



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de
satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San
Martín de Porres Lima 2023

Para optar el título de

Licenciada en Enfermería

Presentado por

Autor: Tomas Giron, Milagros Gisela

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-3849-038X>

Asesor: Mg. Mori Castro, Jaime Alberto

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

Línea de Investigación

Salud y Bienestar

Lima – Perú

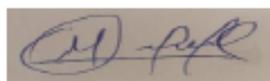
2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

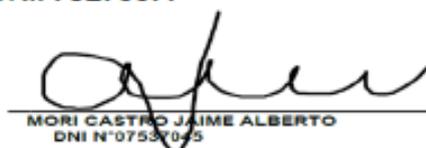
Yo, TOMAS GIRON, MILAGROS GISELA egresado de la Facultad de ...Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023." Asesorado por el docente: JAIME MORI CASTRO DNI 07537045 ORCID... <https://orcid.org/0000-0003-2570-0401> tiene un índice de similitud de ...(16) (dieciséis) % con código verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....
 TOMAS GIRON, MILAGROS GISELA
 DNI: 73276677



.....
 MORI CASTRO JAIME ALBERTO
 DNI N°07537045

JAIME MORI CASTRO
 DNI: 07537045

Lima, 13 de Mayo de 2024

DEDICATORIA

A Dios, por darme fuerzas para lograr este nuevo grado académico; a mi madre especialmente por su apoyo espiritual durante toda mi vida y por siempre acompañarme a caminar hasta alcanzar las metas que me propongo.

AGRADECIMIENTO:

A todos los docentes de la Universidad Norbert Wiener por nutrirme con sus conocimientos y ser el motor que motivan mi crecimiento personal y por albergarme durante los años de estudio.

ASESOR DE TESIS: MG. MORI CASTRO JAIME ALBERTO

JURADO**Presidente: Mg.****Secretario: Mg.****Vocal: Mg.**

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO:.....	4
Índice de tablas	9
Índice figuras	10
RESUMEN	11
Abstract	12
INTRODUCCIÓN	13
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	15
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	18
1.2.1 Problema general.....	18
1.2.2 Problemas específicos.....	18
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo general.....	18
1.3.2 Objetivos específicos	19
1.4 Justificación de la investigación.....	19
1.4.1 Teórica	19
1.4.2 Metodológica.....	20
1.4.3 Práctica.....	20
1.5. Limitaciones de la investigación	20
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	21
2.1. Antecedentes.....	21
2.2. Bases teóricas.....	25
2.3. Formulación de hipótesis	32
2.3.1 Hipótesis general	32
2.3.2 Hipótesis específicas	33
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	34
3.1 Método de la investigación	34
3.2 Enfoque de la investigación	34
3.3 Tipo de investigación	34

3.4	Diseño de la investigación	35
3.5	Población, muestra y muestreo.....	35
3.6	Variables y operacionalización	37
3.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	38
3.7.1	Técnica.....	38
3.7.2	Descripción de instrumentos.....	38
3.7.3	Validación	39
3.7.4	Confiabilidad	39
3.8	Plan de procesamiento y análisis de datos.....	40
3.9	Aspectos éticos	40
	CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	41
4.1.	Resultados	41
4.2	Análisis descriptivo de resultados	41
4.3.	Prueba de hipótesis.....	49
4.4	Discusión de resultados	53
	CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	56
5.1	Conclusiones.....	56
5.2	Recomendaciones.....	57
	REFERENCIAS.....	58
	ANEXOS.....	67
	Anexo 1: Matriz de consistencia	67
	Anexo 2: Instrumentos.....	69
	Anexo 3: Formato de consentimiento informado.....	72
	Anexo 04 : Informe de originalidad.....	75

