

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE ENFERMERÍA



**CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA
PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL
SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL
“CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA” CALLAO – 2023**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ENFERMERÍA**

AUTORES:

JUAN ALEXANDER CIENFUEGOS CARREÑO

CINTHYA JAZMIN CABRERA AUCCAPURE

ASESOR:

MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

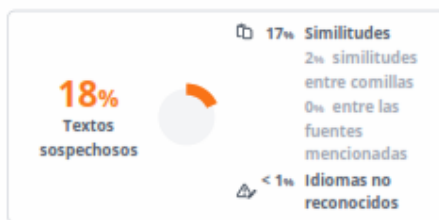
CALIDAD DE VIDA: SALUD Y BIENESTAR DE LA PERSONA

CALLAO, 2024

PERÚ

CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA" CALLAO - 2023

Informe final tesis Cinthya Jazmin Cabrera AucaPURE y Juan Alexander Cienfuegos Carreño



Nombre del documento: CABRERA-CIENFUEGOS.docx
ID del documento: 5afa3924ca7615719e7884eeb658a6207b901b96
Tamaño del documento original: 484,85 kB
Autor: Juan Alexander Cienfuegos Carreño

Depositante: Juan Alexander Cienfuegos Carreño
Fecha de depósito: 1/7/2024
Tipo de carga: url_submission
fecha de fin de análisis: 2/7/2024

Número de palabras: 20.500
Número de caracteres: 136.265

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	CABRERA-CIENFUEGOS.pdf Requisitos revisión autenticidad #1b11d9 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 56 fuentes similares	8%		Palabras idénticas: 8% (1767 palabras)
2	TESIS FEB COMPILATIO.docx CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SAT... #e92761 El documento proviene de mi biblioteca de referencias 99 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (1063 palabras)
3	repositorio.uwienner.edu.pe https://repositorio.uwienner.edu.pe/bitstream/20.500.13053/7841/1/T061_70071654_T.pdf 55 fuentes similares	5%		Palabras idénticas: 5% (1089 palabras)
4	repositorio.unac.edu.pe https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/20.500.12952/5334/1/Nancy%20Isabel%20Fecho%20Nufez%20FCS%20Mae... 34 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (788 palabras)
5	COMPILATIO II.docx CUIDADOS DE ENFERMERÍA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN... #128a4f El documento proviene de mi biblioteca de referencias 59 fuentes similares	4%		Palabras idénticas: 4% (751 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Documento de otro usuario #a346ea El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
2	dialnet.unirioja.es Resumen de Calidad percibida por pacientes hospitalizados e... https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7924179&info=resumen	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (36 palabras)
3	enfermeriavirtual.com Virginia Henderson: teoría de las 14 necesidades https://enfermeriavirtual.com/virginia-henderson-teoria-de-las-14-necesidades/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	AGÜERO-GAMBOA.docx "GESTIÓN DEL SUMINISTRO Y DISPONIBILIDAD ... #f4da5b El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)
5	repositorio.unprg.edu.pe http://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/20.500.12893/4445/1/BC-TE5-TMP-3266.pdf	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (29 palabras)

Fuente ignorada Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	unac.edu.pe https://unac.edu.pe/wp-content/uploads/documentos/transparencia/articulo-11/11-2/transparencia-...	45%		Palabras idénticas: 45% (9328 palabras)

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD:

Facultad de Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN :

Facultad Escuela Profesional De Enfermería

TÍTULO:

“Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.”

AUTORES:

Juan Alexander Cienfuegos Carreño

Código ORCID:0009-0000-9412-5389

DNI: 45078814

Cinthy Jazmin Cabrera Auccapure

Código ORCID: 0000-0003-2485-0862

DNI: 75309728

ASESOR:

MG. Braulio Pedro Espinoza Flores

Código ORCID: 0000-0002-5855-9750

DNI: 15720103

LUGAR DE EJECUCIÓN:

Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”
Callao

UNIDAD DE ANÁLISIS:

Paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina.

TIPO/ ENFOQUE / DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

Básica/ Cuantitativo / No experimental, Relacional y de Corte Transversal.

TEMA OCDE:

3.03.00 – Ciencias de la Salud → 3.03.03 – Enfermería

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

- DRA. ANA MARÍA YAMUNAQUE MORALES PRESIDENTA
- DRA. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO SECRETARIA
- DRA. HAYDEE BLANCA ROMÁN ARAMBURU VOCAL
- MG. JOSÉ LUIS SALAZAR HUAROTE SUPLENTE

ASESOR(A): MG. BRAULIO PEDRO ESPINOZA FLORES

Nº de Libro: 02

Nº de Folio: 75

Nº de Acta: 020-2024

Fecha de Aprobación de la tesis:

20/09/2024

Resolución de Sustentación:

Nº 209-2024-D/FCS

ACTA DE SUSTENTACIÓN PARA OBTENCIÓN DEL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN ENFERMERÍA

ACTA N° 020/2024

Siendo las 12:00 horas del viernes 20 de setiembre del 2024 en las instalaciones del auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud, se inicia la sustentación de tesis en presencia de los miembros de Jurado de Sustentación de Tesis:

Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES	Presidenta
Dra. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO	Secretaria
Dra. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ	Vocal

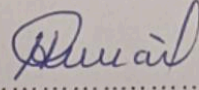
Previa lectura de la Resolución de Decanato N° 209-2024-D/FCS de fecha 25 de julio del 2024 y de acuerdo al Reglamento de Grados y Títulos, Arts. 22°, 23°, 76° y 77° aprobado con Resolución de Consejo Universitario N° 150-2023-CU de fecha 15 de junio del 2023; se inicia el acto de sustentación, invitando a los bachilleres **CABRERA AUCCAPURE CINTHYA JAZMIN Y CIENFUEGOS CARREÑO JUAN ALEXANDER** a la sustentación de la tesis, titulada "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA" CALLAO - 2023", finalizada la exposición los bachilleres absolvieron las preguntas y observaciones formuladas por el Jurado Examinador con relación a la tesis; luego de deliberar se acordó: **APROBAR** con la escala de calificación cualitativa *Muy BUENO* y calificación cuantitativa *DIECISIETE (17)*.

Por consiguiente, los miembros de jurado acordaron declarar **APTO(A)** para optar el Título Profesional de Licenciado en Enfermería a los bachilleres **CABRERA AUCCAPURE CINTHYA JAZMIN Y CIENFUEGOS CARREÑO JUAN ALEXANDER**, culminando la ceremonia de Sustentación de Tesis a las *13:00* horas del mismo día.

Como constancia del acto, firman los miembros presentes.


.....
Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES
Presidenta


.....
Dra. ALICIA LOURDES MERINO LOZANO
Secretaria


.....
Dra. HAYDEÉ BLANCA ROMÁN ARAMBURÚ
Vocal

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Callao, 20 de setiembre del 2024

Señora Doctora
ANA LUCY SICCHA MACASSI
Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud
Presente

ASUNTO: INFORME FAVORABLE DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

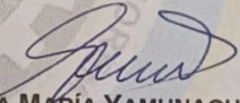
De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo, y a la vez, hacer de conocimiento en mi calidad de Presidenta de Jurado de Sustentación de Tesis, designada mediante Resolución de Decanato N° 209-2024-D/FCS de fecha 25 de julio del 2024, la sustentación de la tesis titulada **“CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MÉDICO NAVAL “CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA” CALLAO – 2023”**, presentado por los bachilleres: **CABRERA AUCCAPURE CINTHYA JAZMIN Y CIENFUEGOS CARREÑO JUAN ALEXANDER**, culminando la ceremonia de sustentación de tesis a las **...13:00...** horas, realizado el viernes 20 de setiembre del 2024.

Finalizada la sustentación, los miembros del jurado acuerdan por unanimidad aprobar la sustentación de tesis, dándose la respectiva conformidad que permite la continuidad del trámite para obtención del Título Profesional de Licenciado en Enfermería.

Agradeciendo su amable atención al presente, quedo de usted.

Muy atentamente,



Dra. ANA MARÍA YAMUNAQUÉ MORALES
Presidenta de Jurado

C.c.: Miembros de Jurado
Bachilleres

DEDICATORIAS

A Eda y Nolberto mis amados padres, por ser el pilar fundamental en mi vida. Su amor incondicional, sacrificio y constante apoyo han sido la fuerza motriz que me ha permitido alcanzar mis metas.

También a mis hermanos, por estar siempre a mi lado. Sus palabras de aliento y su confianza en mis capacidades me han motivado a seguir adelante incluso en los momentos más difíciles. Gracias por creer en mí y por brindarme las herramientas necesarias para culminar esta etapa de mi carrera profesional.

Juan

A mi papá Wilber por su amor, apoyo incondicional y estar siempre a mi lado brindándome consejos para hacer de mí una mejor persona.

Igualmente, a mi madrina Haydee, abuelitas, tíos y tías por sus palabras y motivaciones, a mis hermanos, primos y sobrinos por su compañía y ser la razón de inspiración para seguir superándome.

De igual modo, a mi mamá, aunque no esté físicamente, sé que desde el cielo siempre me cuida y me guía para que todo me vaya bien. A mi enamorado por ser mi soporte en los momentos más difíciles y ayudarme a creer en mí y no rendirme.

Cinthya

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Callao conformada por docentes de diferentes especialidades, por compartir sus experiencias, conocimientos y prepararnos el camino hacia el futuro.

Al director del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" del Callao, Contralmirante SN (MC) Manuel Laca Barrera, a todo el personal que labora y sobre todo a los pacientes hospitalizados, por permitirnos realizar la investigación y colaborar en la recolección de datos.

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABLAS	11
ÍNDICE DE FIGURAS	14
RESUMEN	16
ABSTRACT	17
INTRODUCCIÓN	18
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	21
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	21
1.2 Formulación del problema	23
1.2.1 General	23
1.2.2 Específicos	24
1.3 Objetivos	24
1.3.1 General	24
1.3.2 Específicos	24
1.4 Justificación.....	25
1.4.1 Teórica	25
1.4.2 Práctica	25
1.4.3 Metodológica	26
1.5 Delimitantes	26
1.5.1 Teórica	26
1.5.2 Temporal	26
1.5.3 Espacial.....	27
II. MARCO TEÓRICO.....	28
2.1 Antecedentes	28
2.1.1 Internacionales	28

2.1.2	Nacionales	30
2.2	Bases teóricas	33
2.2.1	Modelo de la calidad de Avedis Donabedian	33
2.2.2	Teoría del Cuidado Humanizado - Jean Watson	35
2.2.3	Teoría de las Necesidades Humanas - Virginia Henderson.....	37
2.3	Marco conceptual	39
2.3.1	Calidad del cuidado de enfermería	39
2.3.2	Satisfacción del paciente	43
2.4.	Definición de términos básicos	47
III.	HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	50
3.1	Hipótesis.....	50
3.1.1.	Operacionalización de variables	51
IV.	METODOLOGÍA DEL PROYECTO	53
4.1.	Diseño metodológico	53
4.2.	Método de investigación	54
4.3.	Población y muestra.....	54
4.4.	Lugar de estudio y periodo desarrollado.....	55
4.5.	Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	56
4.6.	Análisis y procesamiento de datos	59
4.7.	Aspectos éticos en Investigación.....	60
V.	RESULTADOS	62
5.1	Descriptivos	62
5.2	Inferenciales	80
5.3	Otros resultados	84
VI.	DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	85

6.1	Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados	85
6.2	Contrastación de los resultados con otros estudios similares	87
6.3	Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes	91
VII.	CONCLUSIONES	92
VIII.	RECOMENDACIONES	93
IX.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	95
	ANEXOS	101
	ANEXO 1. Matriz de consistencia	102
	ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos	104
	ANEXO 3. Consentimiento informado	113
	ANEXO 4. Base de datos del cuestionario y otros resultados	115
	OTROS ANEXOS	118
	ANEXO 5. Autorización de ejecución de la Investigación	119
	ANEXO 6. Panel fotográfico de la Investigación	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 5.1.1 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	62
Tabla 5.1.2 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	63
Tabla 5.1.3 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico Científico del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	65
Tabla 5.1.4 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	66
Tabla 5.1.5 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	67
Tabla 5.1.6 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	69
Tabla 5.1.7 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Explica y Facilita en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	70
Tabla 5.1.8 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Conforta, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	71
Tabla 5.1.9 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Se anticipa, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	72

Tabla 5.1.10 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Mantiene relación de confianza, con el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	74
Tabla 5.1.11 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión monitorea y hace seguimiento, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	75
Tabla 5.1.12 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.....	76
Tabla 5.1.13 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Interpersonal y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.....	77
Tabla 5.1.14 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Técnico - Científico y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.....	78
Tabla 5.1.15 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Confort y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.....	79
Tabla 5.2.1 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	80
Tabla 5.2.2 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Interpersonal y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....	81

Tabla 5.2.3 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico – Científico y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 202382

Tabla 5.2.4 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 202383

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 5.1.1 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	62
Figura 5.1.2 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Interpersonal del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	64
Figura 5.1.3 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico–Científico del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	65
Figura 5.1.4 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	66
Figura 5.1.5 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	68
Figura 5.1.6 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	69
Figura 5.1.7 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	70
Figura 5.1.8 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Conforta del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	71
Figura 5.1.9 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Se anticipa, del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.	73

Figura 5.1.10 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Mantiene una relación de confianza, del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....74

Figura 5.1.11 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Monitorea y hace seguimiento, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.....75

RESUMEN

La investigación tuvo como **objetivo** principal establecer la relación entre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” Callao – 2023. En cuanto a la **metodología**, fue básico, cuantitativo, relacional, transversal y no experimental; con una muestra de 52 pacientes hospitalizados. La calidad del cuidado de enfermería se evaluó **utilizando** la perspectiva del modelo de Donabedian, que abarca las dimensiones: interpersonal, técnico-científica y del entorno. La satisfacción del paciente se midió mediante encuestas estructuradas. **Los resultados** mostraron una relación significativa y fuerte entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p = 0.00$). Específicamente, se encontró una fuerte correlación entre la calidad del cuidado interpersonal ($\rho = 0.674$), técnico-científica ($\rho = 0.747$) y del entorno ($\rho = 0.769$) con la satisfacción del paciente. Estos hallazgos indican que una atención enfermera de alta calidad, que incluye empatía, comunicación efectiva, competencia técnica y un entorno hospitalario adecuado, mejora notablemente la satisfacción del paciente. **En conclusión**, la calidad del cuidado de enfermería, evaluada desde la perspectiva del modelo de Donabedian, tiene un impacto significativo en la satisfacción del paciente hospitalizado. Se recomienda continuar promoviendo altos estándares de cuidado, formación continua del personal de enfermería y mejora de las condiciones ambientales del hospital para mantener y aumentar la satisfacción del paciente.

Palabras clave: Calidad del cuidado de enfermería, Modelo de Donabedian, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

The main objective of the research was to establish the relationship between the quality of nursing care from the perspective of the Donabedian model and satisfaction of the hospitalized patient in the Medicine Service of the Naval Medical Center "Cirujano Mayor Santiago Távora" Callao – 2023. Regarding the methodology: A quantitative, relational and transversal design was used, with a sample of 52 hospitalized patients. The quality of nursing care was evaluated using the perspective of the Donabedian model, which encompasses the interpersonal, technical-scientific and environmental dimensions. Patient satisfaction was measured using structured surveys. The results showed a significant and strong relationship between the quality of nursing care and inpatient satisfaction ($p = 0.00$). Specifically, a strong correlation was found between the quality of interpersonal care ($\rho = 0.674$), technical-scientific ($\rho = 0.747$) and environmental care ($\rho = 0.769$) with patient satisfaction. These findings indicate that high-quality nursing care, which includes empathy, effective communication, technical competence, and an appropriate hospital environment, markedly improves patient satisfaction. In conclusion, the quality of nursing care, evaluated from the perspective of the Donabedian model, has a significant impact on hospitalized patient satisfaction. It is recommended to continue promoting high standards of care, continuous training of nursing staff, and improvement of hospital environmental conditions to maintain and increase patient satisfaction.

Keywords: Quality of nursing care, Donabedian Model, patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el complejo entramado de la atención médica, la calidad del cuidado de enfermería se erige como un componente esencial que influye directamente en la experiencia y los resultados de los pacientes hospitalizados. En este contexto, la presente tesis de investigación se adentra en la evaluación de la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y su relación intrínseca con la satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" del Callao, durante el año 2023. Este estudio se configura como un análisis exhaustivo destinado a comprender la interrelación entre la atención de enfermería, los resultados clínicos y la percepción del paciente en un entorno hospitalario específico.

En el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" del Callao, surge la imperante necesidad de evaluar la calidad del cuidado de enfermería y su correlación con la satisfacción del paciente. La complejidad inherente a la atención hospitalaria demanda un enfoque riguroso para identificar posibles deficiencias en la prestación de servicios de enfermería y comprender su impacto en la experiencia global del paciente. En este sentido, nos preguntamos cómo influyen las prácticas de enfermería, enmarcadas en el Modelo de Donabedian, en la satisfacción y resultados clínicos de los pacientes hospitalizados en este servicio específico.

Avedis Donabedian, con su influyente Modelo de Calidad en la Atención de Salud, proporciona el marco conceptual para esta investigación. La triada estructura-proceso-resultado, característica de su modelo, ofrece una perspectiva integral para analizar la calidad del cuidado de enfermería. Así, se explorarán las dimensiones estructurales que definen el entorno de atención, los procesos que delinean las intervenciones de enfermería, y los resultados clínicos que emergen como consecuencia de estas prácticas. Este enfoque teórico sienta las bases para desentrañar la complejidad de la atención de enfermería y su relación con la satisfacción del paciente.

La relevancia de esta investigación radica en su potencial para identificar áreas de mejora en la Calidad del Cuidado de Enfermería, contribuyendo así a la optimización de la atención hospitalaria en el Centro Médico Naval. Al comprender cómo las prácticas de enfermería afectan la experiencia del paciente, se podrán diseñar intervenciones y estrategias específicas para elevar la calidad de la atención y, por ende, la satisfacción del paciente en este entorno clínico particular.

En el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara," se observó una discrepancia potencial entre las expectativas de los pacientes respecto a la atención de enfermería y la realidad de la prestación de servicios. La identificación de posibles brechas en la calidad del cuidado de enfermería se presenta como un imperativo para abordar las necesidades y expectativas de los pacientes, promoviendo así un entorno hospitalario más centrado en el bienestar y la satisfacción del usuario. En este contexto, la investigación se propone abordar estas cuestiones críticas, ofreciendo una visión integral que contribuya a la mejora continua de la atención de enfermería y la experiencia global del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" del Callao durante el año 2023.

El estudio está conformado por 9 apartados que a continuación se detallan:

Con el propósito de brindar una estructura coherente y exhaustiva al presente trabajo de investigación, se ha organizado en nueve capítulos: El Capítulo I. Planteamiento del Problema, aborda la descripción de la realidad problemática, la formulación del problema, los objetivos de la investigación, su justificación y las delimitantes que orientarán el alcance del estudio. II. Marco Teórico, se profundiza en los antecedentes relevantes, se exploran las bases teóricas pertinentes, se desarrolla el marco conceptual y se establece la definición de términos básicos que contextualizan la investigación. III. Hipótesis y Variables, presenta tanto la hipótesis general como las específicas, además de detallar la operacionalización de las variables que serán objeto de estudio. IV. Metodología del proyecto, especificando el diseño metodológico, el método de investigación, la población y muestra del estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de

información, así como el análisis y procesamiento de datos, y los aspectos éticos involucrados en la investigación. V. abarca los resultados, tanto descriptivos e inferenciales. VI. Discusión de resultados, la contrastación y demostración de hipótesis con los resultados y así como la contrastación de los mismos con otros estudios similares. VII. conclusiones. VIII. Recomendaciones. IX. referencias bibliográficas y finalizamos con los anexos que complementan y respaldan la información expuesta a lo largo del presente trabajo de investigación.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados. Se fundamenta en conocimientos profesionales basados en la evidencia y es primordial para lograr la cobertura sanitaria universal. A medida que los países se comprometen a lograr la salud para todos, es imperativo considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) se encuentra la calidad como un elemento clave de la cobertura sanitaria universal. Cada año en los países de ingresos altos, el 10% de pacientes sufre daños al recibir atención hospitalaria, donde 7 de cada 100 hospitalizados pueden contraer una infección relacionada con la atención sanitaria. En los países de ingresos bajos 5,7 millones de muertes anuales se le atribuye a la atención de calidad deficiente y en los países medianos 8,4 millones, lo que representa hasta el 15% de las muertes en esos países (2).

