



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER
ESCUELA DE POSTGRADO DE CIENCIAS DE LA SALUD

Tesis

**“Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y
Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario
Alberto Barton, 2021”**

Para optar el grado académico de:

Maestra en Ciencias de Enfermería
Mención en Gestión de Centrales de Esterilización

Bach. Roca Vargas, Elizabeth Patricia
ORCID 0000-0002-3702-6656

LIMA – PERÚ

2021

Tesis

Línea de Investigación

Salud, Enfermedad y Ambiente

Asesor

Dr. Félix Caycho Valencia
ORCID 0000-0001-8241-5506

DEDICATORIA:

A Dios Padre, presente siempre en nuestras vidas y que nos permite lograr este trabajo de contribución a la salud.

Con admiración a mis padres, por haberme forjado con su ejemplo en el estudio, en el bien y a vencer los desafíos.

A mi esposo y a mis hijos, y a toda mi familia maravillosa con cariño, por acompañarme siempre a lograr mis metas.

AGRADECIMIENTO:

Mi agradecimiento sincero a la Universidad Privada Norbert Wiener, que contribuye expandiendo el buen saber a través de cada uno de sus gestores y maestros docentes, en especial a mi asesor Dr. Félix Caycho Valencia por guiarme en este maravilloso camino de la Investigación.

Gracias a todos los que facilitaron la realización de este trabajo de investigación brindando sus valiosos aportes y las facilidades de la ejecución.

Gracias a mi familia desde siempre, por ser mi fortaleza para seguir adelante.

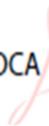
La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Quien suscribe, Elizabeth Patricia ROCA VARGAS, identificada con DNI Nro. 06105720 ; declaro que la presente Tesis titulada : ““CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO EN EL COMPLEJO HOSPITALARIO ALBERTO BARTON, SETIEMBRE 2021”; investigación realizada para la UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER –LIMA , PERÚ, ha sido íntegramente elaborada por la que suscribe y no existe copia alguna formulada por otra persona , grupo de investigación o institución , habiéndose respetado irrestrictamente las disposiciones legales vigentes sobre la propiedad intelectual y los derechos de autor, siendo auténtica creación de la suscrita.

Por lo expuesto en los párrafos precedentes, asumo la responsabilidad total de lo señalado, sometiéndome a las sanciones establecidas por las normas administrativas y legales correspondientes ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión de la información contenida o de lo declarado, motivo por el que firmo la presente.

ELIZABETH
PATRICIA ROCA
VARGAS



Firmado digitalmente por
ELIZABETH PATRICIA ROCA
VARGAS
Fecha: 2021.08.23 04:43:01
-05'00'

Elizabeth Patricia Roca Vargas
DNI 06105720

INDICE

DEDICATORIA:	iii
AGRADECIMIENTO:	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
INDICE	vi
RESUMEN (español)	ix
ABSTRACT (inglés)	x
INTRODUCCION	xi
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación y viabilidad de la investigación	5
1.5. Limitaciones de la investigación	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes a Nivel Nacional:	8
2.1.2. Antecedentes a Nivel Internacional:	11
2.2. Bases teóricas	16
2.2.1. Calidad de los Procesos Centralizados de Esterilización.	16
2.2.2. Satisfacción del usuario interno	24
2.3. Formulación de hipótesis	26
2.3.1. Hipótesis general	26
2.3.2. Hipótesis específicas	26
2.4. Operacionalización de variables e indicadores:	28
2.5. Definición de términos básicos	30
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	35
3.1. Tipo de investigación	35

3.2. Diseño de la investigación	35
3.3. Población y muestra de la investigación	36
3.3.1. Población	36
3.3.2. Muestra	36
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	37
3.4.1. Descripción de los instrumentos	37
3.4.2. Validación de los instrumentos.	41
3.5. Técnicas para el procesamiento de datos	41
3.6. Aspectos éticos:	42
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.	44
4.1. Procesamiento de datos: Resultados	44
4.2. Prueba de hipótesis	49
4.3. Discusión de Resultados	58
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
5.1. Conclusiones	65
5.2 Recomendaciones	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	66
ANEXOS	79
ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:	80
ANEXO N° 02: INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS	82
ANEXO N° 03: ESTRUCTURA DE INSTRUMENTO	85
ANEXO N° 04: VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS POR CADA DIMENSIÓN DEL INSTRUMENTO	87
ANEXO N° 05: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	89
ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO	90
ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS	91
ANEXO N° 08: DOCUMENTO QUE AUTORIZA LA EJECUCION DEL TRABAJO	106
ANEXO N° 09: RESULTADOS TURNITIN DEL PROYECTO	107
ANEXO N° 10: BASE DE DATOS	108
ANEXO N° 11: FOTOS DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL COMPLEJO HOSPITALARIO	111

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de la muestra según el área en la que labora en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.	44
Tabla 2. Distribución de la muestra según el grupo ocupacional del Complejo Hospitalario Alberto, setiembre, 2021.	44
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la dimensión Empatía en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.	45
Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión Oportunidad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.	45
Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión Calidad de servicio en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021	46
Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión Tangibilidad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021	46
Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión Seguridad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.	47
Tabla 8. Nivel de la calidad de los procesos de esterilización centralizados de la dimensión Conformidad de los procesos de esterilización en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.	47
Tabla 9. Prueba de normalidad estadística de Kolmogorov-Smirnov del Nivel de satisfacción del usuario interno y Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones	48
Tabla 10. Interpretación del coeficiente de correlación	50
Tabla 11. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno.	51
Tabla 12. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Empatía.	52
Tabla 13. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Oportunidad.	53
Tabla 14. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Calidad de servicio.	54
Tabla 15. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Tangibilidad.	55

Tabla 16. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con la dimensión de Seguridad. 56

Tabla 17. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con la dimensión de Conformidad de los procesos de esterilización. 57

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico . Distribución de calificaciones de las dimensiones de las variables Calidad de los procesos de esterilización centralizados y Nivel de satisfacción en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021. 53

RESUMEN

Siendo importante valorar las estrategias de seguridad del paciente con procesos centralizados de esterilización, se realizó el presente estudio descriptivo, transversal, de enfoque cuantitativo, con el objetivo de establecer la correlación entre la satisfacción del usuario interno y la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton. Se seleccionó por muestreo no probabilístico 104 usuarios internos del área de odontología y nefrología que respondieron un cuestionario adaptado del Modelo Service Performance SERVPERF de 6 dimensiones y 22 reactivos, para respuesta tipo Likert con escalas de 1 al 5 valorándose el nivel de satisfacción desde bajo, medio, regular, alto y muy alto, validado por expertos y con alfa de Cronbach de 0.976. Los datos se analizaron mediante el programa SPSS, se aplicó la prueba de Kolmogorov-Smirnov y el test de Lilliefors de corrección, verificando la distribución irregular menor a 0.05, aplicando el coeficiente Rho de Spearman que comprobó las hipótesis, concluyendo que existe una relación estadísticamente significativa alta de coeficiente 0.804 entre las variables satisfacción del usuario interno y calidad de los procesos centralizados con un 95 % de nivel de confianza, asimismo que los usuarios estaban muy altamente satisfechos con 72.1% en la dimensión de seguridad, 71.2 % muy alto en conformidad de los procesos, con 69.2% muy alto en tangibilidad, 65.4% muy alto en calidad del servicio, 51% muy alto y 57.7% alto en empatía y finalmente en oportunidad 48.1% muy alto y 38.5% alto.

Se recomienda que la esterilización de los dispositivos hospitalarios se gestione integralmente en la Central de Esterilización.

Palabras claves: Esterilización, Centro de Material y Esterilización, calidad, satisfacción del usuario.

ABSTRACT (inglés)

Being important to assess patient safety strategies with centralized sterilization processes, the present descriptive, cross-sectional study with a quantitative approach was carried out, with the aim of establishing the correlation between internal user satisfaction and the quality of Centralized sterilization processes in the Barton Hospital Complex. 104 internal users from the area of dentistry and nephrology were selected by non-probability sampling who answered a questionnaire adapted from the Service Performance SERVPERF Model of 6 dimensions and 22 items, for Likert-type responses with scales from 1 to 5, assessing the satisfaction level from low, medium, fair, high and very high, validated by experts and with a Cronbach's alpha of 0.976. The data were analyzed using the SPSS program, the Kolmogorov-Smirnov test and the Lilliefors correction test were applied, verifying the irregular distribution less than 0.05, applying the Spearman Rho coefficient that verified the hypotheses, concluding that there is a statistically relationship Significant high coefficient of 0.804 between the variables satisfaction of the internal user and quality of centralized processes with a 95% confidence level, also that users were very highly satisfied with 72.1% in the security dimension, 71.2% very high in compliance of the processes, with 69.2% very high in tangibility, 65.4% very high in service quality, 51% very high and 57.7% high in empathy and finally 48.1% very high and 38.5% high in opportunity.

It is recommended that the sterilization of hospital devices be fully managed in the Sterilization Center.

Keywords: Sterilization, Material and Sterilization Center, quality, user satisfaction

INTRODUCCION

El presente estudio, realizado en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, recoge información valiosa del nivel de satisfacción del talento humano que labora en las áreas de odontología y nefrología, como usuarios internos, referente a los atributos percibidos sobre la calidad de los procesos de esterilización centralizados que le brinda la Central de Esterilización Hospitalaria.

La centralización de procesos de esterilización, es una estrategia hospitalaria de valor recomendada por la OMS que a través de actividades estandarizadas por personal especializado, en áreas exclusivas que con equipos y procesos integrados controlados de esterilización basados en un sistema de gestión de calidad , cumplen la función de prevenir infecciones asociadas al empleo de instrumental en la atención de los pacientes; sin embargo algunos hospitales aún poseen subcentrales y procesos fragmentados no estandarizados de esterilización , que al carecer de controles específicos, pueden poner en riesgo la seguridad del paciente de adquirir infecciones asociadas al empleo del instrumental en la atención hospitalaria, también pueden causar insatisfacción en el usuario ya que éste puede ver comprometida su labor con el paciente con un nivel de interferencia o riesgo que muchas veces no puede controlar o detectar.

El servicio centralizado implica obtener el producto estéril en una unidad guiada por un mismo comando y protocolo, con el desafío de alcanzar los altos niveles de exigencia para enfrentar la aparición de microorganismos patógenos emergentes y el avance acelerado de la tecnología de la ciencia, por lo que deben verificarse todas las etapas que implican producir la esterilidad del dispositivo encomendado, contar con una infraestructura diseñada para evitar riesgos de recontaminación del producto y con las tecnologías que evidencien la efectividad de la muerte microbiana , lo que es imposible visualizar objetivamente, por ello deben monitorear y registrando los resultados de los controles de calidad en un sistema informático ante cualquier cuestionamiento legal, así lo proponen los manuales de esterilización de cualquier establecimiento de salud , proporcionando

no solo seguridad al paciente sino la satisfacción de los usuarios y de los mismos profesionales y técnicos que ahí laboran.

En el caso de la Central de esterilización del Complejo Hospitalario Barton, esta unidad cuenta desde el año 2017 con una certificación ISO 9001 de calidad, otorgado por la Agencia AENOR (Agencia Española de Normalización) que permite el manejo de un Sistema de Gestión de calidad de los procesos, y en el año 2019 apoyados por la Dirección y Gerencias Hospitalarias del Complejo Hospitalario logró centralizar los procesos de las unidades odontológicas que estaban descentralizadas desde el inicio de funcionamiento del Hospital en el 2014 . Hoy la totalidad de requerimientos de esterilización de todo el Complejo son atendidos exclusivamente por la Central de esterilización, aun cuando varios consultorios correspondientes al Policlínico del Complejo se ubican lejos del Centro de esterilización, hoy todos los usuarios reciben atención centralizada con procesos estandarizados de esterilización.

La presente investigación es importante ya que estudia la relación que existe entre los procesos centralizados de esterilización y la satisfacción de los usuarios del área de odontología y nefrología, evaluando dimensiones de los diferentes atributos del servicio y de los procesos, desde su interesante percepción, logrando medir debilidades y fortalezas, según su nivel de satisfacción, lo que puede dar lugar a ciclos de mejora continua , característica de trabajo estandarizado de las centrales de esterilización modernas, para beneficiar al usuario final que es el paciente.

En el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema, la realidad problemática, formulando el problema identificado, la justificación y los objetivos que persigue el estudio.

En el Capítulo II se establece el marco teórico, presentado los antecedentes nacionales e internacionales, detallando las bases teóricas que sustentan el estudio con la formulación de las hipótesis y operacionalización de las variables.

En el Capítulo III se explica la metodología aplicada de la investigación, especificando el nivel metodológico, se determina la población y muestra,

describiendo los instrumentos para la recolección de datos y las técnicas de procesamiento y análisis de datos con los aspectos éticos.

En el Capítulo IV, se muestran los resultados obtenidos, presentando la contrastación de las hipótesis, además de su interpretación y análisis respectivo.

En el Capítulo V, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones en base a los objetivos planteados.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

En el 2002, los países miembros de la Organización Mundial de la Salud (OMS) acordaron de prioridad la creación de la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente ya que según estudios realizados, la atención hospitalaria producía eventos adversos durante la atención, siendo las infecciones adquiridas en el hospital el de gran impacto económico social, informaron que lamentablemente estos eventos son 20 veces más frecuentes en países menos desarrollados (1).

Ese año, la OMS luego de estudios en 55 hospitales de Europa Mediterráneo Oriental y Asia Sudoriental, halló que un 8.7% de pacientes hospitalizados se infectaban dentro del Hospital, pudiendo determinar que 1.4 millones de pacientes alrededor del mundo sufrían infecciones contraídas en el Hospital, además las infecciones más frecuentes ocurrían en las unidades de cuidados intensivos, y pabellones quirúrgicos (2). Pero también informó que estas incidencias eran prevenibles en un 15% con buenas prácticas sanitarias (1).

Por ello es necesario evaluar los procesos de esterilización que tienen a cargo las unidades de esterilización, pero además revisar cómo se está llevando a cabo el modelo de servicio, si la responsabilidad de los procesos es compartida entre varias áreas o en una sola central de esterilización, valorar el modelo de servicio centralizado ya que el riesgo de infección relacionada al empleo de instrumentales y dispositivos reutilizables entre paciente y paciente tienen varias variables. (3). Siendo importante lograr y mantener la estandarización, bajo evidencias científicas considerando la gestión del riesgo en los procesos (4).

Entre el 2006 y 2007 la Organización Panamericana de la Salud (OPS) en estudios realizados sobre infecciones Nosocomiales en 67 instituciones de 7 países de América Latina, reveló que solo el 43% de los nosocomios tenía vigilancia activa de la infección intrahospitalaria; que los métodos de esterilización eran adecuados en un 70% de instituciones evaluadas y la desinfección de alto nivel solamente adecuada en el 52%, además que el 63% de los hospitales carecían de normas y procedimientos completos para esos procesos(5). El material quirúrgico ya procesado estaba libre de residuos orgánicos visibles, solamente en el 28% de las

instituciones. También se encontró que el 51% utilizaban medidas ineficaces que aumentan el riesgo de infección intrahospitalaria, tales como la esterilización por inmersión en agentes químicos, para ese método solo el 28% del instrumental quirúrgico procesado se encontraba libre de materia orgánica. El uso de indicadores químicos individuales se daba en el 51% apenas el 9% los paquetes se encontraron etiquetados y dentro del período de vigencia (6). También observaron que rutinariamente empleaban esterilizadores flash sin requisitos inconvenientemente en el 12 %. El 43 % de las instituciones empleaban indicadores biológicos al menos semanalmente y punto muy sensible encontrado fue que solamente el 36% de los hospitales tenían un programa de mantenimiento preventivo en la central de esterilización (5).

Por todo ello estas unidades deberían demostrar ser fiables en todo escenario y ante un evento de infección asociada a la atención mostrarlo con evidencias, al igual que todos los protagonistas proveedores de salud, tener la capacidad de brindar la trazabilidad de sus procesos en todo el hospital (6).

Los fallos de esterilización pueden producir infecciones mortales como el VIH, la hepatitis B, sobre todo la hepatitis C donde el 80% al tornarse portador crónico y susceptible de sufrir cirrosis y carcinoma hepatocelular, ya existen 130-170 millones de portadores crónicos en el mundo y se infiere que el 2-3% de la población mundial silenciosamente es trasmisora (7).

Estudios de falencias en la práctica de esterilización se menciona las de Colombia, un 13.51 % del personal tenía desconocimiento de limpieza, desinfección y esterilización de instrumental y materiales de odontología (8). En México, en el 2001 el 73 % no utilizaban ningún verificador de esterilización y el 57.6% desconocían los indicadores biológicos que ayudan a alertar los fallos, además el auxiliar de odontología realizaba procesos con temperatura y precalentados inadecuados (9). En Perú, en el 2015, un estudio indicó que los métodos inadecuados como el calor seco originaron el 47 % de infecciones dentales, rangos inadecuados incidieron en el 63,3% de contaminación las que se relacionaron a exodoncias (10).

También existen estudios de mejora comprobada que nos indican la importancia de la mejora continua, así en la central de esterilización de la Fundación Hospital de Alcorcón, de Madrid, mediante un sistema de calidad y de control de errores, se

detectaron errores en los contenedores procesados. La identificación de estos errores y la implementación de diferentes medidas organizativas y de procedimiento permitió reducir un 68% el número de equivocaciones (11).

Muchas acciones para brindar atención segura se concentran en el control de los riesgos visibles, y a veces no se analizan los riesgos que significan inadecuadas formas de trabajo que persisten a través del tiempo en áreas muchas veces consideradas poco importantes para evitar errores y fallas que arriesguen la seguridad del paciente, es el caso de las centrales de esterilización del Perú, las cuales en 1999 fueron declaradas con serias falencias por el Ministerio de Salud (12) pero a través del tiempo han ido fortaleciéndose en respuesta al avance del campo quirúrgico y en el desafío de los microorganismos emergentes, hoy muchas unidades cuentan con un sistema de gestión de calidad y brindan servicio a todo el hospital sin excepción, aunque algunos usuarios internos continúan con procesos desarticulados, inclusive los mismos centros quirúrgicos prefieren lavar y empacar ellos mismos dentro de su unidad (13) fragmentando el proceso de esterilización.

Así en el 2019, en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, se centralizaron los procesos que antes se realizaban en los consultorios odontológicos en un gran esfuerzo de ambas áreas apoyados por la gerencia institucional, el usuario de nefrología desde la fundación del hospital en 2014 mantuvo sus servicios de esterilización centralizados, y hoy es esencial medir el grado de satisfacción de los usuarios frente a la calidad de esta estrategia, relacionando dimensiones de los procesos centralizados con la percepción del usuario, es pues preciso obtener información de las debilidades y fortalezas percibidas que pueden estar influyendo en la satisfacción del usuario interno que influirán en la calidad asistencial de los pacientes para así continuar mejorando y fomentando la adherencia a esta estrategia sanitaria para la prevención de infecciones relacionadas al empleo de instrumental con la valiosa participación del usuario.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de los procesos de esterilización centralizados y el nivel de la satisfacción del usuario interno del Complejo Hospitalario Barton, 2021?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario interno en las dimensiones de empatía, oportunidad, calidad de servicio, tangibilidad, seguridad y conformidad de los procesos centralizados de esterilización?
2. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en el Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021?
3. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021?
4. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021?
5. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021?
6. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021?
7. ¿Cómo se relacionan los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en Complejo Hospitalario Barton, 2021?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de los procesos de esterilización centralizados y el nivel de la satisfacción del usuario interno del Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

1. Conocer el nivel de satisfacción del usuario interno en las dimensiones de empatía, oportunidad, calidad de servicio, tangibilidad, seguridad y conformidad de los procesos centralizados de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton en setiembre 2021.
2. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en el Complejo Hospitalario Barton en setiembre 2021.
3. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton en setiembre 2021.
4. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021.
5. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad en el Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021.
6. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad en Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021
7. Analizar la relación de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en el Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

a) Justificación Práctica : Este trabajo está enfocado en visibilizar el nivel de satisfacción de los usuarios internos de los consultorios odontológicos y del área de nefrología referente a la calidad procesos de esterilización brindados por la Central de esterilización Hospitalaria aportando conocimiento valioso sobre probables falencias y fortalezas de las dimensiones de los procesos centralizados que contribuirá a dar resultados precisos para aplicar la mejora continua en esos aspectos específicos lo que incide finalmente en la calidad asistencial del paciente, quien debe ser atendido sin interferencias o fallos relacionados a los servicios de apoyo .

El presente estudio es una oportunidad interesante de exploración de la percepción del usuario, que fomenta la práctica de mejora de los estándares de la calidad del área profesional de enfermería, cuya misión esencial es el cuidado del paciente, que desde cualquier ángulo de atención sea directamente o indirectamente debe seguir sus lineamientos éticos contribuyendo a la recuperación de la salud con eficiencia y equidad, protegiéndolo de todo evento adverso.

b) Justificación Institucional : El presente estudio pretende orientar la eficiencia de la gestión sanitaria de los hospitales hacia la estrategia de centralizar todas las etapas del proceso de esterilización : recepción del instrumental ,descontaminación y limpieza, acondicionamiento y empaque, esterilización, almacenamiento y distribución , propiciando la optimización de recursos financieros, evitando la dispersión de adquisiciones de equipos y materiales fungibles, con el beneficio del control permanente del mantenimiento técnico de equipos disminuyendo factores de riesgo hospitalario de infecciones por falta de entrenamiento o de vigilancia del proceso. El estudio invita al análisis de oportunidades de aprovechamiento de una Central bien diseñada y equipada con sistemas de trazabilidad e información con mayor rendimiento de atención hacia sus unidades periféricas, como es el caso del centro de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton.

