primeros instrumentos orientados a analizar calidad de atenciones de enfermería el autor del instrumento trabajo para encontrar la validez y confiabilidad de ambos. Para la validez del contenido ha realizado la prueba denominada juicio de expertos el cual ha sido conformada en 4 enfermeros que hacen las labores asistenciales, docencias y administrativas, luego del autor original del instrumento ha aplicado las medidas de concordancias llamadas índice de Kappa, con 77.96%, indicando concordancia buena. Para la confiabilidad ha tendí que hacer una prueba piloto de 20 participantes, después aplicaron coeficientes de alfa de Cronbach, dando confiabilidades globales de 0.89.

En validez en segundos instrumentos de satisfacciones del paciente los autores originales procedieron a determinar sus validez y confiabilidades respectivas. En validez del contenido ha realizado las pruebas llamada juicios de expertos el cual estuvo conformada por cuatro profesionales de enfermería con labor asistencial, docencias y administrativas, luego aplicó las medidas de concordancias llamada índices de Kappa, dando 66.86%, indicando concordancia buena. Para la confiabilidad hizo la prueba piloto donde participaron 20 participantes, luego aplicó el coeficiente de alfa de Cronbach, con confiabilidad global de 0.80 y 0.84 para la percepción y expectativa respectivamente (43).

### 3.7.4. Confiabilidad

En la investigación se utilizaron como instrumentos las encuestas sobre la **calidad de atención** y la **satisfacción del usuario**; con el coeficiente alfa de Cronbach sometido a una prueba de confiabilidad objetiva para obtener el valor de la varianza de las preguntas y la puntuación acumulada de la varianza utilizando las siguientes:

$$\alpha = \left[ \frac{K}{K-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Dónde:  $\sum_{i=1}^K S_i^2$ : sumas de varianza de cada ítem

$S_t^2$ : varianzas totales de filas.

$K$ : números de preguntas.

Esta herramienta fue preparada por el autor original del estudio de donde se obtuvo los instrumentos y el organismo de acreditación y validadas por revisión por pares agregando sus respectivas fichas técnicas al documento original. Para probar la seguridad y la confiabilidad, se realizó un estudio piloto con 10 personas, lo que resultó en un valor alfa de Cronbach de 0,89 para la calidad de atención, lo que garantiza seguridad y confiabilidad del instrumento. La segunda herramienta es la herramienta de satisfacción del usuario, la cual tuvo alfa de Cronbach de 0.84, lo que demuestran que son confiables.

### **3.8. Planes de procesamiento y análisis de dato**

#### **Autorizaciones y coordinaciones previas para la recolección de datos**

El trabajo se realizará para cumplir con la debida diligencia de la autoridad hospitalaria pública adscrita al Ministerio de Salud (MINSA) que le ha sido encomendada. y se coordinará con la enfermera para fijar una fecha de prueba.

#### **Aplicaciones del instrumento de recolección del dato**

Se hará desde enero hasta abril de 2023, en jornadas con asignaturas; se le aplicará el dispositivo a cada usuario, se explicará los propósitos de estudio, firmará consentimientos informados en participar el estudio, ellos 15-20 minutos, después la herramienta realizará una auditoría para comprobar el contenido y ponerlo a disposición para el análisis.

### **Plan de análisis**

Al finalizar las recolecciones del dato, después de las aplicaciones de instrumentos, los datos serán analizados en el paquete de software estadístico SPSS. A partir de la versión 25.0, Microsoft Excel 2017 Interpretar y Analizar se usará para procesar gráficos y tablas usando chi-cuadrado con análisis de correlación de Spearman que determina las relaciones de dos variables bajo los estudios.

### **3.9. Aspectos éticos**

Las protecciones de los sujetos de investigación se considerarán utilizando principios bioéticos autónomos, no existirá dolo de nada, solo la buena fe y justicias, y se otorgarán los consentimientos informados al sujeto de forma precisa y clara.

#### **Principios de autonomía**

El principio de autonomía en el trabajo integra plenamente las bioéticas en las éticas médicas, y se respetarán los deseos y decisiones de los entrevistados. Se darán explicaciones específicas y seguras de estudios y se requerirá sus consentimientos informados para el uso del estudio.

#### **Principios de beneficencia**

Basada en principios solidarios, busca aportar o beneficiarse de muestras seleccionadas cuando surjan problemas y las contribuciones al trabajo encaminada en las mejoras de la calidad del servicio.