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Operacionalización de variables</i>	37
Tabla 2 Datos generales	41
Tabla 3 Variable calidad de atención	42
Tabla 4 Dimensión interpersonal	42
Tabla 5 Dimensión técnico-científica	43
Tabla 6 Dimensión ambiente	43
Tabla 7 Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones	44
Tabla 8 Variable satisfacción de los usuarios	45
Tabla 9 Dimensión percepción actitudinal	46
Tabla 10 Dimensión percepción operativa	46
Tabla 11 Niveles de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones	47
Tabla 12 Distribución de niveles de satisfacción de los usuarios según la calidad de atención	48
Tabla 13 Prueba de hipótesis general	49
Tabla 14 Prueba de hipótesis específica 1	50
Tabla 15 Prueba de hipótesis específica 2	51
Tabla 16 Prueba de hipótesis específica 3	52

Índice figuras

Figura 1 Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones.....	44
Figura 2 Niveles de la variable nivel de satisfacción y sus dimensiones	47

RESUMEN

Objetivo: “Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023”. Metodología: Se enmarca en el método hipotético-deductivo, enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo aplicada y de alcance correlacional-descriptivo-observacional. La población fue de 60 usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima y conformó la muestra. Resultados: En la dimensión interpersonal con la satisfacción hay un nivel bueno de 75%, se relaciona en un 77%. En la dimensión técnico-científica con la satisfacción hay un nivel bueno, se relaciona en un 73%. En la dimensión ambiente hay un nivel bueno de 78%, se relaciona en un 77%. En la dimensión percepción actitudinal hay un nivel alto de 75%, se relaciona en un 71.7%. En la dimensión percepción operativa hay un nivel alto de 75%, se relaciona en un 71.7%. Se concluye que existe una relación significativa en Rho de Spearman de 0.740 que es suficientemente para afirmar que existe calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Palabras claves: calidad de atención de enfermería, satisfacción del paciente, necesidades de los pacientes, condición humana, percepción.

Abstract

Objective: “Analyze the relationship between the quality of nursing care and the level of satisfaction of users of the Ozone Therapy clinic of San Martín de Porres Lima 2023.”

Methodology: It is framed in the hypothetical-deductive method, quantitative approach, non-experimental design, applied type and correlational-descriptive-observational scope.

The population was 60 users who went to the Ozone Therapy clinic of San Martín de Porres Lima and made up the sample. **Results:** In the interpersonal dimension with satisfaction there is a good level of 75%, it is related to 77%. In the technical-scientific dimension with satisfaction there is a good level, it is related to 73%. In the environmental dimension there is a good level of 78%, it is related at 77%. In the attitudinal perception dimension, there is a high level of 75%, it is related at 71.7%. In the operational perception dimension, there is a high level of 75%, it is related at 71.7%. It is concluded that there is a significant relationship in Spearman's Rho of 0.740, which is sufficient to affirm that there is quality of nursing care with the level of satisfaction of the users of the Ozone Therapy clinic of San Martín de Porres Lima 2023.

Keywords: quality of nursing care, patient satisfaction, patient needs, human condition, perception.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio fue titulado “Calidad de atención de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023”. Esta calidad en la aplicación de la Ozonoterapia debe aportar un servicio seguro, y técnicamente fiable dentro de un ambiente de humana bondad y cálido donde los pacientes tengan la oportunidad de satisfacer sus necesidades y expectativas.

El trabajo que se presenta se estructura con 5 apartados, donde el primero estudio contiene, la descripción de la problemática, el problema general y específicos, los objetivos, general y específicos, la justificación y limitaciones encontradas durante el desarrollo de la investigación.

El segundo aborda el marco teórico donde se presentan estudios a nivel internacional y nacional que sustentan la investigación, Consecutivamente alude las bases diferentes teóricas que soportan la investigación y luego, se plantean las hipótesis que se desarrollan por la problemática del estudio.

En el tercero se menciona el método empleado, por lo que se detalla enfoque, tipo y diseño en el cual se basó. Consecutivamente, se señala la población, muestra, técnicas de la recolección de la información, cómo se realizó el procesamiento de los datos y los criterios éticos científicos aplicados durante la investigación.