Siendo las Centrales de esterilización ,unidades especializadas hospitalarias de gran inversión institucional que deben poseer todos los requisitos para esterilizar instrumentales quirúrgicos, médicos, de diagnóstico y de toda índole con procedimientos estandarizados, bajo un sistema de gestión de la calidad, el estudio

propone la mejora con la participación del usuario interno de dos áreas demandantes, para fomentar la evaluación periódica del servicio en las Centrales de esterilización , y fortalecer los procesos de esterilización centralizados con el análisis de las percepciones de los usuarios, en favor de asegurar el eslabón del servicio final estandarizado y equitativo al paciente .

El presente estudio incentiva la adherencia a esta forma de trabajo de centralizar las etapas de esterilización y difundirlas ya que muchos hospitales aún permanecen con procesos fragmentados de esterilización , con infraestructuras y equipamientos inadecuados, con profesionales no especializados en el área, o con actividades que no brindan valor al quehacer de enfermería , como elaboración de gasas, distribución de insumos farmacéuticos, etc. teniendo gestiones pendientes de su responsabilidad como centralizar los procesos de esterilización , lo que requiere el apoyo de los directivos, del área de calidad hospitalaria y de los mismos usuarios internos,

C) Justificación Teórica Científica :el presente estudio propone un instrumento técnico de exploración adaptado en base a la escala multidimensional SERVPERF (Performance del servicio) de validez reconocida y adaptado tomando en cuenta los atributos de calidad de los Sistemas ISO para procesos, para medir la satisfacción específica del usuario de la central de esterilización que a través de su percepción hacia el servicio y los procesos puede brindar información valiosa para fortalecimiento de sus procesos desde la recepción hasta la entrega de sus productos, lo que puede ser de utilidad en la gestión de otras Centrales de esterilización de esta modalidad.

1.5. Limitaciones de la investigación

La presente investigación presentó limitaciones en la búsqueda de instrumentos de medición específica para el área en estudio de éste tipo y enfocados a la evaluación perceptiva por parte de los usuarios a los procesos centralizados de esterilización, se hallaron muy generales, por lo que se tuvo que adaptar el instrumento SERVPERF (Performance del servicio). existen limitaciones en hallar investigaciones en servicios centralizados ya que pocos son los estudios que revelan detalles de organización de servicios de esterilización en su establecimiento de salud, si están organizados de manera centralizada o si se

realizan con procesos fragmentados, es decir, ejecutados en diferentes lugares, con equipos no controlados en el Hospital, o si recurren a la central de esterilización para algunas o última fase, por ejemplo luego de la limpieza y empaquetado.

Ante la limitación del acceso a la comunicación directa con las unidades de análisis, para la recolección de datos en coyuntura de la pandemia mundial por el Sars Cov 2 se optó por el empleo de los recursos tecnológicos remotos que resultaron muy efectivos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes a Nivel Nacional:

PALACIOS M. (2016) Con la tesis “Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas 2016”. Huánuco, Perú.

Su objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa con un estudio de tipo observacional, transversal y prospectivo, y la participación de 368 usuarios externos del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas a quienes se les aplicó el cuestionario SERVQUAL empleando el análisis inferencial para los resultados empleando la Prueba Chi Cuadrado. Los resultados fueron insatisfacción con la calidad de atención en un 56,3% predominando insatisfacción en las dimensiones de fiabilidad y de la capacidad de respuesta; hubo predominio de satisfacción en las dimensiones de seguridad y aspectos tangibles, todas con significancia estadística ($P \leq 0,05$). Las conclusiones fueron que: existió predominio de insatisfacción en los usuarios externos, por lo que la calidad que se brinda en el Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas se encuentra por debajo del nivel esperado y se recomendaron las acciones de mejora enfocadas analizando las dimensiones estudiadas (15).

SEMINARIO, L. (2016) con la tesis “Eficacia en el Proceso de Esterilización empleado en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano” Puno, Perú.

Un trabajo descriptivo cuyo objetivo fue analizar la eficacia del proceso de esterilización de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano-Puno. Emplearon 60 instrumentales, aplicando Ji cuadrado para homogeneidad con el nivel de confiabilidad del 95%, colocaron indicadores químicos internos y externos para calor seco con cargas al 25 % -50% y 100% en el esterilizador. Los resultados esperados eran que sean eficaces al 100% pero el indicador químico interno obtuvo el 83.33% de eficacia y el externo un 85% de eficacia o sea un promedio de 84.16% de eficacia. También hizo un análisis microbiológico (Agar Sangre, Agar Mac Conkey y Agar Sabouraud), los mismos que tuvieron valor promedio de eficacia fue del 55.33%, de lo cual se interpreta que la eficacia es diferente al valor esperado (para estreptococos se obtuvo el 26.67% de eficacia, estafilococos un 71.67% de eficacia, coliformes.

un 73.33% de eficacia, y hongos disminuir los defectos, costos, lograr un inventario adecuado, y personal capacitado recomendando estas con 30% de eficacia). Se concluyó que los procesos de esterilización empleados son deficientes debido a que el porcentaje de instrumental estéril no llegó al 100%. Se recomienda revisar el funcionamiento defectuoso del aparato, cambiar el método de esterilización de calor seco a vapor húmedo que es más efectivo, se recomienda capacitación y supervisión y del proceso de esterilización, implementar pruebas para prevenir fallas e infecciones (16).

MARCELO, N. (2016) Con la tesis “Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón”. Chimbote, Perú.

Se tuvo como objetivo principal centralizar los procesos dispersos de esterilización, se analizó procesos dispersos de esterilización en varios sectores del Hospital, existiendo ya una unidad de Central de Esterilización. La sala de operaciones, UCI Y UCIN entregaban material quirúrgico y de tela empacado solo para fase de esterilización, asimismo el centro obstétrico preparaba y esterilizaba instrumental en equipos de calor seco. Basándose en las normativas vigentes del MINSA y el apoyo de las autoridades y en un marco de mejora de la gestión de la calidad del servicio del Hospital EGB, planteó mejorar la Central de Esterilización en la

infraestructura, implantar controles de calidad, estandarizar procesos, capacitar al personal pero también sensibilizar al personal receptor de material estéril sobre los procedimientos de la Central de esterilización, se priorizó el beneficio del cliente interno y externo. Se utilizó el Modelo de Proyectos de Inversión del Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP) del Ministerio de Economía y Finanzas y el esquema de Percy Bobadilla, resultando un programa de mejora de Gestión de la calidad, con avances cronogramados a largo plazo de ejecución del 2016 al 2018 que quedó documentado a detalle y considerado en el Proyecto de Inversión del Hospital (17).

PORTILLA Y. (2011) Con la tesis “Los métodos de Procesamiento y Control de instrumental quirúrgico y su Influencia en el Servicio de la Central de Esterilización del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud”. Tacna, Perú.

El objetivo de este estudio descriptivo de corte transversal fue identificar la influencia de los métodos de procesamiento y control del instrumental quirúrgico en la central de esterilización en el hospital, se aplicó un cuestionario para medir la variable servicio de la Central de Esterilización, dirigido a los usuarios de la Central de Esterilización (personal médico y no médico); se aplicó una Ficha de Observación para evaluar los métodos de procesamiento y control de instrumental quirúrgico. Una vez finalizada la fase de análisis e interpretación de los resultados se determinó que: los métodos de procesamiento y control de instrumental quirúrgico influyen directamente en el servicio de la Central de Esterilización del Hospital, al encontrarse que los indicadores de las variables de estudio son percibidos como factores que determinan la correlación entre ambas. Se obtuvo respuestas de “adecuado” para la calificación de varias dimensiones del servicio y se recomendaron mejoras para las que tuvieron respuestas de “inadecuado” que fueron los ítems de atención rápida, ya que se manifestó demora general en la atención, influenciado por escaso personal y recarga de actividades (18).

CABELLO E., CHIRINOS L. (2012) Con la tesis “Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud.” Lima, Perú

El objetivo fue evaluar y validar el empleo de encuestas de la escala SERVQUAL para medir la satisfacción de los usuarios de la consulta externa (CE) y emergencia (E) del Hospital Cayetano Heredia. Estudio descriptivo, transversal, con perfeccionamiento consecutivo, incorporó en las encuestas las principales

actividades en el proceso de atención con los requisitos de calidad de los usuarios externos, analizada con 5 expertos. La muestra no probabilística de 383 usuarios de CE y 384 de E. donde el análisis factorial mostró el 88,9 % de la varianza de las variables en CE y 92,5% en E, explicaban los 5 componentes o dimensiones de la calidad. El coeficiente alfa de Cronbach fue 0,984 para CE y 0,988 para E. Se midió la satisfacción global de los usuarios en CE fue 46,8% y 52,9 % en E. Las variables de mayor insatisfacción en CE fueron: difícil acceso a citas, demora para la atención en farmacia, caja, módulo SIS y el trato inadecuado; en E. fue la deficiente mejora o resolución del problema de salud, poca disponibilidad de medicinas y demora para la atención en farmacia, caja y admisión. Se concluyó que las encuestas demostraron propiedades psicométricas y son instrumentos válidos, aplicables, recomendables para medir el nivel de satisfacción de los usuarios, y para identificar las principales causas de insatisfacción e implementar mejoras (19).

CAPACOILA, D. (2019) Con la tesis “Conocimiento sobre esterilización en Autoclave de enfermeros del Centro Quirúrgico, Hospital III BASE PUNO, ESSALUD, 2019”. Puno, Perú

Estudio cuantitativo, descriptivo , tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimientos de los enfermeros del Centro Quirúrgico acerca de la esterilización por calor húmedo en autoclave , realizando encuestas utilizando la estadística descriptiva halló que el conocimiento es bueno en el 45% del personal, regular en el 40% y 15% tenía correspondían a la escala de malos conocimientos. Recomendó en primer lugar cumplir con un modelo centralizado de organización del servicio de esterilización para la seguridad de los pacientes y trabajadores, así como para la eficiencia de los procesos de lavado, desinfección, empaque, esterilización y almacenamiento, Propuso que la Central de esterilización actual, coordine con el bloque Quirúrgico y demás servicios sus necesidades. Además que la Central de esterilización y Centro Quirúrgico establezcan los medios de capacitación sobre esterilización incluso con pasantías en Essalud. (20)

2.1.2. Antecedentes a Nivel Internacional:

LÓPEZ, S. (2010) Con la tesis: “Calidad y Seguridad en los procesos de esterilización”. México.

El objetivo fue determinar el nivel de calidad y seguridad en los procesos de esterilización a través de indicadores físicos, químicos y biológicos., estudio

observacional y descriptivo de los ciclos de esterilización de una Central de Esterilización estatal con una muestra probabilística sistemática de $n= 210$ ciclos en un mes, con análisis estadístico de tipo descriptivo de frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central. Concluyó que el índice general de la calidad y seguridad en los procesos de esterilización obtuvo 71.7 puntos y la calificación más baja de cumplimiento fue la etapa de sanitización = 26.1 (DE=35.9) y la de mayor puntuación fue almacenamiento = 92.1 (DE=20.6).; En la etapa de preparación y empaque: la selección de acuerdo al tipo de esterilización y el etiquetado fue correcto (97 y 98 % respectivamente), el 98% verifican el cambio de color de los indicadores químicos, en el 100% se coloca el paquete prueba con el indicador biológico y el 91% cumple con los indicadores físicos; respecto a la etapa de almacenamiento se cumple con 96% al colocar el material en anaqueles; la etapa de control registra el 98% en la incubación (biológico) y no registra eventos adversos (42%). El seguimiento del indicador a través de la lectura de incubadora da una seguridad del 97%.Se recomendó protocolos de actuación para elevar la calidad de la sanitización (21).

POZOS, M.; JASSO, M. (2015) con el estudio de investigación: “Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización”. España.

Tuvo por objetivo analizar el nivel de satisfacción de la Central de esterilización percibido por el personal de enfermería de quirófano y hospitalización y su relación con los datos sociodemográficos y las diferencias existentes. Estudio analítico, prospectivo y transversal con datos recolectados con instrumento de 17 ítems distribuidos en 7 dimensiones (trato, tiempo, calidad de la atención, información, trámites administrativos, tangibilidad y fiabilidad); respuesta tipo Likert de nada=1 hasta siempre=5 y numérica de 1-10; Los puntos de corte: de 1-20%=totalmente insatisfecho, hasta 80-100%=totalmente satisfecho, cuyos resultados 93.9% está parcial-totalmente satisfecho. La percepción de insatisfacción está vinculada con cambios en los equipos sin informarles (12.1%); la seguridad y limpieza de las instalaciones (9.5%) y tiempo de esterilización empaquetamiento (8.6%); refirieron trato de bueno excelente (87.1%); la satisfacción se correlaciona más con la categoría laboral ($r_s=-0.189$, $p=0.042$); pero no con edad, grado de estudios y antigüedad laboral. Concluyó que el personal de enfermería estaba satisfecho con

la atención brindada pero considerar que la atención al usuario debe ser integral y la percepción es clave para la implementar estrategias de mejora continua. (22).

ORTEGA, L. (2012) Con la Tesis de Maestría.” Proceso de integración de la central de esterilización del Hospital Carlos Andrade Marín, Quito”. Ecuador.

Con una propuesta de certificación un Hospital de tercer nivel de especialidad, tuvo como objetivo analizar todos los subsistemas que interactúan entre sí dinámicamente: el sistema asistencial, el sistema administrativo- contable, dirección, de información, de docencia e investigación y el técnico referido a mantenimiento, asepsia, esterilización y seguridad. Halló que el Centro Obstétrico, y el bloque quirúrgico cumplían parte de las actividades de la Central de esterilización aun no teniendo los espacios adecuados, originando duplicidad de funciones y riesgos infecciosos por lo que el objetivo fundamental fue lograr la Centralización de los Procesos de Esterilización de dicho hospital que se encontraban dispersos. Con el apoyo de las autoridades, se pudo planificar el proyecto y con la participación de los involucrados, mediante entrevistas y cuestionarios se pudieron dilucidar otros problemas. Finalmente se logró el “Plan Estratégico de Evaluación y Actualización de Problemas y Emergencias Intrahospitalarias”, para lograr la Certificación y Acreditación de sus Unidades y Servicios; recomendó en su Informe final, en el capítulo de Infecciones , la unificación en una sola Central de Esterilización Institucional, retirar las dos Sub Centrales de Obstetricia y del Centro Quirúrgico, eliminando la superposición de funciones y atribuciones entre dependencias, para asegurar los procesos de esterilización y también se recomendó la limitación del reuso de dispositivos descartables, y el fortalecimiento de la Central de esterilización (23).

MONTÚFAR, M. (2012). Con la tesis: “Análisis del proceso de esterilización del instrumental en la Clínica de Odontopediatría de la Universidad Central” Quito. Ecuador.

Estudio exploratorio-descriptivo con el objetivo de analizar el proceso de esterilización en autoclave en la clínica de Odontopediatría mediante el uso de indicadores químicos y biológicos en autoclave, procesados con temperatura 132°C, presión 1 atm, tiempo 15 minutos. Se analizó la eficacia de ingreso del agente esterilizante al interior del paquete de instrumental en 50 muestras de indicadores químicos. Se analizaron 50 muestras de indicadores biológicos de las cuales 42 fueron procesadas en autoclave, mientras que 8 restantes fueron

utilizadas como control positivo, las 50 muestras fueron incubadas por un periodo de 48 horas a una temperatura de 56°. Se concluyó que No se produjo esterilización en los indicadores en el autoclave de la Clínica de Odontopediatría, lo que indica deficiente funcionamiento del aparato, además en las cajas metálicas se considera que hubo ingreso deficiente pues el 86% de los indicadores químicos obtuvo pigmentaciones no aceptables, todo lo contrario ocurre con las fundas debido a que el ingreso fue eficaz en un 100%.. Recomendó, monitorear los ciclos con indicadores de esterilización, mantenimiento de equipos y la aplicación de la bioseguridad desde la etapa estudiantil para concientizarlos en su importancia (24).

HOSPITAL ALTO DEBA, (2012) con el estudio de investigación: “Central de esterilización; evaluación de la calidad percibida”. España.

El objetivo fue identificar el grado de satisfacción de los usuarios internos por 3 años consecutivos y evaluar el impacto de los cambios producidos con la mejora continua en la Central de esterilización, servicio certificado con la Norma ISO 9001:2000, Estudio descriptivo longitudinal empleando encuestas de 8 ítems para los datos obtenidos durante 3 años mediante el programa de gestión estadística SPSS v15.0. Las respuestas calificadas del 1 al 5 siendo el 1- Malo, 2-Regular, 3-Bueno, 4-Muy bueno y 5-Excelente. La muestra fue 17 determinado por el número total de unidades hospitalarias sobre: el trato al cliente interno, el tiempo de espera percibido, la recepción, manipulación, y entrega del material a esterilizar , la profesionalidad, Concluyó que el grado de satisfacción de los clientes superó el aprobado en una valoración del 1 al 5 en el año 2010 y la menor puntuación fue en el 2009 cuando se introdujeron cambios en los procedimientos, el envío de material ,en los canales de comunicación que aparecieron como excelentes, la fortaleza fue la integridad de los paquetes esterilizados que obtiene la mejor calificación en la encuesta de 2009. Para mejorar se identificó la visualización de los controles de calidad y el registro informático de peticiones. (25)

ZHANG MEI H.; CHUN YAN CH.; XIAOYU W.; XIAO YA R. (2010) Con el estudio ; “Establecimiento y aplicación de un sistema de trazabilidad de control de calidad en el centro de suministros de esterilización de los hospitales de base ”.China.

El objetivo de este estudio experimental, fue implementar un sistema centralizado de trazabilidad para el control de calidad de suministros estériles de los hospitales base de Chongqing. implemento , mediante el sistema UCC (sistema de control de

calidad), mediante sistemas informáticos, códigos de barra y escaneo para el monitoreo de la desinfección de instrumentos y materiales , además de producir antisépticos, todo lo que fue registrado desde agosto del 2009 a mayo del 2010 explorando que dichos suministros fueron empleados para 19466 actos quirúrgicos en los cuales ningún instrumental ni textil fue retirado concluyendo que no hubieron infecciones atribuyéndolo a la calidad de los procesos de esterilización fortalecida por la trazabilidad centralizada de los suministros que permite el control de las infecciones contribuyendo a la seguridad médica, por lo que recomiendan gestionar la implementación de sistemas centralizados de trazabilidad informática para el control de infecciones. (26)

WANG L.; CAI X.; CHENG P. (2018) Con el estudio: "Application of a sub-specialties management model improves quality control in a central sterile supply department. "China.

El objetivo fue estudiar el modelo de gestión de subespecialidades en el Departamento Central de Suministros Estériles (CSSD), mediante encuestas de satisfacción aplicado a personal de varias áreas seleccionadas aleatoriamente, para opinar sobre errores en los dispositivos médicos en dos modelos de trabajo. Estudio comparativo retrospectivo entre el modelo de trabajo rutinario (grupo de control) desde septiembre del 2015 hasta abril de 2016 y el modelo de gestión de subespecialidades (grupo de observación) aplicado desde julio del 2016 hasta febrero 2017. Se halló que el índice de quejas por errores del grupo de observación (3,3%) fue significativamente menor que la del grupo control (11,6%); $P = 0,035$). En total 92 miembros del personal fueron seleccionados aleatoriamente para el grupo de control, y 100 fueron seleccionados para el grupo de observación. El control de calidad en el empaque fue significativamente mayor durante la observación. Después de aplicar el conocimiento teórico aprendido de las subespecialidades las prácticas de los profesionales del CSSD mejoraron repercutiendo en el modelo de gestión. Se concluyó que un modelo organizativo de gestión que considere requisitos de conocimientos especializados mejora la calidad de los procesos y la satisfacción de los usuarios. (27).

SILVA M., PEÑA L. (2018) Con la tesis: "Estandarización de procesos críticos de la central de esterilización del Hospital San José para sub procesos de almacenamiento y distribución según los requisitos de la NTC ISO 9001-2015 y el uso de la metodología Six Sigma". Colombia.

Luego de evidenciar un aumento en demanda de insumos su objetivo fue identificar los defectos de los procesos y se revisó la etapa de almacenamiento y distribución para proponer alternativas de solución y mediante la identificación de mapa de procesos, distribución de planta, diagrama de flujo, cursograma analítico, diagrama SIPOC y análisis KANO , establecieron que las dos últimas fases del proceso de esterilización de insumos no contaba con indicadores de eficiencia de estos procesos, evitando el control y seguimiento para una mejora continua. Se identificó dos variables críticas: el tiempo y la demanda por pedido a la Central de Esterilización para cinco tipos de usuario: estudiantes de instrumentación, estudiantes de enfermería, auxiliares, instructores de instrumentación y soporte que prestaban servicio a clientes programados o de urgencia del Hospital San José. Se hizo la definición operativa de la medida por medio de indicadores con la herramienta Características Críticas de la Calidad (CTQ). Luego de esta metodología y la simulación se elaboró un plan de mejora mediante la medición del rendimiento con la herramienta Balance Score Card, estableciendo indicadores críticos del proceso para rutas sirvan de guía o manual para centros de esterilización y futuras investigaciones (28)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de los Procesos Centralizados de Esterilización.

❖ Conceptos de Calidad por autores:

- **Deming (2001)** define la calidad: “el cumplimiento de las expectativas del usuario, al proporcionarle satisfactores adecuados a sus necesidades y anticiparse a otras adoptando una nueva filosofía en la que prevalece el respeto, la confianza y el trabajo en equipo” (29).

- **Donabedian (1998)** en su concepto calidad de la atención médica se puede establecer de modo general tres dimensiones principales:

a.- El concepto técnico de la atención

b- El componente determinado por el desarrollo de la interacción personal consustancial a la atención

c.- El componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión (30).