### **Principio de no maleficencia**

Al participante que solicita participar en el trabajo se les explicará que su participación en este estudio no supondrá ningún riesgo para su salud personal ni para la salud de las personas involucradas en el estudio, respetando la privacidad de los datos.

### **Principio de justicia**

Este principio se refiere a la justicia distributiva, los encuestados serán tratados con respeto y amabilidad, y recibirán plena consideración como personas importantes en este estudio, de manera justa y objetiva, sin favoritismo ni discriminación.

#### 4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

##### 4.1. Cronograma de actividades

ACTIVIDAD	2023																			
	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
Se identifica el título																				
Formulaciones de las preguntas de investigación: enunciados de problemas, objetivos de investigación, justificaciones de investigación y definiciones de investigación.																				
Desarrollar marcos teóricos de investigación: justificaciones, fundamentaciones teóricas y formulaciones de hipótesis.																				
Preparar métodos de investigación: métodos de investigaciones, métodos de investigaciones, tipo de investigaciones, diseños de investigaciones, población, variable y operacionalización, método y herramienta de recolecciones del datos, procesamientos y análisis del datos y aspecto técnico.																				
Aspecto administrativo de estudio preparatorios: planes operativos y presupuestos.																				
Elaboraciones de referencia de investigación: revisión bibliográfica, anexo, matriz de consistencia.																				
Se aprueba los proyectos																				
Se sustenta los proyectos																				

## 4.2. Presupuestos

<b>POTENCIAL HUMANO</b>	<b>REC. HUMANO</b>		
	Asesorías	1	1000.00
	Técnico en digitacion	1	120.00
	Encuestadores	2	80.00
	Estadístico	1	750.00
<b>RECURSO MATERIAL</b>	<b>MATERIALES BIBLIOGRÁFICOS</b>		
	Texto	Estimado	300.00
	Internet	Estimado	120.00
	Otros	Estimado	200.00
	<b>MATERIALES DE IMPRESIONES</b>		
	Impresiones y copias	Estimado	250.00
	Empastado de Tesis	3 ejemplares	120.00
	USBs	Unidad	40.00
	CDs,	2 unidades	4.00
	<b>MATERIALES DE ESCRITORIOS</b>		
	Papeles bond A4 80 gramos	2 millar	50.00
	Papelotes cuadriculados	10 unidades	4.00
	Cartulina	10 unidades	5.00
	Cinta Adhesiva	2 unidades	2.00
	Lapicero	4 unidades	4.00
Plumón	6 unidades	15.00	
<b>SERVICIO</b>	<b>SERVICIO</b>		
	Comunicación	Estimados	79.00
	Movilidades y Viático	Estimados	200.00
	Imprevisto	Estimados	200.00
	<b>Total, costo</b>		<b>1578.000</b>
<b>RECURSO FINANCIERO</b>	<b>El proyecto será autofinanciado</b>		

## 5. REFERENCIAS

1. Vega K. ucv.edu.pe web site. [Online]. Ancash, Perú; 2016. Acceso 27 de agosto de 2022. Disponible en: <https://www//repositorio.ucv.edu.pe>.
2. Acosta G., De Andrade V. Manual de esterilización para centros de salud OPS/USAID, editor. Washington DC; 2018. En internet: [https://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-  
Manual\\_Esterilizacion\\_Centros\\_Salud\\_2008.pdf](https://www1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-<br/><u>Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf</u>)
3. OPS. paho.org Web site. [Online].; 2018. Acceso 17 de Julio de 2022. Disponible en: [https://wwwwww1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-  
Manual\\_Esterilizacion\\_Centros\\_Salud\\_2008.pdf](https://wwwwww1.paho.org/PAHO-USAID/dmdocuments/AMR-<br/>Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf).
4. Vega K. repositorio.ucv.edu.pe Web site. [Online].; 2016. Acceso 13 de agosto de 2022. Disponible en: <https://www//repositorio.ucv.edu.pe>.
5. García Y., Martínez M. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002). [Online]. mexico; 2016. Acceso 23 de agosto de 2021. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632012000100002](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632012000100002).
6. Palanca J., Sánchez I., Ortiz J., Elola S. Unidad central de esterilización: estándares y recomendaciones. / ed. Bernal J. PJ, editor. Madrid: España: Ministerio de Sanidad, Política social e igualdad; 2011. En Internet: <https://www.picuida.es/unidad-central-de-esterilizacion-estandares-y-recomendaciones>