El cuatro expone los resultados encontrados, su descripción, prueba de hipótesis y la discusión de los resultados con los diferentes hallazgos presentados por varios autores. Para culminar, la quinta y última parte, contiene las conclusiones y recomendaciones que elaboró la investigadora.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La ozonoterapia (OT) es considerada una medicina alternativa que se emplea como tratamiento de primera línea para diversas enfermedades y produce efectos antivirales, antioxidantes y acondicionadores de la inmunidad. Se utiliza como tratamiento complementario en diversas enfermedades. Su práctica se desarrolla actualmente en más de 50 países donde destacan: Alemania, Rusia, España, Italia, Estados Unidos, Cuba, Venezuela, Chile, y Perú. Los resultados clínicos en España señalan que la el 8.33% de los pacientes sienten insatisfacción por la práctica clínica que ejerce el enfermero en la atención al momento de la terapia (1).

Desde la visión de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 2021, la calidad de atención de enfermería es el grado en que los servicios sanitarios que se prestan a personas y grupos se ajustan a los conocimientos e incrementan la posibilidad de lograr los resultados sanitarios previstos por los expertos. Se estima que existen 28 millones de enfermeros profesionales en el ámbito global. No obstante, y anualmente se reporta en los países de bajos ingresos económicos entre 8,4 a 5,7 millones de muertes por una atención de mala calidad (2).

La OMS en el 2021, conceptualiza la satisfacción del usuario como un indicador que contribuye a que el paciente reciba una atención integral y humanizada y 4 de cada 10 pacientes reportan estar insatisfechos. Por lo tanto, en la percepción de la satisfacción se involucran como componentes lo actitudinal y lo operativo en función de lo que el paciente necesite y espere (3).

En tal sentido, debe señalarse, que en un trabajos sobre este tema, en un Hospital

Murcia, España, esta es percibida por el 29,4% como regular y en el componente profesional el nivel es medio en el 54,2% de los usuarios; además, destaca la dimensión de trato humano que fue calificada como bueno (4).

Otros estudios realizados en el marco internacional señalan que en Pakistán presentan una insatisfacción atendida en terapias de consulta externa del 56,6% por la calidad de atención recibida por el tratamiento aplicado y el 47.1% de los pacientes dicen que no cumple con sus necesidades, en España promedió un 53,2% y registraron los más altos porcentajes las dimensiones seguridad y tangibilidad (5).

En el marco Latinoamericano, la calidad de atención de enfermería presenta una tendencia del 35.5% en el nivel medio, en México es del 36% en grado medio y los familiares de los pacientes contribuyen con el cuidado, y al medir cuan satisfechos estaban, se encontró que el 67.8% se sienten conformes con la atención de calidad, de estos profesionales (6).

En Colombia, por su parte, es mayor el nivel calidad, esta alcanza el 62%, en una evaluación de la dimensión seguimiento y monitoreo del paciente fue la más alta arrojando 73.2% y la más baja fue de 56.1% para las identificar como debilidad la falta de anticipación de la enfermera durante el tratamiento y se percibe que la de los usuarios satisfacción es de 42% en el nivel regular (7).

Dentro de este orden de ideas, en Perú presenta un alto de nivel representado por el 53,3% y el 46.7% en el medio siendo mejor percibida la seguridad y la empatía que proyectan los enfermeros hacia sus pacientes. Para este personal se estimó un 86,7% de satisfacción y la insatisfacción registró 13,3% en los factores humanos, técnicos, científicos y ambientales (8).

En Arequipa esta percepción de la calidad de atención de enfermería se mostró como buena en un 51,4% donde destaca en un 58.1% de que este personal aclara y suministra lo que necesitan con el objetivo de satisfacer en un 70,3% las necesidades y expectativas; sin embargo, se halla un alto porcentaje de 29.7% que sienten insatisfacción con respecto al tratamiento que le presta este personal (9).