- **Joint Commission on Accreditation of Health Care Organización (JCAHCO)**, Han establecido programas de evaluación de la calidad, y la definen como “el grado en el cual los servicios de atención al paciente aumentan la probabilidad de obtener los resultados deseados por él y reducen la posibilidad de generar resultados indeseables, de conformidad con el estado real del conocimiento”. (31).

- **Hernández, Aguilar, Santacruz, Rodríguez y Fajardo (2009)** investigaron la segunda perspectiva de la calidad denominada como interpersonal, observaron que la medición de la calidad en el servicio generalmente implica el análisis multidimensional de esta variable (32).

- **El New England Journal (1996)**: La calidad de la atención en su dimensión técnica consiste en la aplicación de la ciencia y tecnología odontológica de modo que reporte el máximo de beneficio a la salud del paciente minimizando sus riesgos (33).

❖ **Calidad de los procesos de Central de Esterilización:**

- **El Grupo Español de Estudio sobre Esterilización (2018)** Indica que las Centrales de esterilización deben “garantizar que el proceso de esterilización se realice cumpliendo los requisitos de eficiencia, seguridad y calidad; estabilizar o mantener el proceso de la esterilización bajo control, evitando que se produzca una variabilidad excesiva; higienizar el instrumental; preservar el material, recibir, custodiar y entregar el material, proteger la inversión de equipos de la central; protección de la salud y seguridad del trabajador; eficiencia y protección ambiental”(34).

- **El Grupo Español de Estudio sobre Esterilización GEES (2018)** reconoce modalidades de Centros de Esterilización (CE) hospitalarias siguientes:

a) CE sin proceso de lavado-descontaminación: El lavado-descontaminación se realiza en el bloque quirúrgico, sin conexión con la CE, enviándose el material ya limpio y empaquetado a la CE. Lo adecuado es que todo el proceso realizado en el bloque quirúrgico se haga cumpliendo el protocolo elaborado por la CE. (31)

b) Subcentral de esterilización quirúrgica: disponen de sistemas de lavado manual o automático y autoclaves medianos (de vapor o de

peróxido) en algunos casos solo disponen de equipos para esterilización en punto de uso, como miniclaves de vapor, funcionan como una CE independiente, aunque deseable es que sigan el protocolo de la CE principal (34).

c) “Esterilización en punto de uso: “Normalmente se usa para esterilizar algún instrumento que se ha contaminado y se requiere de forma inmediata, para lo que está indicado un miniclave a vapor sin prevacío, y un programa rápido, de 134°C y 3,5 minutos (flash) o preferiblemente de 134°C y 5 minutos (expres), Estos procedimientos no deben usarse para esterilizar instrumental quirúrgico de modo habitual” (34).

d) “CE integral: es la central más adecuada porque en ella se integra todo el proceso de esterilización desde la recepción del material sucio hasta su salida ya esterilizado, contando con personal especializado y conocedor de los diferentes materiales y los equipos. Al contar con una organización adecuada se garantiza la calidad y la seguridad del proceso de esterilización.” (34)

- **El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2002)** recomienda que “el funcionamiento de este servicio debe ser en forma centralizada. En los últimos diez años, se ha ido incrementando la tendencia de este modelo que ha permitido corregir las desventajas del descentralizado ya que al contar con personal calificado específico que realiza la totalidad del proceso de esterilización en una única instalación, se logra una optimización de recursos tanto humanos como materiales, permitiendo un control de calidad exhaustivo de la totalidad del proceso. En un servicio de este tipo, todas las etapas del proceso de elaboración de productos estériles se desarrollan en un único punto que reúne todos los equipos y el personal necesarios”. (35)

-**La Organización Panamericana de la Salud (OPS) (2008)** recomienda El sistema de esterilización centralizada presenta señalando sus ventajas:

- Eficiencia: debidamente organizado, proporciona eficiencia a través de una supervisión en las tareas de limpieza, mantenimiento y esterilización propiamente dicha. También la normalización, uniformidad y coordinación de los procedimientos se ven facilitados,

pues exige la supervisión constante de una persona dedicada a esa actividad. (36)

- Economía: “el servicio centralizado resulta económico, pues evita la existencia multiplicada de equipamiento costoso. La vida de los instrumentos se prolonga gracias a una eficiente manipulación (limpieza, acondicionamiento, esterilización) a cargo de personal especializado. “(36)

- Seguridad: “en los viejos sistemas descentralizados de esterilización (con personal no supervisado) se incrementaban las posibilidades de fallas en los procesos. Por ejemplo: materiales expuestos a métodos incorrectos de esterilización (28). O modificación de los parámetros seguros de proceso como aumento de la temperatura de proceso, por calor seco, para aumentar empíricamente la seguridad del proceso. “(36)

- **OPS (2008)** Para la calidad en los procesos de esterilización describe que: “Las normas ISO 9001 (calidad general) y EN ISO 13485 (calidad para instalación y mantenimiento de productos sanitarios) En esterilización, debe asegurar un adecuado nivel de esterilización (SAL: Sterilization Assurance Level) para que el proceso específico genere un producto o servicio de acuerdo con su especificación predeterminada y en conformidad con las características de calidad establecidos. La Norma Europea, 1994, define que: un dispositivo médico para que sea denominado “estéril”, debe alcanzar un SAL de 10^{-6} cuando es sometido a un proceso validado.” (36)

La ISO 13485, las Normas de Correcta Fabricación (NCF) europeas y de las GMP de la FDA, exige procesos validados. Consiste en realizar sistemáticamente los procesos en las siguientes fases: (36).

-Planificación: establecer programas temporales y listas de verificación, protocolos de validación con criterios de aceptación/rechazo, necesidades de recursos, análisis de riesgos (36).

-Calificación de la instalación (IQ): asociada a la instalación, incluye la calibración de los elementos de medición y control, documentación, planos, instrucciones de trabajo (36).

- Calificación operativa (OQ): el proceso debe probar su robustez y fiabilidad frente a casos peores (36).

-Calificación de prestaciones o funcional (PQ): se verá la reproducibilidad del proceso, la formación y calificaciones precisas para su operación (36).

-El Ministerio de Salud, MINSA (2002) Para el Criterio de verificación de la efectividad del proceso de esterilización menciona: “El proceso de esterilización debe ser efectivo, neutralizar cualquier forma de vida, y se ha de verificar en el correcto resultado de los indicadores físicos, químicos o biológicos” (35).

La ISO (2015) (Organización de estandarización Internacional) en la Norma Internacional ISO 9000:2015 en los Sistemas de gestión define a un proceso como: el conjunto de actividades relacionadas entre sí que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto “.Estos procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse. Interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas que deben tener conformidad: que es el cumplimiento de requisitos” (37).

❖ **Calidad del Servicio y Seguridad del paciente**

- **Criado-Álvarez JJ y Muro I. (2006)**. Indican que “algunos riesgos terapéuticos son inevitables debido a la variabilidad de los resultados. Sin embargo, el riesgo puede reducirse según el modo en que se gestione un servicio, una institución o la central de esterilización”. Los pacientes tienen derecho a estar seguros de que los encargados sean competentes y presten los cuidados minimizando los riesgos del tratamiento al utilizar dispositivos sanitarios seguros. La central de esterilización conforma la cadena asistencial, de ahí que: “si somos capaces de detectar errores en nuestro proceso, seremos capaces de ofrecer un producto de calidad “(4).

- **La OMS (2019)** manifestó: “La seguridad del paciente es fundamental para prestar servicios sanitarios esenciales de calidad. Existe claro consenso de

que los servicios de salud de calidad en todo el mundo deben ser eficaces y seguros y estar centrados en las personas, para que los beneficios de una atención sanitaria de calidad sean efectivos, los servicios de salud deben prestarse de manera oportuna, equitativa, integrada y eficiente” (38).

- **Zárate (2007)**, considera que la planeación, monitoreo, evaluación y mejora de las acciones para la seguridad del paciente deben ser actividades que permitan prevenir la aparición de eventos adversos en los pacientes, para ello es necesario incorporar la cultura de la seguridad en todas las áreas de servicios, de tal manera que sea posible documentar los eventos y actuar de manera oportuna para salvaguardar la salud de las persona (39).

- **La Organización Mundial de la Salud OMS (2003)** refiere que por actos inseguros se pueden producir las infecciones nosocomiales agravan la discapacidad funcional y la tensión emocional del paciente y, que pueden ocasionar trastornos incapacitantes que reducen la calidad de la vida. Son una de las principales causas de defunción, los costos económicos son enormes, una estadía prolongada de los pacientes infectados es el mayor factor contribuyente al costo (40).

- **La reconocida revista Española Gaceta Dental (2008)** indica que:” Casi tan importante como la prevención del contagio por contacto directo, es la prevención del contagio por contacto indirecto .Es fundamental hacer hincapié en que se puede prevenir por un adecuado procesamiento del material (41).

Bibliografía más reciente, y el aumento de publicidad sobre el potencial de transmisión de agentes infecciosos en el gabinete odontológico, han hecho centrar la atención en los instrumentos dentales como posibles agentes de transmisión de patógenos (41).

“Al utilizar instrumental crítico existen dos opciones: utilizar material estéril de un solo uso o material reusable sometido a esterilización entre un paciente y otro” (41).

- **Méndez Hernández, M. (2004)** en una revista Cubana de Enfermería sostuvo: “Se puede concluir que es importante el conocimiento y la aplicación de todos los aspectos expuestos para que de una forma más científica y profesional se eleve el nivel de los procedimientos en una central de esterilización; que es el eslabón fundamental para preservar o

elevantar la calidad de vida del paciente. El nivel de información, de sensibilidad y de acción que se logre entre todos aquellos que de una forma u otra tienen que ver con este trabajo determinará el éxito en la implementación de las medidas de seguridad y su eficiencia en la prevención y limitación de los efectos perjudiciales” (42).

❖ **Calidad y Modelos de Medición.**

- **Torres M., Stanescu C. (2015).** Propone entre otros los siguientes modelos:

a) **Modelo de Donabedian (1984).** Define calidad de la atención en términos de resultados, medidos como las mejorías esperadas en el estado de salud, puede evaluarse en dos dimensiones interrelacionadas e interdependientes: la técnica y la interpersonal (43).

-La atención técnica se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de manera que rinda un máximo de beneficio para la salud, sin aumentar con ello sus riesgos (43).

-La atención interpersonal mide el grado de apego a valores, normas, expectativas y aspiraciones de los pacientes (43).

b) **Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984)** de la escuela nórdica propone en 1984 un modelo que integra la calidad del servicio en función de tres componentes: (43).

-la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra; según Grönroos este aspecto de la calidad tiene carácter objetivo; (43).

-la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionado a la forma en cómo se realizó la prestación del servicio en el establecimiento; (43).

-la imagen corporativa, representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa solo conociendo el servicio, esto se asocia a la calidad del servicio y la forma como se organiza su imagen en base a la experiencia previa o a la comunicación anticipada, lo que sirve de filtro para las demás dimensiones (43).

c) Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)

“Esta propuesta de la escuela americana de marketing, fue desarrollada en 1980 por un equipo de investigadores conformado por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Basada en 5 dimensiones: a) Empatía: muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus usuarios; b) Fiabilidad: habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa; c) Seguridad: conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza; d) Capacidad de respuesta: disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido, finalmente, e) Elementos tangibles: apariencia física de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación Cuando se cumple exactamente el nivel de expectativas del usuario, se define como un servicio de “ calidad satisfactoria ” (43).

- **Modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (1992)**
El modelo SERVPERF surge a raíz de las críticas de diversos autores al modelo SERVQUAL, específicamente sobre su escala para medir las expectativas. Cronin y Taylor (1992) lo proponen como modelo alternativo para evaluar la calidad del servicio basado exclusivamente en las percepciones de los usuarios sobre el desempeño del servicio. Esta escala descarta el uso de las expectativas, utiliza una escala similar a SERVQUAL empleando sus 22 ítems para evaluar sólo las percepciones, simplificando el proceso, lo justifican señalando que es escasa la evidencia respecto a que los usuarios valoren la calidad de un servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones agregan que existe la tendencia de valorar como altas las expectativas (43).
- **Duque, E. (2005).** Investigó las mediciones de la calidad existentes, indicando que los autores del modelo SERVPERF habían sido desarrolladas su escala con un considerable apoyo teórico (44).
- **Martínez, J., Martínez L. (2007)** Declaró que el Modelo SERPERF tenía superioridad psicométrica frente al modelo SERVQUAL probada por diversos estudios empíricos (45).

- **González, Carmona, & Rivas (2007)** señalan al modelo SERVPERF (Performance del servicio) como una buena aproximación a la satisfacción del cliente. SERVPERF fue propuesto por Cronin & Taylor (1992) y su uso ha sido efectivo para medir la satisfacción en diferentes sectores como bancos, lavanderías, salud, transporte, servicios diversos. El modelo SERVPERF evalúa el desempeño del servicio utilizando 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad a través de la percepción del desempeño podremos medir la satisfacción, que determina el éxito o fracaso de una organización. Tiene como ventaja ser un instrumento de alta confiabilidad (46).

2.2.2. Satisfacción del usuario interno

❖ Definición de Satisfacción del Usuario Interno o Cliente

- **Parazuraman, Zeithaml, & Berry, (1985)**; Definen a la satisfacción como “Percepción del cliente del pleno cumplimiento de todos los aspectos importantes en la entrega de un servicio” (47).
- **Mira J., Aranaz J. (2001)** Mencionan en la revista Psicothema que “La Satisfacción es uno de los indicadores clave para medir la efectividad en la gestión sanitaria” (48).
- **Münch L. (1998)** Indica que: “existe un cierto orden, que la satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio (49).
- **La ISO 9001 2015 (2015)** La Satisfacción del Cliente: es la percepción del cliente sobre el grado que se han cumplido las expectativas. Es importante que la organización proporcione los recursos necesarios para cumplir o superar las expectativas del cliente y medir su satisfacción ya que las relaciones con los clientes determinan su satisfacción con el objetivo de adquirir nuevos clientes, retener a los existentes y desarrollar nuevas oportunidades de mercado (50)
- **Delgado M.; Vázquez M. y Moraes (2010)** investigaron que la evaluación de la calidad de los servicios de salud apoyado en métodos y técnicas de las

ciencias sociales, se basa en dos vertientes básicas, la valoración desde la perspectiva de los profesionales de la salud y desde la percepción del usuario, en relación con esta segunda perspectiva el énfasis de su medición está basado en dos modelos: el de satisfacción de los usuarios, a partir del concepto de calidad de Donabedian, y desde el modelo desarrollado por Parasuraman (51).

- **Suarez M. (2003)** Indica que el concepto de calidad ha llegado hoy a la gestión de la calidad total, un sistema de gestión empresarial que extiende la calidad a toda la organización, involucra a todos sus miembros y se centra en la satisfacción del cliente, tanto interno como externo .La familia de normas ISO 9000 es un conjunto de normas internacionales y guías de calidad de reconocido prestigio que constituye un excelente marco de referencia para el diseño e implantación de un sistema de gestión de la calidad (SGC). Normas revisadas periódicamente por la Organización Internacional de Normalización (ISO, siglas en inglés) tienen el objetivo es relacionar la gestión moderna de la calidad con los procesos y actividades de la organización, y promover la mejoría continua y la satisfacción del cliente. En el sector salud para elevar su nivel de confianza en la organización y en los servicios ofrecidos que deben tener un alto nivel técnico y científico, fundamentado en principios éticos, que permitan satisfacer de forma permanente a la sociedad y le garantice confiabilidad, seguridad y eficacia (52).

❖ **Satisfacción del usuario de la Central de Esterilización**

El Ministerio de Salud del Perú (MINSA) (2002) indica que :” La misión de la Central de Esterilización, es proporcionar a todos los servicios hospitalarios el material, equipos o instrumental médico en las condiciones idóneas de esterilidad en forma oportuna y a costos adecuados; así como su correcta protección para la realización de los diferentes procedimientos diagnósticos y terapéuticos. De esta forma se consigue tanto la satisfacción de las personas que trabajan en la Central, como la de los usuarios del servicio” (5).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario interno y la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

2.3.2. Hipótesis específicas

1. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
2. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
3. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
4. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021
5. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021
6. Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en el Complejo Barton, 2021.

2.4. Operacionalización de variables e indicadores:

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	TIPO	ESCALA DE MEDICIÓN	INDICADORES
SATISFACCION DEL USUARIO INTERNO (V 1)	"Satisfacción es la percepción del cliente del pleno cumplimiento de todos los aspectos importantes en la entrega de un servicio" Parazuraman, Zeithaml, & Berry (1985).	La percepción del usuario interno referente al cumplimiento de los aspectos importantes en la entrega del servicio, y para fines del estudio se considera que el nivel de satisfacción se obtendrá de las respuestas a los 22 ítems derivados de la escala multidimensional modificada de SERVPERF (performance del servicio) que mide los atributos ideales de la calidad que es lo que define un nivel de satisfacción del usuario. El puntaje se obtiene de los resultados definidos por el usuario, medidos en una escala de Likert.	1. DIMENSION EMPATÍA	Cualitativa	Ordinal (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Regular, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal con trato amable ✓ Personal comunicativo
			2.DIMENSION OPORTUNIDAD	Cualitativa	Ordinal (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3=	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Recepción sin demora ✓ Comunicación oportuna y clara ✓ Entregas a tiempo ✓ Cambios informados oportunamente

					Regular, 4= De acuerdo, 5= Totalment e de acuerdo)	
			3.DIMENSION CALIDAD DEL SERVICIO	Cualitativa	Ordinal (1= Totalment e en desacuer do, 2= En desacuer do, 3= Regular, 4= De acuerdo, 5= Totalment e de acuerdo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Servicio certificado por Normas ISO ✓ Reclamos poco frecuentes ✓ Reclamos atendidos con prontitud ✓ Servicio que cumple expectativas
			4.DIMENSION TANGIBILIDAD	Cualitativa	Ordinal (1= Totalment e en desacuer do, 2= En desacuer do, 3= Regular,	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipos modernos ✓ Personal capacitado ✓ Ambientes limpios ✓ Indumentaria del personal adecuada

					4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo)	
CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION CENTRALIZADOS (V 2)	Basada en “la seguridad y efectividad del proceso de esterilización, mediante el control de la calidad de los procedimientos y la validación de procesos. Otros elementos a introducir son la trazabilidad, la gestión y análisis de efectos adversos por productos de la central” (Criado-Álvarez JJ, Muro I., 2006)	La calidad de los procesos centralizados de esterilización se basa en el cumplimiento de los requisitos de seguridad y efectividad mediante controles de conformidad. Para fines del estudio se considera las dimensiones base de la escala SERVPERF modificada de atributos de Seguridad y Conformidad que abarca los conceptos globales de satisfacción por cuanto cumpliría los requisitos que demanda el servicio de esterilización en 5 ítems según la escala de Likert.	5. DIMENSION SEGURIDAD	Cualitativa	Ordinal (1= Totalmente en desacuerdo, 2= En desacuerdo, 3= Regular, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empaques íntegros ✓ Empleo de indicadores y controles de seguridad en la esterilización. ✓ Instrumentales seguros ✓ Procesos de esterilización fiables.
			6. DIMENSION CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION	Cualitativa	Ordinal (1= Totalmente en desacuerdo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registros de recepción adecuados ✓ Procedimientos de limpieza conformes

					do, 2= En desacuerdo, 3= Regular, 4= De acuerdo, 5= Totalmente de acuerdo)	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Procesos de esterilización conformes ✓ Procesos de entregas conformes
--	--	--	--	--	--	--

2.5. Definición de términos básicos

- ❖ **Central de Esterilización:** La central de esterilización se puede definir como una unidad de procesamiento de productos estériles, que comprende áreas muy definidas para recepcionar, descontaminar, lavar, desinfectar, esterilizar y almacenar finalmente productos estériles (54)

El Ministerio de Salud considera que las Centrales de esterilización dentro de un establecimiento categorizado por la autoridad sanitaria regional están catalogadas como Unidades Productoras de Servicios de Salud (UPPSS) de Atención de Soporte, organizadas para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios de salud, en relación directa con su nivel de complejidad. Los servicios de salud categorizados desde el primer nivel de atención nivel 1 requieren para la atención de los pacientes instrumental y equipo biomédico esterilizados. (54).

- ❖ **Esterilización:** Proceso químico o físico mediante el cual se eliminan todas las formas vivas de microorganismos incluyendo las formas esporuladas, hasta un nivel aceptable de garantía de esterilidad. (54)
- ❖ **Dispositivo médico:** Cualquier instrumento, aparato, artefacto, equipo biomédico u otro artículo similar o relacionado, utilizado solo o en combinación incluyendo sus componentes, partes accesorios y programas informáticos que intervengan en su correcta aplicación, propuesta por el fabricante para su uso.(54) .
- ❖ **Estéril.** La esterilización de materiales es un proceso que se denomina “Procesos especiales”, para los que no es posible la verificación de la eficacia del método en el producto final. La UNE 556 estableció el concepto de la probabilidad de supervivencia de un microorganismo no es mayor que una entre un millón (esta expresión es lo que internacionalmente se conoce como Nivel SAL “Security Assurance Level” de 10^{-6}) (55).
- ❖ **Procesos de Esterilización Centralizados** (2002) Según el Ministerio de Salud (MINSa), son los procesos consecutivos para esterilizar que constan de las etapas de recepción, limpieza, empaque, esterilización según método, almacenamiento (5). Realizados en una unidad que cuenta con los requisitos de organización, infraestructura, equipamiento y controles de

calidad y evidencias del control descritas el Manual de Esterilización y desinfección del MINSA.