7. Palanca J SIOJES. picuida.es Web site. [Online].; 2011. Acceso 16 de agosto de 2022. Disponible en: <https://www.picuida.es/unidad-central-de-esterilizacion-estandares-y-recomendaciones/>.
8. OPS. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social. [Documento: GUÍAS E INSTRUMENTOS PARA LA MEDICION DE LA CALIDAD].; 2003. Acceso 10 de agosto de 2022. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf).
9. OPS. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social. 57° Consejo directivo. 71° Sesión del Comité Regional de la OMS para las Americas. En: Estrategia y Plan de Acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025 Washington; 2003 p. 27. [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
10. Infantes F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. 2016. En internet [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf) Accedido el 22 de julio del 2022
11. Barbasán A., Casado J., Criado J., Mayordomo C., Pérez C. Guía de funcionamiento y recomendaciones para la central de esterilización. Zanón Vicente ed. Madrid: [https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto\\_34\\_2.pdf](https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_34_2.pdf); 2018. [https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto\\_34\\_2.pdf](https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_34_2.pdf) accedido el 22 de julio del 2021

12. Acero J. Mejora de los procesos administrativos de la central de esterilización del Hospital San José. Trabajo de Grado. Universidad Católica de Colombia. 2017. Facultad de Ingeniería. Programa de Ingeniería Industrial. Bogotá, Colombia. En internet [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). accedido el 4 de julio del 2021
13. Fernández D. Satisfacción del usuario en consulta externa de la Clínica Central de Montería en el cuarto trimestre del 2021. En internet <https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/4943/fernandezruizdanielafernanda.pdf?sequence=1&isAllowed=y> accedido el 2 de enero del 2023
14. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. 2018. En internet <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf> accedido el 12 de enero del 2023
15. Macias S., Sampin K. Calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del paciente hospitalizado. 2022. En internet <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/58455/1/TESIS-1794-MACIAS-SAMPIN%20%20LIC.%20KETTY%20SANCHEZ.pdf> accedido el 12 de enero del 2023
16. Sarmiento S., Paredes M. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. 2018. En internet <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/html/> accedido el 12 de enero del 2023

17. Cárdenas S. Nivel de satisfacción del usuario acerca de la calidad del cuidado que brinda la enfermera en sala de operaciones del Hospital San Juan de Lurigancho. 2017. En internet [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6578/Cardenas\\_gs.pdf?sequence=3](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6578/Cardenas_gs.pdf?sequence=3) accedido el 12 de enero del 2023
18. Roca E. Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021. En internet [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6792/T061\\_06105720\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6792/T061_06105720_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y) accedido el 12 de enero del 2023
19. Villanueva C. Nivel de satisfacción y calidad de atención de enfermería en madres que acuden al control de crecimiento y desarrollo. Hospital de Apoyo Antonio Caldas Domínguez-Pomabamba, 2019. En internet <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29580> accedido el 12 de enero del 2023
20. Copacoila D. Conocimiento sobre esterilización en autoclave, de enfermeros del centro quirúrgico - Hospital III Base Puno - EsSalud, 2019. 2020. En internet <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3279212> accedido el 12 de enero del 2023
21. Cubos Delgado S, Pablos Gonzáles MdP. Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz. Med Secur. 2015; 61((239) 195-206). internet [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2015000200006](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2015000200006) . Accedido el 22 de julio del 2022

22. Criado J. Normativa y calidad en la central de esterilización. Normativa y calidad en la central de esterilización. Rev Calidad Asistencial. 2006; 2(1). En internet [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). Accedido el 4 de julio del 2022
23. Karina N. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR (GUAJIRA). Tesis de Maestría. Bucaramanga : Universidad de Santander. [www.repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2845/1/Nivel%20de%20satisfacción%20del%20cliente%20interno%20del%20área%20de%20urgencias%20de%20la%20e.s.e%20hospital%20San%20Rafael%20nivel%20II%20de%20San%20Juan%20de%20Cesar%20%28Guajira%29%202014.pdf](http://www.repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/2845/1/Nivel%20de%20satisfacción%20del%20cliente%20interno%20del%20área%20de%20urgencias%20de%20la%20e.s.e%20hospital%20San%20Rafael%20nivel%20II%20de%20San%20Juan%20de%20Cesar%20%28Guajira%29%202014.pdf).
24. Paredes T. Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en una institución pública. Industrial Data. 2019; 22(1). En internet <file:///C:/Users/USER/Downloads/descarga.pdf> Accedido el 22 de julio del 2022
25. Paiva I., Poma E. EFICACIA DE INDICADORES BIOLÓGICOS EN LA CALIDAD DE ESTERILIZACIÓN DE MATERIAL MÉDICO QUIRÚRGICO. Tesis. Lima, Perú. Internet: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/617> Accedido el 22 de julio del 2022
26. Infantes M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III. REVISTA PERUANA DE MEDICINA INTEGRATIVA. 2016. En internet [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-\\_e4Vf9y6.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf) Accedido el 22 de julio del 2022