Otro trabajo analizado se desarrolló en el Hospital Hipólito Unanue, la calidad de la atención de los enfermeros profesionales fue del 58,3% destacando el componente interpersonal en la percepción del paciente que lo conlleva a tener una satisfacción favorable en un 70% y desfavorable en 6,7% de los pacientes; además, señalan que estos son atentos y cordiales para atender sus necesidades en un tiempo adecuado como aspectos negativos señalan un bajo nivel del 13.3% en el bajo confort que brinda el ambiente por la falta de privacidad en la aplicación del tratamiento (10).

En el servicio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima, se aprecia que los pacientes que acuden se muestran impacientes porque el personal de enfermería no atiende puntualmente las citas programadas para la aplicación de la terapia y como consecuencia se acumula gran cantidad de pacientes en la sala de espera; además, el personal de enfermería se dedica únicamente a aplicar las terapias y no le proporciona al paciente la información que requiere conocer acerca de su tratamiento ni las indicaciones que debe seguir, después de la terapia; lo que conlleva a que el paciente tiene desconocimiento sobre la Ozonoterapia. Como consecuencia los pacientes perciben una baja calidad de atención y poca satisfacción de parte del personal de enfermería.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023?

¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023?

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023

1.3.2 Objetivos específicos

Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

La labor investigativa generó beneficio teórico dado contribuye a nutrir el conocimiento actualizado sobre la calidad de atención enfermera y la satisfacción percibida por los pacientes del consultorio de Ozonoterapia. Además, el trabajo busca conocer las percepciones de la atención que se dispensa a las personas que reciben Ozonoterapia (O_3) como procedimiento para mejorar síntomas patológicos sin experimentar efectos secundarios y la satisfacción que le genera el trato recibido. Igualmente, los numerosos estudios que ya se han realizado sobre las cuestiones señaladas permitirán trabajar sobre bases firmes y ofrecer respuestas para mejorar el nivel de tratamiento y, en consecuencia, aumentar la satisfacción de estos.

1.4.2 Metodológica

Metodológicamente se justifica porque se hará uso de dos instrumentos validados y confiables, para la medición de los indicadores de calidad de atención de enfermería se seleccionó el Cuestionario de calidad de Atención diseñado por Olortegui en 2017 y para la satisfacción de los usuarios el instrumento diseñado por Marcelo en 2022 y empleado por Gómez en 2023. La finalidad del estudio es proporcionar nuevo conocimiento probado a través de métodos y procesos científicos que pueden ser tomados como referente para otros trabajos de investigación relacionados con la temática planteada.

1.4.3 Práctica

La finalidad de este estudio es contribuir a la determinación de la calidad de atención proporcionada por los profesionales de enfermería en el ámbito de la Ozonoterapia y a la vez analizar la satisfacción de los usuarios atendidos en este contexto. Se busca aumentar el conocimiento sobre la satisfacción de los pacientes en Ozonoterapia y ofrecer orientaciones pertinentes que favorezcan tanto a los pacientes como a los enfermeros, con el objetivo de mejorar su desempeño con respecto a los cuidados prestados en el consultorio de San Martín de Porres Lima. Además, se espera que esta investigación ayude a las instituciones a planificar estrategias que promuevan la mejora de la calidad de atención proporcionada.

1.5. Limitaciones de la investigación

Se encontró como uno de los aspectos de mayor limitación del estudio la disponibilidad del tiempo de los pacientes tratados en este centro y que participaron del estudio, ya informaban tener que regresar inmediatamente a sus hogares o puestos de trabajo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1 Nivel internacional

Huaman col., (11) en 2023, en España, su objetivo fue “Identificar la relación existente entre la satisfacción y la calidad de atención de salud en enfermería en pacientes que reciben terapia”. El trabajo adoptó el enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, y alcance correlacional. Muestra de 60 pacientes. Método, hipotético-deductivo. El instrumento fue el cuestionario SERVQUAL para recolectar la información en 60 pacientes. Resultados, determinó una relación directa entre las variables de 0.385 en Rho Spearman, donde el 58.3% de los encuestados manifestaron insatisfacción con relación a la calidad de atención que se situó en nivel medio con 76.7%. Se concluyó que la mayor insatisfacción de los pacientes se centra en la seguridad y accesibilidad.