- ❖ **Infecciones nosocomiales. Infecciones intrahospitalarias o Infección Asociada al proceso de Atención Sanitaria (IAAS)** Las infecciones nosocomiales son infecciones contraídas durante una estadía en el hospital que no se habían manifestado ni estaban en período de incubación en el momento del internado del paciente. Las infecciones que ocurren más de 48 horas después del internado suelen considerarse nosocomiales. En el neonato se considera luego de 72 horas de haber permanecido en el establecimiento (56).
- ❖ **Complejo Hospitalario Barton** : El complejo hospitalario Alberto Barton Thompson, compuesto por el Hospital especializado y el Policlínico, ubicados en la Av. Argentina y la Av. Sáenz Peña respectivamente Hospital Alberto L. Barton Thompson , forman parte de la red Sabogal de EsSalud, cuenta con infraestructuras modernas y última tecnología en equipos biomédicos y sistemas digitalizados para atender en forma oportuna con una amplia gama de servicios médicos de alta calidad a 250.000 asegurados regulares de la región del Callao. Está gestionado bajo la modalidad de Asociación Publico Privada entre EsSalud y Callao Salud SAC, donde esta última otorga su experiencia, tecnología, conocimiento, equipos y personal de gestión para cubrir las necesidades de Salud a los asegurados del Seguro Social (57).
- ❖ **Central de Esterilización del Hospital Barton** : ubicada en el 2do piso del Hospital, es una unidad que cuenta con un sistema de gestión de calidad y una certificación ISO 9001 2015. Consta de 3 zonas principales de flujo integrado delimitadas según función operativa asignada:
 - Zona Roja (Zona de Limpieza), inicia con una subzona de recepción donde se reciben los instrumentales registrando los datos de los instrumentales en un sistema de trazabilidad informatizada. Lo recepcionado es transportado en coches cerrados hacia la zona de limpieza donde están ubicadas las termodesinfectadoras con barreras sanitarias, entre otros equipos modernos.

- Zona Azul (Zona Limpia), en este lugar se realiza la verificación de los procedimientos adecuados de limpieza y conformidad de instrumental, se acondiciona, se empaca y etiqueta de acuerdo al método de esterilización, para realizar luego la carga en los esterilizadores. Cuenta además con una zona de textiles donde se acondicionan los sets de ropa quirúrgicas que luego se esterilizan.
- Zona verde (zona de almacenamiento), donde se realiza la descarga procesada y se verifica los requisitos de liberación para almacenar y entregar, cuenta con módulos de almacenaje y módulos de incubadoras de controles biológicos, es donde termina el ciclo de trazabilidad con la entrega de paquetes identificados con etiquetados de información con códigos QR.

Otra zona importante es la zona Administrativa, que cuenta con la sección de oficina y sala de reuniones. Otros ambientes son: zona de Kanban, donde se almacenan los productos de suministro logístico bajo sistema de reposición automática, planta osmótica, vestuarios, zona de coches, servicios de aseo del área, entre otras. Los procesos de esterilización son controlados con indicadores físicos, químicos y biológicos, medidos con indicadores de proceso y resultado, en un sistema de gestión de calidad con ISO 9001 2015 desde el 2017. Funciona las 24 horas del día y cuenta con soporte de servicios generales y biomédico permanente. (58)

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El tipo de estudio desarrollado es una investigación aplicada pues emplea la teoría investigando la realidad con la intención de mejorar la sociedad y resolver problemas, con el propósito de mejorar los procesos de acuerdo a los hallazgos, tal como indica Vargas (2009) la investigación aplicada se caracteriza por buscar utilidad de los conocimientos adquiridos (59).

El enfoque de la investigación es cuantitativo, ya que para comprobar las hipótesis se usa la recolección de datos, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer los patrones de comportamiento y probar teorías (60). Es de tipo transversal: en este tipo de diseño se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único y tienen como propósito describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (61).

3.2. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental: ya que se realizará sin la manipulación deliberada de variables y en cumple solo se observar los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (61). Con ello se busca observar los puntos críticos para medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos de las áreas previamente determinadas que mantienen una demanda similar y regular de los servicios de la central de esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

El presente estudio es correlacional ya que medirá en este caso dos variables y para establecer la relación estadística entre cada una de ellas buscando la asociación o correlación entre variables. “Tales correlaciones se expresan en hipótesis sometidas a prueba” (59).

3.3. Población y muestra de la investigación

3.3.1. Población

La población según Tamayo y Tamayo es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de las unidades de análisis o entidades de población que

integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto N de entidades que participan de una determinada característica y se le denomina población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a un estudio o investigación. (63)

El marco poblacional para esta investigación, está constituido por el total de 104 usuarios, siendo 39 usuarios de los consultorios del área de Odontología y 65 usuarios del área de Nefrología que reciben servicio de la Central de esterilización del Complejo Hospitalario Barton. La población comprende a usuarios de diferentes grupos ocupacionales:

-Del área de Odontología: Correspondiente a 39 usuarios: 19 profesionales odontólogos y 20 asistentes dentales y que laboran en los 6 consultorios de odontología. Es pertinente precisar que 2 consultorios están ubicados dentro de las instalaciones del Hospital 4 consultorios están ubicados fuera del recinto Hospitalario en el Policlínico del Hospital , pero todos pertenecientes al Complejo Hospitalario Barton.

-Del área de Nefrología: Correspondiente a 65 usuarios: 11 médicos, 29 licenciados, y 25 técnicos.

3.3.2. Muestra

Se empleó un muestreo no probalístico, según Navas (2009) es un método donde no se recurre a selección de los participantes por marco maestral ni probabilidad estadística (64). Específicamente se aplicó el tipo de muestreo de juicio y de conveniencia donde el investigador por su experiencia selecciona uno o más grupos predefinidos cuyas características responden al propósito del estudio (64) a su vez lo elige por ser conveniente al observarse su disponibilidad en la participación y cumplir con los criterios de inclusión. La muestra se conformó por la totalidad del personal de interés, lo que es importante para evitar la escasez de la representatividad y poder establecer la comparación de los atributos conocidos de la población (64)

La muestra corresponde a 104 usuarios de la central de esterilización que corresponden al número total de 39 usuarios de odontología y el número total de 65 usuarios del área de Nefrología, número finito de población, personal que cumple los requisitos de interés para el estudio en el Complejo Hospitalario Barton.

Morales V. (2012) señala que las muestras por conveniencia son muestra disponible que puede ser útil en estudios preliminares (por ejemplo para depurar un instrumento) pero discutible para extrapolar los datos a la población general; en cualquier caso recomienda describirla bien y hacer una extrapolación cautelosa a la población que pueda estar representada por esa muestra (65).

Criterios de inclusión:

La población corresponde a usuarios de la central de esterilización de 2 especialidades, es decir personal que interactúa con la Central de esterilización solicitando y recibiendo servicio de esterilización a los dispositivos requeridos para que puedan brindar atención segura a sus pacientes, ellos son:

- ❖ Odontólogos y Asistentes dentales del área de los consultorios del Complejo Hospitalario del Callao que deseen participar en el estudio de investigación y que hayan firmado el consentimiento informado.
- ❖ Médicos, Enfermeros y técnicos del área de Nefrología del Complejo Hospitalario del Callao que deseen participar en el estudio de investigación y que hayan firmado el consentimiento informado.

La población corresponde a criterios limitados por el estudio (58), considerando su autonomía de ejercer su voluntad para participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

Los excluidos son:

- ❖ Odontólogos y asistentes dentales del área de los consultorios de Odontología del Complejo Hospitalario Barton que no hayan consentido su participación.
- ❖ Médicos, Enfermeros y técnicos del área de Nefrología del Complejo Hospitalario Barton que no hayan consentido su participación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleará la encuesta técnica ideal para el objetivo de explorar percepciones de una población que consiste en conjunto de preguntas normalizadas dirigidas a una muestra representativa de la población o instituciones con el fin de conocer estados de opinión o hechos específicos (66)

Para la recolección de datos se empleara el cuestionario que nos permitirá según Tamayo y Tamayo a “dar respuestas a problemas en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida sistemática de información según un diseño previamente establecido que asegure el rigor de la información obtenida” (62).

3.4.1. Descripción de los instrumentos

Para este estudio se revisaron varios cuestionarios existentes para el ámbito sanitario, investigando sobre los conceptos de las variables en el ámbito del fenómeno de estudio, disgregando los conceptos en dimensiones e indicadores.

Buscando un instrumento validado para el objetivo del estudio correlativo, se halló y se seleccionó la escala de SERVPERF (performance del servicio) que como indican las literaturas tiene un nivel técnico y de alta confiabilidad estructurando 22 preguntas alineadas a las dimensiones del fenómeno de estudio (67).

El instrumento está basado en el modelo de Cronin y Taylor de 1992, que mide la calidad de servicios con 22 preguntas ,adaptando la escala del modelo mencionado siendo válido incorporar ítems de otros estudios empíricos que se consideraron útiles en la investigación (67), considerando la variable de satisfacción de la calidad de los procesos de esterilización desde la perspectiva del usuario interno .

Otros estudios ya existentes en el campo de la salud con las dimensiones planteadas en el modelo SERVPERF han podido medir niveles de satisfacción en otros enfoques de servicios, por lo que se añadieron las dimensiones claves del servicio y procesos de área de central de esterilización.

Según Cronin y Taylor refieren a favor del SERVPERF su alto grado de fiabilidad (coeficiente alpha de Cronbach de 0,9098; alpha estandarizado de 0,9238) con una mayor validez predictiva que la del modelo de la escala basada en diferencias entre percepción y expectativas que se debe aplicar en el SERVQUAL (68). Según Nunnally este indicador establece que un instrumento es válido y confiable cuando se determina un valor de 0.70 como mínimo (69).

Se tomaron algunas dimensiones de la calidad que plantea el modelo de SERVQUAL como empatía y tangibilidad (70), las demás dimensiones se toman estudiando los atributos específicos de significancia de calidad de los procesos de esterilización centralizados, apoyándonos en las definiciones de calidad de las Normas ISO y que además puedan ser percibidos por el usuario en un lenguaje

sencillo y claro, para lo cual se hicieron pruebas de comprensión con usuarios de otras unidades.

Para validez y confiabilidad al instrumento modificado, antes de ser aplicados con la población objetivo se realizó la Prueba de expertos o Acuerdo de jueces se consultará con 5 evaluadores docentes para la aprobación de los instrumentos, basados en criterios de : perfiles del experto, su trayectoria profesional acciones formativas, que tenga conocimiento de centrales de esterilización, a partir de los cuales se infiere su adecuación y pertinencia para su actividad de experto, considerando su opinión y autoevaluación indicando su nivel sobre el conocimiento acerca del objeto de investigación, así como las fuentes que les permiten argumentar y justificar su evaluación.

A. Cuestionario de Satisfacción

A.1. El instrumento de recolección de datos

NOMBRE	Cuestionario de Calidad de los Procesos de esterilización y Satisfacción de los usuarios internos.
BASADO EN	SERVPERF
FORMA DE APLICACIÓN	Personal y anónima.
ÁREA DE EVALUACIÓN	Usuarios internos del área Odontología y del área de Nefrología del Complejo Hospitalario Barton
TIEMPO DE APLICACIÓN	15 minutos

A.2. Descripción del Cuestionario

Se esquematizan en el Anexo 1.

PARTE I: Consta de la Presentación. Recomendaciones y datos generales:

Grupo ocupacional y especialidad Variable cualitativa medida en escala nominal definida de acuerdo con las características de formación académica de cada persona siendo registrada como: Odontólogo Asistente Dental, licenciado de enfermería de Nefrología Medico Nefrólogo y Técnico de Nefrología

PARTE II. Se compone de los datos específicos es el cuerpo del cuestionario.

El instrumento consta de seis dimensiones que miden la calidad de los procesos centralizados de esterilización, lo que nos dará la inferencia del nivel de satisfacción valoradas a través de las respuestas de la escala de Likert.

Escala de satisfacción Los cuestionarios definen una escala de tipo aditiva (Likert), que consiste en una serie de ítems a modo de afirmaciones ante los cuales se requiere la reacción del sujeto. El juicio que se presenta al encuestado, representa la propiedad que el investigador está interesado en medir y las respuestas son solicitadas en términos de grados de acuerdo o desacuerdo que el sujeto tenga con la sentencia en particular (71).

A. Encuesta o cuestionario:

Se muestra la definición de las dimensiones consideradas para el desempeño de los procesos de esterilización, en cada dimensión se establece el número de ítems del instrumento que es una encuesta de 22 preguntas:

El Instrumento de recolección de datos se estructura en el Anexo3

A continuación se caracterizan las dimensiones seleccionadas para los procesos centralizados de esterilización:

1. Dimensión empatía Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como la atención individualizada y esmerada que ofrece toda organización a sus usuarios, (73) expresado en amabilidad. Estará constituida por los ítems del 1.1 al 1.2 y se registrarán los niveles de satisfacción mediante la escala de Likert.

2. Dimensión oportunidad Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo definida como la capacidad de emplear tiempos adecuados de espera para el usuario, usualmente pactados, también en reaccionar ante cualquier problema o incidencia que ocurra previa o durante una atención. Estará constituida por los ítems del 2.1 al 2.4 y se registrarán los niveles de satisfacción mediante la escala de Likert. La capacidad de respuesta rápida, puede evaluar si la cantidad de recursos para la atención son óptimos, como los tiempos de espera para poder recibir el servicio solicitado. (72)

3. Dimensión calidad del servicio. Variable cualitativa discreta medida en escala de intervalo definido como el que cumplimiento de los requisitos del correcto servicio, también desde el punto de vista de las expectativas del usuario. Constituido por 4 ítems del 3.1 al 3.4

4. Dimensión tangibilidad Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo, definida como el aspecto de las instalaciones físicas, el talento humano, los equipos tecnológicos .Estará constituida por los ítems del 4.1 al 4 .4.Considera el estado físico y las condiciones de equipos y de las instalaciones en que se prestan los servicios de salud, así como la apariencia del personal que participa en la prestación del servicio (72).

5. Dimensión seguridad Relacionada con confianza en los resultados de los procesos. Es relacionado a la aplicación de los controles de rigor según normativas vigentes para brindar el servicio prometido, es decir prestar el servicio requerido y de manera correcta. Estará constituida por los ítems del 5. 1 al 5. 4 y se registrarán los niveles de satisfacción percibidos de los procesos de esterilización centralizados mediante la escala de Likert (72).

6. Dimensión de conformidad de los procesos de esterilización Variable cuantitativa discreta medida en escala de intervalo ,definida como cumplimiento de los requisitos de diseño, brinda la verificación de los resultados finales de cada etapa del proceso integral. Está relacionado a la garantía de los correctos procedimientos y trazables desde la recepción, limpieza, empaque, esterilización propiamente dicha y la entrega. Estará constituida por los ítems del 6.1 al 6.4 y se registrarán los niveles de satisfacción mediante la escala de Likert.

Las variables toman dimensiones plasmadas en el mismo instrumento y se muestra en la tabla de operacionalización de valor para la inferencia estadística de los resultados por cada dimensión para 110 unidades de estudio planificadas. (Anexo 4)

3.4.2. Validación de los instrumentos.

Para establecer la validez del contenido del instrumento un equipo de 5 jueces expertos revisaron y evaluaron individualmente el cuestionario que contiene las dimensiones de las dos variables para determinar si los indicadores según dimensión eran pertinentes claros y relevantes declarando la suficiencia del instrumento. El instrumento presentó evidencias que confirmaban que los ítems eran representativos por cada variable según la experticia de los jueces, obteniendo la validez a partir del cálculo del coeficiente V de Aiken, según indica Escurra (1988). Este valor se obtuvo a partir de las respuestas de los 5 jueces

expertos dando como resultado un valor de 1 en cada dimensión (claridad, relevancia y coherencia) (73). Los resultados se muestran en el Anexo 5.

Además para determinar la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto con 10 usuarios externos del Hospital aplicando a los resultados el alfa de Cronbach para la fiabilidad de la consistencia interna de las puntuaciones del instrumento, obteniendo el siguiente resultado:

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	22

El coeficiente Alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. , George y Mallery (2003) sugieren el siguiente baremo para interpretar los coeficientes de Alfa de Cronbach: (74)

Coeficiente alfa > 0.9 es excelente
Coeficiente alfa > 0.8 es bueno
Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable
Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable
Coeficiente alfa > 0.5 es pobre
Coeficiente alfa < 0.5 es inaceptable
Coeficiente alfa > 0.9 es excelente

De acuerdo al resultado obtenido, se puede afirmar que el Coeficiente alfa = 0.976 confirma que existe una excelente fiabilidad del instrumento analizado. (Anexo 5)

3.5. Técnicas para el procesamiento de datos

Se realizó la recolección de datos vía virtual a través de las encuestas validadas a 104 usuarios, se ordenaron en una base de datos mediante el programa SPSS y Microsoft Excel. Para seleccionar las pruebas paramétricas adecuadas, según Gómez-Gómez et al (2013), se determinó la distribución de los datos mediante la prueba de bondad de ajuste Kolmogorov-Smirnov , conocida como prueba K-S recomendado para variables continuas cuantitativas y cuando el tamaño de la muestra es mayor a 50, aplicando el test de Lilleifors de corrección del mismo , tabulando en el estadístico obtenido la prueba K-S en el programa SPSS comprobándose así que los datos no siguen una distribución normal (menor a 0.05) por lo que dio a lugar a seleccionar la pruebas no paramétrica pertinente de Coeficiente de correlación de RhO de Spearman para medir la correlación

asociación entre las 2 variables de estudio pues las mediciones se realizaron en una escala ordinal, considerando nivel de significancia del 5% entre una y otra variable (75) (tablas 9 y 10) La prueba de Kolgomorov-Smirnof tiene la función de evaluar la normalidad de los datos, debido a que es a partir de ellos que se seleccionan pruebas paramétricas o no paramétricas para los posteriores análisis. Esta prueba trabaja con variables cuantitativas con muestras mayores o iguales a 50 participantes. Se considera que la hipótesis nula refiere que los datos provienen de una población con distribución normal. Se acepta la hipótesis nula cuando $P > 0,05$ (76)

3.6. Aspectos éticos:

En el presente estudio, se consideran las normas y criterios planteados aceptados por la comunidad científica mundial, por lo que se trata de resguardar el desarrollo, derechos y bienestar de todos los participantes, el profesional y técnico tanto del área de odontología como del área de nefrología mediante el consentimiento informado que permitirá la autonomía y ejercer la voluntad del participante (77). Bajo el principio de Helsinki, considerado para las investigaciones del ámbito médico de 1996, se considera los derechos de todos los participantes considerando los principios científicos aceptados universalmente a bien de salvaguardar y reducir al mínimo el impacto del estudio sobre su integridad física, mental emocional y su personalidad (77).

Además de ello se valora la justicia al investigar, tomando en cuenta los valores esenciales de la sociedad y el estado, como el respeto, la equidad y sobre todo la libertad. Se respeta la confidencialidad de la identidad guardando el silencio de la fuente informativa estudiada, (77) asimismo se respetan los derechos de autor irrestrictamente.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.

4.1. Procesamiento de datos: Resultados

En el presente capítulo, se muestran los resultados obtenidos a través de la estadística de los datos en tablas y gráficos. Estos resultados indican aspectos descriptivos e inferenciales que nos proporcionan la información pertinente para comprobar las hipótesis planteadas.

Tabla 1. Distribución de la muestra según el área en la que labora en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.

Área de labor	(n)	Porcentaje
Nefrología	65	62.5%
Odontología	39	37.5%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021

En la tabla 1, se puede apreciar que el área principal en el que se encuentran laborando los usuarios de la central de esterilización correspondientes al Complejo Hospitalario Barton fue de Nefrología que representa un 62.6% (n = 67), mientras que el área de odontología indica un 37.4% (n = 40). Se puede inferir que los datos obtenidos corresponden a los usuarios de nefrología con un 25.2% más de participantes que los usuarios de odontología por tener la mayor cantidad de profesionales y técnicos laborando en su área.

Tabla 2. Distribución de la muestra según el grupo ocupacional del Complejo Hospitalario Alberto, setiembre, 2021.

Grupo ocupacional	(n)	Porcentaje
Asistente dental	20	19.2%
Licenciado de Enfermería	29	27.9%
Médico Nefrólogo	11	10.6%
Odontólogo	19	18.3%
Técnico de Enfermería	25	24.0%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

En la tabla 2, se aprecia que el Licenciado en Enfermería se encuentra como principal grupo ocupacional de usuarios, ya que representa el 27.9% del total (n = 104). En segundo lugar, se encuentra al Técnico de Enfermería que representa el 24% seguido del Asistente dental que representa el 19.2%. En cuarto lugar, se encuentra el Médico Odontólogo con un 18.3% y finalmente al Médico nefrólogo con un 10.6%. Son los licenciados y técnicos en enfermería quienes representarían la mayor cantidad de participantes en la presente investigación.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de la dimensión Empatía en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	60	57.7%
Alto	40	38.5%
Intermedio	3	2.9%
Bajo	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Empatía** de la variable nivel de satisfacción del usuario interno, se puede observar en la tabla 3 que el 57.7% de los participantes lo calificaron como muy alto y un 38.5% como alto. Solo el 2.9% y 0.9% indicó que era intermedio y bajo, respectivamente.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la dimensión Oportunidad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	50	48.1%
Alto	53	51%
Bajo	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Oportunidad** de la variable nivel de satisfacción del usuario interno, se puede observar en la tabla 4 que el 48.1% de

los participantes lo calificaron como muy alto y un 51% como alto. Solo el 0.9% indicó que era bajo.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de la dimensión Calidad de servicio en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	68	65.4%
Alto	35	33.7%
Intermedio	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Calidad del Servicio** de la variable nivel de satisfacción del usuario interno, se puede observar en la tabla 5 que el 65.4% de los participantes lo calificaron como muy alto y un 33.7% como alto. Solo el 0.9% indicó que era intermedio.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de la dimensión Tangibilidad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	72	69.2%
Alto	31	29.8%
Intermedio	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Tangibilidad** de la variable nivel de satisfacción del usuario interno, se puede observar en la tabla 6 que el 69.2% de los participantes lo calificaron como muy alto y un 29.8% como alto. Solo el 0.9% indicó que era intermedio.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión Seguridad en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	78	72.1%
Alto	28	26.9%
Intermedio	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Seguridad** de la variable Procesos Centralizados de esterilización, se puede observar en la tabla 7 que el 72.1% de los participantes lo calificaron como muy alto y un 26.9% como alto. Solo el 0.9% indicó que era intermedio.