En América Latina, la Organización Panamericana de Salud (OPS) resalta que los cuidados de los profesionales de enfermería, que están en la línea de acción en la prestación de los servicios, desempeñan una función importante en la atención centrada en las personas y comunidades, constituyéndose en líderes y/o actores claves en los equipos de salud multiprofesionales e interdisciplinarios. Por ello, constituye una preocupación en la región de las Américas la escasez de enfermeros, que podría mermar la calidad de atención ya que existe un déficit mundial de 5,9 millones de profesionales de enfermería, la mayoría en países de África, Asia Sudoriental y la Región del Mediterráneo, y en algunos países de América Latina (3).

En el Perú, en cuanto a la calidad en Salud, el Ministerio de Salud se rige por la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP para la gestión de la calidad de servicios

en el Sector Público, en la que se especifica que la calidad de los bienes y servicios está definida por la capacidad de satisfacer las necesidades y/o expectativas de los usuarios. Además, según los estándares internacionales como la ISO 9001: 2015, las organizaciones deben realizar el seguimiento de las percepciones de los usuarios sobre el grado en que se cumplen dichas necesidades, para de esa manera tomar las medidas pertinentes (4).

Según el informe de satisfacción del usuario externo (SERVQUAL) a nivel de hospitales en la Región Callao, 2019, se tiene que, en el Hospital Daniel Alcides Carrión, se demostró una tendencia hacia la insatisfacción en todos los servicios evaluados. La hospitalización muestra un nivel de satisfacción del 38.14%, mientras que la insatisfacción alcanza el 61.86%. En el consultorio externo, la insatisfacción es aún más pronunciada, con un 66.50% de respuestas negativas. En emergencias, la insatisfacción es predominante con un 81.14%, siendo la categoría con el nivel más alto de descontento por parte de los usuarios.

Para el Hospital de Rehabilitación, se observa un alto nivel de satisfacción en el consultorio externo (56.10%), mientras que la hospitalización muestra una proporción significativa de insatisfacción (43.90%). Asimismo, en el Hospital de Ventanilla, los resultados varían entre los diferentes servicios. El consultorio externo y la hospitalización reflejan niveles de satisfacción del 55.80% y 48.20%, respectivamente. En contraste, las emergencias tienen un nivel de insatisfacción notable, alcanzando el 62.70%.

De acuerdo al estudio realizado por Lucas L. et al. respecto a la calidad percibida por los pacientes hospitalizados encontró que la calidad percibida era de nivel bajo (59%) para el hospital público y medio (61%) para el privado. Es decir, los pacientes del sistema privado perciben mayor calidad en la atención de enfermería que los del público, que debe mejorar principalmente las relaciones interpersonales (5).

Asimismo, según el informe de investigación realizado por Cueva, K. (2020) Desde la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados del Servicio de medicina en un hospital Público del Callao sobre la calidad del cuidado, el 63%

tienen una percepción como media, un 11% perciben como baja. Según sus dimensiones los pacientes hospitalizados percibieron como media en las dimensiones Humana un 57%, Entorno un 54% y en Técnico Científica 51% (6).

Específicamente, en el Centro Médico Naval, de acuerdo a algunas opiniones acerca de la calidad de atención del profesional de enfermería hacia los pacientes de las dos salas del Servicio de Medicina los pacientes hospitalizados, manifiestan: “las enfermeras solo vienen cuando me van a dar el tratamiento, algunas de ellas malhumoradas”, “a veces no me responden cuando se le pregunta algo”; “cuando le llamamos no nos hacen caso y otras acciones, y comportamientos son poco adecuados”. Esta situación se presenta por la sobrecarga laboral significativa, ya que el promedio diario de hospitalizados es de aproximadamente 30, agravado por la escasez de personal, este déficit de personal contribuye a que el personal no pueda brindar un cuidado adecuado al paciente, generando insatisfacción al no poder satisfacer sus expectativas y necesidades. Como resultado, se deteriora la relación enfermera(o)-paciente y el paciente no logra una plena satisfacción durante su estancia hospitalaria.

Finalmente, en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara", la satisfacción en el consultorio externo es del 52.50%, mientras que la hospitalización muestra un equilibrio más cercano entre satisfacción (60.20%) e insatisfacción (39.80%). En emergencias, la insatisfacción predomina con un 57.40% (7).

Ante esta problemática se plantea como pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?

1.2 Formulación del problema

1.2.1 General

¿Cuál es la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente

hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?

1.2.2 Específicos

- ¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo interpersonal desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?
- ¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo técnico científico desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?
- ¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en el entorno desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 General

Establecer la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

1.3.2 Específicos

- Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo interpersonal, según el modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en el año 2023.
- Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo técnico-científico, siguiendo la perspectiva del modelo de Donabedian y la

Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao durante el año 2023.

- Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el entorno, según el modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en el año 2023.

1.4 Justificación

1.4.1 Teórica

La investigación sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en el Callao se justifica por la necesidad de comprender y mejorar la atención de enfermería en un entorno hospitalario específico. La aplicación del Modelo de Donabedian como marco teórico permite evaluar críticamente la estructura, los procesos y los resultados del cuidado de enfermería. Al incorporar este modelo, la investigación se beneficiará al analizar cómo los aspectos organizativos, la ejecución de procesos clínicos y los resultados obtenidos influyen en la calidad del cuidado. Además, la consideración de la satisfacción del paciente como un indicador clave proporciona una perspectiva centrada en el usuario, contribuyendo a la mejora continua de la atención de enfermería (8).

1.4.2 Práctica

La relevancia práctica de esta investigación radica en su capacidad para identificar áreas de mejora concretas en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval. Al entender la calidad del cuidado desde la perspectiva de Donabedian, se podrán proponer intervenciones específicas para optimizar tanto la estructura organizativa como los procesos de atención. La conexión directa con la satisfacción del paciente permite al personal de enfermería adaptar su práctica de manera más precisa para satisfacer las expectativas y necesidades del paciente. La implementación de mejoras prácticas derivadas de esta investigación contribuye a elevar la calidad general del cuidado de enfermería en

el servicio y, por ende, mejorar la experiencia del paciente hospitalizado.

1.4.3 Metodológica

La metodología de la investigación se apoya en un diseño que combina elementos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión completa de la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. La recopilación de datos cuantitativos permitió la medición objetiva de variables relacionadas con la estructura y los procesos del cuidado de enfermería, mientras que la información cualitativa profundizará en las percepciones y experiencias de los pacientes. La elección del Modelo de Donabedian como marco metodológico brinda coherencia y una estructura analítica sólida para la evaluación de la atención de enfermería. Además, la ubicación específica en el Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" garantiza la aplicabilidad directa de los hallazgos a este contexto particular, proporcionando recomendaciones prácticas y específicas para la mejora continua de la atención de enfermería en este entorno.

1.5 Delimitantes

1.5.1 Teórica

La investigación sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en el Callao se basa en la aplicación específica de los principios fundamentales del Modelo de Donabedian. Asimismo, esta investigación resalta frente a otras, puesto que existe escasa documentación respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en hospitales de índole militar.

1.5.2 Temporal

La delimitación temporal de la investigación se establece desde octubre del 2023 hasta junio del 2024, de acuerdo al cronograma de investigación. Este marco temporal permite una evaluación actualizada de la Calidad del Cuidado y la Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en el Callao. La investigación se llevará a cabo

durante un período específico para capturar las condiciones y prácticas en el momento actual, facilitando así la implementación de hallazgos y recomendaciones relevantes para el contexto contemporáneo de atención de enfermería.

1.5.3 Espacial

La investigación se circunscribe al Servicio de Medicina de varones y mujeres del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" ubicada en Av. República de Venezuela s/n, Bellavista, en la Provincia Constitucional del Callao, Perú. Esta delimitación espacial se justifica por la necesidad de enfocarse en un entorno de atención médica específico y proporciona una base sólida para la aplicación práctica de los resultados en el contexto real del servicio. Limitar el alcance espacial de la investigación garantiza la relevancia directa de los hallazgos para el personal de enfermería, los administradores y, lo más importante, los pacientes de este centro médico específico.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Internacionales

López y Moreno, México-2023 en el artículo titulado: “Experiencia y satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería”, México, el **objetivo** de este estudio fue determinar la experiencia y satisfacción percibidas por mujeres hospitalizadas en el área de ginecología y obstetricia respecto al cuidado de enfermería. Se empleó un enfoque **metodológico** cuantitativo con un diseño descriptivo y corte transversal, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia con una muestra de 20 pacientes. Se aplicó el Cuestionario de Calidad del Cuidado de Enfermería (CACUCE) en su versión en español, con una fiabilidad de 0.92 para la dimensión "experiencia" y 0.97 para la dimensión "satisfacción". Los **resultados** indicaron que la experiencia percibida por las pacientes es neutral (M= 58.8%), mientras que la satisfacción con el cuidado de enfermería mostró una media de 74.7%, reflejando una satisfacción positiva. El 90% de las mujeres expresaron, que la atención de enfermería es buena. Las **conclusiones** destacan la relación entre la mejora en la prestación de servicios de salud y la experiencia y satisfacción de las pacientes con los cuidados de enfermería (9).

Merchan J., Ecuador - 2021. Realizó la tesis titulada: “Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambaló – Ambato”, Ecuador. Este estudio tenía como **objetivo** examinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes discapacitados atendidos en el Centro de Salud tipo B de Huambaló, Ecuador, en 2019. Se empleó como **metodología** un enfoque cuantitativo, con un diseño de corte transversal y correlacional, utilizando el cuestionario SERVQUAL. La muestra incluyó a 59 pacientes discapacitados. Los **resultados** indicaron que el 58% de los participantes consideraban que la calidad de atención era buena, mientras que el 42% la percibía como regular. En cuanto a la satisfacción, el 61%

expresó estar satisfecho, mientras que el 39% la consideró regular. En **conclusión**, la mayoría de los pacientes discapacitados del estudio evaluaron positivamente la calidad de atención y la satisfacción en el Centro de Salud tipo B de Huambaló (10).

Hernández L, et al, Cuba- 2021 en la tesis titulada: "Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García", Cuba. El **objetivo** de este estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad de los servicios de enfermería en la Clínica Central Cira García. Se utilizó una **metodología** cuantitativa y descriptiva de corte transversal, con una muestra de 195 usuarios, empleando el cuestionario SERVQUAL como instrumento de evaluación. Los **resultados** indicaron altos niveles de satisfacción promedio de 6,31 para todas las dimensiones evaluadas, **concluyeron** que, desde la perspectiva de los usuarios, existe un alto nivel de satisfacción con la calidad de los servicios de enfermería proporcionados en esa institución de salud (11)

Mijangos, et al, Mexico - 2020 publicaron el artículo titulado: "Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor", el **objetivo** de este estudio fue evaluar la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados con dolor, utilizando el enfoque de Donabedian. Respecto a la **metodología** la investigación fue descriptivo transversal en un hospital de segundo nivel en Minatitlán, Veracruz, México, durante octubre y noviembre de 2018. La muestra consistió en 73 enfermeros/as que respondieron el instrumento "Estándares e indicadores que miden el procedimiento en el control del dolor-valoración". Este instrumento incluyó datos sociodemográficos, laborales y 24 ítems que evaluaron la estructura, proceso y resultado de la atención desde la perspectiva de Donabedian. Los **resultados** mostraron un 92,04% con alta calidad del cuidado de enfermería. **Concluyeron** que el personal de enfermería necesita un desarrollo profesional continuo para mejorar la calidad del cuidado en pacientes

hospitalizados con dolor, influyendo en la evaluación global de la atención en instituciones de salud (12).

Castellón R., Nicaragua - 2019. Realizó la tesis titulada: "Satisfacción del usuario, sobre la Calidad de atención recibida en Medicina Interna, de Consulta Externa, del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua". El estudio tuvo como **objetivo** evaluar la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención en salud proporcionada en la medicina interna y consulta externa del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua. Se aplicó una **metodología** cuantitativa y descriptiva con una muestra de 227 usuarios, utilizando encuestas y el cuestionario SERVQUAL adaptado a servicios de salud, compuesto por 22 preguntas de expectativas y percepciones distribuidas en cinco dimensiones. Los **resultados** indicaron déficits del -0,44 puntos, con respecto a la calidad del cuidado. Igualmente, en la otra variable los resultados revelaron altos niveles de satisfacción del 83, 54% de los usuarios. En **conclusión**, los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención en salud proporcionada en la medicina interna y consulta externa del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua (13).

2.1.2 Nacionales

Huaranga, L., Cusco – 2023, en su tesis titulada: "Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022", Cusco. Fue diseñado con el **objetivo** de investigar la conexión entre la atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes en la unidad de recuperación de un hospital de nivel III en Cusco. Desde el punto de vista **metodológico**, se caracteriza como un estudio cuantitativo con un diseño no experimental, transeccional y correlacional. La muestra, compuesta por 100 pacientes postoperatorios de la Unidad de Recuperación del Hospital Antonio Lorena (III-1) en Cusco, se seleccionó de manera no probabilística. Se administraron dos instrumentos: el Cuestionario de Percepción del Paciente Hospitalizado sobre la atención de Enfermería y el Cuestionario de Satisfacción

del Usuario Modelo Service Performance (SERVPERF). Los **resultados** indicaron que el 97% de los pacientes expresaron un alto nivel de satisfacción con los servicios proporcionados. En consecuencia, **concluye** que existe una relación positiva y significativa (.732) entre la atención de enfermería y la satisfacción percibida por los pacientes en la unidad de recuperación de un hospital de nivel III en Cusco (14).

Monzón, Lima – 2022, en su tesis titulada: “Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022”, el **objetivo** fue determinar la relación entre la calidad de la atención brindada por enfermería y la satisfacción de los pacientes hospitalizados. Respecto a la **metodología** el trabajo de investigación fue de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado fue correlacional y transversal con un corte longitudinal. La muestra de 80 participantes se seleccionó mediante una fórmula finita, y se recopilaron datos a través de encuestas con dos cuestionarios: uno evaluando la calidad de atención en dimensiones como la humana, técnico-científica y del entorno, y otro, denominado "CARE Q", midiendo la satisfacción del paciente en aspectos como accesibilidad, explicación, confort, anticipación, mantenimiento de la relación de confianza y monitoreo. Los **resultados** revelaron una asociación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente, respaldando la hipótesis planteada. En **conclusión**, se demostró una conexión estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el servicio de medicina general de dicho hospital (15).

Torres M., Cusco – 2021, en su investigación titulada: Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de Hospitalización de la clínica San José, Cusco – 2021 tuvo el **objetivo** de determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la Clínica San José, Cusco. La **metodología** fue de tipo aplicado, diseño no experimental, descriptivo correlacional; con una muestra de 70 pacientes hospitalizados. Los **resultados**

mostraron sobre calidad de atención, que el 30.0% perciben un nivel deficiente de la calidad de atención de enfermería; el 42.9% lo ubican en el nivel regular y el 27.1% sostienen que existe un buen nivel de calidad de la atención de enfermería; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 38.6% señalan que existe un bajo nivel de satisfacción, el 40.0% ubican su satisfacción en el nivel medio y el 21.4% manifiestan estar altamente satisfecho; asimismo, el Rho de Spearman mostró un índice de 0.700. **Concluyendo** que existe relación directa entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de dicha Clínica, la cual fue evaluado como positiva alta (16).

Huamaní A., Cusco – 2021, en su tesis titulada: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020”, desarrollaron un estudio con el **objetivo** de determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco, 2020. Con respecto a la **metodología**, es una investigación de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, nivel correlacional y corte transversal, con una muestra de 100 pacientes hospitalizados. Los **resultados** evidenciaron que el 39% percibe una calidad del cuidado de enfermería de nivel deficiente, el 34% dice que es de nivel regular y el 27% lo califica como eficiente; por otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia, el 34% indica que se siente insatisfecho, pero el 16% que se siente completamente satisfecho. Con la prueba Rho de Spearman de 0.301 **concluyó**, que existe una relación positiva y directa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia de dicho hospital (17).

Cueva, K., Callao – 2020, en su tesis titulada “Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de medicina en un Hospital Público del Callao, 2020” El presente estudio de investigación tuvo como **objetivo** principal Determinar la calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados en el

servicio de medicina en un hospital público del Callao, 2020. La teoría que respalda esta investigación es la de Avedis Donabedian quien estudia la Calidad del cuidado brindados por el enfermero, de lo cual sus tres dimensiones son: técnico – científica, humana y entorno. Respecto a la **metodología** usó un Enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, nivel descriptivo y de corte transversal. La población estuvo constituida por 35 pacientes hospitalizados en el servicio de medicina que cumplen con los criterios de inclusión y exclusión. El instrumento utilizado fue de la autora Altamirano Cáceres Sandra Ximena. **Resultados:** Desde la percepción que tuvieron los pacientes hospitalizados del Servicio de medicina sobre la calidad del cuidado, el 63% tienen una percepción como media, un 11% perciben como baja. Según sus dimensiones los pacientes hospitalizados percibieron como media en las dimensiones Humana un 57%, Entorno un 54% y en Técnico Científica 51%. **Conclusión:** Los pacientes del servicio de medicina obtuvieron una percepción acerca de la calidad del cuidado enfermero donde manifestaron esta como media, a su vez un porcentaje menor lo perciben como baja (6).

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Modelo de la calidad de Avedis Donabedian

Los investigadores Suñol, R. y Humet, C. (2001) consideran que el Modelo de la Calidad de Avedis Donabedian es un marco conceptual que se utiliza para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica. Fue desarrollado por el médico y epidemiólogo Avedis Donabedian en la década de 1960. Este modelo se ha convertido en una referencia fundamental en el campo de la gestión de la calidad en la atención sanitaria (18).

El modelo de Donabedian se centra en tres componentes claves, conocidos como las "tríadas de Donabedian":

Estructura: Este componente se refiere a los aspectos organizativos, físicos y humanos que conforman el sistema de atención médica. Incluye la

infraestructura, los recursos humanos, la formación del personal, las instalaciones y todo lo relacionado con la organización y los recursos disponibles.

Proceso: Se refiere a las acciones y actividades que se llevan a cabo en la prestación de la atención médica. Esto abarca desde el diagnóstico y tratamiento hasta la interacción entre el personal médico y los pacientes. Evalúa cómo se ejecutan las actividades y procesos clínicos.

Resultado: Este componente mide los efectos y resultados finales de la atención médica sobre la salud de los pacientes. Incluye la recuperación del paciente, la mejora de la salud, la prevención de complicaciones y otros resultados relacionados con la eficacia y eficiencia de la atención.

Donabedian argumentó que estos tres componentes están interrelacionados y que la calidad global de la atención médica puede evaluarse examinando la interacción entre ellos. Además, destacó la importancia de la perspectiva del paciente al evaluar la calidad de la atención.

Sin embargo, un estudio desarrollado por las enfermeras chilenas Villa, J. et al (19) evaluaron como el Modelo de la Calidad de Avedis Donabedian también puede aplicarse a la atención de enfermería, adaptándose a las especificidades de esta disciplina. Al igual que en la atención médica en general, el modelo de Donabedian en enfermería se enfoca en tres componentes clave:

Estructura en Enfermería: Se refiere a los elementos organizativos y contextuales que respaldan la prestación de cuidados de enfermería. Esto incluye la disponibilidad de personal, la capacitación del personal de enfermería, la disponibilidad de recursos materiales y tecnológicos, y la organización general de los servicios de enfermería.

Autores como Fasoli, Dubois y D'Amour han contribuido a la comprensión de la estructura en enfermería. Por ejemplo, Fasoli destaca la importancia de la dotación de personal y la relación entre las características del personal y la calidad del cuidado.

Proceso en Enfermería: Se centra en las actividades y prácticas de enfermería que se llevan a cabo durante la atención al paciente. Incluye la planificación y ejecución del cuidado, la comunicación con el paciente, la coordinación entre profesionales de la salud, y la evaluación continua del estado del paciente.

Autores como Marriner-Tomey y Alligood han contribuido a la comprensión del proceso de enfermería. Marriner-Tomey, por ejemplo, ha destacado la importancia de la toma de decisiones clínicas y la implementación de intervenciones de enfermería basadas en la evidencia.

Resultado en Enfermería: Evalúa los efectos finales de la atención de enfermería sobre la salud y el bienestar del paciente. Esto incluye la mejora de la salud, la satisfacción del paciente, la prevención de complicaciones y otros resultados relacionados con la calidad de la atención.

Autores como Doran y Sidani han contribuido a la comprensión de los resultados en enfermería. Doran, por ejemplo, ha desarrollado modelos de resultados de enfermería y ha abogado por la medición y evaluación sistemática de estos resultados.

Es importante destacar que el modelo de Donabedian en enfermería subraya la importancia de la colaboración interprofesional y la atención centrada en el paciente. La adaptación del modelo a la enfermería ha sido realizada por diversos autores, cada uno aportando perspectivas específicas que enriquecen la comprensión de la calidad de la atención de enfermería.