Burnet (12) en 2022, en Argentina formuló el objetivo de “Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de atención brinda por los enfermeros en la Clínica Rincón”. Estudio, correlacional, descriptivo y transversal. Muestra, 50 pacientes. Método, hipotético-deductivo. El instrumento fue un cuestionario Likert. Resultados se obtuvo un valor de correlación en Pearson de 0.768, donde la satisfacción es alta en un 88% y la calidad de atención del 92%. Se concluye que las personas tratadas se encuentran satisfechos por la buena calidad de atención.

Pezo col., (13) en 2020, en Ecuador, se propusieron como objetivo “Determinar la satisfacción del usuario por la calidad de atención del personal de enfermería en el Centro Central Guayas”. Estudio, cuantitativo, aplicado, correlacional y no experimental. Muestra, 132 personas que usan los servicios del centro médico. Método, exploratorio de campo. El instrumento se trató un cuestionario con escala Likert. Resultados, indicaron que los usuarios manifestaron que en un 63% los enfermeros no saludan, el tiempo de espera es adecuado según el 36%, el 24% señala que a veces son orientados; por lo tanto, el 32% se siente poco satisfechos, dado que la atención de los enfermeros, para un 45% la calidad se percibió como poco adecuado al no solucionar sus necesidades y problemas. La correlación fue establecida por Rho Spearman mediante el valor 0.743 en este sentido es alta y positiva. Consecuentemente, concluyen que el 45% de los atendidos consideran que la experiencia de la atención en el centro no fue en un 53% positiva.

Vidal y col., (14) en 2019, en México investigó planteó como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que reciben terapia y la satisfacción por un trato digno”. Estudio, cuantitativo, correlacional, observacional, analítico y prospectivo Muestra, 122 pacientes con edades de 14 a 37 años. Método, analítico y prospectivo Instrumento, el cuestionario con escala Likert. Resultados reportaron una satisfacción de 76.2% y una calidad de atención buena de 81.2%, la cual fue sustentada por el estadístico Pearson de 0.899 que permitió establecer una correlación fuerte entre las variables estudiadas. Se concluyó que los pacientes se manifestaron muy satisfechos con la atención de enfermería.

Vélez (15) en 2019, en Colombia, mediante el objetivo “Identificar la calidad de atención prestada y la satisfacción de los usuarios de los pacientes del hospital San José”. Estudio, cuantitativo, descriptivo y correlacional. Muestra, 132 pacientes Método, hipotético-deductivo. Instrumento, el test Care-Q. Resultados, se obtuvo una calidad de

atención de nivel alto con 87% de cumplimiento y una satisfacción alta del 89%, que fue corroborada a través Rho Spearman de valor 0.763 para poder establecer una correlación alta y significativa. Se concluyó que en la evaluación de la calidad de atención se encontró que los pacientes perciben altamente la satisfacción porque sus necesidades son cubiertas por el desempeño adecuado del personal de enfermería.

2.1.2 Nivel nacional

Alva (16) en 2022, presentó un estudio donde el objetivo fue “Establecer el nivel de relación entre la satisfacción de los pacientes y la calidad de atención en la consulta externa de enfermería en el Hospital de Áncash”. El abordaje metodológico, lo caracterizó como: no experimental, correlacional, descriptivo y transeccional. Muestra, 85 mujeres. Método, hipotético-deductivo. Instrumento, cuestionario del MINSA. Resultados, se pudo conocer que la percepción del nivel de satisfacción fue buena en el 50.6% de las encuestadas y la calidad de atención fue regular para el 80%. Se concluye que existe una correlación baja, directa y moderada en Rho Spearman de 0.426 y 0.994 en la satisfacción y calidad de atención, respectivamente.