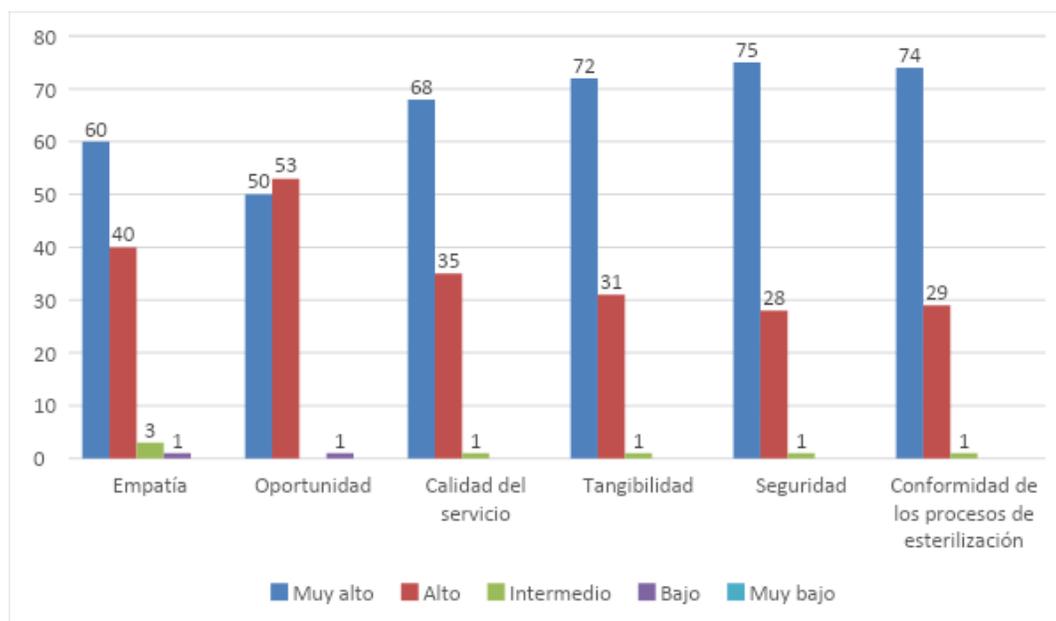
Tabla 8. Nivel de la calidad de los procesos de esterilización centralizados de la dimensión Conformidad de los procesos de esterilización en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.

Nivel	(n)	Porcentaje
Muy alto	74	71.2%
Alto	29	27.9%
Intermedio	1	0.9%
Total	104	100%

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Respecto a la calificación de la dimensión **Conformidad de los procesos de esterilización** de la variable Procesos Centralizados de esterilización, se puede observar en la tabla 8 que el 71.2% de los participantes lo calificaron como muy alto y un 27.9% como alto. Solo el 0.9% indicó que era intermedio.

Gráfico 1. Distribución de calificaciones de las dimensiones de las variables Calidad de los procesos de esterilización centralizados y Nivel de satisfacción en el usuario interno del Complejo Hospitalario Alberto Barton, setiembre 2021.



Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

En cuanto a las dimensiones de las variables, se encontró que la dimensión de seguridad es la que ha recibido mayor percepción de satisfacción debido a los puntajes altos encontrados de las respuestas “Muy alto” y “Alto”. En segundo lugar, se tiene a la dimensión Conformidad de los procesos de esterilización. En tercer lugar, se tiene a la dimensión tangibilidad. En cuarto puesto se tiene a Calidad de servicio. En quinto lugar, se encuentra la dimensión Empatía y finalmente se encuentra Oportunidad.

Para la aplicación de pruebas estadísticas de correlación se procedió en primer lugar a establecer la normalidad de la distribución de los datos, tomando en cuenta según Gómez-Gómez et.al (2016) que el tamaño de la muestra es mayor a 50, se procedió a aplicar la prueba estadística de Kolmogórov-Smirnov para evaluar si los datos presentan o no una distribución normal. (74)

Por ello, se consideró los siguientes aspectos:

Margen de error: $\alpha = 0,05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$.

H_a : Los datos no provienen de una distribución normal

H_0 : Los datos provienen de una distribución normal

Tabla 9. Prueba de normalidad estadística de Kolmogorov-Smirnov del Nivel de satisfacción del usuario interno y Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov*	
	D	Significancia (valor P)
Nivel de satisfacción del usuario interno	0.14962	< 0.001
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.34883	<.001

Nota: $p > 0.05 =$ Distribución normal; *Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 9, se reporta que según la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, las variables Calidad de los procesos de esterilización centralizados y Nivel de satisfacción del usuario interno no presentan una distribución normal ($p < .001$). Para que se pueda considerar que existe una distribución normal el valor p que se debe ser mayor a 0 .05 para poder rechazar la hipótesis nula que indica que la variable presenta una distribución normal. Por lo tanto, en ambas variables fue requerido utilizar pruebas no paramétricas para sus análisis.

4.2. Prueba de hipótesis

La calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno con sus respectivas dimensiones no presentan una distribución normal. Por lo tanto, se emplearon pruebas no paramétricas entre las cuales se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) para corroborar las hipótesis. Se considera la interpretación de los coeficientes a partir de la siguiente tabla:

Tabla 10. Interpretación del coeficiente de correlación

Valor del coeficiente	Interpretación
>0.90 a 1.00 (-0.90 a -1.00)	Correlación positiva o negativa muy alta
>0.70 a 0.90 (-0.70 a -0.90)	Correlación positiva o negativa alta
>0.50 a 0.70 (-0.50 a -0.70)	Correlación positiva o negativa moderada
>0.30 a 0.50 (-0.30 a -0.50)	Correlación positiva o negativa baja
0.00 a 0.30 (0.00 a -0.30)	Correlación positiva o negativa muy baja

Fuente: Traducción de Mukaka, 2012 (78)

Respecto a la interpretación de la significancia estadística del coeficiente de correlación rho de Spearman, se consideró los siguientes criterios:

Margen de error: $\alpha = 0,05$ (5%)

Regla de decisión:

Si $p > \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

Si $p \leq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis alterna H_a

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$.

H_a : La correlación es estadísticamente significativa

H_0 : La correlación no es estadísticamente significativa

4.2.1. Prueba de hipótesis general

- **H1:** Existe relación significativa entre la Satisfacción del usuario interno y la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización en un complejo Hospitalario Barton, 2021.
- **H0:** No existe relación significativa entre la Satisfacción del usuario interno y la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización en un complejo Hospitalario Barton, 2021.

Tabla 11. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno.

Variables	Nivel de satisfacción del usuario interno	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.804	< 0.001*

Nota: $p \leq 0.05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 11, el valor p es < 0.001 , por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la significancia entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 es estadísticamente significativa. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 fue de 0.804, por lo que se puede inferir que es positiva y alta.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

4.2.2.1. Hipótesis 1.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Empatía en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Empatía en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

Tabla 12. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Empatía.

Variables	Dimensión Empatía de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.595	<.001
Dimensión Seguridad	0.574	<.001
Dimensión Conformidad de los procesos de esterilización	0.597	<.001

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 12, el valor *p* en las tres correlaciones es <.001, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y las dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización y la dimensión Empatía de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Empatía de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 fueron de 0.595, 0.574 y 0.597, por lo que se puede inferir que todas son positivas, directamente proporcionales y moderadas.

4.2.2.2. Hipótesis 2.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

Tabla 13. Matriz de correlación entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Oportunidad.

Variables	Dimensión Oportunidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.587	<.001*
Dimensión Seguridad	0.519	<.001*
Dimensión Conformidad de los procesos de esterilización	0.590	<.001*

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 13, el valor *p* en las tres correlaciones es <.001, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Oportunidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Oportunidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 fueron de 0.587, 0.519 y 0.590, por lo que se puede inferir que todas son positivas, directamente proporcionales y moderadas.

4.2.2.3. Hipótesis 3.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

Tabla 14. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Calidad de servicio.

Variables	Dimensión Calidad de servicio de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.792	<.001*
Dimensión Seguridad	0.761	<.001*
Dimensión Conformidad de los procesos de esterilización	0.790	<.001*

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 14, el valor *p* en las tres correlaciones es <.001, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Calidad de servicio de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Calidad de servicio de la variable Nivel de

satisfacción del usuario interno en un complejo Hospitalario Barton, 2021 fueron de 0.792, 0.761 y 0.790, por lo que se puede inferir que todas son positivas, directamente proporcionales y altas.

4.2.2.4. Hipótesis 4.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Tangibilidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la Calidad de los procesos centralizados de esterilización con el Nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Tangibilidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021.

Tabla 15. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de Tangibilidad.

Variables	Dimensión Tangibilidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Calidad de los procesos de esterilización centralizados	0.871	<.001*
Dimensión Seguridad	0.936	<.001*
Dimensión Conformidad de los procesos de esterilización	0.850	<.001*

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 15, el valor *p* en las tres correlaciones es <.001, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y las dimensiones de seguridad y conformidad de los procesos de

esterilización con la dimensión Tangibilidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y su dimensión de Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Tangibilidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021 fueron de 0.871 y 0.850, por lo que se puede inferir que todas son positivas, directamente proporcionales y altas. Así mismo, la correlación entre la dimensión Conformidad de los procesos de esterilización de la variable Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión Tangibilidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno fue de 0.936, por lo que se infiere que es positiva, directamente proporcional y muy alta.

4.2.2.5. Hipótesis 5.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021
- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021

Tabla 16. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con la dimensión de Seguridad.

Variables	Calidad de los procesos de esterilización centralizados	
	Rho de Spearman	<i>p</i>
Dimensión Seguridad	0.920	<.001*

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 16, el valor p es $<.001$, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión de Seguridad de la variable Calidad de los procesos de esterilización centralizados en usuarios internos en un complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión de Seguridad de la variable Calidad de los procesos de esterilización centralizados en usuarios internos en un complejo Hospitalario Barton, 2021 fue de 0.920, por lo que se puede inferir que es positivas, directamente proporcional y muy alta.

4.2.2.6. Hipótesis 6.

- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en el Complejo Barton, 2021.
- **Hipótesis Nula:** No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en el Complejo Barton, 2021.

Tabla 17. Matriz de correlación entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con la dimensión de Conformidad de los procesos de esterilización.

Variables	Calidad de los procesos de esterilización centralizados	
	Rho de Spearman	<i>P</i>
Dimensión Conformidad de los procesos de esterilización	0.998	$<.001^*$

Nota: $p \leq .05^*$

Fuente: Base de datos SPSS, 2021.

Interpretación: Como se presenta en la tabla 17, el valor p es $<.001$, por lo que se puede aceptar en un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión de Conformidad de los procesos de esterilización de la variable Calidad de los procesos de esterilización centralizados en usuarios internos en un complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas. Además, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión de Conformidad de los procesos de esterilización de la variable Calidad de los procesos de esterilización centralizados en usuarios internos en un complejo Hospitalario Barton, 2021 fue de 0.998, por lo que se puede inferir que es positiva, directamente proporcional y muy alta.

4.3. Discusión de Resultados

La presente investigación ha cumplido con el objetivo de correlacionar la calidad de los procesos de esterilización centralizados con el nivel de la satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, en setiembre 2021, pues con un 95% de confianza se comprobó la hipótesis alterna de la hipótesis general que indica que existe una relación positiva significativa entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y el Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021, obteniéndose una correlación sustancial expresado en el coeficiente rho de Spearman de 0.804. (Tabla 11).

Si bien este hallazgo revaloriza una vez más el sistema de trabajo de servicio centralizado de esterilización en los hospitales, práctica recomendada por agencias sanitarias reconocidas como la OPS (2008) porque entre otras ventajas brindan mayor economía eficiencia y seguridad (36), es preciso delimitar que este resultado es aplicable a la realidad del Complejo Hospitalario Barton, que además cuenta con muchas fortalezas en el nivel de desarrollo de su actividad centralizada, justamente reconocidas por sus usuarios en los ítems de las encuestas. No se ha hallado ningún estudio similar al presente en las fuentes consultadas, para lograr asociar factores que pueden diferenciar resultados en uno y otro hospital que apliquen la misma estrategia.

Los datos fueron obtenidos mediante una encuesta diseñada en base el modelo Service Performance SERVPERF de Cronin y Taylor (43), este modelo fue propuesto por Cronin y Taylor (1992) que considera evaluar en 22 items y 5 dimensiones la calidad de servicio midiendo las percepciones del usuario a diferencia del modelo original SERVQUAL desarrollado en 1980 que también consideraba las expectativas del usuario como(43).Se adaptó el cuestionario bajo este modelo ya que autores como Duque , E (2005) afirman que el modelo SERVPERF, era útil para muchos tipos de servicio además sus escalas habían sido desarrolladas con considerable apoyo teórico para medir calidad y satisfacción, además autores como Martínez, J Martínez L. (200/) confirmaron la superioridad psicométrica del modelo SERVPERF frente al modelo SERVQUAL

Los usuarios participante fueron licenciados de enfermería (27.1%), seguidos de técnicos de enfermería (24.0 %) continuando con los asistentes dentales (19.2%) y odontólogos (18.3%), en la práctica estas unidades de atención tienen alta interacción con el servicio de esterilización , por la frecuencia de sus requerimientos debido a la alta rotación de instrumentales y cantidad elevada de pacientes que atienden diariamente.

Se comprobó la primera hipótesis, existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en el Complejo Hospitalario Barton, 2021, hallándose un coeficiente de correlación Rho de Spearman estadísticamente significativo directamente proporcional de 0.595 entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y la dimensión empatía. Al respecto Calle , N y Montenegro A. (2020) afirman que los esfuerzos para brindar una atención adecuada que satisfaga al cliente deben centrarse desde su primera percepción hasta cuando exista ya una atención personalizada que requieren servicios más completos, se manejan varios factores de la inteligencia emocional que van de la mano con la empatía, incluso aseveran que todos aquellos procesos que se añadan al servicio lograrán evitar de que exista algún tipo de inconformidad de los usuarios recordando que la empatía es una de las claves del éxito social. (79).

Para la segunda hipótesis se aceptó con un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Oportunidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en un complejo Hospitalario Barton, 2021 son estadísticamente significativas, se obtuvo que el coeficiente de correlación rho de Spearman entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados y sus dimensiones de Seguridad y Conformidad de los procesos de esterilización con la dimensión Oportunidad de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en un complejo Hospitalario Barton, 2021 fueron de 0.587, 0.519 y 0.590, todas son positivas, directamente proporcionales y moderadas. Al respecto es importante citar el Modelo de calidad del servicio de Grönroos (1984) el modelo que integra la calidad del servicio en función de tres componentes: la calidad técnica, referida al “qué” representa el servicio recibido por los usuarios como consecuencia de la compra, la calidad funcional, representa el “cómo” el usuario recibe y experimenta el servicio, relacionado a la forma en cómo se realizó la prestación del servicio en el establecimiento; y la imagen corporativa que representa el resultado de cómo el usuario percibe la empresa, esto se asocia a la calidad del servicio y la forma como se organiza su imagen en base a la experiencia previa o a la comunicación anticipada, lo que sirve de filtro para las demás dimensiones (43). Es decir la calidad no solo está representada por el proceso de esterilización conforme (“el qué”), el componente de la calidad funcional es otro pilar importante, según Grönroos y que en las centrales de esterilización entre otros atributos estaría representado por la dimensión oportunidad referida a la entrega “a tiempo” y la capacidad de respuesta, lo que implica estrategias del buen cumplimiento ya que todas las experiencias y relaciones que va experimentando el usuario organizará la imagen de la calidad del servicio de Central de esterilización.

En la tercera hipótesis se aceptó con un 95% de confianza la hipótesis alterna que indica que la correlación entre la Calidad de los procesos de esterilización centralizados con la dimensión Calidad de servicio de la variable Nivel de satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton, 2021, es estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación rho de Spearman

directamente proporcional y alto de 0.792. Dado que la que la esterilización de materiales son denominados por la UNE como "Procesos especiales", debido a que no es posible la verificación de la eficacia del método en el producto final, más aún cuando la UNE 556 estableció el concepto de "estéril" como la probabilidad de supervivencia de un microorganismo no es mayor que una entre un millón (menor que 1×10^{-6} , expresión conocida internacionalmente como Nivel SAL "Security Assurance Level" de 10^{-6}) (55), la garantía de la calidad del producto se dará por una serie de controles físicos químicos biológicos y validación de los equipos, todo lo cual exige llevar a cabo un sistema de gestión de la calidad en un servicio centralizado, para brindar un producto y servicio satisfactorio, como indica el MINSAL (5), lo que implica no solo llevar un esfuerzo de logro de la satisfacción del usuario cumpliendo los requisitos de la calidad en cada fase del producto sino también, cumpliendo los requisitos de la calidad del servicio en la atención al usuario desde la recepción hasta la entrega final, lo que exige el protagonismo del factor humano para balancear ambos pilares que repercuten la satisfacción, entre otros factores de la organización.

La cuarta hipótesis se comprobó al hallarse una relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización y el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021, con coeficiente de correlación elevado rho de Spearman 0.871, reforzando lo que indica Donabedian (1998) en su concepto calidad de la atención donde establece de modo general tres dimensiones principales: el concepto técnico de la atención, el desarrollado en la interacción personal y el componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión (30), siendo esta última dimensión resaltada también por Deming que indica la importancia de la influencia en la calidad del componente del entorno o ambiente físico donde se desarrolla dicha gestión (30). Los procesos de esterilización centralizados requieren seguir normativas de calidad que implican establecer las condiciones necesarias para la ejecución de procesos validados, dentro de la planificación establecen programas temporales y listas de verificación, protocolos de validación con criterios de aceptación/rechazo, necesidades de recursos de todo ámbito y el análisis de riesgos del proceso (36) lo que es percibido por el usuario durante la recepción y entrega y en la observación misma del instrumental

esterilizado mediante los controles visibles que generan satisfacción o insatisfacción .

En la quinta hipótesis se pudo establecer que existe una correlación significativamente elevada con un coeficiente Rho de Spearman de 0.920 entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton, 2021. En ese sentido - Criado-Álvarez JJ y Muro I. (2006). Indican que “algunos riesgos terapéuticos son inevitables debido a la variabilidad de los resultados. Sin embargo, el riesgo puede reducirse según el modo en que se gestione un servicio, una institución o la central de esterilización”. Los pacientes tienen derecho a estar seguros de que los encargados sean competentes y presten los cuidados minimizando los riesgos del tratamiento al utilizar dispositivos sanitarios seguros. La central de esterilización conforma la cadena asistencial, de ahí que: “si somos capaces de detectar errores en nuestro proceso, seremos capaces de ofrecer un producto de calidad “(4). Es importante señalar que la OMS resaltó como una gran ventaja del sistema de procesos centralizados a la Seguridad, indicando que “en los viejos sistemas descentralizados de esterilización (con personal no supervisado) se incrementaban las posibilidades de fallas en los procesos. Por ejemplo: materiales expuestos a métodos incorrectos de esterilización (28). O modificación de los parámetros seguros de proceso como aumento de la temperatura de proceso, por calor seco, para aumentar empíricamente la seguridad del proceso. “(36)

La 6ta hipótesis fue confirmada hallándose que existe una relación estadísticamente significativa elevada entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización y el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en el Complejo Barton, 2021. Con un Rho de Spearman sustancial de 0.998 (Tabla 17). La calidad de un proceso de esterilización se puede conceptualizar en el cumplimiento de requisitos establecidos en un sistema de gestión de calidad tal como lo indica la ISO (2015) (Organización de estandarización Internacional) en la Norma Internacional ISO 9000:2015 en los Sistemas de gestión define a un proceso como: el conjunto de actividades relacionadas entre sí que utilizan las entradas para proporcionar un resultado previsto “.Estos procesos que pueden definirse, medirse y mejorarse.

Interactúan para proporcionar resultados coherentes con los objetivos de la organización y cruzan límites funcionales. Algunos procesos pueden ser críticos mientras que otros pueden no serlo. Los procesos tienen actividades interrelacionadas con entradas que generan salidas que deben tener conformidad: que es el cumplimiento de requisitos” (37), los sistemas de calidad tienen como objetivo estandarizar los procesos, con la finalidad de la satisfacción del usuario, lo cual se confirma para el caso de los procesos centralizados de la Central de esterilización del Complejo Hospitalario Barton y los usuarios internos de nefrología y odontología. Tomando en cuenta a Méndez Hernández, M (2004) que sostuvo: que la elevación del nivel científico y organizativo de la central de esterilización y el nivel de información, de sensibilidad y de acción que se logre entre todos aquellos que de una forma u otra tienen que ver con este trabajo, determinará el éxito en la implementación de las medidas de seguridad y su eficiencia en la prevención y limitación de los efectos perjudiciales” (42) aspectos de conformidad que tienen que ver con la calidad asistencial y por lo tanto en la satisfacción del usuario interno y el final que es el paciente.