2.2.2 Teoría del Cuidado Humanizado - Jean Watson

La Teoría del Cuidado de Jean Watson destaca la esencia humanística y holística de la enfermería, alejándose de una perspectiva puramente técnica para centrarse en la conexión profunda entre el enfermero y el paciente. Watson aboga por el cuidado transpersonal, que va más allá de las acciones técnicas y se sumerge en la compasión, la empatía y la atención individualizada. Esta teoría

identifica diez factores caritativos, como el amor altruista y la sensibilidad estética, que representan las características humanas universales y sirven como base para elevar la experiencia de cuidado (20).

Los metaparadigmas de enfermería según Watson reflejan una comprensión integral de la persona, la salud, la enfermería y el ambiente. La persona se concibe como un ser holístico, compuesto por mente, cuerpo y espíritu, y la enfermería se posiciona como una profesión comprometida con el cuidado humano y la promoción de la salud. Watson también resalta la importancia del ambiente, reconociendo que tanto el entorno físico como el emocional influyen en la calidad del cuidado y la recuperación del paciente.

En el núcleo de la Teoría del Cuidado se encuentra un proceso cíclico que guía la práctica de enfermería, desde la preparación para el cuidado hasta la implementación y evaluación. Este proceso se repite en cada interacción de cuidado, subrayando la importancia de la relación enfermera-paciente y el compromiso recíproco en el crecimiento y el bienestar. Al adoptar la perspectiva de Jean Watson, los profesionales de enfermería pueden enriquecer su práctica al reconocer la dimensión humana y espiritual del cuidado, brindando una atención más completa y centrada en el paciente (21).

La Teoría del Cuidado de Jean Watson presenta un marco conceptual valioso para la investigación sobre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y satisfacción del paciente hospitalizado. En el contexto de la investigación, Watson resalta la importancia de la relación enfermera-paciente, subrayando que el cuidado va más allá de los procedimientos técnicos. La atención transpersonal propuesta por Watson, que se basa en la empatía y la compasión, puede ser un elemento crítico para evaluar la calidad del cuidado según el Modelo de Donabedian, que considera la estructura, el proceso y los resultados de la atención médica. La atención individualizada y la conexión emocional pueden influir positivamente en la percepción del paciente sobre la calidad del cuidado.

La Teoría del Cuidado también destaca la importancia de los factores caritativos, como la sensibilidad estética y el amor altruista, que pueden contribuir a una experiencia de atención más satisfactoria para el paciente hospitalizado. Estos elementos emocionales y espirituales, enriquecidos por la teoría de Watson, pueden ser factores clave en la evaluación de la satisfacción del paciente en el contexto del Modelo de Donabedian. Al considerar la enfermería como una profesión comprometida con el cuidado humano, la investigación puede explorar cómo estos aspectos afectan los resultados de salud y la satisfacción del paciente en el entorno hospitalario.

El proceso cíclico propuesto por Watson también se alinea con la metodología del Modelo de Donabedian al destacar la importancia de la planificación, implementación y evaluación continua del cuidado de enfermería. Integrar la Teoría del Cuidado de Jean Watson en la investigación sobre calidad del cuidado y satisfacción del paciente proporciona un marco sólido que considera no solo la eficacia técnica, sino también la dimensión emocional y espiritual del cuidado de enfermería en el entorno hospitalario.

2.2.3 Teoría de las Necesidades Humanas - Virginia Henderson

Virginia Henderson, en su teoría de las 14 necesidades define al paciente como un individuo que precisa ayuda para conseguir independencia o integración total de mente y cuerpo, así mismo definió la función de enfermería como “el brindar ayuda a la persona, enferma o sana, a la realización de actividades que contribuyan a la salud o a su recuperación (o a una muerte tranquila) que realizaría sin ayuda si tuviera la fuerza, la voluntad o los conocimientos necesarios, y a hacerlo de tal manera que le ayude a ganar la independencia lo más rápidamente posible”, todo esto logrado a través de un proceso interpersonal entre enfermero- paciente y sentimiento de empatía que logran hacer sentir al enfermero en la piel de su paciente logrando identificar las necesidades que este requeriría (22).

Según Virginia Henderson, “cuidar es ayudar a la persona a satisfacer sus necesidades tal como ella haría por sí misma, si tuviera la fuerza, la voluntad o

los conocimientos necesarios. por ello, cuidar debe hacerse contemplando la totalidad de la persona, sus relaciones con el entorno, sus posibilidades, creencias, valores y formas de vida. “el cuidado es un acto de respeto por la vida de quien lo necesita” (23).

Asimismo, Henderson clarifica la función de cuidar en enfermería como: “ayudar al individuo, sano o enfermo, en la ejecución de las actividades que contribuyen a conservar la salud o a su recuperación (o a proporcionar una muerte apacible y tranquila), que sin duda llevaría a cabo el solo si dispusiera de la fuerza necesaria y de los indispensables conocimientos, debiendo desempeñar esta función de tal manera que le ayude además a lograr absoluta independencia cuanto antes”.

La Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson ofrece un marco esencial para la investigación sobre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y satisfacción del paciente hospitalizado. Henderson identifica catorce necesidades humanas básicas que deben ser satisfechas para lograr la salud y el bienestar. Estas necesidades van más allá de la atención médica puramente técnica, incluyendo aspectos emocionales, sociales y espirituales. En el contexto de la investigación, la teoría de Henderson proporciona un enfoque completo para evaluar la calidad del cuidado, considerando la capacidad de la enfermería para abordar todas las dimensiones de las necesidades humanas durante la hospitalización.

La relación con el Modelo de Donabedian se establece al considerar la estructura, el proceso y los resultados del cuidado de enfermería en términos de las necesidades humanas identificadas por Henderson. La evaluación de la calidad del cuidado puede incorporar la capacidad de la enfermería para organizar y proporcionar un entorno de atención que satisfaga eficazmente estas necesidades básicas. Además, la satisfacción del paciente, un componente central de la investigación, puede estar directamente relacionada con la capacidad del personal de enfermería para abordar y satisfacer las necesidades humanas esenciales. La investigación puede explorar cómo la atención centrada

en las necesidades fundamentales según la teoría de Henderson se traduce en percepciones positivas de la calidad del cuidado y satisfacción del paciente.

La Teoría de las Necesidades Humanas de Virginia Henderson ofrece un marco sólido que complementa la perspectiva del Modelo de Donabedian al destacar la importancia de atender las dimensiones integrales del ser humano. Al integrar estos enfoques, la investigación puede proporcionar una comprensión más completa de cómo la atención de enfermería influye en la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente hospitalizado, abordando tanto los aspectos técnicos como las necesidades humanas fundamentales.

Al vincular estas teorías al Modelo de Donabedian, puedes explorar cómo los aspectos estructurales, los procesos de atención y los resultados influyen la calidad del cuidado de enfermería y, por ende, la satisfacción del paciente hospitalizado. Es importante adaptar y combinar estas teorías según el enfoque específico de tu investigación.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Calidad del cuidado de enfermería

La calidad del cuidado de enfermería es un concepto esencial en el ámbito de la salud, enfocado en la entrega de servicios de enfermería que sean eficientes, efectivos y seguros, con el objetivo de mejorar la salud y bienestar de los pacientes. Este enfoque se compone de varios elementos interrelacionados que conforman un marco conceptual integral.

Etimológicamente el término calidad proviene del latín *qualitas* que significa cualidad, manera de ser. Según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, calidad es una propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor (24). Donabedian sostiene que “el grado de calidad en salud es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios” (25).

Las percepciones sobre la calidad del cuidado de enfermería de acuerdo a los

pacientes hospitalizados, se basa en que el personal del hospital respeta sus valores y necesidades de los pacientes, realiza la coordinación de la atención, la comunicación y educación, así como la comodidad física, emocional, apoyo, implicación familiar y continuidad en la transición a casa (26)

El concepto de cuidado ha sido proclamado como la esencia de la profesión de enfermería y se expresa de manera explícita o implícita en el ejercicio profesional. El cuidado es una relación de apoyo y ayuda brindado por la enfermera a la persona que lo requiere. Teóricas de la enfermería han centrado la definición de cuidado de enfermería, en la relación enfermera-paciente, otras en la intervención terapéutica, y otras han considerado la interacción enfermera-paciente el eje fundamental para establecer la relación de cuidado. asimismo, la interacción ha sido asumida como el contacto entre la enfermera y el paciente o la enfermera y la familia, expresada a través de la comunicación verbal o no verbal. Aseguran que la intervención que realiza el profesional de enfermería, a través de la valoración, le permite identificar necesidades y prevenir o ayudar a los miembros de una comunidad o a una familia a afrontar el significado de una experiencia dolorosa causada por una enfermedad aguda o crónica; y o acompañar en momentos de desesperación, sufrimiento y muerte (12).

Cuidar es una actividad humana que se define como una relación y un proceso cuyo objetivo va más allá de la enfermedad. En enfermería, el cuidado se considera como la esencia de la disciplina que implica no solamente al receptor, sino también a la enfermera como transmisora de él (27)

Los cuidados de enfermería con calidad se deben caracterizar por tener una dimensión holística (biológico, psicológico, social, cultural y espiritual), sustentado por el conocimiento científico y definido mediante los procesos de interacción (relación interpersonal terapéutica, mediante la educación a la persona, familia o grupo, y el consejo) y la transición (apoyo a los cambios de la persona debidos al desarrollo, crecimiento, enfermedad, o a cualquier otra situación que genere un cambio por el proceso de interacción con el entorno).

Desde este contexto la calidad de los cuidados es el grado de adecuación de un determinado bien o servicio a las expectativas del usuario o a ciertos parámetros tecnológicos o científicos expresados mediante normas concretas (28).

El Cuidado Enfermero como “conjunto de funciones que desarrolla la enfermera (o) en la atención y cuidado al usuario, fundamentadas en la relación interpersonal y en el dominio de lo técnico-científico orientada a comprender a la persona usuaria en el entorno en el que se desenvuelve, actuando en la prevención, la curación y la rehabilitación de la persona en el proceso salud-enfermedad” (28).

Dimensiones de la calidad del cuidado de enfermería

Donabedian sustentó que la calidad asistencial completa es el resultado de tres componentes: el componente científico-técnico, el componente interpersonal y el componente de confort o entorno.

Dimensión Técnico – Científica

Apoyado en la ciencia y la tecnología y que persigue alcanzar el máximo beneficio con el mínimo riesgo para el paciente. La actuación científico-técnica comprende los aspectos relacionados con el correcto diagnóstico y tratamiento, y depende de los conocimientos y juicios utilizados para llegar a las estrategias de asistencia adecuadas, así como de la destreza en ejecutar dichas estrategias (29)

Esta dimensión está referida a los aspectos técnicos - científico de la atención, cuyas características básicas son: efectividad, la cual se refiere a los cambios positivos en el estado de salud de la población. Eficacia, es el logro de los objetivos a través del cumplimiento de las normas técnicas y administrativas. Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. Continuidad, se refiere a realizar algún proceso ininterrumpido y continua de estrategias que ayudan a la resolución de problemas. Seguridad, es optimizar los beneficios y disminuir los riesgos para la salud del usuario.

Integralidad, se refiere a optimizar la atención de salud que el usuario requiere y que se demuestre un interés especial por la salud del acompañante (29)

Dimensión Interpersonal (humana).

Basadas en las relaciones humanas que deben seguir las normas y valores sociales como la ética profesional y las expectativas del paciente (29)

La dimensión humana, se ocupa de la comunicación con el paciente sobre su atención, se refiere al respeto de los derechos, cultura y características individuales de cada persona al interés en sus percepciones, necesidades a recibir un trato cordial, cálido, amable y empático en la atención. Los principios ético deontológicos orientan como debe ser la conducta y deberes de los profesionales y trabajadores de salud, que orientan a un trato más humanístico.

Dimensión del Entorno (Confort).

Se refiere a las condiciones que la institución dispone para la prestación de los servicios, estos generan un valor agregado. Implica ambientación, limpieza, orden, privacidad que sea acogedor y confianza que percibe el usuario por el servicio (29)

El entorno o confort, tiene que ver con el lugar donde se desarrolla la asistencia, la accesibilidad, las condiciones ambientales, instalaciones, hostelería.

La calidad de los servicios de atención de salud debe medirse según criterios explícitos que reflejen los valores de una sociedad particular. Además, debe realizarse desde la perspectiva de los principales actores, como usuarios, prestadores de servicios de salud, prestadores de servicios, políticos y gestores de salud (18).

2.3.2 Satisfacción del paciente

La satisfacción del paciente se concibe como la percepción de la calidad sobre el proceso y resultado de la asistencia por parte del paciente. La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida (30)

La satisfacción se define como el cumplimiento de las necesidades y expectativas del paciente en base a su experiencia de atención recibida. Los objetivos del análisis de la satisfacción es facilitar información a los profesionales y a los gestores y administradores del sistema sanitario, sobre aquellos aspectos de la organización que son percibidos por los usuarios como insatisfactorios y que son susceptibles de mejora mediante la modificación de circunstancias, comportamientos o actitudes de la organización que intervienen en el proceso asistencial (30).

La satisfacción del usuario no es más que un proceso de evaluación continuo del cuidado flexible, basado en datos que se enfocan en los derechos de los pacientes, en los resultados de cuidado, en la percepción de satisfacción del paciente y de otros. Los componentes más importantes de este proceso incluyen: condiciones revisadas de participación, un instrumento de evaluación estándar y medidas de resultados centrados en el paciente que sean válidos, confiables y con expectativas de desempeño apoyados en los resultados que a su vez van a estimular la calidad del cuidado (31).

Según Pascoe (1983), la satisfacción es una evaluación personal del servicio recibido, basado en patrones subjetivos de orden cognitivo y afectivo y están establecidos por la comparación entre la experiencia vivida y los criterios subjetivos del usuario. Esos criterios incluyen la combinación de los siguientes elementos: un ideal del servicio, una noción del servicio merecido y una medida de las experiencias basadas en situaciones de servicio similares en un nivel subjetivo mínimo de calidad de los servicios a alcanzar para ser aceptado (31).

La satisfacción del usuario, en cuanto las necesidades y expectativas, ha sido una forma de evaluar la calidad en la prestación de servicios de salud y conocer cómo los sistemas de salud pueden responder mejor a las necesidades y preferencias individuales, puesto que la voz del mismo permite conocer cada aspecto de la atención debido a su experiencia en la institución. Es decir, el usuario ha pasado de ser un sujeto pasivo a un sujeto más activo, con capacidades para valorar la calidad de la prestación del servicio de salud (31).

Evaluación de la satisfacción del paciente

La evaluación de la satisfacción del paciente es subjetiva. La satisfacción del paciente busca reflejar una evaluación personal de la atención que no puede ser determinado por inspección directa. La satisfacción del paciente aporta nuevos datos a la ecuación de la satisfacción. En gran medida, las disparidades en la satisfacción reflejan las realidades del cuidado, sin embargo, estas diferencias también reflejan preferencias y expectativas humanas (32).

El seguimiento de la satisfacción garantiza que la calidad desde la perspectiva del paciente. La satisfacción de los usuarios de salud no sólo es un indicador de excelencia, es más aún, un instrumento de la excelencia. Su implementación como un indicador de excelencia de la calidad, sólo es posible si se tienen en cuenta:

1. Las complejidades del proceso de satisfacción y las prácticas institucionales de ellas derivadas. La orientación del comportamiento institucional (el hospital), grupal (los servicios) e individual (el trabajador, el especialista, el técnico, entre otros) en la consideración de la satisfacción.
2. La aplicación de una correcta metodología que permita evaluar los diferentes indicadores de satisfacción de una manera científica, profesional y útil (32).

Dimensiones

Dimensión accesibilidad:

Estos están relacionados con comportamientos que se dan entre enfermeros y pacientes, como que los enfermeros se acerquen y lo ayuden a tiempo. El MINSA

define el concepto de accesibilidad como: “la posibilidad que tiene el usuario de utilizar el servicio de salud” (24). Por consiguiente, esta dimensión podemos definirla en un contexto sencillo como la atención que brinda el personal de salud en particular el personal de enfermería a los pacientes; también se refiere al vínculo de confianza y amistad que se establece entre enfermeros y pacientes con el objetivo de hacer más transversal la relación y promover un clima de confort entre enfermeros y enfermeras. La accesibilidad es un concepto que abarca muchos aspectos relacionados con la amabilidad, estos son la empatía y la confianza, ambos elementos esenciales y necesarios para crear un ambiente sano de confort emocional donde también encontremos respeto (33)

Dimensión explica y Facilita:

La información que los profesionales de la salud brindan a los pacientes sobre la enfermedad, el tratamiento, la recuperación y los conceptos, y es difícil brindar información de manera clara, oportuna y fácil de entender. Por ello, se define como información proporcionada por los profesionales de la salud a los usuarios que debe ser clara, precisa y sencilla para que los usuarios puedan entenderla bien y trabajar juntos para promover su recuperación (33)

Dimensión conforta:

Se refiere al estado de ánimo y lo que el personal de salud transmite al paciente con los gestos, y explicaciones verbales, todo es con el fin de brindar comodidad teniendo en cuenta que el entorno es desconocido y que algunas veces puede producirle desconfianza. También, podemos decir que es un ambiente o espacio adecuado donde predomina la comodidad y la tranquilidad para la recuperación óptima del paciente, y comodidad es un término que hace referencia a un ambiente saludable para el usuario diseñado para facilitar la recuperación. el curso de su enfermedad (33)

Dimensión se anticipa:

Se refiere a las acciones que los trabajadores de la salud planifican para brindar una atención oportuna y con ello prevenir complicaciones, teniendo en cuenta su

conocimiento previo de las necesidades del paciente (33)

Dimensión mantiene relación de confianza:

Se relaciona con la intimidad brindada por los profesionales de la salud, que refleja seguridad, tranquilidad y confianza en los pacientes y familiares a través del cuidado brindado en la atención basada en la empatía (33)

Dimensión monitorea y hace seguimiento:

Se refiere a la atención que debe realizarse con el debido conocimiento, control y procedimientos científicos y técnicos. También requiere un plan de acción y liderazgo, sabiendo llevar a cabo cada procedimiento, proceso y paso de actividad (33).

Medición de la satisfacción de la calidad del cuidado

Para la medición de la satisfacción se utilizará el instrumento de evaluación denominado Care-Q, desarrollado por Patricia Larson & Ferketich en 1981 y conocido como el Cuestionario de Satisfacción del Cuidado, conceptualiza el cuidado como acciones intencionales que abarcan tanto el aspecto físico como la preocupación emocional, con el propósito de fomentar un sentido de seguridad (34). Este cuestionario, también conocido como CARE-Q (Caring Assessment Instrument), ha demostrado tener una validez interna que oscila entre 0.88 y 0.97. Se ha adaptado y aplicado en diversos países, como Estados Unidos, Australia, China y Taiwán, y consta de 50 comportamientos relacionados con la atención de enfermería.

El CARE-Q utiliza una escala análoga de cinco puntos que permite a los usuarios determinar la importancia percibida de diversos comportamientos para su satisfacción. Además, presenta seis subescalas de comportamiento, a saber: accesibilidad, explicación y facilitación, consuelo, anticipación, mantenimiento de la relación de confianza, y monitoreo y seguimiento. Estas subescalas orientan al profesional de enfermería a asegurar la comodidad del usuario, fomentar la

sensación de seguridad, brindar un servicio de calidad, y supervisar el correcto funcionamiento de los equipos de monitoreo (34).

La subescala de accesibilidad, compuesta por seis ítems del 1 al 6, aborda comportamientos esenciales para establecer una relación de apoyo y asistencia oportuna, como acercarse al paciente y dedicarle tiempo. La subescala de explicación y facilitación (ítems 7 al 12) se centra en la comunicación clara de información relacionada con la enfermedad, tratamiento o recuperación. La subescala de consuelo (ítems 13 al 21) incluye nueve ítems que describen cuidados destinados a generar confort y ánimo en el usuario hospitalizado y sus allegados.

Asimismo, la subescala de anticipación (ítems 22 al 32) evalúa once ítems relacionados con la planificación de cuidados anticipados para prevenir complicaciones. La subescala de mantenimiento de la relación de confianza (ítems 33 al 42) aborda diez ítems destinados a establecer una conexión empática con el usuario hospitalizado, haciéndolo sentir único, confiado y seguro. Finalmente, la subescala de monitoreo y seguimiento (ítems 43 al 50) se enfoca en cuidados que requieren un conocimiento detallado de cada usuario, así como la habilidad técnica y científica para realizar procedimientos y supervisar su ejecución de manera efectiva y oportuna.