27. Vega K. Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas. TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública. Ancash, Perú: Universidad Nacional Cesar vallejo. En internet <https://www//repositorio.ucv.edu.pe> Accedido el 3 de julio del 2022
28. Uriarte Z. Percepciones del personal de enfermería en el proceso de implementación del programa de trazabilidad. Central de esterilización. Hospital III-1, Minsa. Tesis de pregrado. Chiclayo: Universidad Catolica Santo Toribio de Mogrovejo. En internet <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1294>. Acceso 12 de Setiembre de 2022.
29. Rosa S. <https://www.fadq.org>. [Online].; 2018. Acceso 9 de Agosto de 2022. Disponible en: [https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION\\_Art-Net\\_Sunol.pdf](https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2018/12/LA-CALIDAD-DE-LA-ATENCION_Art-Net_Sunol.pdf). Acceso 12 de Agostode 2021.
30. OPS. Secretaría de Estado de Salud Pública y Asistencia Social. [www.paho.org](http://www.paho.org). [Online].; 2003. Acceso 11 de Agosto de 2021. Disponible en: [https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia\\_instrumentos\\_calidad\\_atencion.pdf](https://www.paho.org/dor/dmdocuments/guia_instrumentos_calidad_atencion.pdf)
31. OPS/OMS. Estrategia y plan de acción sobre salud. En: 51.º Consejo Directivo de la OPS, 63.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas; del 26 al 30 de septiembre del 2011 Washington, D.C., EUA; 2011 p. 25. En internet: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2011/CD51-13-s.pdf>.
32. Organización Panamericana de la Salud. [www.ops.org](http://www.ops.org). [Online].; 2022. Acceso 23 de Agosto de Washington, DC. Disponible en: [https://www.paho.org/uru/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias](https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias)

- [=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category\\_slug=publicacionessistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307.](#)
33. OPS. Estrategia para el acceso universal a la salud y la cobertura universal de salud. En: 53.º Consejo Directivo de la OPS, 66.ª sesión del Comité Regional de la OMS para las Américas Washington DC; 2020 p. 36. En internet: [https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category\\_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=49721-cd57-12-s-strategia-pda-calidad-atencion&category_slug=cd57-es&Itemid=270&lang=es)
34. Ministerio de Salud. <http://bvs.minsa.gob.pe> Web site. [Online]. Lima:Perú; 2011. Acceso 2021 de Julio de 22. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>. Acceso 2 de Agosto de 2021.
35. Martin J. CEREM International business web site. [Online]; 2018. Acceso 13 de setiembre de 2021. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>.
36. Lobo A., Domínguez R. Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad Ourense. RIDEC. 2016; 9(1).
37. Pérez S. Blocs.umanresa.cat web site. [Online]; 2014. Acceso 13 de setiembre de 2021. Disponible en: <http://blocs.umanresa.cat/ciencies-de-la-salut/2014/11/13/la-importancia-de-la-empatia-en-las-ciencias-de-la-salud/>.
38. Pro Q. <https://www.questionpro>. [Online]; 2021. Acceso 2 de Agosto de 2021. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/satisfaccion-del-cliente-interno/>.

39. Hernández R., Fernández C., y Baptista M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014[citado 01 /02/2022]
40. 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 02/02/2022]
41. Revista metodología de la investigación pag.8-9 2010 [citado el 02 de febrero 2022]
42. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodologia de la investigación [Internet]. 3° Edición. México: Mc Graw Hill; 2010 [citado el 20 de enero de 2022]. 656 p.  
Disponible en:  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
43. Marcelo D. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en los servicios de hospitalización de la clínica Ricardo Palma, Lima – Perú, 2019 [Tesis para optar el grado académico de maestro de gestión de salud]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2020. [Consultado el 08 de febrero del 2021]. Disponible en:  
[http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061\\_4494493\\_3\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3977/T061_4494493_3_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