Se comprobaron todas las hipótesis del estudio y se cumplió con otro objetivo del estudio de establecer los niveles de satisfacción de los usuarios en las 6 dimensiones estructuradas que se plantearon como requisitos de calidad de una central de esterilización, en general se hallaron de muy alta satisfacción y alta satisfacción. La dimensión con mayor puntaje de satisfacción fue la dimensión de seguridad (78 puntos y 72.1%), este resultado es similar a la que obtuvo López S. en 2010 en una Central de esterilización Mexicana de modelo centralizado, en su tesis “Calidad y Seguridad en los procesos de esterilización”, que concluyó que el índice general de la calidad y seguridad en los procesos de esterilización obtuvo 71.7 puntos (21). En un estudio similar a esta sección de la investigación Pozos M. y Jasso M. (2015) luego de estudiar 7 dimensiones de los procesos de esterilización en una central de esterilización de España concluyó que el personal de enfermería estaba satisfecho con la atención brindada, aunque no estableció una correlación con los procesos centralizados.

La dimensión conformidad de los procesos de esterilización tuvo la segunda calificación de satisfacción más elevada (74 puntos y 71.2%) lo que implica una gran fortaleza de la central de esterilización del Complejo de esterilización Barton

probablemente asociado a su Sistema de Gestión de calidad certificada, autores como Criado-Álvarez JJ y Muro I. (2006) que indican que “el riesgo de eventos adversos puede reducirse según el modo en que se gestione un servicio, una institución o la central de esterilización”. La central de esterilización conforma la cadena asistencial, de ahí que: “si somos capaces de detectar errores en nuestro proceso, seremos capaces de ofrecer un producto de calidad “(4).

El tercer puntaje elevado en satisfacción corresponde a la dimensión tangibilidad (72 puntos y 69.2%) se halló puntaje similar en un estudio de España con resultado de 81.8% de satisfacción del personal de enfermería hacia la valoración de las instalaciones en buen estado, limpias y seguras (22). En esta dimensión se señalan impresiones del usuario sobre el equipamiento que han sido satisfactorias, en este sentido la OPS (2008) realmente valora la inversión necesaria de estas unidades: “el servicio centralizado resulta económico, pues evita la existencia multiplicada de equipamiento costoso. La vida de los instrumentos se prolonga gracias a una eficiente manipulación (limpieza, acondicionamiento, esterilización) a cargo de personal especializado.”(36). Como señala Maldonado V y Morales C. (2018) una actividad se torna deficiente con niveles de alto incumplimiento como halló en un Hospital estatal mexicano donde la sanitización no se cumplía entre otros motivos por recursos insuficientes dando lugar a procesos inseguros. (26)

La cuarta calificación más elevada hallada la dimensión Calidad del Servicio de la variable nivel de satisfacción del usuario interno (68 puntos y 65.4%). Al respecto la OPS (2008) indica que en un sistema descentralizado de esterilización sin personal supervisado incrementan las posibilidades de fallas a diferencia de los procesos centralizados que permiten procesos uniformes(36) en ese sentido en la central de esterilización del Complejo Barton cuenta con un sistema de gestión de calidad ISO 9001 que puede influir en la calidad de los procesos pues un objetivo del mismo es la estandarización de sus procesos lo que puede influir en la calidad del servicio percibidos,

Le sigue en quinto lugar la calificación la dimensión de empatía con mayor satisfacción del usuario (60 puntos -57.7% muy alto-y 40-38.5% Alto) donde confluyen los atributos de la comunicación que son elementos claves en todo tipo de servicio.

Finalmente la dimensión Oportunidad sigue en rango de buen puntaje 50 puntos – 48.1 % muy alto y 53 puntos -51% alto) aunque sigue siendo un buen nivel de satisfacción percibida es el más bajo calificado de todas las dimensiones, una calificación mínima de apenas 0,9% de baja satisfacción de todos sugere a tomar en cuenta para la actuación prioritaria de mejora.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y moderada ($\rho = 0.595$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

2. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y moderada ($\rho = 0.587$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

3. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y alta ($\rho = 0.792$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

4. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y alta ($\rho = 0.871$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

5. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y alta ($\rho = 0.936$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad de los procesos en el en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

6. Existe relación estadísticamente significativa ($p < .001$) y alta ($\rho = 0.850$) entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad de los procesos en la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

7. Se determinó que los cuatro mayores niveles de satisfacción de los usuarios fueron determinados en la dimensión de seguridad, conformidad de los procesos, la dimensión de tangibilidad y calidad del servicio con puntajes muy alto de 78, 74, 72 y 68 puntos respectivamente. El quinto lugar corresponde a la dimensión

empatía con satisfacción del usuario muy alta de 60 puntos -57.7%. Finalmente sigue la dimensión Oportunidad con 50 puntos y 48.1 % muy alto y 51% alto.

5.2 Recomendaciones

El presente estudio confirma que una unidad centralizada de esterilización brinda servicios satisfactorios y seguros percibidos por usuario interno y por ende se deduce que incrementa los niveles de atención de calidad de los pacientes, por lo que se recomienda mantener la estrategia centralizada de esterilización en el Complejo Hospitalario Barton, sin fragmentación de ninguno de sus procesos o procedimientos.

Se recomienda utilizar periódicamente el instrumento del presente estudio, en el marco de la mejora continua de su sistema de Gestión de Calidad, recogiendo los datos de la satisfacción del usuario de las demás unidades hospitalarias atendidas, para valorar la percepción global de todo el Complejo Hospitalario, lo que puede dar mayores detalles para lograr identificar mejor las oportunidades de mejora de las diferentes dimensiones y trabajarlas con la contribución de los usuarios, específicamente según resultados de satisfacción, poner atención a la dimensión “oportunidad” que, aun siendo calificada satisfactoriamente, tiene los menores puntajes de todas las demás dimensiones evaluadas, trabajar previniendo pérdida de la calidad del servicio en ese aspecto.

Repetir el estudio para medir las dimensiones de la calidad del servicio prioritariamente en cuanto se hagan cambios dramáticos en algún aspecto del servicio de la central de esterilización, por ejemplo: ubicaciones, metodologías de trabajo, empaques, horarios, etiquetados, etc. cambios que a pesar de ser comunicados pueden no ser comprendidos, afectar la imagen de calidad de los procesos y por ende la satisfacción de los usuarios, por lo que es necesario coordinar y trabajar en equipo teniendo en cuenta la atención expectante del paciente al final del eslabón de los servicios.

Se recomienda hacer estudios de investigación con procesos centralizados y descentralizados de los hospitales, medir los riesgos en la seguridad de los procesos de esterilización en las unidades fragmentadas como los mismos centros quirúrgicos que prefieren hacer ellos mismos fases de los procesos aun contando

con una central de esterilización, como consultorios diversos, centros de salud periféricos, que también requieren instrumentales esterilizados, difundiendo las buenas prácticas sanitarias.

Se recomienda que las centrales de esterilización valoren las percepciones del usuario, establezcan mecanismos amplios de comunicación, de interacción en visitas guiadas, buzones de sugerencias, encuestas en aplicativos, etc. para poder obtener información externa y prevenir la insatisfacción que es un signo de la condición de la calidad del servicio

El fortalecimiento de las centrales de esterilización son decisiones prioritarias en la gestión hospitalaria en favor de seguridad del paciente para dar solidez a la calidad de atención hospitalaria, ya que representan una estrategia fuerte de prevención de infecciones que metodológicamente en su diseño y función operativa está recomendado por el MINSA (35) y la OPS (34) especialmente se debe optar por el modelo centralizado pero dotándole de la infraestructura necesaria, tecnología de vanguardia, la dotación de personal especializado y las herramientas tecnológicas necesarios como los sistemas de trazabilidad informáticos para el desarrollo de la estandarización de procedimientos y la gestión de la calidad,

Una responsabilidad moral de las unidades sanitarias es empleo eficiente de los recursos, por lo que las inversiones en la implementación de una central de esterilización debe ser la más adecuada optimizando el empleo del servicio de la forma más idónea y en beneficio de la mayor cantidad de la población.

Se recomienda evaluar en cada hospital la eliminación de procesos de esterilización fragmentados sin trazabilidad y no dejar a libre albedrío esta práctica, gestionar los elementos básicos para centralizar los procedimientos en una sola unidad que es la estrategia más recomendable para la mejora continua de la calidad asistencial.

Las profesionales de enfermería especializadas deben continuar su esfuerzo en gestionar la centralización del servicio a cada unidad que requiere dispositivos estériles por más ínfima que sea la cantidad de instrumental, pues su misión ética es resguardar el derecho a la seguridad de los pacientes equitativamente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1- Organización Mundial de la salud 55ª asamblea mundial de la salud. 2002. Calidad de la atención: seguridad del paciente. Informe de la Secretaría. A55/13 Punto 13.9 del orden del día provisional.23 de marzo 2002. Disponible en: <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/81905/sa5513.pdf;sequence=1>
- 2- Organización Mundial de la Salud OMS. Prevención de las infecciones nosocomiales. GUÍA PRÁCTICA 2a edición. WHO/CDS/CSR/EPH/2002.12. Disponible en: https://www.who.int/csr/resources/publications/ES_WHO_CDS_CSR_EPH_2002_12.pdf
- 3- Joint Commission International Accreditation Standards for Hospitals Including Standards for Academic Medical Center 2017. 6th Edition. Effective 1 July 2017.
- 4- Criado-Álvarez JJ, Muro I. Normativa y calidad en la central de esterilización. Rev Calidad Asistencial. 2006; 21(2): 111-6.
- 5- Grupo Panamericano de Evaluación de la Infección. Evaluación de la infección hospitalaria en siete países latinoamericanos. (Rev. Pan de Infectología, octubre de 2008. 10 (4 Supl 1), 112-114-116-118 (A. P. Infectología, Ed.).
- 6- Ercole FF, Castro LM, Gonçalves MT, Crespo LC, Nascimento de Resende HI, Machado TC. Riesgo para infección de sitio quirúrgico en pacientes sometidos a cirugías ortopédicas. Rev Latino-Am Enfermagem 2011; 19(6):1362-1368.
- 7- Lavanchy D. Chronic viral hepatitis as a public health issue in the world. Rev Lat Am Enfermagem 2008; 22: 991-1008.
- 8- Montoya- Daza M, Ruiz –Borja A, Mecon-Ramírez. Revisión sistemática de la literatura de una práctica odontológica de calidad referente a la bioseguridad Bucaramanga [citado el 13 de Mayo 2021] Colombia.(2019)

Universidad de Santander Disponible en : <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream> .

- 9- Patiño-Marín N, Loyola-Rodríguez J, Tovar-Reyes L. Uso y verificación con indicadores biológicos en esterilizadores de cirujanos dentistas de San Luis Potosí, México. Salud pub Méx [revista en Internet]. 2001 Oct [citado 27 de mayo 2021]; 43(5): 455-458. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342001000500009&lng=es
- 10- Coaricona Quispe, L, Sacachipana Vera, M. Factores Locales de Esterilización y su influencia en Exodoncias Dentales en Pacientes Atendidos en la Clínica Odontológica UANCV. [Tesis de Maestría Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez] Juliaca Setiembre - Diciembre 2015.
- 11- Vilapriño Courtier, A. Gestión del producto estéril: Seguridad para el paciente quirúrgico. 2013. Master Oficial de Lideratge i Gestió d Infermeria. citado [20 de junio 2021] Disponible en: http://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/33844/1/gestion_producto.pdf
- 12- Red Nacional de Epidemiología Ministerio de Salud del Perú. Análisis de situación de las infecciones intrahospitalarias en Perú 1999 – 2000 proyecto "enfrentando a las amenazas de las Enfermedades Emergentes y Reemergentes" 48- 62. [citado el 25 de mayo 2021] Disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/OGE/237_OGE29.pdf5.
- 13- Mesía-López, E. Condiciones estructurales para la Centralización del proceso de esterilización en el hospital de emergencias "JCU". 2017 LIMA; Universidad Autónoma de Ica 2017. 2017. Tesis en internet [citado 7 de julio de 2021]. Disponible en Internet.: <https://repositorio.autonomaica.edu.pe/handle/autonomaica/238>
- 14- Avello-Martínez R, Rodríguez-Monteagudo M., Rodríguez-Monteagudo P, Sosa-López D, Companioni-Turiño B, Rodríguez -Cubela R. ¿Por qué enunciar las limitaciones del estudio? Medisur [Internet]. 2019 Feb [citado 2021 Jul 19]; 17(1):10-12. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2019000100010&lng.

- 15-** Palacios Zevallos, M. Nivel de satisfacción del usuario externo y la relación con la calidad de atención del servicio de consulta externa en el instituto nacional de ciencias neurológicas 2016. Tesis en internet. Universidad de Huánuco. Perú 2016. [citado 6 de julio de 2021] Disponible en <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/357>
- 16-** Seminario Castillo L. Eficacia en el Proceso de Esterilización empleado en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano. Puno. 2016. Tesis en Internet. Facultad de Ciencias de la Salud [citado 6 de julio de 2021] Disponible en http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4781/Seminario_Castillo_Lizabeth_Nohelia.pdf
- 17-** Marcelo Álvarez N. Mejoramiento de la gestión de calidad del servicio de central de esterilización del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón” Nuevo Chimbote 2016. Tesis en internet. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Perú 2016. [citado 7 de julio de 2021] Disponible en http://repositorio.uladech.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/1652/GESTION_CALIDAD_MARCELO_ALVAREZ_NILDA_MARGOT.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 18-** Portilla Barinotto, Y. (2011). Los métodos de Procesamiento y Control de instrumental quirúrgico y su Influencia en el Servicio de la Central de Esterilización del Hospital Daniel Alcides Carrión Essalud. Tacna 2011. Tesis en internet [citado 9 de julio de 2021] Disponible en <http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/461/TG0319>
- 19-** Cabello E., Chirinos J.L. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered [Internet]. 2012 Abr [citado 2021 Jul 05] 23 (2): 88-95. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003&lng=es.
- 20-** Capacoila Anco D. Conocimiento sobre esterilización en Autoclave de enfermeros del Centro Quirúrgico, Hospital III Base Puno, ESSALUD, 2019. Tesis en Internet [citado 7 de julio de 2021] Disponible http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/11213/Capacoila_Anco_David.pdf?sequence=1&isAllowed

- 21-** López-Rodríguez, S. Calidad y Seguridad en los procesos de esterilización. Universidad Autónoma de Nuevo León. México. Facultad de enfermería subdirección de posgrado e investigación.2010 [citado el 27 de Jun 2021]; Disponible en : <http://eprints.uanl.mx/5640/1/1080192138.PDF>
- 22-** Pozos MMG, Jasso SME. Nivel de satisfacción percibida por enfermería con el servicio otorgado por la central de equipos y esterilización. Revista CONAMED, ISSN-e 1405-6704, Vol. 21, N°. Extra 3, 2016, págs. 133-139. [citado el 26 de mayo de 2021]; Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7302305>
- 23-** Ortega Jerez, Laura.2012. Proceso de integración de la central de esterilización del hospital Carlos Andrade Marín Quito. Ecuador. Universidad Técnica Particular de Loja tesis de maestría <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/6296>
- 24-** Montúfar, María F. (2012). Análisis del proceso de esterilización del instrumental en la Clínica de Odontopediatría de la Facultad de Odontología de la Universidad Central. Quito, Ecuador. [citado el 25 de Junio 2021]; Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/52>
- 25-** Hospital Alto Deba, (2012) Central de esterilización; evaluación de la calidad percibida. España. [citado el 25 de junio 2021]; Disponible en: http://congreso enfermeria.es/libros/2012/salas/sala2/p_3.pdf
- 26-** Hou ZhangMei, Chen ChunYan, Wang XiaoYu, Ran XiaoYa. Establecimiento y aplicación de un sistema de trazabilidad de control de calidad en el centro de suministros de esterilización de los hospitales de Base. Chinese Journal of Nosocomiology 2010 Vol.20 No.21 pp.3361-3363 ref.5. [citado el 4 de Enero 2022] Disponible en: <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20113065786>
- 27-** Wang, L., Cai, X. & Cheng, P. Application of a sub-specialties management model improves quality control in a central sterile supply department. BMC Health Serv Res 18, 385 (2018). [citado el 4 de Enero 2022] Disponible en: <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3214-7>.
- 28-** Silva Moreno D, Peña Rodríguez L. Estandarización de procesos críticos de la central de esterilización del Hospital San José para sub procesos de almacenamiento y distribución según los requisitos de la NTC ISO 9001-2015 y el uso de la metodología Six Sigma. Tesis en internet. Universidad

Católica de Colombia. Facultad de Ingeniería Industrial [Bogotá] 2018. [citado 6 de julio de 2021] Disponible en: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/22643/1/TG%20Procesos%20de%20Distribucion%26Almacenamiento-Central-Esterilizacion-HSJ.pdf>

- 29- Otero MJ, Chávez TE, Edward Deming, El Padre de la Calidad Moderna, 2003. Citado en internet el 17 de Julio de 2021. Disponible en: <http://www.gerenciasalud.com>.
- 30- Donabedian A. La calidad de la atención médica: definición y métodos de evaluación. México, D.F: La Prensa Médica Mexicana; 1991
- 31- Joint Commission on Accreditation of Health Care Organization (JCAHCO) “Facts about Joint Commission accreditation standards. Topics details”, 2012. Citado en internet en Julio de 2021. Disponible en: http://www.jointcommission.org/facts_about_joint_commission_accreditation_standards/
- 32- Hernández, F., Aguilar, M., Santacruz, j., Rodríguez, a. y Fajardo, G. Queja médica y calidad de la atención en salud. En: Revista CONAMED. Vol. 4 (2009), p. 26-34.
- 33- Berwick DM. Quality of health care Part 5: Payment by captation and the quality of care. The New England Journal of Medicine 1996; 335: 1227
- 34- Grupo Español de Estudio sobre Esterilización (2018). Guía de funcionamiento y recomendaciones para la central de esterilización. 2018 [citado 7 de julio de 2021] p.7 Disponible en: https://www.seeof.es/archivos/articulos/adjunto_34_2.pdf
- 35- Ministerio de Salud MINSA. USAID (2002) Manual de Desinfección y esterilización Hospitalaria. Proyecto Vigía. ISBN: 9972-820-39-4
- 36- Organización Panamericana de la Salud (OPS) 2008 p.3; “Manual de Esterilización para Centros de Salud” Washington, D.C.: OPS, 2008 ISBN 978-92-75-32926-9. [citado el 10 de Julio de 2021] Disponible en AMR-Manual_Esterilizacion_Centros_Salud_2008.pdf (paho.org)
- 37- Norma Técnica Colombiana NTC ISO 9000 (2015). Sistemas de gestión de la Calidad Fundamentos y Vocabulario. INCONTEC Int.Edit.15.10.2015. Bogotá, Colombia [citado el 17 de Julio de 2021]. Disponible en

<https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5454330/14491339/d2.+NTC+ISO+9000-2015.pdf/ccb4b35c-ee63-44b5-ba1e-7459f8714031>

- 38- World Health Organization WHO (2019). Seguridad del paciente. Notas descriptivas 13 de Setiembre del 2019. Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
- 39- Zárate, R. (2007). La seguridad del paciente un compromiso para la enfermería Universitaria. *Enfermería universitaria* (4)3, 42-46.
- 40- Organización Mundial de la Salud. (2003). Prevención de las Infecciones Nosocomiales. Guía Práctica, 2da. Edición. (Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) citado el 17 de abril de 2021. Disponible en http://www.who.int/csr/resources/publications/ES_WHO_CDS_CSR_EPH_2002_p
- 41- Garrido García, M (2013) Efectividad y seguridad de los procesos de esterilización en Odontología Por Gaceta Dental | 8 abr, 2013 | Seguridad del paciente. [citado 10 de julio de 2021] p.7 Disponible [107-2016-07-21-GD 2.pdf \(ucm.es\)](https://www.gaceta.dental.ucm.es/107-2016-07-21-GD2.pdf)
- 42- Méndez Hernández, M. (1 de enero de 2004). *Algunos aspectos relacionados con los riesgos en una central de esterilización*. p.1. Recuperado el 9 de Julio de 2021, de Revista Cubana de Enfermería, 20(1):http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192004000100003&script=sci_arttext
- 43- Torres -Samuel, M, Vásquez -Stanescu, C, Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendio ISSN: 1317-6099 Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado Venezuela [Internet]. 2015;18(35):57-76. [citado el 15 de Julio 2021) Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- 44- Duque, Edison (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. Vol. 15. No 25. pp. 64-80. [citado 14 de julio 2021] Disponible en: www.redalyc.org/pdf/818/81802505.
- 45- Martínez, J., Martínez L. (2007). Medición de la calidad del servicio, desarrollo de escalas frente a medidas de un solo ítem, estudio comparativo.