Torres (17) en 2021, realizó un trabajo donde, su objetivo fue “Determinar la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes que asisten al servicio médico de la Clínica San José”. Estudio, no experimental, aplicado y correlacional-descriptivo. Muestra, 70 usuarios. Método, hipotético-deductivo. Instrumento, el cuestionario con escala Likert. Resultados, se encontró que el 42.9% de los participantes dicen que la calidad de atención enfermero es regular y el 40% expresaron tener una satisfacción media, que se manifiesta a través de Rho Spearman $p= 0.700$. Para concluir que se halló una correlación directa entre las variables planteadas en el estudio.

Becerra y Melgarejo (18) en 2021, en su objetivo “Determinar la calidad de la atención en enfermería y la satisfacción de los usuarios del Hospital Nacional Sergio Bernales”. Estudio, cuantitativo, relacional, descriptivo y transeccional. Muestra, 349 sujetos. Método, hipotético-deductivo. Instrumento, el cuestionario CUCACE. Resultados, se pudo precisar que la calidad de atención fue intermedia y señalada por el 33,5% de los encuestados y la satisfacción fue media expresada por el 39,5% de los usuarios. La correlación se determinó por Rho Spearman que arrojó 0.675. De este modo llegaron a la conclusión de que es efectivamente están relacionadas la calidad de atención y satisfacción.

Tello (19) en 2021, con el objetivo “Establecer el nivel de satisfacción y la calidad de la atención que brindan los enfermeros en el Centro de Salud Lima”. Estudio, cuantitativo, aplicado, descriptivo y transeccional. Muestra, 40 pacientes atendidos en enfermería. Método, hipotético-deductivo. Instrumento, cuestionario tipo Likert. Resultados, señalan una satisfacción del nivel medio del 46.1% y una calidad de atención regular de 58.2%, que es sustentada por el coeficiente de Rho Spearman de 0.635. Se concluyó que la satisfacción es mediada por la calidad de atención regular recibida.

Céspedes y Levano (20) en 2020, con el objetivo “Estudiar la relación entre la visión de calidad de atención de enfermería y la satisfacción del personal que usan el servicio de salud del Hospital Nacional del Callao”. Estudio, correlacional, aplicada, observacional y no experimental. Muestra, 61 individuos que acudieron al servicio de salud. Método, hipotético-deductivo. Instrumento, el cuestionario Likert. Resultados, se encontraron que la satisfacción es de 93.3% y de nivel medio y el 66.7% están insatisfechos; además, el valor obtenido para la correlación alta y positiva fue en Alfa de Cronbach fue de 0.928 para la calidad de atención es 0.298 y 0.922 para a satisfacción Se

concluye que el componente interpersonal, cuidados técnicos y el ambiente poseen una tendencia alta para la satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Variable 1: Calidad de atención

Conceptualización

La atención de calidad consiste en la aplicación del conocimiento científico para maximizar sus beneficios. Por tanto, el nivel de calidad está dentro del rango esperado en que la atención brindada alcance el equilibrio más favorable reduciendo riesgos y aportando beneficios (21).

Según, Donabedian para alcanzar el máximo nivel asistencial posible en el desarrollo de los cuidados, que implica la consecución de variadas características y actuaciones que permitan a cada paciente restablecer el nivel de salud que al personal de enfermería le interesa proporcionar. Una atención de enfermería de calidad supone responder de la forma más apropiada según lo que necesitan y esperan estas personas de los servicios sanitarios, en función de que dispongan de recursos humanos y materiales y el grado de evolución e innovación científica actualizada. (22).