2.4. Definición de términos básicos

Calidad del Cuidado de Enfermería:

La calidad del cuidado de enfermería, bajo la perspectiva del modelo de Donabedian, abarca la evaluación de la estructura, proceso y resultados de la atención enfermera. Según Avedis Donabedian (1980), la calidad del cuidado se refiere a la capacidad del sistema de salud para maximizar los beneficios y minimizar los riesgos en la atención al paciente. Es un concepto integral que incluye aspectos técnicos, humanos y éticos en la prestación de servicios de enfermería (24).

Modelo de Donabedian:

Avedis Donabedian, un destacado experto en salud pública, propuso el modelo que lleva su nombre para evaluar la calidad de la atención médica. En su obra "Explorations in Quality Assessment and Monitoring" (1980), Donabedian delineó la importancia de examinar la estructura, el proceso y los resultados de la atención para comprender y mejorar la calidad en el ámbito sanitario (35).

Satisfacción del Paciente Hospitalizado:

La satisfacción del paciente hospitalizado, en consonancia con las aportaciones de Pascoe, se conceptualiza como la evaluación subjetiva que el paciente realiza sobre su experiencia en el hospital. Implica la comparación entre las expectativas del paciente y su percepción de la atención recibida. Este indicador es crucial para evaluar la calidad percibida y puede influir en la adherencia al tratamiento y la percepción general de la atención (14).

Estancia Hospitalaria:

La estancia hospitalaria es el período total que un paciente permanece ingresado en el hospital. Según Donabedian (1980), la duración de la estancia es un indicador de resultados y eficacia del cuidado. Una estancia más corta puede indicar eficiencia, pero se debe equilibrar con la satisfacción y recuperación del paciente (35).

Servicio de Medicina:

El servicio de medicina se refiere a la unidad hospitalaria especializada en el tratamiento de condiciones médicas no quirúrgicas. En "Introduction to Health Services" de Williams, Torrens, & Williams (36) se destaca que el servicio de medicina juega un papel fundamental en la atención clínica y el manejo de enfermedades médicas

Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" - Callao:

El Centro Médico Naval, como entidad de atención médica de la Marina de Guerra del Perú, es una institución de importancia estratégica. Lleva el nombre

del Cirujano Mayor Santiago Távara, figura emblemática en la historia médica militar peruana. Su ubicación en el Callao refleja su compromiso con la atención médica de la comunidad naval y civil en la región (37).

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Hipótesis

Hipótesis general

H1: Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

Hipótesis específicas:

- **H1:** Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Interpersonal desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el año 2023.
- **H2:** Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico – Científico desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el año 2023.
- **H3:** Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Entorno desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el año 2023.

3.1.1. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE/ÍTEMS	MÉTODO	TÉCNICA
Variable 1: Calidad del Cuidado de Enfermería	Donabedian sostiene que “el grado de calidad en salud es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios” (20).	Se trata de la consolidación de las actividades llevadas a cabo por el personal de enfermería en las unidades de hospitalización del Centro médico naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”. Este proceso de atención se centra en aspectos humanos y técnico-científico y entorno, desarrollado en un entorno apropiado. La evaluación de este desempeño se realizará mediante un cuestionario tipo Likert, y el resultado final será la prestación de cuidados de enfermería con niveles de calidad considerados como aceptables, en curso de mejora, o en proceso de desarrollo. Las dos	Interpersonal (Humana)	-Amabilidad. -Respeto. -Ética	1-15	Hipotético-deductivo	Encuesta
			Técnico-Científico	-Seguridad -Continuidad -Eficiencia -Efectividad -Eficacia	16-30		
			Entorno (confort)	-Orden -Limpieza -Comodidad -Ambiente	31-35		

		últimas categorías se interpretarán como niveles de calidad más bajos en la atención enfermera.					
Variable 2: Satisfacción del paciente hospitalizado	La satisfacción del paciente se concibe como la percepción de la calidad sobre el proceso y resultado de la asistencia por parte del paciente. La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida (37).	Es la percepción de los pacientes hospitalizados del Servicio de Medicina del Centro Médico Naval sobre los cuidados de enfermería. Estas serán medidas a través de la aplicación del instrumento CARE-Q.	Accesibilidad	-Trato Amable -Empatía -Respeto. -Confianza	1-5	Hipotético-deductivo	Encuesta
			Explica y facilita	-Información Oportuna -Identificación de problemas y necesidades -Cumplimiento de tratamiento a horario -Habilidades de los procedimientos	6-10		
			Conforta	-Ambiente adecuado para procedimientos -Respeto la privacidad del paciente. -Comodidad en el ambiente de espera	11-19		
			Se anticipa	-Planifica -Identifica	20-29		
			Mantiene relación de confianza	-Organiza -Calma -Proporciona	30-38		
			Monitorea y hace seguimiento	-Monitoreo. -Seguimiento.	39-46		

IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

4.1. Diseño metodológico

El presente trabajo de investigación, desde una perspectiva particular, corresponde al tipo de investigación básica, ya que su objetivo principal fue ampliar los límites del conocimiento y la comprensión en el ámbito del cuidado de enfermería (38). A través de esta investigación, se buscó generar nuevos conocimientos, no solo describiendo la realidad del servicio de medicina del Centro Médico Naval, sino también explicando las razones subyacentes de los fenómenos observados, respondiendo a la pregunta de "¿por qué?" ocurren ciertos procesos y resultados en la calidad del cuidado de enfermería y en la satisfacción del paciente hospitalizado, basados en el modelo de Donabedian. Este enfoque permitió una comprensión más profunda de las dinámicas en juego, contribuyendo al conocimiento teórico sin un enfoque inmediato en la aplicación práctica.

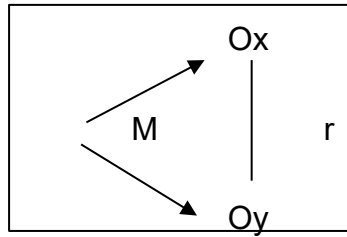
Se aplicó un enfoque **cuantitativo**, porque se utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico (39).

El nivel de investigación de acuerdo a los objetivos del estudio fue **relacional**, porque se tuvo el objetivo de analizar la relación que existe entre las variables de estudio. Este tipo de investigación "está orientado a comprobar el grado de relación cuantitativa entre dos o más variables" (39).

El estudio tuvo un diseño **no experimental**, de corte transversal. No experimental porque no se manipularán las variables, solo se observarán en su contexto para luego analizarlos (39).

De **corte transversal**, porque se recolectaron los datos en un solo momento (39).

Según el siguiente formato:



Donde:

M= Muestra

Ox= Calidad del cuidado de enfermería

Oy= Satisfacción del paciente hospitalizado

r = Relación

4.2. Método de investigación

En la investigación se utilizó el método **hipotético deductivo**, para lo cual se ha propuesto hipótesis de estudio, realizándose deducciones a partir de los resultados de la prueba de hipótesis.

Dicho método “es el camino lógico para buscar la solución a los problemas que nos planteamos. Consiste en emitir hipótesis acerca de las posibles soluciones al problema planteado y en comprobar con los datos disponibles si estos están de acuerdo con aquéllas” (39).

4.3. Población y muestra

Población

La población en estudio estuvo conformada por 52 pacientes hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023 en el mes de junio del 2024.

Muestra

Debido a que la población de pacientes es pequeña se consideró la técnica de muestreo no probabilístico, donde la muestra es igual a la población, por lo tanto,

la muestra de la investigación fue de 52 pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023 en el mes de junio de 2024.

4.4. Lugar de estudio y periodo desarrollado

El presente estudio se realizó en los Servicios de Hospitalización de Medicina de varones y mujeres del Centro Médico Naval Cirujano Mayor Santiago Távara”, ubicado en la Av. República de Venezuela S/N, Distrito de Bellavista, Provincia Constitucional del Callao. En cuanto al periodo de desarrollo, se realizó entre los meses de octubre del 2023 a junio del 2024.

Para obtener la autorización del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" para la realización de la tesis titulada Calidad del Cuidado de Enfermería desde la Perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”, Callao – 2023, se siguieron varios pasos. Primero, la Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao solicitó la autorización y las facilidades necesarias mediante una carta de presentación dirigida al Director Médico de la institución. Tras la recepción de la carta, esta fue derivada a la Oficina de Apoyo a la Docencia, donde se presentó también la autorización del Jefe del Servicio de Medicina para el desarrollo de la investigación en dicho servicio.

Posteriormente, se incluyó una carta de compromiso firmada por una licenciada en enfermería, quien además de trabajar en el servicio, se comprometió a ser la tutora del estudio durante la investigación. Esta carta fue evaluada junto con el proyecto de tesis por el comité de investigación y el comité ético del Centro Médico Naval, quienes emitieron observaciones que fueron debidamente levantadas. Finalmente, tras la aprobación de ambos comités, se informó a la dirección médica del centro, que emitió la aprobación oficial y envió la notificación a la Universidad Nacional del Callao.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

En el presente trabajo de investigación se aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Encuesta:

Una encuesta es una técnica de recolección de datos que se utiliza para recopilar información directa de individuos o grupos, generalmente a través de preguntas estructuradas. El objetivo principal fue obtener datos cuantitativos o cualitativos sobre opiniones, actitudes, conocimientos o comportamientos de la población objetivo. Estas pueden realizarse de manera presencial, telefónica, por correo electrónico o en línea, y se diseñan cuidadosamente para garantizar la representatividad de la muestra y la validez de los resultados (38).

Cuestionario:

Un cuestionario es un instrumento específico utilizado en encuestas u otras investigaciones para recopilar respuestas de los participantes. Es un conjunto de preguntas preparadas de antemano, que pueden ser abiertas o cerradas, y se presenta de manera impresa, electrónica o verbal, dependiendo del método de administración. Los cuestionarios son herramientas estructuradas que permiten obtener datos de manera sistemática y eficiente. Pueden abordar una amplia variedad de temas, desde características demográficas hasta opiniones sobre un producto o servicio (38).

El instrumento para la recolección de los datos se utilizaron dos cuestionarios validados para medir las variables de estudio.

a) **Cuestionario Calidad del Cuidado de enfermería**

Ficha técnica del instrumento de la variable: Calidad del cuidado de enfermería según el modelo de Donadebian

Nombre : Escala sobre la Calidad de Cuidado de Enfermería

Autor: Olga Gissella Sifuentes León

Año: 2016

Adaptado por: Danny Daniel Marcelo Mallqui

Año: 2019

Institución: Universidad Norbert Wiener

Ciudad: Trujillo

Administración: Individual

Duración: 20 a 30 minutos

Objetivo: Medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería

Número de ítems: 35 ítems y 3 dimensiones

- Dimensión humana: preguntas del 01 al 15.
- Dimensión técnico científica: preguntas del 16 al 30.
- Dimensión entorno: preguntas del 31 al 35.

El instrumento utiliza la escala de Likert: Nunca (1), rara vez (2), A veces (3), Muchas veces (4) y Siempre (5).

Los valores finales se encuentran según el siguiente baremo:

Nivel bajo: (74 - 130)

Nivel Medio: (131- 147)

Nivel Alto: (148 - 161)

Confiabilidad: 0.80 según el coeficiente de alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach es una prueba de la confiabilidad para la escala de *Calidad del Cuidado de Enfermería* porque este coeficiente es una medida comúnmente utilizada para evaluar la consistencia interna de un instrumento, especialmente cuando se trata de cuestionarios o escalas con múltiples ítems, como en este caso, que tiene 35 ítems distribuidos en tres dimensiones. El alfa de Cronbach es adecuada para este tipo de instrumento con preguntas en formato Likert, ya que mide la correlación promedio entre

los ítems del cuestionario, lo que permite determinar si los ítems que componen cada dimensión (humana, técnico-científica y entorno) están midiendo de manera coherente el mismo constructo, es decir, la calidad del cuidado de enfermería (40).

En este caso, el coeficiente de confiabilidad obtenido es de 0.80, lo que indica un nivel aceptable de consistencia interna. Este valor sugiere que las respuestas a los ítems son suficientemente homogéneas y que el instrumento es fiable para medir la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en las diferentes dimensiones que aborda.

b) Cuestionario para medir la satisfacción del paciente (CARE Q)

Ficha técnica del instrumento de la variable: Satisfacción del paciente (CARE Q)

Nombre : Satisfacción del paciente (CARE Q)

Autor: Patricia Larson

Año: 1981

Adaptado por: Segura Olano, Luis Miguel y Suxe Suxe, Keyla Natali

Año: 2018

Institución: Universidad Señor de Sipán

Ciudad: Pimentel – Perú

Administración: Individual

Duración: 20 a 30 minutos

Objetivo: Medir la satisfacción del paciente

Número de ítems: El cuestionario CARE-Q consta de 46 preguntas divididas en 6 subescalas: disponibilidad, explicación y facilitación, tranquilidad, anticipación, mantenimiento de relaciones de confianza, monitoreo y seguimiento.

Para la evaluación se utilizó una escala tipo Likert: 1=nunca, 2=a veces, 3=casi siempre, 4=siempre.

Los valores finales se encuentran según el siguiente baremo:

Insatisfecho: (68 - 134)

Medianamente satisfecho: (135- 150)

Satisfecho: (151 – 173)

Confiabilidad: 0.88 a 0.97 según el coeficiente de alfa de Cronbach

Este rango de confiabilidad implica que el instrumento es altamente fiable para medir la variable en cuestión, lo que asegura que los resultados obtenidos serán consistentes y reproducibles en diferentes aplicaciones del instrumento. Sin embargo, una confiabilidad tan alta también podría indicar que algunos ítems son redundantes o muy similares, lo que podría reducir la diversidad de las preguntas.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

El análisis y el procesamiento de datos para la investigación se llevó a cabo mediante un enfoque meticuloso y detallado, haciendo uso de diversas herramientas estadísticas y software especializados.

Para llevar a cabo este análisis, se emplearon diferentes herramientas estadísticas. En primer lugar, se realizaron análisis descriptivos para resumir las características demográficas de los pacientes, así como las variables asociadas a la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente. Se utilizaron medidas de tendencia central, dispersión y frecuencia. Posteriormente, se llevó a cabo análisis bivariados para explorar las relaciones entre variables clave, utilizando pruebas de correlación y tablas de contingencia.

Se empleó Microsoft Excel para organizar los resultados a través de una hoja de cálculo, la codificación de las respuestas generales y específicas de los instrumentos aplicados, además de baremizar los datos antes del análisis, así como para crear figuras que faciliten la visualización de patrones y tendencias. Luego para el análisis descriptivo e inferencial se utilizó el software SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Este software permite gestionar y procesar grandes conjuntos de datos de manera eficiente, generar tablas y figuras descriptivos para una comprensión más visual de los resultados.

En el ámbito de las pruebas de hipótesis, se llevó a cabo el análisis de comparación de medias para evaluar posibles diferencias significativas en la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado entre diversos grupos. Se aplicó la prueba de correlación del coeficiente de Spearman, para examinar la relación entre variables continuas, como la calidad de cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente durante la estancia hospitalaria.

Todo el análisis estadístico se realizó considerando un nivel de significancia del 0.05 ($\alpha=0.05$), asegurando la robustez y confiabilidad de los resultados obtenidos. Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis de regresión para explorar relaciones más complejas entre las variables y también identificar factores predictores de la satisfacción del paciente y la calidad del cuidado. Este enfoque metodológico integral permitió obtener resultados significativos y respaldados, contribuyendo así a las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

4.7. Aspectos éticos en Investigación

La investigación se realizó en concordancia con los principios fundamentales de la ética de la investigación los cuales son el respeto por las personas, la beneficencia, la no maleficencia, autonomía y la justicia, así como también los principios éticos del investigador establecidos por la Universidad Nacional del Callao (UNAC), aplicados con la más rigurosa probidad y rectitud en todas las fases del proceso. La conducta del equipo de investigación se ha regido por normas y estándares profesionales, respetando las regulaciones éticas aplicables para asegurar la calidad y credibilidad del estudio.

La transparencia es un pilar fundamental, con un compromiso inquebrantable de divulgar de manera clara y accesible todos los aspectos del diseño, ejecución y análisis de la investigación. Este enfoque transparente contribuye significativamente a la confianza y credibilidad del estudio, fomentando una comunicación abierta sobre métodos, resultados y conclusiones.

La objetividad se ha mantenido de manera inquebrantable a lo largo de la investigación, evitando sesgos o interpretaciones tendenciosas en la

presentación de resultados. La imparcialidad fue clave para reflejar fielmente la realidad de los hallazgos y garantizar la validez del estudio.

La igualdad y equidad en el trato a todos los participantes fueron garantizadas, evitando cualquier forma de discriminación y promoviendo la inclusión de diversidad en la muestra. El compromiso activo y responsable del equipo de investigación fue un aspecto central que aseguró la calidad y relevancia de los resultados.

La honestidad fue un principio inquebrantable en la presentación de los resultados, conclusiones y cualquier información relacionada con la investigación. Se evitó cualquier forma de falsificación, plagio o tergiversación de datos, contribuyendo a la integridad del proceso.

La confidencialidad de la información personal de los participantes fue tratada con el máximo respeto. Se implementaron medidas de seguridad para proteger la privacidad de los datos, y solo el equipo de investigación tuvo acceso a la información identificable.

La independencia en la toma de decisiones garantizó la autonomía y objetividad del equipo de investigación, evitando influencias externas que pudieran comprometer la validez de los resultados. La diligencia fue aplicada meticulosamente en todas las fases del proceso, asegurando la calidad y fiabilidad de los datos.

La dedicación constante y comprometida al proceso de investigación fue una característica distintiva del equipo. Se trabajó con esmero para alcanzar los objetivos planteados, contribuyendo de manera significativa al avance del conocimiento en el área de estudio y respetando los principios éticos fundamentales de la UNAC.

V. RESULTADOS

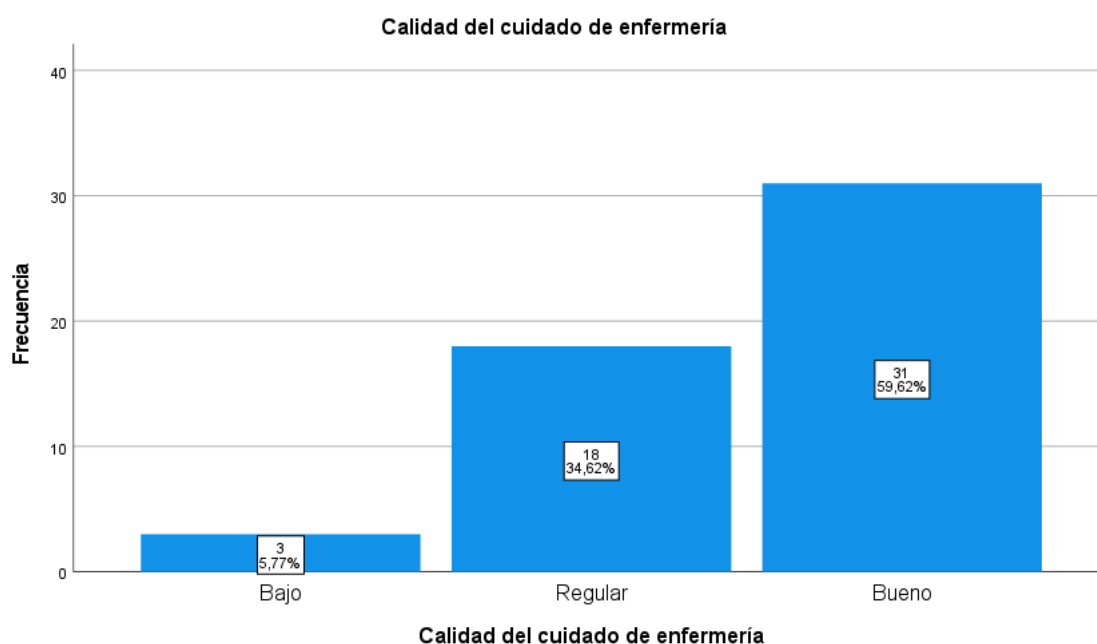
5.1 Descriptivos

Tabla 5.1.1 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

Calidad	N	%
Bajo	3	5,8
Regular	18	34,6
Bueno	31	59,6
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.1 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

En la tabla 5.1.1 y figura 5.1.1, se observa que, de los 52 pacientes encuestados, un 59.6% (31) calificaron la calidad del cuidado de enfermería como buena, 34.6% (18) consideró regular y un 5.8% (3) baja. Estos resultados pueden indicar

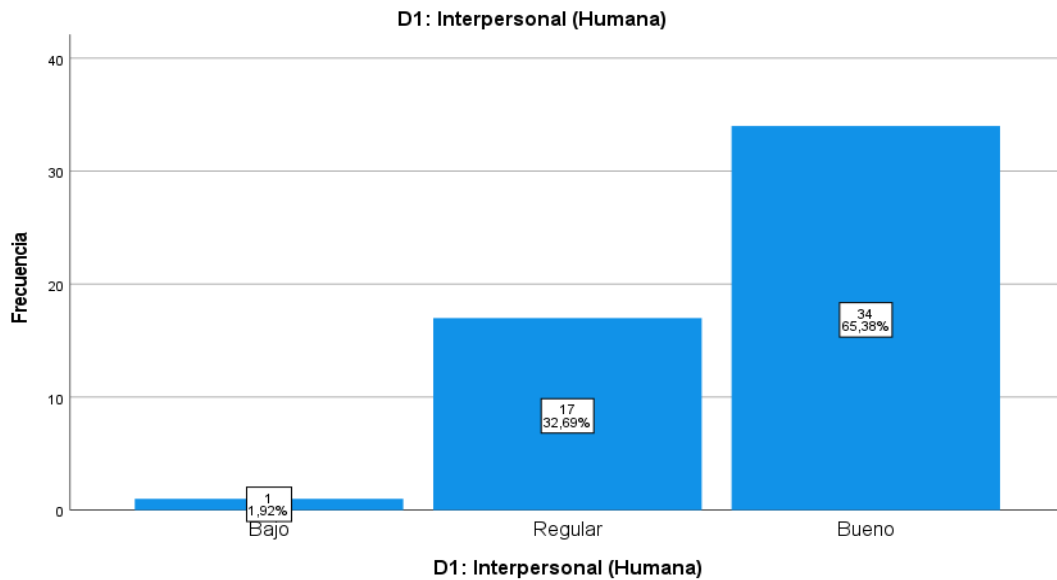
que las prácticas y procedimientos implementados en el servicio de medicina del Centro Médico Naval son efectivos y están alineados con los estándares de calidad esperados por los pacientes. La alta proporción de evaluaciones positivas, considerando el cuidado como bueno, sugiere que la mayoría de los pacientes están satisfechos con el nivel de atención recibido en los aspectos humanos, técnico-científico y el entorno.