- XX Congreso anual de AEDEM - Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa. Vol. 2. Mallorca. España
- 46-** González Bolea, L., Carmona Calvo, M. Á., & Rivas Zapata, M. Á. (2007). Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes. Instituto Andaluz de Tecnología
- 47-** Parasuraman, A.; Zeithalm, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- 48-** Mira, J., Aranaz, J., Lorenzo, S., Rodríguez, J. Moyano, S. Evolución de la calidad percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. En: *Psicothema*. Vol. 13, No. 4 (2001); p. 581-585
- 49-** Münch, Lourdes (1998). Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total. México. Editorial Trillas. p. 315.
- 50-** UNE. Normalización Española. Norma europea EN-556 (1995) <https://www.une.org/encuentra-tu-norma/busca-tu-norma/norma>
- 51-** Delgado, Vázquez y De Moraes, L (2010). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. En: *Rev. Salud Pública*. Vol. 12, No.4 (2010); p. 533-545
- 52-** Suárez P. Maritza. Las normas ISO 9000:2000 en las actividades de registro sanitario. (2003) *Rev Cubana Hig Epidemiol* v.41 n.1 Ciudad de la Habana ene.-abr. 2003 Comunicación breve Instituto Nacional de Higiene, Epidemiología y Microbiología (INHEM) Disponible en rev+cubana+hig+epidemiol+2003%3B+41&form=ANNTTH1&refig=1845b470e00247209cf01b4aae1c59af
- 53-** Criado-Álvarez JJ, Peláez-Ros B, Fereres-Castiel J. Estructura de una central de esterilización: organización y ubicación arquitectónica Esterilización en Centros Sanitarios. Fundación para la investigación Sanitaria en Castilla-La Mancha, 2008, pp: 85-90
- 54-** NTS N° 021-MINSAIDGSP-V.03 NORMA TÉCNICA DE SALUD "Categorías de establecimientos del Sector Salud", p.11.[citado el 28 set 2021] Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272294/243402_RM546-2011-MINSA.pdf20190110-18386-cimfnp.pdf

- 55-** El Autoclave. Indicadores biológicos para el control de la esterilización. ORCID: 0000-0002-7733-9788 Publons: AAB-5480-2020. Disponible en <https://elautoclave.wordpress.com/tag/nivel-sal/>.
- 56-** Organización Mundial de la Salud. (2003). Prevención de las Infecciones Nosocomiales Guia Práctica, 2da. Edición.(Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) [citado el 17 de Julio de 2021],Disponible en http://www.who.int/csr/resources/publications/ES_WHO_CDS_CSR_EPH_2002_12.pdf
- 57-** Hospital Alberto L. Barton Thompson. Sitio internet. Disponible en <https://callaosalud.com.pe/el-hospital>
- 58-** IBTHEALTH. MAPRO Central de Esterilización Sede Complejo Hospitalario Alberto Barton . V 7- 2020.
- 59-** Vargas Cordero, Z. La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica Revista Educación [Internet]. 2009; 33 (1): 155-165 (2009). [Citado el 4 de Enero de 2022]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>
- 60-** Hernández, S, R., Fernández, C, C., Baptista, L, P (2006). Metodología de la investigación. 6ta. edición. México D.F: McGraw-Hill Interamericana de editores. [citado el 10 de Julio 2021] Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- 61-** Tamayo y Tamayo M. La Investigación. Serie Aprender a Investigar. Módulo 2. Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. 1999.3ra ed. ISBN: 958-9279-13-9 [Citado el 18 de Julio 2021] Disponible en: <https://www.postgradoune.edu.pe/pdf/documentos-academicos/ciencias-de-la-educacion/19.pdf>
- 62-** Hernández, Fernández y Baptista. (2006). Metodología de la Investigación. México: Mc Graw Hill. Hernández, R. (2012). Metodología de la investigación. (Sexta edición. ed.). México: Mc Graw.
- 63-** Tamayo y Tamayo. (2001). El Proceso de la Investigación Científica. . México: Noriega Editores
- 64-** Navas MJ, Fidalgo AM, Gabriel C et al. Diseños Muestrales No probabilísticos: métodos subjetivos. Navas MJ, UNED. En: Métodos, Diseños y Técnicas de investigación psicológica .Universidad Nacional de

Educación a Distancia. Madrid, Primera edición: septiembre de 2001. Madrid, España.p.428-431.

- 65- Morales Vallejo (2012). Tamaño necesario de la muestra: ¿Cuántos sujetos necesitamos? Madrid: Universidad Pontificia Comillas. Facultad de Humanidades.
- 66- Maldonado, S., Méndez, L., Peña, J (2007). Manual práctico para el diseño de la Escala Likert. México. Editorial Trillas
- 67- Ramírez Carvajal A. Servqual o Servperf (2017) ISSN-e 2215-7794, ISSN 2145-969X, Vol. 9, Nº. 1, 2017, págs. 59-63. [citado 13de julio 2021] Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo.codigo=6172070> J.
- 68- Cronin J., Taylor S. Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-based and Perceptions-minus-Expectations Measurement of Service Quality, Journal of Marketing, Vol. 58, No. 1, 1994, pp. 125-131
- 69- Nunnally J, et al. Teoría psicométrica, tercera edición. México: McGraw-Hill; 1995.
- 70- Torres, E, Lastra, J. Propuesta de una escala para medir la calidad del servicio de los centros de atención secundaria de salud. Rev Adm Púb. internet. Vol. 42, No.4 .2008; p. 719-734.Citado el 20 de Julio 2021. Disponible en <https://www.scielo.br/j/rap/a/8hyF3685bGpc7yYFbGKQdkK/?format=pdf&lang=es>
- 71- Casalino, G. Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual. En: Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna. Vol. 21, No. 4 (2008); p.143-152.
- 72- Carrete, L. y Rosas, J. Propuesta preliminar de una escala de satisfacción para clientes mexicanos de supermercado. En: Pecvnia, monográfico, (2010), p.5-23
- 73- Ecurra Mayaute, L. (1). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. Revista De Psicología, 6(1-2), 103-111. Disponible en <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/4555>
- 74- George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for Windowsstep by step: A simple guide and reference. Update (4thed.). Boston: Allyn & Bacon

- 75-** Gómez-Gómez M, Danglot-Banck c, Vega-Franco L. Cómo seleccionar una prueba estadística (Primera de dos partes) Rev Mex Ped. Vol. 80, Núm. 1 .Enero-Febrero 2013 p. 30-34. Citado el 18 de Julio 2021. Disponible en <https://www.medigraphic.com/pdfs/pediat/sp-2013/sp131g.pdf>
- 76-** Leenen Iwin. La prueba de la hipótesis nula y sus alternativas: revisión de algunas críticas y su relevancia para las ciencias médicas. Investigación educ. médica [revista en la Internet]. 2012 Dic [citado 2021 Set 12] 1(4): 225-234. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572012000400010&lng.
- 77-** Aparisi JCS. Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural. Veritas [Internet]. 22. [citado 18 de Julio 2021] Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006
- 78-** Mukaka MM. Statistics Corner: A guide to appropriate use of Correlation coefficient in medical research. Malawi Medical Journal. 2012; 24(3): 69-71.
- 79-** Calle, N., & Montenegro, A. (2020). La empatía como factor de calidad en los servicios bancarios del Ecuador. 593 Digital Publisher CEIT, 5(5), 219-232. Disponible en: <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.5.305>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Anexo 2: Instrumento

Anexo 3: Estructura del instrumento

Anexo 4: Valoración de los resultados por cada dimensión del Instrumento .Rango

Anexo 5: Validez del instrumento

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Anexo 7. Juicio de expertos

Anexo 8: Carta de Aprobación de la Institución para recolección de datos

Anexo 9: Informe del porcentaje del Turnitin

Anexo 10. Base de datos

Anexo 11: Fotos de la Central de Esterilización del Complejo Hospitalario Barton.

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

MATRIZ DE CONSISTENCIA					
Título: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del Usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”					
Autor: Roca Vargas ,Elizabeth Patricia					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Indicadores	Diseño Metodológico
<p>Problema General: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y la satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton 2021?</p> <p>Problemas Específicos: 1.- ¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión empatía en el Complejo Hospitalario del Callao 2021? 2.-¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión oportunidad en el Complejo Hospitalario del Callao 2021. 3.-¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión calidad del servicio en el</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y la satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton 2021.</p> <p>Objetivos específicos: 1.-Analizar cómo se relacionan la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en el Complejo Hospitalario Barton 2021 2.-Analizar cómo se relacionan la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en el Complejo Hospitalario Barton 2021 3.-Analizar cómo se relacionan la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en el Complejo Hospitalario Barton 2021</p>	<p>Hipótesis general: Hi= Existe relación significativa entre la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y la satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton 2021.</p> <p>Ho= No existe relación significativa entre la calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y la satisfacción del usuario interno en el Complejo Hospitalario Barton 2021</p> <p>Hipótesis específicas: 1. H1= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de empatía en Complejo Hospitalario del Callao 2021. 2. H2= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de oportunidad en Complejo Hospitalario Barton 2021 3.- H3= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de calidad del servicio en</p>	<p>Variable 1: Satisfacción del usuario interno de la central de esterilización del Complejo Hospitalario Barton (Independiente)</p>	<p>Indicadores V1</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato amable ✓ Personal comunicativo ✓ Recepción sin demora ✓ Comunicación oportuna y clara ✓ Entrega a ✓ tiempo. ✓ Cambios informados oportunamente ✓ Servicio certificado por Normas ISO ✓ Reclamos poco frecuentes ✓ Reclamos atendidos con prontitud ✓ Servicio que cumple expectativas ✓ Equipos modernos ✓ Personal capacitado ✓ Ambientes limpios ✓ Personal con indumentaria adecuada 	<p>Tipo: Aplicada Alcance: Esta investigación será beneficiosa para los usuarios internos del Complejo Hospitalario Barton desde el punto de partida del análisis de los hallazgos y la mejora del servicio de Central de esterilización por lo cual la misma será beneficiada, lo cual impacta en la atención de calidad del paciente del Complejo Hospitalario Barton.</p> <p>Método: Aplicación de cuestionario Instrumento por 22 ítems con respuestas politómicas, teniendo criterios de valoración de nivel de satisfacción empleando la escala de Likert en 5 categorías</p> <p>Población: Constituida por 106 usuarios de los grupos ocupacionales asistenciales del área de odontología y nefrología del Complejo Hospitalario, incluye el Policlínico.</p> <p>Diseño:</p>

<p>Complejo Hospitalario Barton 2021? 4.-¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión tangibilidad en el Complejo Hospitalario Barton 2021? 5.-¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión seguridad en el Complejo Hospitalario Barton 2021? 6.-¿Cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión conformidad en el Complejo Hospitalario Barton 2021?</p>	<p>4.- Analizar cómo se relacionan la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad en el Complejo Hospitalario Barton 2021 5.-Analizar cómo se relacionan la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad en el Complejo Hospitalario Barton 2021 6.-Analizar cómo se relaciona la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión conformidad en el Complejo Hospitalario Barton 2021?</p>	<p>Complejo Hospitalario Barton 2021. 4.- H4= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de tangibilidad en Complejo Hospitalario Barton 2021 5.- H5= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de seguridad en Complejo Hospitalario Barton 2021 6.- H6= Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de los procesos centralizados de esterilización con el nivel de la satisfacción del usuario interno en la dimensión de conformidad en Complejo Hospitalario Barton 2021</p>	<p>Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización del Complejo Hospitalario Barton V 2 variable dependiente</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Empaques íntegros ✓ Empleo de indicadores y controles de seguridad de esterilización. ✓ Instrumental seguro ✓ Procesos de esterilización fiables. ✓ Registros de recepción adecuados ✓ Procesos de limpieza conformes ✓ Procesos de esterilización conformes ✓ Procesos de Entregas conformes 	<p>Correlacional, No experimental Descriptivo Tipo de muestreo: No probabilístico Constituida por un muestreo finito, dirigido a abarcar a todos los usuarios de todos los consultorios de odontología y del área de nefrología del Complejo Hospitalario del Callao Técnicas: La recolección de datos (encuesta) Está constituido por 22 preguntas de la escala Adaptada del instrumento técnico SERVPERF</p>
---	--	--	---	--	---

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Regular	De Acuerdo	Totalmente de acuerdo

III. A continuación las 22 preguntas :

1. DIMENSION EMPATÍA						
1.1.	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	1	2	3	4	5
1.2.	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	1	2	3	4	5
2.- DIMENSION OPORTUNIDAD						
2.1	La recepción se hace sin demora.	1	2	3	4	5
2.2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	1	2	3	4	5
2.3.	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	1	2	3	4	5
2.4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	1	2	3	4	5
3.- DIMENSION CALIDAD DEL SERVICIO						
3.1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	1	2	3	4	5
3.2	Los reclamos son de poca frecuencia.	1	2	3	4	5
3.3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	1	2	3	4	5
3.4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	1	2	3	4	5
4.- DIMENSION TANGIBILIDAD						
4.1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	1	2	3	4	5
4.2	El personal está capacitado en su área.	1	2	3	4	5
4.3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	1	2	3	4	5
4.4.	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	1	2	3	4	5
5.- DIMENSION SEGURIDAD						
5.1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	1	2	3	4	5
5.2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	1	2	3	4	5

5.3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	1	2	3	4	5
5.4	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	1	2	3	4	5
6.-DIMENSION DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION						
6.1	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician trazabilidad del proceso de esterilización.)	1	2	3	4	5
6.2	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	1	2	3	4	5
6.3	Los procesos de esterilización son conformes. (Procesos validados según normativas que permite etiquetar un producto sanitario con la palabra "estéril" con evidencias documentadas de requisitos y calificaciones para los que fue diseñado cada proceso.)	1	2	3	4	5
6.4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de todos los controles de calidad exigidos según protocolos.)	1	2	3	4	5

3.1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	1	2	3	4	5
3.2	Los reclamos son de poca frecuencia.	1	2	3	4	5
3.3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	1	2	3	4	5
3.4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	1	2	3	4	5
4.-DIMENSION TANGIBILIDAD (4) proceso servicio / estructura						
4.1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	1	2	3	4	5
4.2	El personal está capacitado en su área.	1	2	3	4	5
4.3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	1	2	3	4	5
4.4.	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	1	2	3	4	5
PARA VARIABLE CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN (8 REACTIVOS)						
5.- DIMENSION SEGURIDAD (4) proceso técnico /resultados						
5.1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	1	2	3	4	5
5.2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	1	2	3	4	5
5,3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de "estéril," basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	1	2	3	4	5
5.4	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios	1	2	3	4	5
6.-DIMENSION DE CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION (4) Proceso técnico /resultados						
6.1	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician trazabilidad del proceso)	1	2	3	4	5
6.2	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	1	2	3	4	5
6.3	Los procesos de esterilización son conformes. (Procesos validados según normativas que permite etiquetar un producto sanitario con la palabra "estéril" con evidencias documentadas de requisitos y calificaciones para los que fue diseñado cada proceso.)	1	2	3	4	5
6.4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de todos los controles de calidad exigidos según protocolos.)	1	2	3	4	5

ANEXO N° 04: VALORACIÓN DE LOS RESULTADOS POR CADA DIMENSIÓN DEL INSTRUMENTO Y RANGOS

INFERENCIAL DE VALORACION DE RESULTADOS DE CADA ENCUESTA PARA CADA DIMENSION					
ITEM	Operacionalización de Resultados De Respuestas traducidas a valoración de escala Nivel de Satisfacción			Dimensiones Valoradas a escala de un usuario	Valoración global x cada dimensión
1. Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración de Nivel de Satisfacción	Dimensión Empatía (2 reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	2	2
	En desacuerdo	2	Bajo	4	3- 4
	En Regular acuerdo	3	intermedio	6	5 - 6
	De acuerdo	4	alto	8	7-8
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	10	9-10	
2. Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración del Nivel de Satisfacción	Dimensión Oportunidad (4reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	4	4
	En desacuerdo	2	bajo	8	5- 8
	En Regular acuerdo	3	intermedio	12	9-12
	De acuerdo	4	alto	16	13-16
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	20	De 17-20	
3. Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración de Nivel de Satisfacción	Dimensión Calidad de Servicio (4 reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	4	4
	En desacuerdo	2	bajo	8	5- 8
	En Regular acuerdo	3	intermedio	12	9-12
	De acuerdo	4	alto	16	13-16
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	20	De 17-20	
4 Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración de Nivel de Satisfacción	Dimensión Tangibilidad (4 reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	4	4
	En desacuerdo	2	bajo	8	5- 8
	En Regular acuerdo	3	intermedio	12	9-12
	De acuerdo	4	alto	16	13-16
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	20	De 17-20	
5 Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración de Nivel de Satisfacción	Dimensión Seguridad (4 reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	4	4
	En desacuerdo	2	bajo	8	5- 8
	En Regular acuerdo	3	intermedio	12	9-12
	De acuerdo	4	alto	16	13-16
Totalmente de	5	Muy alto	20	De 17-20	

	acuerdo				
6 Dimensión	Valoración escala de Likert por usuario		Valoración de Nivel de Satisfacción	Dimensión Conformidad(4 reactivos)	Valoración de Nivel de Satisfacción
	Total desacuerdo	1	Muy Bajo	4	4
	En desacuerdo	2	Bajo	8	5- 8
	En Regular acuerdo	3	intermedio	12	9-12
	De acuerdo	4	alto	16	13-16
	Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	20	De 17-20

.ESCALA GLOBAL DE DIMENSIONES VALORACION POR UNIDAD DE ANALISIS					
Resultados LIKERT por unidad de análisis	22	44	66	88	110
LIKERT	TOTALMENTE EN DESACUERDO	2 EN DESACUERDO	3 REGULAR	4 DE ACUERDO	5 TOTALMENTE DE ACUERDO
Escala general de satisfacción	MUY BAJO	BAJO	INTERMEDIO	ALTO	MUY ALTO
para probabilidades	22	23 -44	45-66	67-88	89-110

ANEXO N° 05: VALIDEZ DEL INSTRUMENTO

Validez de contenido según la claridad

Jueces Expertos	NUMERO DE ITEMS DEL CUESTIONARIO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total de acuerdos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V de Aiken	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Validez de contenido según la relevancia

Jueces Expertos	NUMERO DE ITEMS DEL CUESTIONARIO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total de acuerdos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V de Aiken	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Validez de contenido según la coherencia

Jueces Expertos	NUMERO DE ITEMS DEL CUESTIONARIO																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Total de acuerdos	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
V de Aiken	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

LEYENDA PARA LA VALORACION COEFICIENTE V DE AIKEN		
PUNTAJE	EQUIVALENCIA	
	SI	1
	NO	0

Confiabilidad del Instrumento por Alfa de Cronbach

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	97,20	82,400	,762	,976
VAR00002	97,20	84,622	,802	,975
VAR00003	97,70	83,567	,566	,979
VAR00004	97,20	84,622	,802	,975
VAR00005	97,20	84,622	,802	,975
VAR00006	97,20	84,622	,802	,975
VAR00007	97,00	84,222	,927	,974
VAR00008	97,20	82,178	,780	,976
VAR00009	97,10	84,100	,877	,975
VAR00010	97,00	84,222	,927	,974
VAR00011	96,90	86,100	,818	,975
VAR00012	97,10	80,767	,909	,974
VAR00013	97,00	84,222	,927	,974
VAR00014	97,00	86,000	,719	,976
VAR00015	96,90	86,100	,818	,975
VAR00016	96,90	86,100	,818	,975
VAR00017	96,90	86,100	,818	,975
VAR00018	96,90	86,100	,818	,975
VAR00019	97,10	84,767	,804	,975
VAR00020	97,00	84,222	,927	,974
VAR00021	96,90	86,100	,818	,975
VAR00022	97,10	84,100	,877	,975

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,976	22

ANEXO N° 06: CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad
Norbert Wiener
Posgrado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....de.....años de edad y con DNI N°....., como sujeto de investigación, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente. **EXPONGO:**

Que he sido debidamente informada (o) por la Lic. Elizabeth Patricia Roca por e-mail, el día.....manifestándome que es importante mi participación en el trabajo de investigación, titulado “*Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021*” el cual tiene como objetivo determinar la relación existente entre Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y el nivel de Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Barton.

Que he recibido información sobre la naturaleza del trabajo de investigación, habiendo tenido la ocasión de aclarar las dudas que me han surgido. Asimismo he sido informado/a de que mis datos personales serán protegidos. **MANIFIESTO:**

Que he entendido y estoy satisfecha/o de todas las explicaciones y aclaraciones recibidas sobre el mencionado trabajo de investigación y OTORGO MI CONSENTIMIENTO INFORMADO para que me sea aplicada la encuesta. Entendiendo que este consentimiento puede ser revocado por mí en cualquier momento antes de la realización del procedimiento y para que así conste, firmo el presente documento.

Callao 10, de Setiembre del 2021.

FIRMA DE LA PERSONA ENCUESTADA

FIRMA DE LA INVESTIGADORA

.....

.....

NOMBRES Y APELLIDOS

NOMBRES Y APELLIDOS

ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUEZ EXPERTO N°1

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	X		X		X		
2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. OPORTUNIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La recepción se hace sin demora.	X		X		X		
2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	X		X		X		
3	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	X		X		X		
4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	X		X		X		
DIMENSION 3.CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	X		X		X		
2	Los reclamos son de poca frecuencia.	X		X		X		
3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	X		X		X		
4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	X		X		X		
DIMENSION 4. TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	El personal está capacitado en su área.	X		X		X		

3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	X		X		X		
4	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN.								
DIMENSION 5. SEGURIDAD.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	X		X		X		
2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	X		X		X		
3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	X		X		X		
4	Los procesos de esterilización son fiables. (La Central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
DIMENSION 6. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
2	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician el trazado del proceso de esterilización.)	X		X		X		
3	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	X		X		X		
4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de todos los Controles de calidad exigidos según protocolos.)	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)

ES SUFICIENTE

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()
Apellidos y nombres del Juez Validador

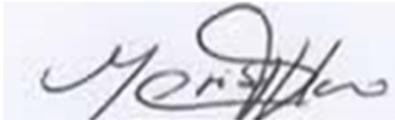
Dra. CRIBILLERO ROCA MIRIAM CORINA

DNI... 06134752.....