Características de la calidad de atención en enfermería

La OMS, señala que la calidad de atención está enmarcada por la excelencia profesional para maximizar la salud, siendo su esencia es la práctica del conocimiento para la satisfacción del paciente; por lo que debe ser eficaz, segura, individual, oportuna,

equitativa, holística, de alto nivel y eficiente para que el impacto final en la satisfacción y la salud del paciente (23).

Componentes de la calidad de atención en enfermería

Vuori y Donabedian, generalizando señalan que calidad de atención se conforma por tres racionales, que son: razones éticas y deontológicas como valor humano de la intención de proporcionar buenos servicios de atención en salud, razón social y de seguridad que garantiza una atención con personal capacitado y especializado que evoluciona para una atención sin error técnico-práctico y razón económica porque la atención demanda eficiencia ya que los recursos son escasos y demanda eficiencia (24).

Es fundamental darse cuenta de que la seguridad del paciente y la calidad deben considerarse procesos continuos que permiten adoptar medidas (programas de intervención) que se traducen en avances notables. Uno de los mayores retos del siglo XXI es entender las prácticas enfermeras actuales y su evolución para integrar la calidad como eje clave del proceso de enfermería. El entendimiento de lo procesual que encierra la calidad de la atención, llevó a Donabedian, plantear como dimensiones de esta los aspectos: interpersonal, tecnocientífica y ambiente (25).

Calidad de atención en ozonoterapia

La ozonoterapia se caracteriza por ser un tratamiento de aplicación simple, buena tolerabilidad, ausencia de efectos secundarios y alta efectividad. En su práctica ha demostrado que los pacientes lo recomiendan por ser una buena opción terapéutica y el

81% de los pacientes tratados en el Policlínico Rubio Díaz expresan que son muy bien atendidos por el personal de enfermería (26).

Otro estudio, realizado en Nueva Zelanda indica que en la aplicación de la opoterapia se establece una buena relación interpersonal entre paciente- médico tratante y personal de enfermería, donde el tratamiento resulta ser seguro y eficaz (27).

Dimensiones de la Calidad de atención

Dimensión 1: Interpersonal

La relación interpersonal consiste en una interacción social, que se realiza entre usuarios y prestadores de servicios de salud, es una actividad de cuidado mutuo, respeto e intimidad. Dicho componente se contrasta en el aspecto humano de los servicios que brindan los enfermeros y enfermeras en comunión con el paciente, siendo su finalidad el que se sienta bien atendidos durante el tiempo que utilicen los servicios médicos (28).

Los enfermeros deben mostrar siempre una actitud solidaria, preocupación por el servicio que prestan, respeto y amabilidad para que los usuarios se sientan cómodos y quieran volver. Para lograr calidad en la comunicación interpersonal se deben considerar los siguientes pasos: establecer una relación informal, identificar las necesidades del usuario y mantener relaciones cordiales; ya que practicar buenas relaciones interpersonales aumenta la satisfacción, desarrollando así una cultura de bienestar físico en la comunidad (29).

Dimensión 2: Técnico-científica

La dimensión atención técnico-científica interviene se relaciona con la disponibilidad del personal especialidad para la atención del paciente, las competencias

técnicas y científicas que posee el enfermero al poner en práctica su trabajo y el manejo de los recursos materiales de los cuales dispone; los cuales permiten potenciar la atención en salud y beneficiar al paciente. En este sentido, se tiende a calificar la calidad por las provisiones en aparatos tecnológicos de la institución, y no como es nuestro caso con el rendimiento de estos profesionales en cuanto a sus conocimientos y habilidades para hacer uso de ellos y así, brindar la salud del paciente (30).

Lo técnico-profesional involucra el aspecto biológico del paciente, la aplicación técnica, la respuesta de paciente, la progresión de la terapia aplicada por del profesional y el manejo de la tecnología; los cuales en conjunción brindan un componente de desempeño y eficiencia en la prestación de atención, dedicación y eficiencia. Es importante evaluar al usuario del servicio y los aspectos técnicos de la práctica del profesional de enfermería en atención a estándares científicos con intención de siempre mejorar las acciones y el proceso (31).