Tabla 5.1.2 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión interpersonal del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Bajo	1	1,9
Regular	17	32,7
Bueno	34	65,4
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.2 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Interpersonal del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

En la tabla 5.1.2 y figura 5.1.2 se evidencia que, de los 52 pacientes encuestados en la dimensión humana de la calidad del cuidado de enfermería, un 65.4% (34), calificaron como buena, el 32.7% (17) regular y 1.9% (1) baja.

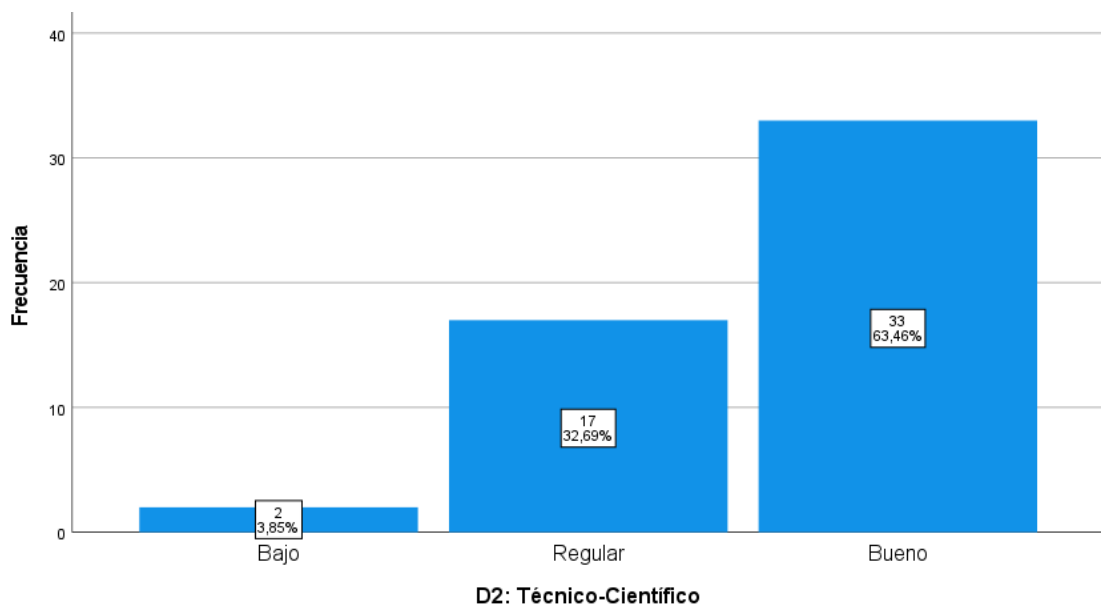
Estos resultados pueden indicar que las interacciones entre el personal de enfermería y los pacientes son percibidas favorablemente por la mayoría de los pacientes. La alta proporción de evaluaciones positivas, considerando el cuidado como bueno, sugiere que el personal de enfermería tiene habilidades interpersonales efectivas, manteniendo una buena comunicación y relación con los pacientes; considerando los aspectos amabilidad, respeto y ética.

Tabla 5.1.3 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico Científico del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Bajo	2	3,8
Regular	17	32,7
Bueno	33	63,5

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Figura 5.1.3 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico–Científico del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

En la tabla 5.1.3 y figura 5.1.3 se muestra que, de los 52 pacientes encuestados, un 63.5% (33) calificaron la calidad del cuidado en la dimensión técnico-científico como buena, el 32.7% (17) regular y el 3.8% (2) baja. Estos resultados pueden indicar que las competencias técnicas – científicas del personal de enfermería son adecuadas y cumplen con las expectativas de la mayoría de los pacientes.

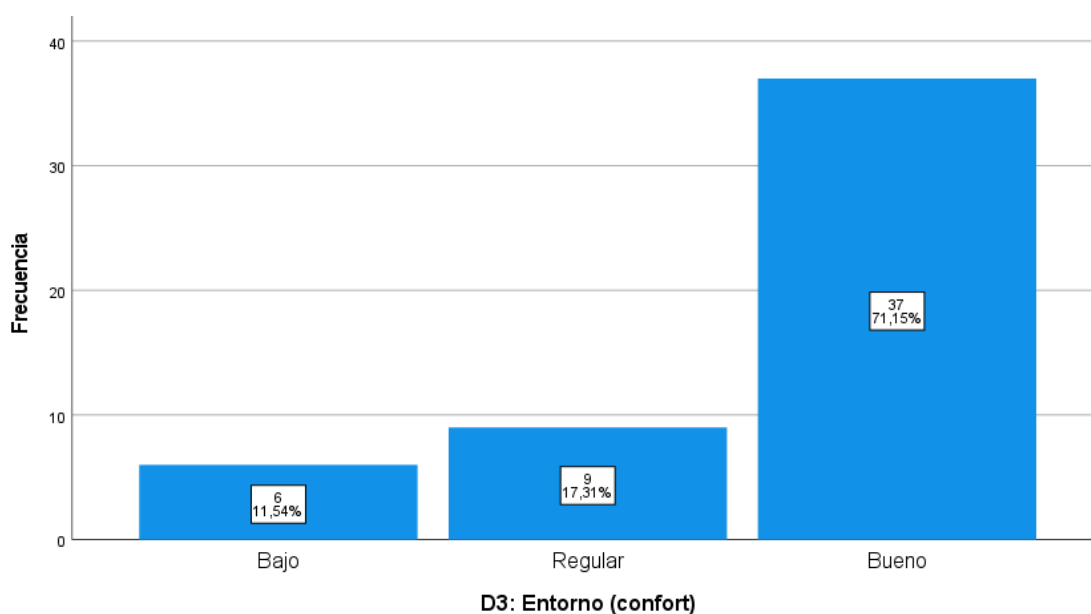
La alta proporción de evaluaciones positivas, considerando el cuidado como bueno, sugiere que el personal de enfermería está bien preparado y capacitado para brindar atención el cuidado en los aspectos de seguridad, continuidad, eficiencia, efectividad y eficacia.

Tabla 5.1.4 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Bajo	6	11,5
Regular	9	17,3
Bueno	37	71,2

Fuente: Elaboración propia de los investigadores

Figura 5.1.4 Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

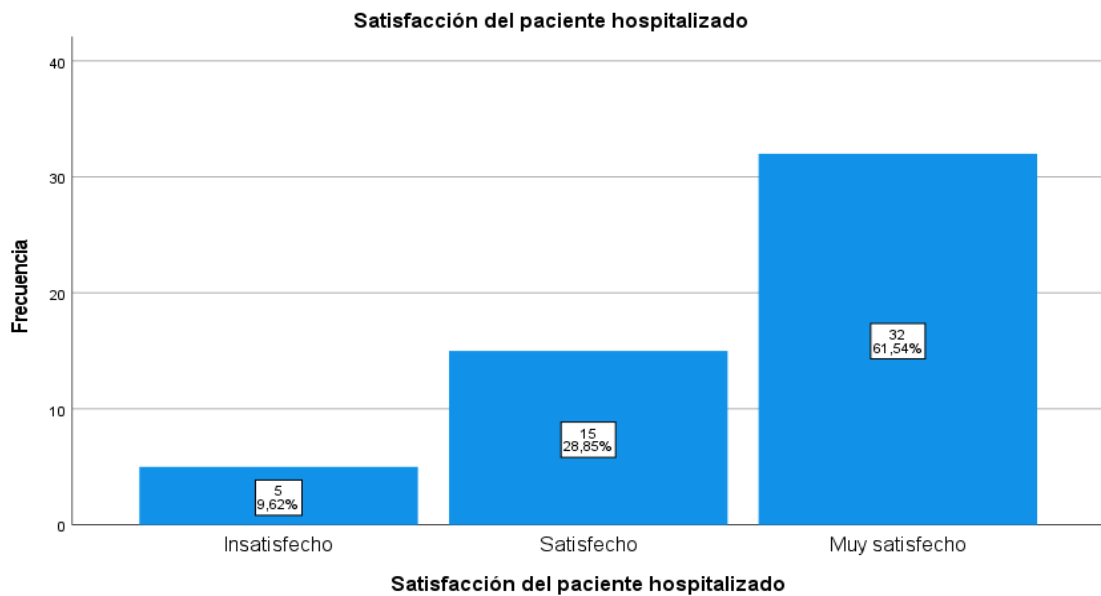
En la tabla 5.1.4 y la figura 5.1.4 se identifica que, de los 52 pacientes encuestados, un 71.2% (37) calificaron la calidad del cuidado en la dimensión de entorno como buena, el 17.3% (9) regular y un 11.5% (6) baja. Estos resultados sugieren que la calidad del entorno, como la limpieza, la organización y la comodidad del ambiente hospitalario, es bien valorado por la mayoría de los pacientes. La alta proporción de evaluaciones positivas, considerando el cuidado como bueno indica que el entorno hospitalario cumple con los estándares de calidad esperados.

Tabla 5.1.5 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	5	9,6
Satisfecho	15	28,8
Muy satisfecho	32	61,5
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.5 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” Callao – 2023.



Interpretación:

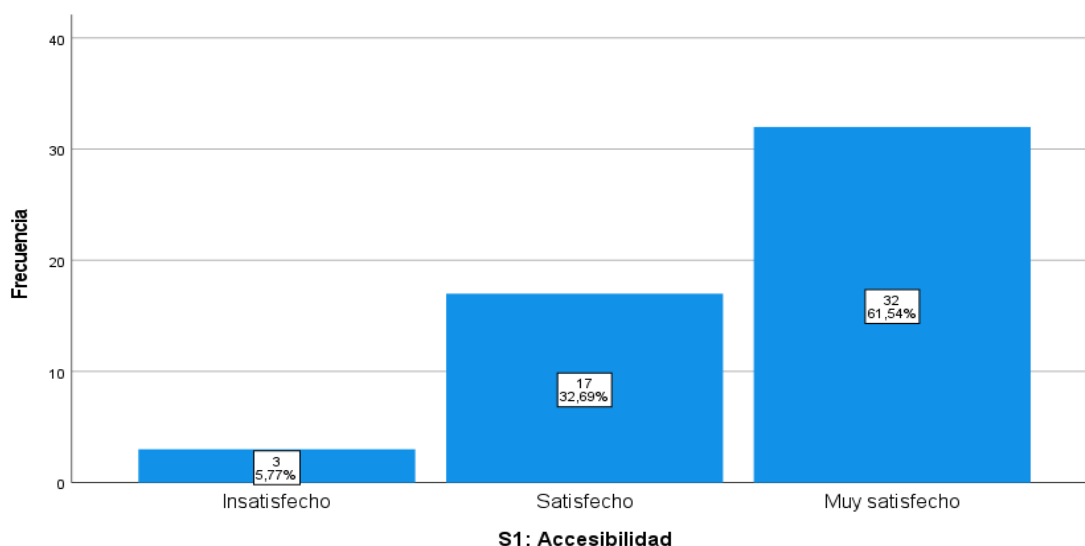
En la tabla 5.1.5 y figura 5.1.5 se verifica que; de los 52 pacientes encuestados, un 71.2% (37), calificaron la satisfacción respecto al cuidado de enfermería como buena, Un 17.3% (9) regular y un 11.5% (6) baja. La alta proporción de evaluaciones positivas, considera el cuidado como bueno, esto sugiere que el entorno hospitalario cumple con los estándares de calidad esperados debido a que se cumple con los aspectos de accesibilidad; explicación y facilidad; confort; anticipación; mantenimiento de relación de confianza; y monitoreo – seguimiento.

Tabla 5.1.6 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	3	5,8
Satisfecho	17	32,7
Muy satisfecho	32	61,5
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.6 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” Callao – 2023.



Interpretación:

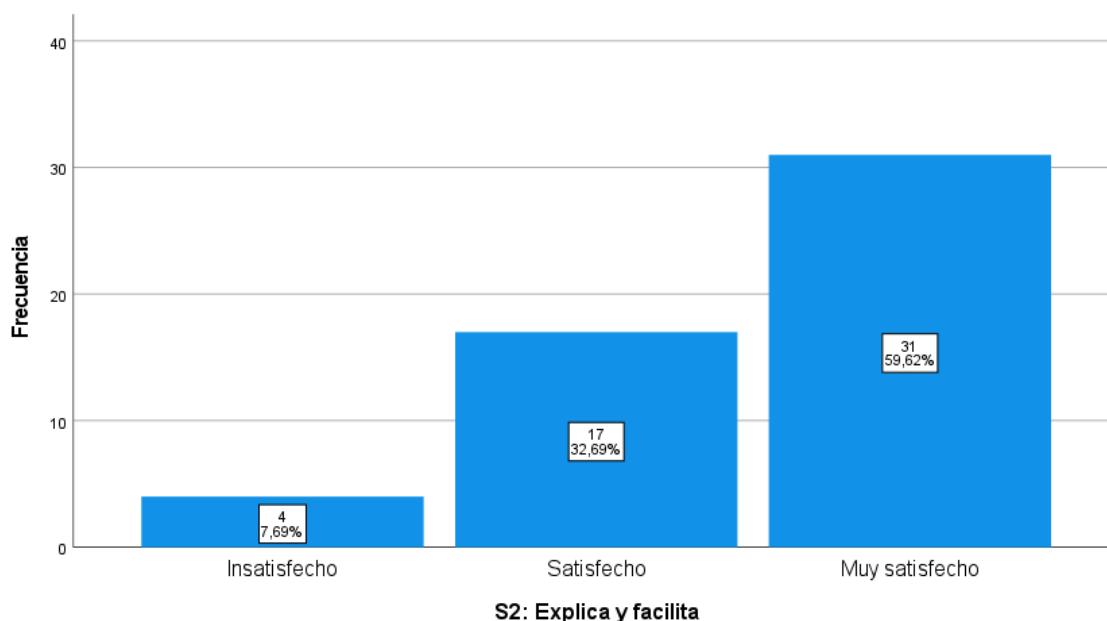
En la tabla 5.1.6 y la figura 5.1.6 se observa que, de los 52 pacientes encuestados, un 61.5% (32), declararon estar muy satisfechos con la accesibilidad del cuidado recibido, el 32.7% (17) satisfechos y un 5.8% (3) insatisfechos. Estos resultados sugieren que la accesibilidad del cuidado de enfermería es percibida favorablemente por la mayoría de los pacientes. La alta proporción de pacientes muy satisfechos indica que los servicios de enfermería son accesibles y cumplen con las expectativas de los pacientes en términos de trato amable, empatía, respeto y confianza.

Tabla 5.1.7 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Explica y Facilita en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	4	7,7
Satisfecho	17	32,7
Muy satisfecho	31	59,6
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.7 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Accesibilidad del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

La tabla 5.1.7 y figura 5.1.7 presentan los resultados de la satisfacción en la dimensión de "explica y facilita" en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”. De los 52 pacientes encuestados, el 59,6% (31) refirieron estar muy satisfechos, 32,7% (17) satisfechos y 7,7% (4) insatisfechos. Estos datos indican que una gran mayoría de los pacientes, está

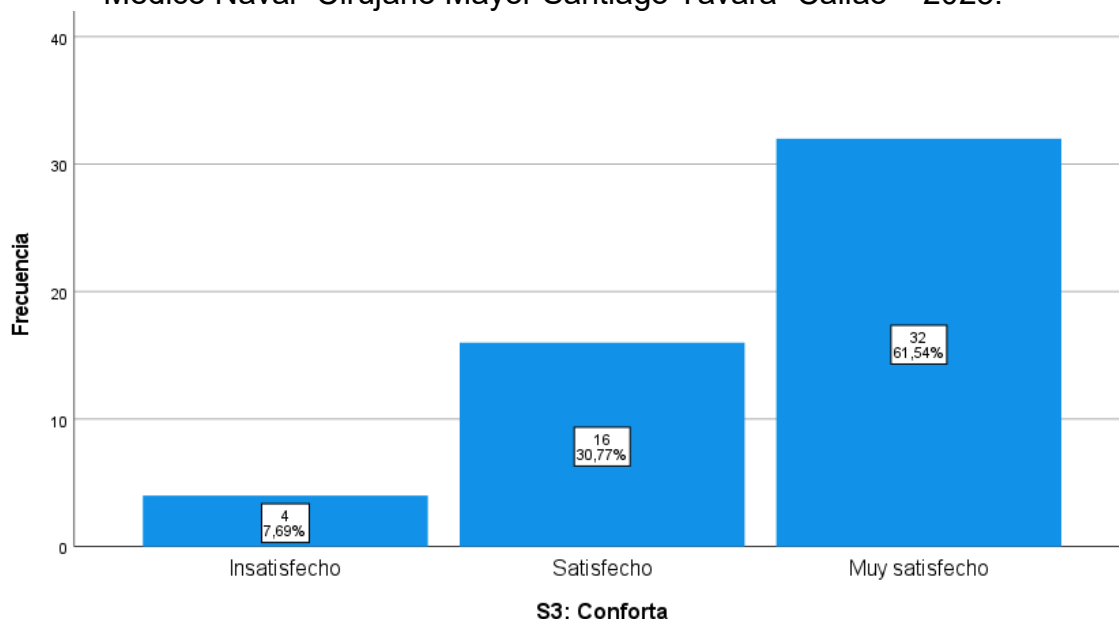
contenta con la atención recibida, destacando una percepción muy positiva del cuidado de enfermería en términos de explicación y facilitación, sugiriendo que el personal de enfermería está cumpliendo eficazmente con su rol comunicativo y de apoyo, brindando información oportuna; identificación de problemas y necesidades; cumplimiento de tratamiento a horario y habilidades de los procedimientos.