## **6. ANEXOS**

### 6.1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión empatía con la</li> </ul>	<p><b>Objetivo general</b> Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del personal de enfermería atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, Perú, 2023</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</li> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención en su</li> </ul>	<p><b>Hipótesis General</b> H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023 H0: No hay relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023. H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión Capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023. H3: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión seguridad con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.</p>	<p>V1: Calidad de atención V2: Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicada</li> <li>▪ Enfoque cuantitativo</li> </ul> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p>Método hipotético-deductivo</p> <p>Diseño correlacional y transversal</p>

<p>satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023?</li> </ul>	<p>dimensión empatía con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar la relación de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023</li> </ul>	<p>H4: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión empatía con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.</p> <p>H4: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención en su dimensión aspectos tangibles con la satisfacción del usuario interno atendido en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba 2023.</p>		
---	--	--	--	--

### 6.3. Instrumentos

#### UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

#### ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

#### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

#### Instrucciones.

A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto a la evaluación de la Calidad de atención en central de esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, y la satisfacción que usted pueda tener respecto al servicio. Por ello le solicito leer detenidamente cada ítem, y en función de su análisis como usuario/a del servicio, elija una de las respuestas, que aparecen en la siguiente leyenda.

**Nunca 1.      Casi nunca 2.      A veces 3.      Casi siempre 4.      Siempre 5**

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Confiabilidad</b>					
1	El personal muestran interés por cumplir con el trabajo designado					
2	Muestran predisposición por solucionar problemas.					
3	Brindan atención eficiente.					
	<b>Seguridad</b>					
4	Muestran capacidad de trabajo en equipo para brindar un mejor servicio.					
5	Conocen y dan respuesta a las necesidades y problemas					
6	El comportamiento transmite confianza.					
7	Se siente seguro en sus transacciones con el servicio.					

8	Son siempre amables con los usuarios.					
9	Tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas.					
	Empatía					
10	Brindan atención personalizada al usuario					
11	El Personal comprensible, cordial y amable en la atención.					
12	Da a sus clientes una atención individualizada.					
13	Tiene horarios de trabajo convenientes					
14	Se preocupan por los mejores intereses					
15	Comprende las necesidades específicas					

## Encuesta 2: Satisfacción del usuario interno del Hospital II-1 Moyobamba, Perú 2023

### Instrucciones.

A continuación, se presenta un conjunto de indicadores respecto a la satisfacción de la atención recibida en central de esterilización del Hospital II-1 Moyobamba. Por ello le solicito leer detenidamente cada ítem, y en función de su análisis como usuario/a del servicio, elija una de las respuestas, que aparecen en la siguiente leyenda.

1      2      3      4      5

Totalmente en desacuerdo (TD) 1.    En desacuerdo (ED) 2.      Ni de acuerdo ni en desacuerdo (NAND) 3.      De acuerdo (DA) 4.    Totalmente en acuerdo (TA) 5.

N	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>Factores actitudinales</b>					
1	Actitud Cooperativa					

2	Iniciativa					
3	Responsabilidad					
4	Habilidad					
5	Discreción					
6	Presentación Personal (EPP)					
7	Creatividad					
8	Capacidad de realización					
	Factores operativos					
9	Conocimiento de trabajo					
10	Calidad					
11	Cantidad					
12	Exactitud					
13	Trabajo en equipo					
14	Liderazgo					

*¡Gracias por tu colaboración!*

## Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DE E-1

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Gómez Arévalo Raquel del Pilar

Título : **Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, Perú, 2023**

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, Perú, 2023”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Gómez Arévalo Raquel del Pilar**. El propósito de este estudio es: Analizar la relación de la calidad de atención con la satisfacción del usuario interno en la Central de Esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, Perú, 2023. Su ejecución ayudará/permitirá que otras personas puedan seguir investigando y realizando más estudios.

#### **Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Leer detenidamente todo el documento y participar voluntariamente
- Responder todas las preguntas formuladas en la encuesta
- Firmar el consentimiento informado

La entrevista/encuesta puede demorar unos 20 a 30 minutos y los resultados de la/la encuesta se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

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

**Beneficios:** Usted se beneficiará con conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### **Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### **Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### **Derechos del participante:**

Si usted se siente incómodo durante el llenado del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Gómez Arévalo Raquel del Pilar y/o al Comité que validó el presente

estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

### **CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**

**Nombres:**

**NI:**

---

**Investigador**

**Nombre:**

**DNI:**