Especialidad del Validador

Especialista en Gestión de los servicios de salud

Ms. En epidemiología- Docente de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional del Callao



Firma del Experto Informante

30 de Agosto del 2021

1 Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

3 Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUEZ EXPERTO N° 2

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	X		X		X		
2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. OPORTUNIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La recepción se hace sin demora.	X		X		X		
2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	X		X		X		
3	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	X		X		X		
4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	X		X		X		
DIMENSION 3.CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	X		X		X		
2	Los reclamos son de poca frecuencia.	X		X		X		
3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	X		X		X		
4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	X		X		X		

DIMENSION 4. TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	El personal está capacitado en su área.	X		X		X		
3	Los ambientes siempre se encuentran limpios.	X		X		X		
4	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN.								
DIMENSION 5. SEGURIDAD.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	X		X		X		
2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	X		X		X		
3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	X		X		X		
4	Los procesos de esterilización son fiables.(La Central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
DIMENSION 6. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
2	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician el trazado del proceso de esterilización.)	X		X		X		
3	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	X		X		X		
4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de	X		X		X		

	todos los Controles de calidad exigidos según protocolos.)							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)

EXISTE SUFICIENCIA.

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Mg. CARBAJAL SANCHEZ ROSA

DNI: 07213281

Especialidad del Validador

Magister en Ciencias de Enfermería. Especialista en Gestión Central de Esterilización

Docente Coordinador de la Segunda Especialidad de Gestión de Central de Esterilización Universidad Particular Norbert Wiener



Firma del Experto Informante

30 de Agosto del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUEZ EXPERTO °3

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	X		X		X		
2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. OPORTUNIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La recepción se hace sin demora.	X		X		X		
2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	X		X		X		
3	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	X		X		X		
4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	X		X		X		
DIMENSION 3.CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	X		X		X		
2	Los reclamos son de poca frecuencia.	X		X		X		
3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	X		X		X		
4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el	X		X		X		

	usuario considera como servicio adecuado, ideal.)							
	DIMENSION 4. TANGIBILIDAD	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	El personal está capacitado en su área.	X		X		X		
3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	X		X		X		
4	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN.								
	DIMENSION 5. SEGURIDAD.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	X		X		X		
2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	X		X		X		
3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	X		X		X		
4	Los procesos de esterilización son fiables.(La Central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
	DIMENSION 6. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION.	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
2	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician el trazado del proceso de esterilización.)	X		X		X		
3	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	X		X		X		
4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su	X		X		X		

condición estéril, liberados luego de todos los Controles de calidad exigidos según protocolos.)							
--	--	--	--	--	--	--	--

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)

Hay Suficiencia

Opinión de Aplicabilidad:

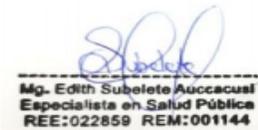
Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Mg. SUBELETE AUCCACUSI EDITH

DNI 46106519

Especialista en Salud Pública. Docente Facultad de Enfermería de la Universidad Nacional del Callao. Área de Investigación



Firma del Experto Informante

30 de Agosto del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUEZ N°4

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	X		X		X		
2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. OPORTUNIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La recepción se hace sin demora.	X		X		X		
2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	X		X		X		
3	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	X		X		X		
4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	X		X		X		
DIMENSION 3.CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	X		X		X		
2	Los reclamos son de poca frecuencia.	X		X		X		
3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	X		X		X		
4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	X		X		X		

DIMENSION 4. TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	El personal está capacitado en su área.	X		X		X		
3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	X		X		X		
4	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN.								
DIMENSION 5. SEGURIDAD.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	X		X		X		
2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	X		X		X		
3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	X		X		X		
4	Los procesos de esterilización son fiables.(La Central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
DIMENSION 6. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
2	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician el trazado del proceso de esterilización.)	X		X		X		
3	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	X		X		X		
4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de todos los Controles de calidad exigidos según protocolos.)	X		X		X		

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)

Si existe SUFICIENCIA para medir las dimensiones planteadas.

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Apellidos y nombres del Juez Validador

Mg. MARÍA MAGDALENA NERY SEGURA

DNI.....21120875

Especialidad del Validador

Enfermera especialista en Gestión de Central de Esterilización y especialista en Centro Quirúrgico Especializado

Jefe de Central de Esterilización del Hospital Docente Dr. Julio C. Damarini de Chanchamayo.

Firma del Experto Informante



Mg. María Magdalena Nery Segura

30 de Agosto del 2021

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO N° 07: CERTIFICADO DE JUICIOS DE EXPERTOS

JUEZ EXPERTO N°5

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN: “Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Barton, 2021”

VARIABLE 1: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO								
DIMENSIONES / ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias ⁴
DIMENSIÓN 1: EMPATÍA		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El personal de la Central de esterilización tiene trato amable. (Interactúa de forma atenta y respetuosa)	X		X		X		
2	El personal de la Central de esterilización es comunicativo. (Atento a dar respuestas y aclarar dudas).	X		X		X		
DIMENSIÓN 2. OPORTUNIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La recepción se hace sin demora.	X		X		X		
2	La comunicación es oportuna y clara. (La información de interés es anticipada y en lenguaje comprensible.)	X		X		X		
3	Las entregas se hacen a tiempo. (Pactado con el usuario, acorde con la cantidad de instrumental , complejidad y método de esterilización)	X		X		X		
4	Los cambios son informados oportunamente. (Brinda conocimiento al usuario de cualquier cambio referente al instrumental).	X		X		X		
DIMENSION 3.CALIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	El servicio certificado por Normas ISO me da confianza. (Implica cumplimiento de un sistema de gestión de la calidad acreditado por una Agencia externa autorizada)	X		X		X		
2	Los reclamos son de poca frecuencia.	X		X		X		
3	Los reclamos son atendidos con prontitud. (Atención inmediata recibida ante la manifestación de desacuerdo con el servicio recibido).	X		X		X		
4	El servicio en general cumple mis expectativas (Lo que el usuario considera como servicio adecuado, ideal.)	X		X		X		

DIMENSION 4. TANGIBILIDAD		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	La Central de esterilización cuenta con equipos modernos.	X		X		X		
2	El personal está capacitado en su área.	X		X		X		
3	Los ambientes siempre se encuentran limpios	X		X		X		
4	La indumentaria del personal es adecuada.(acorde a la política institucional, contempla las normas de bioseguridad)	X		X		X		
VARIABLE 2: CALIDAD DE LOS PROCESOS CENTRALIZADOS DE ESTERILIZACIÓN.								
DIMENSION 5. SEGURIDAD.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empaques son íntegros. (Herméticos y de grado médico para garantizar la esterilidad.)	X		X		X		
2	Emplean indicadores y controles de seguridad en la esterilización. (Físicos , químicos y biológicos para asegurar la efectividad del proceso de esterilización, del cual el usuario puede visualizar al menos un tipo de indicador interno en cada producto)	X		X		X		
3	Los instrumentales son seguros. (Que cumplen la condición de “estéril,” basado en la rigurosidad de los procesos que han eliminado los microorganismos infecciosos).	X		X		X		
4	Los procesos de esterilización son fiables.(La Central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
DIMENSION 6. CONFORMIDAD DE LOS PROCESOS DE ESTERILIZACION.		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los procesos de esterilización son fiables. (La central de esterilización cumple los requisitos normativos y genera confianza en los usuarios)	X		X		X		
2	Los registros de recepción son adecuados. (Los datos correctos y claves en los formatos de la zona de recepción inician el trazado del proceso de esterilización.)	X		X		X		
3	Los procedimientos de Limpieza de los instrumentales son conformes. (No hay residuos visibles.)	X		X		X		
4	Los procesos de entrega son conformes. (Verificados que cumplen los requisitos de su condición estéril, liberados luego de	X		X		X		

todos los Controles de calidad exigidos según protocolos.)								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

OBSERVACIONES (precisar si hay suficiencia)

Hay Suficiencia

Opinión de Aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del Juez Validador

Dra. DIAZ TAVERA ZOILA ROSA

INVESTIGADOR RENACYT, Código P0060625.

DNI 01236884...

Especialidad del Validador

ESPECIALISTA: SALUD PUBLICA RNE 1512

GRADOS ACADEMICOS, INVESTIGACION Y DOCENCIA UNIVERSITARIA,

DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD.



Dra. ZOILA DIAZ TAVERA

Firma del Experto Informante

28 de Agosto del 2021

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem; es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

ANEXO N° 08: DOCUMENTO QUE AUTORIZA LA EJECUCION DEL TRABAJO

HOSPITAL ALBERTO LEONARDO BARTON THOMPSON	 Coello Salud SAC
--	--

Cajao, 15 de setiembre de 2021

CARTA-CIL-HR-2021-01652

Señor:
MG. GUILLERMO ALEJANDRO RAFFO IBARRA
Director (e) de la Escuela de Postgrado

Presente.-

Asunto : Autorización, para realizar trabajo de Investigación por " Calidad de los Procesos Centralizados de esterilización y Satisfacción del Usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton Thompson – 2021", por la Lic. Elizabeth Patricia Roca Vargas

Referencia : CARTA N° 080-EPG-UPNW

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, atención al documento de la referencia en la cual solicita la autorización para realizar el trabajo de investigación sobre - " Calidad de los Procesos Centralizados de Esterilización y Satisfacción del Usuario Interno en el Complejo Hospitalario Alberto Leonardo Barton Thompson, 2021", por la Lic. Elizabeth Patricia Roca Vargas con el código de matriculada N° a2009900003, estudio que será asesorado por el profesor Felix Caycho Valencia, de la Universidad Norbert Wiener, esto con la finalidad obtener el grado académico de maestría en ciencias de enfermería con mención en central de esterilización.

Al respecto; este despacho autoriza a la Lic. Elizabeth Patricia Roca Vargas, para realizar el trabajo de investigación antes mencionado.

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

**DANTE LUIS ARCE
CHIRINOS**
DNI:29231457
RUC:20535637599

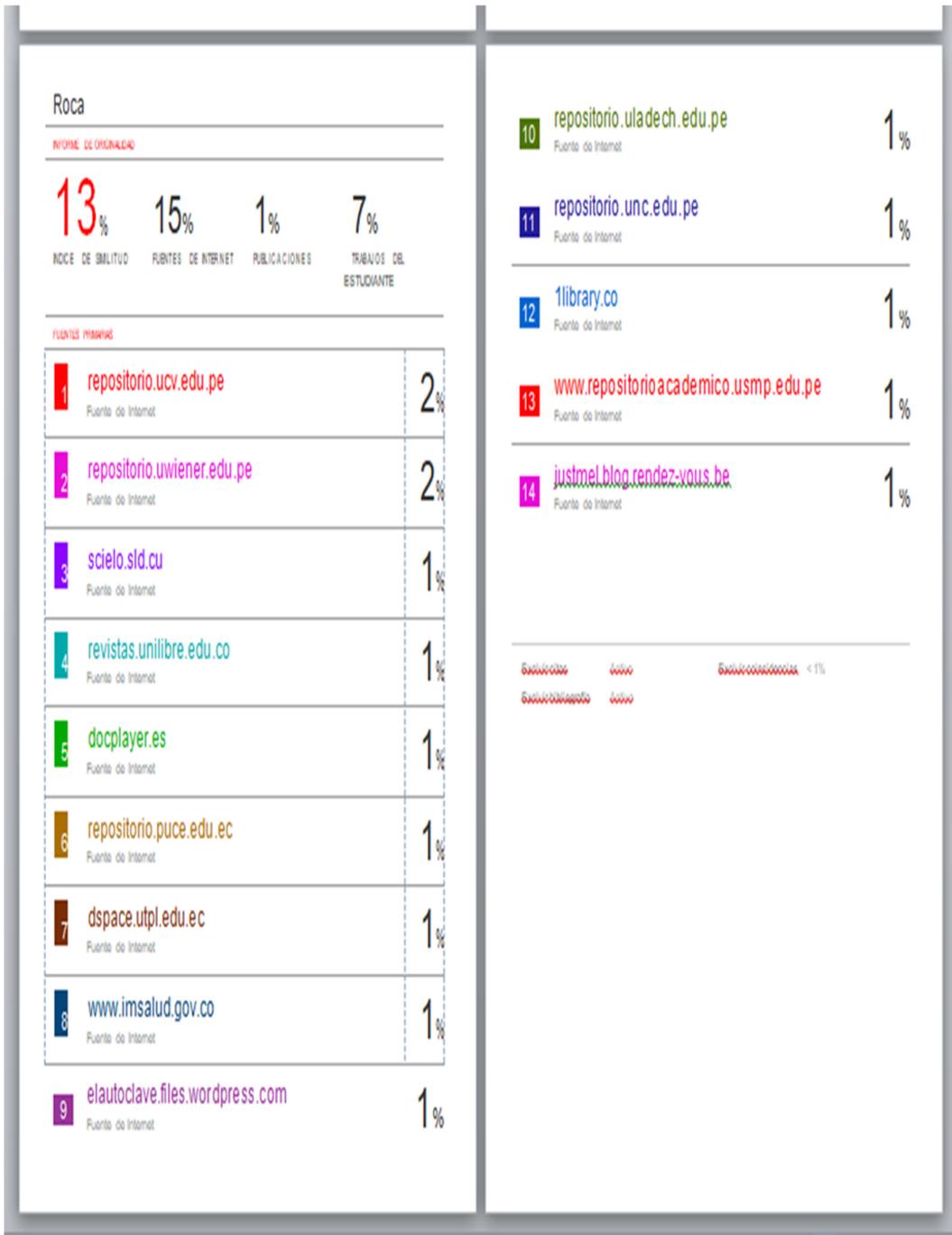
Se declara responsable de la información contenida en este documento.
Se declara responsable de la información contenida en este documento.
Se declara responsable de la información contenida en este documento.
Se declara responsable de la información contenida en este documento.
Se declara responsable de la información contenida en este documento.

Dr. DANTE ARCE CHIRINOS
Director
Hospital Alberto L. Barton Thompson

SACK/MIIV

Hospital Alberto Leonardo Barton Thompson | Coello Salud SAC
Av. Argentina 3026 | Cajao - Lima

ANEXO N° 09: RESULTADOS TURNITIN DEL PROYECTO



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Marque el Área en la que labora en el hospital	Marque su Grupo Ocupacional	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Dim_empati
71	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
72	Nefrología	Técnico de Enfermería	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9
73	Nefrología	Técnico de Enfermería	3	3	3	3	5	2	4	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
74	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
75	Nefrología	Médico Odontólogo	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9
76	Nefrología	Licenciado de Enfermería	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	9
77	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
78	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	3	4	3	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	10
79	Nefrología	Técnico de Enfermería	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9
80	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
81	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
82	Nefrología	Técnico de Enfermería	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	8
83	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
84	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	10
85	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
86	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
87	Nefrología	Técnico de Enfermería	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
88	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
89	Nefrología	Médico Nefrólogo	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	10
90	Odontología	Asistente Dental	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	8
91	Odontología	Asistente Dental	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
92	Odontología	Asistente Dental	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
93	Nefrología	Licenciado de Enfermería	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y
1	Marque el Área en la que labora en el hospital	Marque su Grupo Ocupacional	Item1	Item2	Item3	Item4	Item5	Item6	Item7	Item8	Item9	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17	Item18	Item19	Item20	Item21	Item22	Dim_empati
94	Nefrología	Licenciado de Enfermería	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8
95	Nefrología	Licenciado de Enfermería	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	8
96	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
97	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
98	Nefrología	Licenciado de Enfermería	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	9
99	Odontología	Médico Odontólogo	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
100	Odontología	Médico Odontólogo	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8
101	Odontología	Médico Odontólogo	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
102	Nefrología	Médico Nefrólogo	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	8
103	Nefrología	Médico Nefrólogo	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
104	Nefrología	Médico Nefrólogo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	10
105	Nefrología	Médico Nefrólogo	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	9

	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
1	Dim_opor	Dim_calida	Dim_tangib	Dim_segur	Dim_confor	Dim_satisfac	Dim_Calidad	Empatia_cat	Oportunidad	Calidad_de	Tangibilidad_cat	Seguridad_cat	Conformidad_ca
2	ntidad	d_de_Servi	ilidad	idad	midad	ción_usuario	_procesos_		cat	de			t
3		cio				_interno	esteriliza			Servicio_cat			
4							n_centraliza						
2	20	19	20	20	19	69	39	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
3	14	16	15	16	16	53	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
4	16	15	16	16	16	54	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
5	16	19	20	19	20	64	39	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
6	19	20	20	20	19	67	39	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
7	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
8	13	16	20	20	16	57	36	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto
9	18	19	20	20	20	67	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
10	14	17	16	16	16	55	32	Alto	Alto	Muy alto	Alto	Alto	Alto
11	16	16	16	16	17	56	33	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto
12	16	16	16	16	16	57	32	Muy alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
13	8	9	11	12	11	32	23	Bajo	Bajo	Intermedio	Intermedio	Intermedio	Intermedio
14	14	20	20	20	20	60	40	Intermedio	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
15	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
16	15	17	20	20	20	60	40	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
17	18	20	20	20	20	68	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
18	19	19	20	20	20	68	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
19	15	16	16	16	16	55	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
20	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
21	19	19	20	20	20	68	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
22	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
23	18	17	20	20	20	65	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
24	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto

	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
1	Dim_opor	Dim_calida	Dim_tangib	Dim_segur	Dim_confor	Dim_satisfac	Dim_Calidad	Empatia_cat	Oportunidad	Calidad_de	Tangibilidad_cat	Seguridad_cat	Conformidad_ca
2	ntidad	d_de_Servi	ilidad	idad	midad	ción_usuario	_procesos_		cat	de			t
3		cio				_interno	esteriliza			Servicio_cat			
4							n_centraliza						
25	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
26	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
27	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
28	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
29	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
30	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
31	15	16	20	20	20	59	40	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
32	19	19	20	20	20	68	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
33	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
34	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
35	16	20	20	20	20	64	40	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
36	15	17	18	20	20	58	40	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
37	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
38	15	17	20	20	20	61	40	Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
39	15	16	16	16	16	55	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
40	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
41	20	20	20	20	20	70	40	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
42	15	16	16	16	16	55	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
43	14	14	16	16	16	51	32	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
44	16	16	16	16	16	56	32	Alto	Alto	Alto	Alto		

Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
Dim_opor tunidad	Dim_calida d_de_Servi cio	Dim_tangib ilidad	Dim_segur idad	Dim_confor midad	Dim_satisfac ción_usuario _interno	Dim_Calidad _procesos_ esterilizacio n_centraliza	Empatia_cat	Oportunida d_cat	Calidad_de_ Servicio_cat	Tangibilidad_cat	Seguridad_cat	Conformidad_ca t
1												
48	16	17	20	20	20	61	40 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
49	16	16	16	18	19	58	37 Muy alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto
50	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
51	20	19	20	20	20	69	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
52	19	20	20	20	20	69	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
53	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
54	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
55	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
56	18	18	20	20	20	66	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
57	15	16	16	16	16	55	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
58	19	20	20	20	20	69	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
59	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
60	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
61	16	17	20	20	20	61	40 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
62	17	20	20	20	20	67	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
63	16	20	20	20	20	64	40 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
64	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
65	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
66	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
67	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
68	16	19	20	20	19	64	39 Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
69	18	18	20	20	20	66	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
70	16	15	16	16	16	55	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
Dim_opor tunidad	Dim_calida d_de_Servi cio	Dim_tangib ilidad	Dim_segur idad	Dim_confor midad	Dim_satisfac ción_usuario _interno	Dim_Calidad _procesos_ esterilizacio n_centraliza	Empatia_cat	Oportunida d_cat	Calidad_de_ Servicio_cat	Tangibilidad_cat	Seguridad_cat	Conformidad_ca t
1												
71	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
72	19	18	20	20	20	66	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
73	13	14	19	20	20	52	40 Intermedio	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
74	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
75	19	19	20	20	20	67	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
76	15	16	16	18	19	56	37 Muy alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto
77	19	20	20	20	20	69	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
78	13	16	19	20	17	58	37 Muy alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
79	17	19	20	20	20	65	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
80	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
81	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
82	16	17	20	20	19	61	39 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
83	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
84	18	19	20	20	19	67	39 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
85	18	19	19	20	20	66	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
86	19	19	19	20	20	67	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
87	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
88	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
89	16	16	16	18	19	58	37 Muy alto	Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto
90	13	16	20	20	16	57	36 Alto	Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Alto
91	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
92	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
93	16	16	16	16	16	56	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto

Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	AL
Dim_opor tunidad	Dim_calida d_de_Servi cio	Dim_tangib ilidad	Dim_segur idad	Dim_confor midad	Dim_satisfac ción_usuario _interno	Dim_Calidad _procesos_ esterilizacio n_centraliza	Empatia_cat	Oportunida d_cat	Calidad_de_ Servicio_cat	Tangibilidad_cat	Seguridad_cat	Conformidad_ca t
1												
95	15	16	16	16	16	55	32 Alto	Alto	Alto	Alto	Alto	Alto
96	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
97	18	18	20	20	20	66	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
98	16	19	20	20	19	64	39 Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
99	14	20	20	20	20	60	40 Intermedio	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
100	16	17	20	20	20	61	40 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
101	17	20	20	20	20	67	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
102	15	17	20	20	20	60	40 Alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
103	19	19	20	20	20	68	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
104	20	20	20	20	20	70	40 Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto
105	15	17	20	20	20	61	40 Muy alto	Alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto	Muy alto

ANEXO N° 11: FOTOS DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN



EL COMPLEJO HOSPITALARIO ALBERTO BARTON



ZONA DE RECEPCION DE LA ZONA ROJA DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACION



PERSONAL EN ZONA ROJA



PERSONAL EN ZONA AZUL





ZONA VERDE (ZONA DESCARGA ,CONTROL DE CALIDAD Y ALMACENAMIENTO)



PERSONAL DE LA CENTRAL DE ESTERILIZACION DEL COMPLEJO HOSPITALARIO ALBERTO BARTON