Tabla 5.1.8 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Conforta, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	4	7,7
Satisfecho	16	30,8
Muy satisfecho	32	61,5
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.8 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Conforta del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

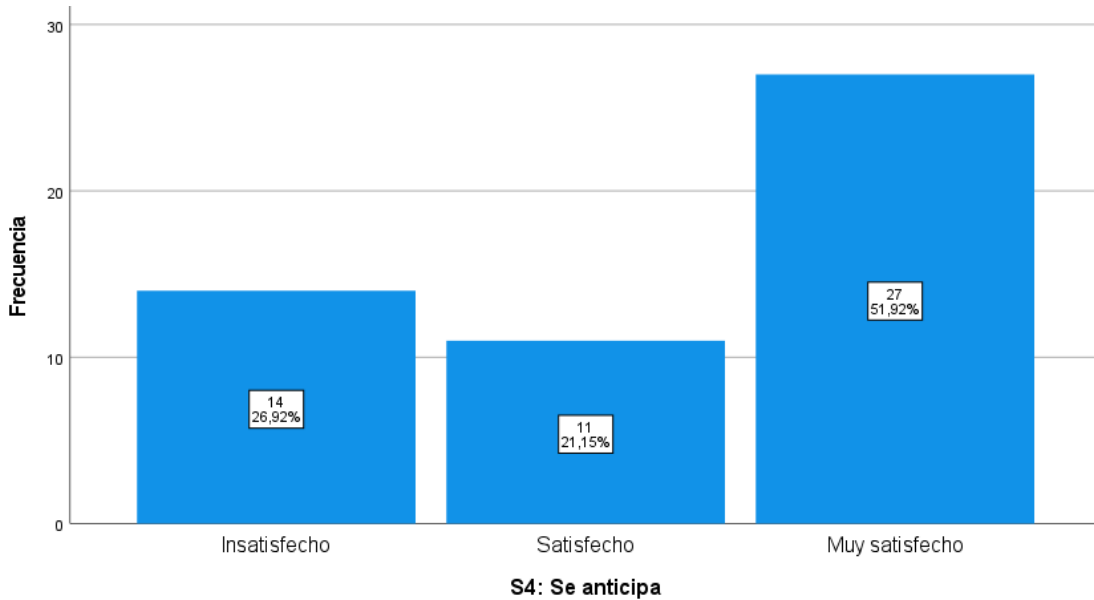
La Tabla 5.1.8 y la figura 5.1.8 muestran los resultados de la satisfacción en la dimensión de "conforta" en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". De los 52 pacientes encuestados, el 61,5% (32) manifestaron estar muy satisfechos, un 30,8% (16) satisfechos y el 7,7% insatisfechos. Estos datos indican que una amplia mayoría de los pacientes está satisfecha o muy satisfecha con el cuidado de enfermería recibido en esta dimensión, reflejando una percepción muy positiva del cuidado de enfermería en términos de confort, sugiriendo que el personal de enfermería está desempeñando efectivamente su papel en proporcionar comodidad en el ambiente de espera, ambiente adecuado para procedimientos y respetando la privacidad de los pacientes.

Tabla 5.1.9 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Se anticipa, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	14	26,9
Satisfecho	11	21,2
Muy satisfecho	27	51,9
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.9 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Se anticipa, del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

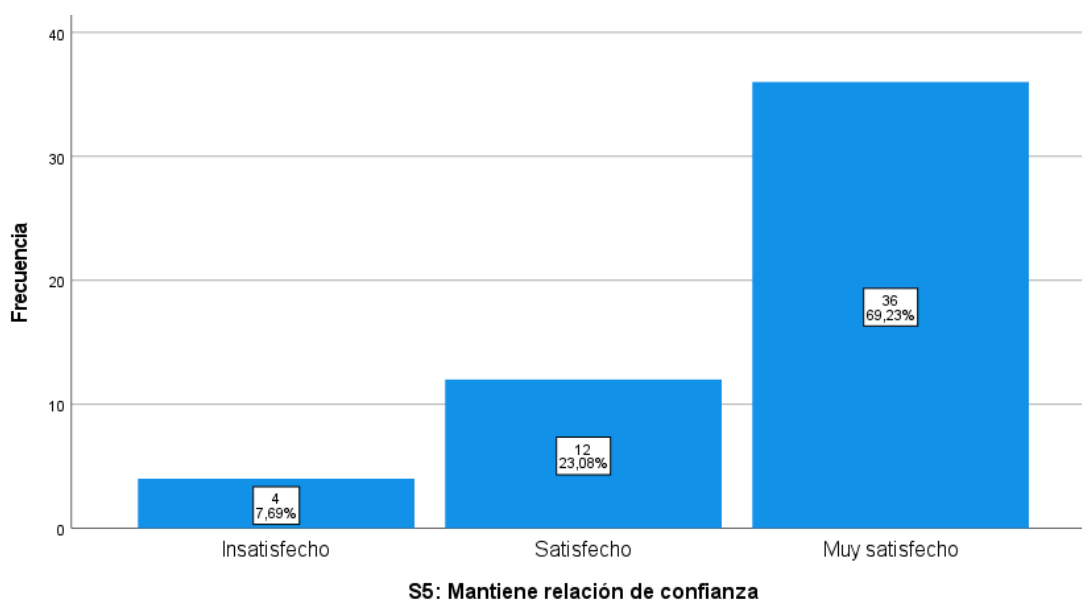
La tabla 5.1.9 y la figura 5.1.9, reflejan los resultados de la satisfacción en la dimensión de "se anticipa" del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara”. De los 52 pacientes encuestados, 51,9% (27) se mostraron muy satisfechos, el 26,9% (14) insatisfechos y un 21,2% (11) satisfechos. Estos datos revelan que la mayoría de los pacientes está muy satisfecha con el cuidado de enfermería recibido en esta dimensión reflejando que el personal de enfermería está cumpliendo adecuadamente con planificar e identificar las necesidades de la mayoría de los pacientes.

Tabla 5.1.10 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Mantiene relación de confianza, con el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	4	7,7
Satisfecho	12	23,1
Muy satisfecho	36	69,2
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.10 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Mantiene una relación de confianza, del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

En la tabla 5.1.11 y la figura 5.1.10 se exponen los resultados de la satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado de enfermería en la dimensión de "mantiene relación de confianza", donde de los 52 pacientes encuestados, el 69,2% (36) se mostraron muy satisfechos, 23,1% (12) satisfechos y el 7,7% (4) insatisfechos. Estos datos indican que una gran mayoría de los pacientes están muy satisfecha con el nivel de confianza que el personal

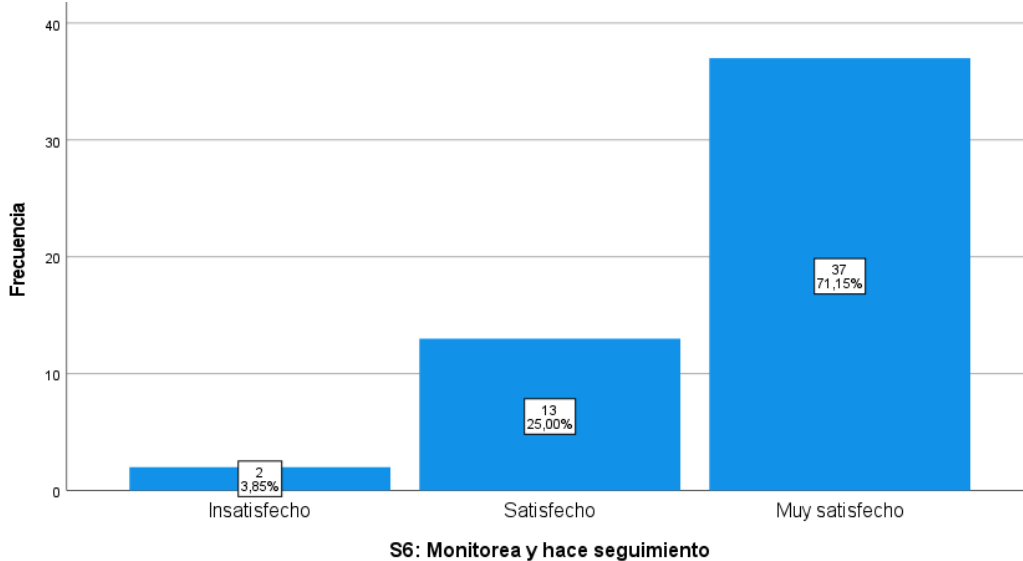
de enfermería establece con ellos, reflejando una percepción muy positiva del cuidado de enfermería en términos de organizar, calmar y proporcionar; manteniendo una relación cordial que genera confianza con los pacientes.

Tabla 5.1.11 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión monitorea y hace seguimiento, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

	N	%
Insatisfecho	2	3,8
Satisfecho	13	25,0
Muy satisfecho	37	71,2
Total	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

Figura 5.1.11 Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería en la dimensión Monitorea y hace seguimiento, en el paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.



Interpretación:

En la tabla 5.1.11 y la figura 5.1.11 demuestran los resultados del análisis de la satisfacción de los pacientes hospitalizados respecto al cuidado de enfermería en la dimensión de "monitorea y hace seguimiento" donde de los 52 pacientes encuestados, el 71,2% (37) se mostraron muy satisfechos, el 25,0% (13) satisfechos y el 3.8% (2) insatisfechos. Estos datos indican que una gran mayoría de los pacientes está muy satisfecha en términos de monitoreo y seguimiento, evidenciando una percepción altamente positiva del cuidado de enfermería está desempeñando eficazmente su rol en supervisar y seguir el estado de los pacientes.

Tabla 5.1.12 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.

		Satisfacción del paciente hospitalizado						Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad del cuidado de enfermería	Bajo	3	60,0	0	0,0	0	0,0	3	5,8
	Regular	2	40,0	13	86,7	3	9,4	18	34,6
	Bueno	0	0,0	2	13,3	29	90,6	31	59,6
Total		5	100,0	15	100,0	32	100,0	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.1.12 muestra la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Los datos indican que los pacientes que percibieron un cuidado de enfermería bajo tienen un alto nivel de insatisfacción del 60%, mientras que aquellos que calificaron la calidad del cuidado como regular mostraron una mayor satisfacción del 86.7%. Además, los pacientes que evaluaron la calidad del cuidado de enfermería como buena, presentaron un nivel de satisfacción muy alto del 90.6%. En general, la mayoría de los pacientes hospitalizados (59.6%) se sintieron muy satisfechos con la

buena calidad del cuidado, lo que indica que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona con la satisfacción del paciente.

Tabla 5.1.13 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Interpersonal y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.

		Satisfacción del paciente hospitalizado							
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		N	%	N	%	N	%	N	%
D1: Interpersonal (Humana)	Bajo	1	20,0	0	0,0	0	0,0	1	1,9
	Regular	3	60,0	11	73,3	3	9,4	17	32,7
	Bueno	1	20,0	4	26,7	29	90,6	34	65,4
Total		5	100,0	15	100,0	32	100,0	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.1.13 presenta la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión interpersonal y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Los datos muestran que de los pacientes que percibieron un cuidado interpersonal bajo, el 20% estaba insatisfecho, mientras que no hubo pacientes satisfechos o muy satisfechos en esta categoría. Entre los que evaluaron la calidad interpersonal como regular, el 60% se encontraba insatisfecho, el 73.3% satisfecho y solo el 9.4% muy satisfecho. Por otro lado, aquellos que calificaron la calidad interpersonal como buena mostraron una alta satisfacción, con el 90.6% de los pacientes muy satisfechos y solo el 20% insatisfecho. En general, la mayoría de los pacientes hospitalizados (65.4%) se sintieron muy satisfechos en la dimensión interpersonal del buen cuidado de enfermería, indicando que el cuidado interpersonal se relaciona con la alta satisfacción del paciente.

Tabla 5.1.14 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Técnico - Científico y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.

		Satisfacción del paciente hospitalizado						Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
D2: Técnico- Científico	Bajo	2	40,0	0	0,0	0	0,0	2	3,8
	Regular	3	60,0	11	73,3	3	9,4	17	32,7
	Bueno	0	0,0	4	26,7	29	90,6	33	63,5
Total		5	100,0	15	100,0	32	100,0	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.1.14 muestra la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Los resultados indican que los pacientes que percibieron una calidad de cuidado técnico-científico baja, presentaron un alto nivel de insatisfacción del 40%, y no hubo pacientes satisfechos o muy satisfechos en esta categoría. Aquellos que evaluaron la calidad como regular, tuvieron una combinación de respuestas, con el 60% de los pacientes insatisfechos; el 73.3% satisfechos; y solo el 9.4% muy satisfechos. Por el contrario, los pacientes que consideraron la calidad del cuidado técnico-científico como buena, mostraron una alta satisfacción, el 90.6% de ellos muy satisfechos y ningún paciente insatisfecho. En general, la mayoría de los pacientes (63.5%) se sintieron muy satisfechos cuando la calidad del cuidado técnico-científico fue evaluada como buena, lo que indica que el cuidado en esta dimensión se relaciona con una mayor satisfacción del paciente.

Tabla 5.1.15 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Confort y la Satisfacción del Paciente Hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023.

		Satisfacción del paciente hospitalizado						Total	
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N	%	N	%	N	%	N	%
D3: Entorno (confort)	Bajo	4	80,0	2	13,3	0	0,0	6	11,5
	Regular	1	20,0	7	46,7	1	3,1	9	17,3
	Bueno	0	0,0	6	40,0	31	96,9	37	71,2
Total		5	100,0	15	100,0	32	100,0	52	100,0

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La tabla 5.1.15 muestra la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión de confort y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Los datos revelan que de los pacientes que percibieron una baja calidad de cuidado en términos de confort, el 80% estaba insatisfecho, el 13.3% satisfecho y ninguno muy satisfecho. Entre los que calificaron la calidad del cuidado como regular, el 20% estaba insatisfecho, el 46.7% satisfecho y solo el 3.1% muy satisfecho. En contraste, aquellos que evaluaron la calidad del cuidado como buena mostraron una alta satisfacción, con el 96.9% muy satisfechos y ninguno insatisfecho. En resumen, la mayoría de los pacientes (71.2%) se sintieron muy satisfechos con el confort proporcionado, cuando la calidad del cuidado fue considerada buena, indicando una relación entre la alta calidad de cuidado en la dimensión de confort y una mayor satisfacción del paciente.

5.2 Inferenciales

Tabla 5.2.1 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” Callao – 2023

			Calidad del cuidado de enfermería	Satisfacción del paciente hospitalizado
Rho de Spearman	Calidad del cuidado de enfermería	Coefficiente de correlación	de 1,000	,824**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
	Satisfacción del paciente hospitalizado	Coefficiente de correlación	de ,824**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.2.1 presenta el análisis del nivel de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería, desde la perspectiva del Modelo de Donabedian, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” en Callao en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) es 0.824**, lo que indica una correlación positiva muy fuerte y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p < 0.001$). Esto sugiere, que a medida que aumenta la calidad del cuidado de enfermería, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente hospitalizado. El valor de significancia (Sig. bilateral) es 0.000, confirmando que esta correlación es estadísticamente significativa.

Tabla 5.2.2 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Interpersonal y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023

		D1: Interpersonal (Humana)		Satisfacción del paciente hospitalizado
Rho de Spearman	D1: Interpersonal (Humana)	Coefficiente de correlación	de 1,000	,674**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Satisfacción del paciente hospitalizado		Coefficiente de correlación	de ,674**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.2.2 muestra el análisis del nivel de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión interpersonal, desde la perspectiva del Modelo de Donabedian, y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en Callao en 2023. El coeficiente de correlación de Spearman (Rho de Spearman) es 0.674**, indicando una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad del cuidado interpersonal y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p < 0.001$). Esto implica que, a medida que mejora la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión interpersonal, también aumenta significativamente la satisfacción del paciente. El valor de significancia (Sig. bilateral) es 0.000, lo que confirma que esta correlación es estadísticamente significativa.

Tabla 5.2.3 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Técnico – Científico y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023

		D2: Técnico-Científico		Satisfacción del paciente hospitalizado
Rho de Spearman	D2: Técnico-Científico	Coeficiente de correlación	de 1,000	,747**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Satisfacción del paciente hospitalizado		Coeficiente de correlación	de ,747**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.2.3 muestra el análisis del nivel de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023. Utilizando el coeficiente de correlación de Spearman, se encontró un coeficiente de correlación de 0.747**, indicando una correlación positiva fuerte y significativa ($p < 0.001$) entre la calidad del cuidado en la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente hospitalizado. Esto sugiere que las mejoras en la calidad del cuidado técnico-científico están fuertemente asociadas con mayores niveles de satisfacción entre los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina.

Tabla 5.2.4 Relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión Entorno y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023

		D3: Entorno (confort)		Satisfacción del paciente hospitalizado
Rho de Spearman	D3: Entorno (confort)	Coeficiente de correlación	de 1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	52	52
Satisfacción del paciente hospitalizado		Coeficiente de correlación	de ,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	52	52

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

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.2.4 presenta el análisis del nivel de correlación entre la calidad del cuidado de enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian en la dimensión entorno (confort) y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023. El coeficiente de correlación de Spearman revela un valor de 0.769**, lo que indica una correlación positiva fuerte y significativa ($p < 0.001$) entre la calidad del entorno (confort) y la satisfacción del paciente hospitalizado. Esto implica que un mejor entorno y confort proporcionado por el cuidado de enfermería están fuertemente asociados con mayores niveles de satisfacción entre los pacientes hospitalizados.

5.3 Otros resultados

Tabla 5.3.1 Pruebas de normalidad de las variables de investigación

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del cuidado de enfermería	,372	52	,000	,697	52	,000
Satisfacción del paciente hospitalizado	,378	52	,000	,692	52	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia de los investigadores.

La Tabla 5.3.1 muestra los resultados de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov para las variables de investigación "calidad del cuidado de enfermería" y "satisfacción del paciente hospitalizado". Dado que la muestra es mayor a 50, se utilizó esta prueba para evaluar la normalidad de las distribuciones. Los resultados indican que, para ambas variables, los valores del estadístico de Kolmogorov-Smirnov son 0.372 y 0.378 respectivamente, y ambos tienen una significancia (p) de 0.000, lo que es menor al nivel de significancia habitual de 0.05. Esto significa que se rechaza la hipótesis nula de normalidad para ambas variables, concluyendo que las distribuciones de "calidad del cuidado de enfermería" y "satisfacción del paciente hospitalizado" no siguen una distribución normal.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1 Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.

Hipótesis nula: $\rho = 0$

Hipótesis alterna: $\rho \neq 0$

Resultados: El coeficiente de correlación de Spearman entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado es ,824**, con una significancia (Sig.) de ,000.

Conclusión: Dado que el valor de significancia es menor a 0,01, se puede concluir que existe una relación significativa y positiva entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado. Esto indica que se acepta la hipótesis general.

Hipótesis específica 1: Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Interpersonal desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el año 2023.

Hipótesis nula: $\rho = 0$

Hipótesis alterna: $\rho \neq 0$

Resultados: El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Interpersonal del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado es 0,674, con una significancia (Sig.) de ,000.

Conclusión: Dado que el valor de significancia es menor a 0,01, se puede concluir que existe una relación significativa y positiva entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Interpersonal y la Satisfacción del paciente hospitalizado. Esto indica que se acepta la primera hipótesis específica.

Hipótesis específica 2: Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico-Científico desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” en el año 2023.

Hipótesis nula: $\rho = 0$

Hipótesis alterna: $\rho \neq 0$

Resultados: El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Técnico-Científica del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado es 0,747, con una significancia (Sig.) de ,000.

Conclusión: Dado que el valor de significancia es menor a 0,01, se puede concluir que existe una relación significativa y positiva entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión Técnico-Científica y la Satisfacción del paciente hospitalizado. Esto indica que se acepta la segunda hipótesis específica.

Hipótesis específica 3: Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el entorno desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távora” en el año 2023.

Hipótesis nula: $\rho = 0$

Hipótesis alterna: $\rho \neq 0$

Resultados: El coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión del Entorno (confort) del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado es 0,769, con una significancia (Sig.) de ,000.

Conclusión: Dado que el valor de significancia es menor a 0,01, se puede concluir que existe una relación significativa y positiva entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en la dimensión del Entorno (confort) y la Satisfacción del paciente hospitalizado. Esto denota que se acepta la tercera hipótesis específica.

Como se puede observar todas las hipótesis planteadas se aceptan, ya que los resultados muestran relaciones significativas y positivas entre las diferentes dimensiones de la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina.

6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares

En la presente investigación titulada: Calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023; se obtuvo los siguientes resultados:

En relación a los resultados descriptivos; en cuanto a la variable Calidad del Cuidado de Enfermería, el 59.6% calificaron como buena, el 34.6% regular y un 5.8% baja. Referente a la dimensión Humana, el 65.4%, indicaron que fue buena, el 32.7% regular y 1.9% baja. De la misma forma en la dimensión Técnico-Científico, el 63.5% calificaron como buena, el 32.7% regular y el 3.8% baja. También en la dimensión de Entorno, un 71.2% señaló como buena, el 17.3% regular y un 11.5% baja.

Al respecto Donabedian sostiene que "el grado de calidad en salud es la medida en que la atención prestada es capaz de alcanzar el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios" (20).

Por otro lado, en la variable Satisfacción respecto al Cuidado de Enfermería, un 71.2%, calificaron como buena, el 17.3% regular y el 11.5% baja. En referencia a la dimensión "Explica y facilita", el 59,6% refirieron estar muy satisfechos, un 32,7% satisfechos y el 7,7% insatisfechos. De la misma forma, en la dimensión

"Conforta", el 61,5% manifestaron estar muy satisfechos, un 30,8% satisfechos y el 7,7% insatisfechos. También en la dimensión "Se anticipa", un 51,9% se mostraron muy satisfechos, el 26,9% insatisfechos y un 21,2% satisfechos. Respecto a la dimensión "Mantiene relación de confianza", el 69,2% indicaron estar muy satisfechos, 23,1% satisfechos y el 7,7% insatisfechos. En la misma línea, en la dimensión "monitorea y hace seguimiento", un 71,2% demostraron estar muy satisfechos, el 25,0% satisfechos y el 3.8% insatisfechos.

La Satisfacción del paciente se concibe como la percepción de la calidad sobre el proceso y resultado de la asistencia por parte del paciente. La satisfacción del paciente es una medida de carácter individual y es el resultado de comparar las expectativas del paciente con la atención recibida (37).

En lo referente a los resultados inferenciales; entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado se obtuvo una correlación positiva muy fuerte y significativa ($p < 0.001$). Respecto a la correlación entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión Interpersonal y la satisfacción del paciente hospitalizado, indicando una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad del cuidado interpersonal y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p < 0.001$). Asimismo, se obtuvo una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión técnico-científica y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p < 0.001$). De igual forma, se determinó una correlación positiva fuerte y significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en la dimensión Entorno (confort) y la satisfacción del paciente hospitalizado ($p < 0.001$).

Dentro de los antecedentes consignados en la presente investigación, en función a sus resultados, encontramos:

En los resultados similares, con las variables Calidad del cuidado de enfermería y Satisfacción del paciente, **López y Moreno, en México, en el año 2023 (11)**, determinaron que el 74.7% tuvieron una satisfacción positiva con el cuidado de enfermería; el 90% expresaron, que la atención de enfermería es buena. Finalmente, **Merchan J., en Ecuador, en el 2021 (13)**, evidenció que el 58% de los participantes consideraban que la calidad de atención era buena; y en cuanto

a la satisfacción, el 61% expresó estar satisfecho. Por otro lado, solo con la variable calidad del cuidado de enfermería, **Mijangos, et al, en Mexico, en el 2020 (15)** mostraron que el 92,04% de los investigados refirieron alta calidad del cuidado de enfermería. Referente a la variable Satisfacción del paciente, **Hernández L, et al, en Cuba, en el 2021 (14)**, determinaron un promedio de 6,31 de niveles altos de satisfacción para todas las dimensiones evaluadas. Igualmente, **Castellón R., en Nicaragua, en el 2019 (16)** evidenció altos niveles de satisfacción del 83, 54% de los usuarios. Finalmente, Huaranga, **L, Cusco – Perú, en el 2023 (17)** indicaron que el 97% de los pacientes mostraron un alto nivel de satisfacción con los servicios proporcionados.

En los resultados que difieren, con las variables Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente, encontramos a **Huamaní A., Cusco – Perú, en el año 2021 (20)**, que evidenció que el 39% percibe una calidad del cuidado de enfermería de nivel deficiente, por otra parte, el 50% indica que hay satisfacción intermedia. Finalmente, **Torres M., Cusco – Perú, en el 2021 (19)**, señala que la calidad de atención es percibida de manera regular con un 42.9%; en cuanto a la satisfacción del paciente, el 40% ubican su satisfacción en el nivel medio. Por otro lado, solo con la variable Calidad del Cuidado de Enfermería, **Cueva K., en Callao – Perú, en el 2020 (6)**, encontró que el 63% de los pacientes percibieron la calidad del cuidado como media. Finalmente, la investigación desarrollada por **Castellón R., en Nicaragua, en el 2019 (13)**, en el estudio realizado, se reportó un déficit de -0,44 puntos respecto a la calidad del cuidado de enfermería.

Con respecto a los resultados inferenciales; en los similares, con las variables Calidad del Cuidado de Enfermería y Satisfacción del paciente, identificamos a **Huaranga, L., Cusco – Perú, en el 2023 (17)**, quien demostró una relación positiva y significativa de 0.732 entre el Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente en la unidad de recuperación de un hospital de nivel III en Cusco; esto demuestra una relación similar entre la dos variables de estudio, destacando la consistencia de los resultados en diferentes contextos y poblaciones. De manera similar **Monzón, Lima – Perú, en el 2022 (18)**, encontró una conexión estadísticamente significativa entre la Calidad de la atención de Enfermería y la

Satisfacción del paciente, lo que refuerza la conclusión, que una mayor calidad de atención está asociada con una mayor satisfacción del paciente hospitalizado. Finalmente, **Torres M., Cusco – Perú, en el 2021 (19)**, refirió que existe relación directa entre la Calidad de atención de Enfermería y la Satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de dicha Clínica, la cual fue evaluado como positiva alta, con la prueba de Rho de Spearman de 0.700. Esto corrobora una relación directa y fuerte entre las dos variables de estudio, apoyando la hipótesis, a mayor mejora en la calidad del cuidado, da como resultado niveles más altos de satisfacción del paciente.

De todos los antecedentes mencionados en la presente investigación, con resultados inferenciales diferentes, hallamos la tesis desarrollada por **Huamani A. Cusco – Perú, en el 2021 (17)**, quien menciona que existe una relación positiva y directa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de emergencia de dicho hospital, con una prueba de Rho de Spearman de 0.301, que es considerablemente más bajo que los coeficientes encontrados en nuestra investigación (0.674, 0.747, 0.769). Esta diferencia puede deberse a variaciones en el entorno de estudio, el método de evaluación, o las características de los pacientes.

El presente estudio se basa principalmente en el Modelo de la Calidad de Avedis Donabedian, que es aplicado para evaluar y mejorar la calidad de la atención médica. (18).

El modelo de Donabedian se centra en tres componentes claves, que son: la estructura, el proceso y el resultado. Estos están interrelacionados, ya que la atención de salud puede evaluarse examinando la interacción entre ellos. Además, destacó la importancia de la perspectiva del paciente al evaluar la calidad de la atención. Es importante destacar que este modelo aplicado al cuidado de enfermería, enfatiza la colaboración interprofesional y la atención orientada en el paciente. (18).

6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigentes

Se aplicó el Código de Ética en Investigación de la Universidad Nacional del Callao, promulgada según Resolución N° 238-19-CU; en las que respetaron minuciosamente los principios éticos fundamentales:

- **Integridad:** Se garantizó el ejercicio de la autonomía, justicia, beneficencia y no maleficencia durante toda la investigación.
- **Profesionalidad:** Se mantuvo una postura profesional acorde con el ámbito de la enfermería y su línea de investigación.
- **Honestidad:** Se garantizó la autenticidad de la información recolectada, sin alteraciones ni manipulaciones por parte de los investigadores. Los participantes fueron plenamente informados sobre el propósito y procedimientos del estudio, y dieron su consentimiento de manera informada.
- **Imparcialidad:** En relación a las situaciones personales, económicas, políticas, laborales y familiares, se respetó la libertad de los participantes.

Además, el estudio se ajustó a los estándares metodológicos especificadas en la directiva N° 004-2022-R "Directiva para la elaboración de Proyecto e Informe Final de Investigación de Pregrado, Posgrado, Equipos, Centros e Institutos de Investigación de la Universidad Nacional del Callao", asegurando la protección de los derechos de autor mediante el uso adecuado de citas y referencias conforme a la resolución N° 013-2019-R, "Directiva que regula y norma el uso del Software para la identificación de la autenticidad de documentos académicos en la Universidad Nacional del Callao, y su publicación en el repositorio".

VII. CONCLUSIONES

1. Se estableció una relación significativa ($P = 0,00$) entre la Calidad del Cuidado de Enfermería, según el modelo de Donabedian, y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en 2023. Esto resalta la importancia de garantizar altos estándares de atención enfermera para mejorar la experiencia y satisfacción del paciente.
2. Se observó que la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Interpersonal, basado en el modelo de Donabedian, tienen una relación fuerte ($\rho = 0,674$) con la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en 2023. La empatía, comunicación efectiva y el trato humano por parte del personal de enfermería fueron aspectos clave que impactaron en la percepción de cuidado y satisfacción del paciente.
3. La Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico-Científico, según el Modelo de Donabedian, también tiene una relación fuerte ($\rho = 0,747$) con la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en 2023. La aplicación efectiva de conocimientos técnicos y científicos, junto con la correcta ejecución de procedimientos médicos, contribuyeron a una mayor satisfacción del paciente.
4. La interpretación de la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Entorno, basada en el Modelo de Donabedian, mostró una relación positiva fuerte ($\rho = 0,769$) en la satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en 2023. Un entorno hospitalario limpio, cómodo y seguro, así como una adecuada disposición de recursos, contribuyeron a la percepción de un cuidado de calidad y a la satisfacción del paciente.

VIII. RECOMENDACIONES

Recomendaciones dirigidas al Director del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao:

1. **Sobre la Relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente:** Se recomienda fortalecer las políticas institucionales de calidad en el cuidado de enfermería, promoviendo la implementación de protocolos estandarizados basados en el modelo de Donabedian, a fin de garantizar que todos los servicios ofrezcan cuidados de enfermería de alta calidad que contribuyan positivamente en la satisfacción del paciente hospitalizado.
2. **Sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Interpersonal:** Se recomienda desarrollar programas institucionales de capacitación continua en habilidades blandas, enfocadas en empatía, comunicación efectiva y trato humanizado. El objetivo es mejorar la relación enfermera-paciente y fomentar una atención más cercana, incrementando la satisfacción del paciente a través de un mejor trato interpersonal.
3. **Sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico-Científico:** Se recomienda la asignación de recursos para la actualización y formación del personal de enfermería en los últimos avances técnico-científicos. Esto incluye la revisión periódica de procedimientos médicos y la implementación de nuevas tecnologías que fortalezcan la calidad técnica de los cuidados, asegurando una mayor satisfacción de los pacientes con base en la excelencia técnica.
4. **Sobre la Calidad del Entorno hospitalario:** Se recomienda continuar invirtiendo en la mejora y mantenimiento del entorno hospitalario, asegurando que las instalaciones sean seguras, limpias y cómodas. Esto implica la asignación de presupuesto para el mantenimiento de las áreas físicas, así como la dotación de recursos adecuados para que el entorno hospitalario contribuya a una experiencia positiva para el paciente.

Recomendaciones dirigidas a la Jefatura de enfermería del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao:

1. **Sobre la relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería y la Satisfacción del paciente:** Se recomienda a la Jefatura de Enfermería implementar un sistema de auditoría interna que evalúe de manera periódica los estándares de calidad del cuidado basado en el modelo de Donabedian, con el fin de garantizar que el personal de enfermería mantenga altos niveles de atención y mejoren continuamente en las áreas detectadas como deficientes.
2. **Sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Interpersonal:** Se recomienda fomentar la creación de talleres internos de desarrollo interpersonal para el personal de enfermería, que les permita mejorar sus habilidades de comunicación, empatía y trato humano. Además, se sugiere establecer espacios de retroalimentación para conocer las opiniones y expectativas de los pacientes sobre el trato recibido, lo que facilitará un proceso de mejora continua en esta dimensión.
3. **Sobre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico-Científico:** Se recomienda garantizar que el personal de enfermería reciba capacitaciones periódicas en procedimientos técnicos y científicos, reforzando su formación mediante simulaciones y talleres prácticos. También se sugiere implementar mecanismos de seguimiento que evalúen la correcta aplicación de procedimientos, con el fin de asegurar que el cuidado técnico-científico sea siempre óptimo y conforme a las normativas vigentes.
4. **Sobre la Calidad del Entorno hospitalario:** Se recomienda coordinar con las áreas de mantenimiento y servicios generales para asegurar que las condiciones ambientales del servicio de medicina mantengan los estándares de higiene, seguridad y comodidad necesarios. Asimismo, se sugiere realizar encuestas periódicas a los pacientes para obtener retroalimentación sobre el estado del entorno hospitalario y tomar medidas correctivas según corresponda.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Calidad de la atención. [Online].; 2023 [cited 2023 Setiembre. Available from: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1.
2. Organización Mundial de la Salud (OMS). Servicios sanitarios de calidad. [Online].; 2020 [cited 2023 Agosto 05. Available from: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
3. Organización Panamericana de la Salud. La situación de la enfermería en la Región de las Américas. [Online].; 2023 [cited 2023 Setiembre 25. Available from: https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/57220/OPSHSSHR30001_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
4. Instituto Nacional de Salud Perú. Satisfacción de los usuarios. [Online].; 2023 [cited 2023 Setiembre 11. Available from: https://web.ins.gob.pe/es/acerca-del-ins/gestion-de-la-calidad/mejora_continua/satisfacion_usuarios.
5. Lucas L RCCERCSR. Calidad percibida por pacientes hospitalizados en áreas de cirugía de dos instituciones públicas y privada de Perú. In Index Enfermería. Lima, Perú; 2022. p. 30.
6. Cueva K. Calidad del cuidado enfermero en pacientes hospitalizados servicio de medicina en un Hospital Público del Callao, 2020. Tesis. Lima, Perú: Universidad César Vallejo, Repositorio institucional: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/54286?show=full&locale-attribute=es>; 2020.
7. DIRESA Callao. Análisis de situación de salud Región Callao. Reporte estadístico. Callao: MINSA; 2019.

8. Suñol R, Arbor A. Análisis a la entrevista al Profesor Avedis Donabedian por Ann Arbor Michigan EEUU. Revista de órgano de la sociedad española de calidad asistencial. 2001; 1(16): p. 8-10.
9. Hernández F, Gómez Y, López J, Espinoza A, Ramón A. Experiencia y satisfacción del paciente con el cuidado de enfermería. Calidad, seguridad y satisfacción del paciente. 2023; 1(7): p. 131-154.
10. MERCHÁN MOREIRA J. Calidad de servicio de salud y satisfacción de los pacientes con discapacidad del centro de salud tipo B Huambaló - Ambato, Ecuador. Tesis magistral. Tumbes, Perú: Universidad Nacional de Tumbes, Escuela de Posgrado; 2021.
11. Hernández Vergel L, León Román C, Miranda Guerra A, Hernández Rodríguez L. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Revista Cubana de Enfermería. 2021; 37(4).
12. Mijangos , Jimenez Zuniga E, Perez Fonseca M, Hernández Martínez A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. Ciencia y enfermería. 2020 Diciembre; 26(26).
13. Castellón Sequeira R. Satisfacción del usuario, sobre la Calidad de atención recibida en Medicina Interna, de Consulta Externa, del Hospital Bautista de Managua, Nicaragua. Tesis de grado. Managua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua , Repositorio institucional: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>; 2019.
14. Huaranga L. Cuidados de enfermería y satisfacción de pacientes en la unidad de recuperación en un hospital nivel III en Cusco, 2022. Tesis de grado. Lima: Universidad César Vallejo, Repositorio institucional: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107927/Huaranga_ML-SD.pdf?sequence=1; 2023.

15. Monzón Fuentes M. Calidad de la atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de medicina general en un hospital nacional en Lima – 2022. Tesis. Lima: Universidad Norbert Wiener, Repositorio institucional: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/7841>; 2021.
16. Vargas Prado K, Torres Sánchez M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica san José, Cusco – 2021. Universidad Autónoma de Ica, Repositorio Institucional: <http://repositorio.autonoma-de-ica.edu.pe/handle/autonoma-de-ica/1168>; 2021.
17. Huamaní A. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente Hospitalizado en el Servicio de Emergencias del Hospital Regional Cusco 2020. Tesis de grado. Cusco, Perú: Universidad César Vallejo, Repositorio institucional: [https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57445#:~:text=Con%20la%20prueba%20Rho%20de,2020%20\(Rho%3A%200.301*\);](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57445#:~:text=Con%20la%20prueba%20Rho%20de,2020%20(Rho%3A%200.301*);); 2021.
18. Suñol R, Humet C. Calidad asistencial. Revista de Órgano de la Sociedad Española de Calidad Asistencial. 2001; 1(16): p. 76.
19. Villa Velásquez J, Araya A, Grandón K, Rivera F. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Horizonte Enfermería. 2023 Julio; 23(2): p. 203 - 2016.
20. Izquierdo E. Enfermería: Teoría de Jean Watson y la inteligencia emocional, una visión humana. Revista Cubana de Enfermería. 2015; 31(3): p. 1-11.
21. Vásquez M, Eseverri M. El cuidado de las familias en las unidades de cuidados intensivos desde la perspectiva de Jean Watson. Enfermería Intensiva. 2010; XXI(4): p. 161-164.

22. Hernández Martín C. El modelo de Virginia Henderson en la práctica enfermera. España: Universidad de Valladolid , Repositorio institucional: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/17711/TFG-H439.pdf;jsessionid=A1E4B4A133CD0C2A2163CF27F3D9EDBF?sequence=1>; 2015.
23. Naranjo Y, Rodríguez M, Concepción J. Reflexiones conceptuales sobre algunas teorías de enfermería y su validez en la práctica cubana. *Revista Cibana de Enfermería*. 2016; 32(4): p. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/986>.
24. Real Academia Española (RAE). *Diccionario esencial de la lengua española*. 23rd ed. España: UNIDRAE; 2014.
25. Malagón G GRPG. *Garantía de calidad en salud Colombia: Médica Internacional*; 2016.
26. Ruiz-Cerino J, Tamariz-López M, Méndez-González L, Torres-Hernández L, Duran-Badillo T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. 2021; 5(14).
27. Báez-Hernández F, Nava-Navarro V, Ramos-Cedeño L, Medina-López O. El significado de cuidado en la práctica profesional de enfermería. *Aquichán*. 2009; 9(2): p. 127-134.
28. Guevara B, al. e. El cuidado de enfermería: una visión integradora en tiempos de crisis. *Enfermería Global*. 2014; 13(33): p. 318-327.
29. García-Ruiz J, Canca J, Jiménez A, Pérez E. *Calidad de atención*. In *Gestión hospitalaria*. España: Mc Graw Hill; 2011.
30. Mirá J, Aranaz J. La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Satisfacción médica clínica*. 2020; 114(3): p. 26-33.

31. Sepúlveda Carrillo G, al. e. Estudio piloto de la validación del cuestionario 'CARE-Q' en población Colombiana. Dialnet. 2009; 12(6).
32. Pérez C, al e. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública. 2008; 34(4).
33. Apaico M. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el servicio de hemodiálisis del Hospital Nacional de Lima - 2023. Tesis. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2023.
34. Ariza C. Satisfacción del cuidado de enfermería en el paciente cardiaco Hospital Universitario de San Ignacio. Rev. Enfermería en cardiología. 2004; 4(1): p. 6-10.
35. Donabedian A. Explorations in Quality Assessment and Monitoring Maryland, EEUU.: Health Administration Press; 1980.
36. Williams SJ,TPR,&WAP. Introduction to Health Services: Thomson Learning.; 2007.
37. Cuerpo Médico de la Marina de Guerra del Perú. Historia del Hospital Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". Documentos del hospital. Callao, Perú.; 2023.
38. Sánchez H, Reyes C. Metodología y diseños en la investigación científica. Sexta edición ed. Lima, Perú: Imprenta gráfica Ancash; 2022.
39. Hernández Sampieri R, Fernández Collado R, Baptista Lucio P. Metodología de la investigación Mexico D.F.: Mc Graw Hill; 2018.
40. Cronbach L. Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika. 1951; 16(3): p. 297-334.
41. Torres Frías F, Frías De la Cruz M, Camacho Martínez J, García Jiménez J. Autopercepción del personal de enfermería sobre la calidad del cuidado

que otorga al paciente hospitalizado. Calidad, seguridad y satisfacción del paciente. 2023; 1(1).

42. Huiza Guardia G. Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – Diciembre 2018. Tesis de grado. Callao, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Repositorio Institucional: <https://core.ac.uk/download/pdf/323343806.pdf>; 2019.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

TITULO: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MEDICO NAVAL “CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA” CALLAO – 2023”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo interpersonal desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo técnico científico desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Establecer la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo interpersonal, según el Modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao en el año 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo técnico-científico, siguiendo la perspectiva del Modelo de Donabedian y la Satisfacción del</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería desde la perspectiva del modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao – 2023.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo interpersonal desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” en el año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en lo Técnico Científico desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del</p>	<p>Variable 1:</p> <p>Calidad del cuidado de enfermería</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Interpersonal -Técnico-Científico -Entorno <p>Variable 2:</p> <p>Satisfacción del paciente hospitalizado</p> <p>Dimensiones:</p>	<p>Tipo: Básico</p> <p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Nivel: Relacional</p> <p>Diseño: No experimental, correlacional, de corte transversal.</p> <p>Población y muestra</p> <p>La población estuvo conformada por 52 pacientes de los Servicios de hospitalización de Medicina de varones y mujeres del Centro Médico Naval, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.</p> <p>Técnicas e instrumentos</p>

<p>Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023?</p> <p>¿Cómo se relaciona la Calidad del Cuidado de Enfermería en el entorno desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao – 2023?</p>	<p>paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao durante el año 2023.</p> <p>Identificar la relación entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el entorno, según el modelo de Donabedian y la Satisfacción del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" Callao en el año 2023.</p>	<p>paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en el año 2023.</p> <p>Existe relación significativa entre la Calidad del Cuidado de Enfermería en el Entorno desde la perspectiva del Modelo de Donabedian y Satisfacción del paciente en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara" en el año 2023.</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Accesibilidad -Explica y facilita -Conforta -Se anticipa -Mantiene relación de confianza -Monitorea y hace seguimiento 	<p>Técnica: Para ambas variables fue la encuesta.</p> <p>Instrumentos:</p> <p>V1: El instrumento se utilizó el cuestionario sobre Calidad del Cuidado de Enfermería</p> <p>V2: El instrumento utilizado fue el CARE Q.</p>
---	--	---	--	--

ANEXO 2. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA

PRESENTACIÓN

El cuestionario que se le presenta a continuación forma parte de una investigación en la línea de Calidad de vida (Salud y bienestar de la persona), es conducida por Cienfuegos Carreño Juan Alexander y Cabrera Auccapure Cinthya Jazmin, Bachilleres en Enfermería de la Universidad Nacional del Callao, el cual lleva como título: “CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONABEDIAN Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MEDICO NAVAL “CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TÁVARA” CALLAO – 2023”.

Este trabajo tiene como finalidad el poder obtener información del paciente sobre la calidad del cuidado de enfermería y satisfacción en el Servicio de Medicina; para lo cual solicito su colaboración respondiendo verazmente y con sinceridad a las preguntas del cuestionario, recordándoles que la participación de dicho cuestionario es de forma anónima y voluntaria. Agradecemos de antemano su participación.

INSTRUCCIONES:

El presente cuestionario es de carácter anónimo y absolutamente confidencial, por lo tanto, se le solicita responder con sinceridad. A continuación, usted encontrará una serie de preguntas con sus respectivas alternativas; elija para cada una de ellas, una respuesta y marque con una (X) la respuesta que crea conveniente.

DATOS GENERALES:

- Edad:
- Sexo: M () F ()
- Nivel de Estudio: Primaria () Secundaria () Superior ()
- Días de hospitalización
 - 1 – 2 días ()
 - 3 – 4 días ()
 - 5 – 6 días ()
 - >7 días ()

DATOS ESPECÍFICOS

	Preguntas	N u n c a	R a r a v e z	A v e c e s	A m e n u d o	S i e m p r e
	Dimensión: Humana					
1.	Durante la hospitalización la enfermera lo llamó por su nombre.					
2.	La enfermera le da información clara y precisa.					
3.	La enfermera lo visita en su habitación con frecuencia para verificar su estado de salud.					
4.	La enfermera le pide que la llame si usted se siente mal.					
5.	La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo.					
6.	La enfermera le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.					
7.	La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.					
8.	La enfermera se sienta con usted para entablar una conversación.					
9.	La enfermera lo escucha con atención.					
10.	La enfermera habla con usted amablemente.					

11.	La enfermera respeta sus creencias y costumbres					
12.	La enfermera se identifica y se presenta ante usted.					
13.	La enfermera es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.					
14.	La enfermera concilia con usted antes de iniciar un procedimiento o intervención.					
15.	La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.					
Dimensión: Técnico-Científica						
16.	La enfermera identifica cuándo es necesario llamar al médico.					
17.	La enfermera es organizada en la realización de su trabajo.					
18.	La enfermera le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.					
19.	La enfermera lo pone a usted en primer lugar, sin importar qué pase a su alrededor.					
20.	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.					
21.	La enfermera realiza los procedimientos con seguridad.					
22.	La enfermera se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.					

23.	La enfermera le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.					
24.	La enfermera responde rápidamente al llamado.					
25.	La enfermera se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.					
26.	La enfermera involucra a su familia en su cuidado.					
27.	Cuando la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.					
28.	La enfermera le ayuda a aclarar sus dudas en relación a su situación.					
29.	La enfermera acepta que es usted quien mejor se conoce, y lo incluye siempre que es posible en la planificación y manejo de su cuidado.					
30.	La enfermera mantiene un acercamiento respetuoso con usted.					
Dimensión: Entorno						
31.	Las habitaciones se encontraban limpias y ordenadas durante el día.					
32.	Las enfermeras mantenían la limpieza al realizar sus procedimientos.					
33.	Las enfermeras no comentaban con otras personas sobre su condición de salud.					
34.	Los muebles y camas eran cómodas y apoyaban su recuperación.					

35.	Considera la ambientación de los cuartos la adecuada para su estancia.					
-----	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN CARE – Q

Este instrumento determina el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad del cuidado brindado por los profesionales de enfermería. Le solicitamos que lea cuidadosamente cada una de las afirmaciones y la conteste marcando una X frente a la fila según sea el caso.

1: NUNCA 2: A VECES 3: CASI SIEMPRE 4: SIEMPRE

N°	Ítems	N u n c a	A v e c e s	C a s i s i e m p r e	S i e m p r e
Dimensión: Accesibilidad					
1.	La enfermera(o) se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor.				
2.	La enfermera(o) le da los medicamentos y realiza los procedimientos a tiempo.				
3.	La enfermera(o) le visita con frecuencia para verificar su estado de salud.				
4.	La enfermera(o) responde rápidamente a su llamado.				
5.	La enfermera(o) le pide que la llame si usted se siente mal.				
Dimensión: Explica y facilita					
6.	La enfermera(o) le informa sobre los grupos de ayuda para el control y seguimiento de su enfermedad.				
7.	La enfermera(o) le da información clara y precisa sobre su situación de salud.				

8.	La enfermera(o)le enseña cómo cuidarse a usted mismo.				
9.	La enfermera(o) le sugiere preguntas que usted puede formularle a su doctor cuando lo necesite.				
10.	La enfermera(o) es honesta con usted en cuanto a su condición médica.				
Dimensión: Conforta					
11.	La enfermera(o)se esfuerza para que usted pueda descansar cómodamente.				
12.	La enfermera(o)lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento.				
13.	La enfermera(o)es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles.				
14.	La enfermera(o)es alegre.				
15.	La enfermera(o)se sienta con usted para entablar una conversación.				
16.	La enfermera(o)establece contacto físico cuando usted necesita consuelo.				
17.	La enfermera(o) lo escucha con atención.				
18.	La enfermera(o) habla con usted amablemente.				
19.	La enfermera(o)involucra a su familia en su cuidado.				
Dimensión: Se anticipa					
20.	La enfermera(o)le presta mayor atención a usted en las horas de la noche.				
21.	La enfermera(o)busca la oportunidad más adecuada para hablar con usted y su familia sobre su situación de salud.				
22.	Cuando se siente agobiado por su enfermedad la enfermera(o)acuerda con usted un nuevo plan de intervención.				

23.	La enfermera(o) está pendiente de sus necesidades para prevenir posibles alteraciones en su estado de salud.				
24.	La enfermera(o) comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo.				
25.	Cuando la enfermera(o) esta con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted.				
26.	La enfermera(o) continúa interesada en usted, aunque haya pasado por una crisis o fase crítica.				
27.	La enfermera(o) le ayuda a establecer metas razonables.				
28.	La enfermera(o) busca la mejor oportunidad para hablarle sobre los cambios en su situación de salud.				
29.	La enfermera(o) concilia con usted antes de iniciar un procedimiento.				
Dimensión: Mantiene relación de confianza					
30.	Atienden sus necesidades básicas (baño, alimentación, eliminación)				
31.	La enfermera(o) acepta que es usted quien mejor se conoce y lo incluye siempre que sea posible en la planificación y manejo de su cuidado.				
32.	La enfermera(o) lo anima para que lo formule preguntas a su médico relacionadas con su situación.				
33.	La enfermera(o) lo pone a usted en primer lugar sin importar que pase a su alrededor.				
34.	La enfermera(o) es amistosa y agradable con sus familiares y allegados.				
35.	La enfermera(o) le permite expresar totalmente sus sentimientos sobre su enfermedad y tratamiento.				
36.	La enfermera(o) mantiene un acercamiento respetuoso con usted.				
37.	La enfermera(o) lo identifica y lo trata a usted como una persona individual.				

38.	La enfermera(o) se identifica y se presenta ante usted.				
	Dimensión: Monitorea y hace seguimiento				
39.	El uniforme y carné que porta la enfermera la caracteriza como tal.				
40.	La enfermera(o)se asegura de la hora establecida para los procedimientos especiales y verifica su cumplimiento.				
41.	La enfermera(o)es organizada en la realización de su trabajo.				
42.	La enfermera(o)realiza los procedimientos con seguridad.				
43.	La enfermera(o) es calmada(o)				
44.	La enfermera(o) le proporciona buen cuidado físico.				
45.	La enfermera(o)se asegura que sus familiares y allegados sepan cómo cuidarlo a usted.				
46.	La enfermera(o)identifica cuándo es necesario llamar al médico.				

ANEXO 3. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN EN INVESTIGACIÓN

Estimado/a:

Le enviamos un cordial saludo y le informamos sobre la oportunidad de participar en la investigación titulada "Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en el Centro Médico Naval 'Cirujano Mayor Santiago Távara', Callao - 2023". Este estudio busca comprender cómo la calidad de la atención de enfermería puede influir en su satisfacción como paciente hospitalizado.

Participación en el estudio:

Si decide participar, se le pedirá completar dos cuestionarios: una encuesta de satisfacción del paciente con 35 preguntas y un cuestionario llamado Care Q sobre la calidad del cuidado, que incluye 46 preguntas. Ambos están diseñados en un lenguaje sencillo para facilitar su comprensión y solo buscan obtener información relevante para la investigación.

Confidencialidad y uso de la información:

Queremos asegurarle que toda información que nos proporcione será tratada con la máxima confidencialidad y usada exclusivamente para fines de esta investigación. Participar o decidir no participar en este estudio no afectará de ninguna manera su atención médica ni su relación con el personal del hospital.

Voluntariedad y derecho a retirarse:

Su participación es completamente voluntaria y tiene el derecho de retirarse del estudio en cualquier momento sin ninguna consecuencia negativa en su relación con el hospital o con el equipo de investigación.

Contacto e información adicional:

Para cualquier pregunta o información adicional, puede contactar a los investigadores:

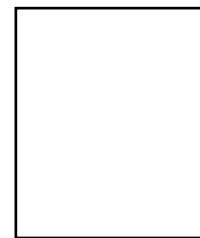
- Bach. Juan Alexander Cienfuegos Carreño al celular 999 012 844
- Bach. Cinthya Jazmin Cabrera Auccapure al celular 925 514 219

Consentimiento:

Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada y que está de acuerdo en participar voluntariamente.

Firma y Huella del Participante: _____

Fecha: _____



REVOCATORIA / DESISTIMIENTO DEL CONSENTIMIENTO

Al firmar este documento, usted indica que ha leído y comprendido la información proporcionada y que NO da su consentimiento para participar en la investigación.

Firma y Huella del Participante: _____

Fecha: _____



Agradecemos su consideración para participar en este estudio. Su colaboración es fundamental para nosotros y contribuirá significativamente a mejorar la calidad de la atención de enfermería dentro del Hospital Naval.

ANEXO 4. Base de datos del cuestionario y otros resultados

Edad	Sexo	de es	lospit	Subt	D1	Subt	D2	Subt	D3	Total	Calid	Subt	S1	Subt	S2	Subt	S3	Subt	S4	Subt	S5	Subt	S6	total	satis
76	1	3	4	62	3	41	2	20	3	123	2	15	2	11	2	18	2	11	1	22	2	19	2	96	2
19	1	3	4	50	2	51	2	19	3	120	2	15	2	11	2	24	2	20	1	28	3	23	2	121	2
37	1	3	4	53	2	52	2	11	1	116	2	12	2	9	1	19	2	25	2	19	2	23	2	107	2
19	1	2	4	53	2	60	3	15	2	128	2	15	2	13	2	23	2	28	2	25	2	28	3	132	2
19	1	2	4	26	2	29	2	9	1	64	1	8	1	11	2	16	1	14	1	16	1	17	2	82	1
27	1	2	4	22	1	23	1	11	1	56	1	9	1	6	1	13	1	13	1	13	1	15	1	69	1
54	1	2	4	69	3	74	3	21	3	164	3	20	3	16	3	34	3	34	3	33	3	31	3	168	3
45	1	3	3	74	3	73	3	22	3	169	3	15	2	20	3	36	3	37	3	33	3	31	3	172	3
28	1	2	4	72	3	74	3	25	3	171	3	18	3	19	3	35	3	38	3	34	3	32	3	176	3
31	1	2	2	72	3	70	3	25	3	167	3	18	3	18	3	35	3	36	3	35	3	32	3	174	3
33	1	3	3	70	3	70	3	25	3	165	3	17	3	18	3	34	3	36	3	34	3	30	3	169	3
60	1	2	1	74	3	74	3	21	3	169	3	20	3	19	3	35	3	37	3	34	3	31	3	176	3
43	1	3	4	53	2	40	2	16	2	109	2	13	2	15	2	22	2	20	1	18	2	16	2	104	2
30	1	3	3	72	3	75	3	25	3	172	3	20	3	17	3	35	3	38	3	35	3	32	3	177	3
40	1	3	2	71	3	73	3	25	3	169	3	19	3	19	3	35	3	38	3	35	3	32	3	178	3
30	1	3	2	66	3	70	3	25	3	161	3	19	3	18	3	34	3	34	3	36	3	30	3	171	3
39	1	3	1	73	3	72	3	23	3	168	3	20	3	18	3	35	3	38	3	33	3	31	3	175	3
54	1	2	4	60	3	47	2	22	3	129	2	10	2	14	2	32	3	34	3	24	2	26	3	140	3
59	1	3	3	64	3	71	3	25	3	160	3	18	3	18	3	30	3	31	3	35	3	31	3	163	3
31	1	3	2	65	3	74	3	25	3	164	3	20	3	17	3	36	3	38	3	34	3	32	3	177	3
41	1	3	4	57	3	50	2	14	2	121	2	10	2	10	2	18	2	20	1	21	2	17	2	96	2
31	1	3	3	70	3	74	3	25	3	169	3	20	3	18	3	35	3	38	3	34	3	32	3	177	3
67	1	2	3	60	3	61	3	17	2	138	3	18	3	15	2	28	3	28	2	29	3	28	3	146	3
57	1	2	1	44	2	48	2	16	2	108	2	13	2	14	2	18	2	24	2	29	3	27	3	125	2
32	1	3	4	31	2	48	2	16	2	95	2	11	2	11	2	19	2	20	1	22	2	23	2	106	2
61	1	2	4	69	3	75	3	21	3	165	3	20	3	19	3	30	3	32	3	29	3	32	3	162	3
47	2	3	4	74	3	72	3	24	3	170	3	18	3	20	3	34	3	39	3	33	3	31	3	175	3
22	2	2	4	69	3	73	3	21	3	163	3	19	3	20	3	32	3	26	2	31	3	32	3	160	3
25	2	3	4	39	2	39	2	9	1	87	2	10	2	10	2	20	2	19	1	18	2	15	1	92	2
39	2	3	1	70	3	75	3	25	3	170	3	20	3	19	3	35	3	38	3	34	3	32	3	178	3
30	2	3	4	67	3	66	3	20	3	153	3	18	3	18	3	22	2	20	1	25	2	29	3	132	2
72	2	2	3	49	2	17	1	5	1	71	1	8	1	5	1	12	1	18	1	16	1	16	2	75	1
47	2	3	4	67	3	68	3	21	3	156	3	19	3	17	3	29	3	31	3	29	3	30	3	155	3
21	2	3	4	71	3	68	3	20	3	159	3	20	3	17	3	33	3	38	3	35	3	29	3	172	3
77	2	3	4	64	3	58	3	20	3	142	3	16	3	15	2	29	3	29	2	29	3	27	3	145	3
47	2	3	4	60	3	60	3	20	3	140	3	15	2	15	2	25	2	30	2	27	3	24	2	136	2
74	2	2	4	55	2	62	3	22	3	139	3	15	2	16	3	32	3	26	2	29	3	26	3	144	3
51	2	3	4	38	2	45	2	13	2	96	2	17	3	16	3	20	2	20	1	18	2	21	2	112	2
21	2	2	4	46	2	55	2	18	2	119	2	15	2	12	2	20	2	19	1	28	3	26	3	120	2
37	2	2	2	36	2	46	2	25	3	107	2	12	2	5	1	27	3	28	2	36	3	32	3	140	3
49	2	3	4	74	3	74	3	21	3	169	3	20	3	20	3	34	3	39	3	36	3	32	3	181	3
65	2	3	4	75	3	75	3	25	3	175	3	20	3	20	3	36	3	40	3	36	3	32	3	184	3
19	2	3	4	66	3	71	3	25	3	162	3	19	3	20	3	31	3	38	3	36	3	32	3	176	3
47	2	3	1	71	3	60	3	23	3	154	3	20	3	20	3	32	3	40	3	36	3	32	3	180	3
58	2	1	3	58	3	44	2	13	2	115	2	17	3	14	2	12	1	13	1	15	1	16	2	87	1
30	2	3	4	39	2	39	2	10	1	88	2	10	2	10	2	18	2	19	1	18	2	16	2	91	1
25	2	3	4	75	3	75	3	21	3	171	3	20	3	20	3	36	3	40	3	36	3	32	3	184	3
22	2	3	4	72	3	72	3	23	3	167	3	20	3	20	3	33	3	39	3	35	3	30	3	177	3
28	2	3	4	46	2	49	2	20	3	115	2	15	2	16	3	24	2	25	2	23	2	23	2	126	2
21	2	2	4	51	2	58	3	20	3	129	2	17	3	11	2	22	2	25	2	30	3	28	3	133	2
35	2	3	4	53	2	54	2	19	3	126	2	20	3	20	3	36	3	39	3	30	3	32	3	177	3
39	2	3	3	71	3	71	3	25	3	167	3	19	3	19	3	32	3	40	3	35	3	31	3	176	3

**Datos generales del paciente hospitalizado en el Servicio de Medicina del
Centro Médico Naval “Cirujano Mayor Santiago Távara” Callao-2023**

	N	%
Edad		
19 a 33	23	44.2
34 a 47	14	26.9
48 a 62	9	17.3
63 a 77	6	11.5
Total	52	100.0
Sexo		
Femenino	26	50.0
Masculino	26	50.0
Total	52	100.0
Nivel de estudio		
Primaria	1	1.9
Secundaria	17	32.7
Superior	34	65.4
Total	52	100.0
Días de hospitalización		
1 a 2 días	5	9.6
3 a 4 días	5	9.6
5 a 6 días	9	17.3
> 7 días	33	63.5
Total	52	100.0

Fuente: Elaboración propia por los investigadores.

Descripción:

La tabla 5.1.1 muestra datos generales de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina del Centro Médico Naval "Cirujano Mayor Santiago Távara". En cuanto a la edad, se observa que el 44.2% (23) tienen entre 19 y 33 años y del 26.9% (14) que pertenecen al grupo de 34 a 47 años. En cuanto al sexo, hay una distribución equitativa entre varones y mujeres, cada uno representando el 50% del total. En cuanto al nivel de estudio, el 65.4% (34) tienen estudios superiores, seguidos del 32.7% (17) que tiene estudios secundarios y finalmente el 1.9% (1) que solo cuenta con estudios primarios. En relación con los días de hospitalización el 63.5% (33) estuvieron hospitalizados por más de 7 días seguidos del 17.3% (9) que permanecieron entre 5 a 6 días y finalmente con el

mismo valor de 9.6% (5) se internaron entre 1 a 2 días y de 3 a 4 días respectivamente.

OTROS ANEXOS

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Bellavista, **13 MAY 2024**

004126

Oficio N° /54

Señora
Doctora
Mercedes Lulilea FERRER Mejía
Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao
Correo: fcs.investigacionunac.edu
Teléfono N° 4296609
Av. Juan Pablo II N° 306
Callao. -

Asunto: Aprobación de Proyecto de Tesis

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para expresarle mi cordial saludo y en relación a su Carta de Presentación S/N de fecha 12 de marzo del 2024, informarle que el Proyecto de Investigación titulado: "CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA DESDE LA PERSPECTIVA DEL MODELO DE DONNABEDIAN Y SATISFACCION DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN EL SERVICIO DE MEDICINA DEL CENTRO MEDICO NAVAL "CIRUJANO MAYOR SANTIAGO TAVARA CALLAO-2023", presentado por los alumnos de Enfermería de la Facultad de Ciencias de la Salud, Juan Alexander CIENFUEGOS Carreño y Cinthya Jazmin CABRERA Auccapure; ha sido aprobado por el Presidente del Comité de Ética y el Jefe de la División de Investigación de este Centro Médico Naval.

Asimismo, se solicita se sirva remitir DOS (2) ejemplares del trabajo final a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación de esta Dirección.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración y deferente estima.



Atentamente,

Contralmirante S/N (MC)
Manuel LACA Barrera

Director del Centro Médico Naval
"Cirujano Mayor Santiago Távara"



ANEXO 6. Panel fotográfico de la Investigación