Dimensión 3: Ambiente

Nightingale sobre el entorno en la enfermería moderna se centra en el hecho de que muchos factores diferentes que convergen en el ambiente tienen una estrecha relación con las condiciones físicas del paciente y la práctica del profesional de la atención enfermera. En este sentido, define el ambiente como la totalidad de condiciones e influencias externas que afectan la vida del paciente y estas condiciones tienen el potencial de prevenir o contribuir a enfermedades o eventos aleatorios. Aunque Nightingale no se refiere explícitamente al término entorno en un sentido literal, es fácil entender cuando se refiere a factores como la luz, que influyen en bienestar físico, social y emocional de emociones del sujeto (32).

Teoría de Donabedian de la calidad de atención en enfermería

Para Avedis Donabedian, esta consiste es brindar al enfermo la mayor y más completa salud luego de valorar entre los beneficios y perjuicios que pueden acompañar los procedimientos en todos sus niveles. En torno, a la calidad de atención introdujo el modelo triádico para diagnosticar los servicios de atención médica y lo propuso con aspectos didácticos claros para lograr medidas de calidad de estructura, proceso y resultados. Es una teoría sistémica basada en los postulados de Watson sobre la regulación y equilibrio de los organismos vivos, quien analizó la organización y reconoce la importancia de las relaciones entre partes para lograr los objetivos organizacionales (33).

En este sentido, Donabedian construyó una amplia base para la valoración de la calidad en la atención clínica. Su esquema se ha aplicado eficazmente en entornos sanitarios y se basa en la teoría general de sistemas. Su planteamiento postula que la dotación de personal y la atención técnica son las unidades definitorias de la asistencia y que la calidad es un atributo o evaluación de esas unidades; y puede ser evaluar en el grado en que se pueda lograr el equilibrio más favorable entre riesgos y beneficios (34).

2.2.2. Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Conceptualización

La evaluación del tratamiento adaptable, basada en datos y en los derechos, y de los resultados percibidos por los pacientes que pueden o no dar lugar a la satisfacción del paciente- es el único proceso continuo que constituye la satisfacción del paciente. Las revisiones de las condiciones de asistencia, que los dispositivos evaluación sean estandarizados y unas mediciones de resultados centradas en el paciente precisas y fiables, con objetivos de rendimiento respaldados por resultados que promuevan la calidad de la atención, son los elementos más cruciales de este enfoque (35).

Donabedian, referido por Pascoe, considera la interacción entre el paciente y enfermero desde dos ángulos que son: las prestaciones técnicas y la relación personal con el usuario, los cuales son dos aspectos que perciben los pacientes para estructurar su juicio acerca de la satisfacción del servicio de los usuarios acerca de la calidad del servicio. En este sentido, las percepciones de la calidad están influenciadas por la satisfacción que le han brindado en del servicio de salud y esta es intrínsecamente subjetiva y personal y depende de la relación paciente-enfermero-médico (36).

Elementos de la satisfacción

Al hablar de los factores que definen la satisfacción, estos se alinean con las necesidades de mejora del paciente, por lo que la finalidad de la atención es mejorar, aliviar o restaurar las condiciones de salud del usuario del servicio. Por lo tanto, debe encaminarse a cubrir las necesidad físicas, sociales y emocionales, y aportar un confort físico adecuado. En este sentido, es necesario que el personal de enfermería trabaje orientado hacia el fortalecimiento de la relación paciente-enfermero, brindar un buen trato personalizado, monitorizar al paciente, anticiparse a sus necesidades, trabajar la fidelización y aportarle comodidad (37).

Satisfacción en ozonoterapia

Estudios muestran que el nivel satisfacción es buena en un 70% por la atención en ozonoterapia y solo el 10% manifestó estar insatisfechos; además, la valoración de la atención de enfermería fue de que el 80% sienten satisfacción por la atención operativa del enfermero y el 20% manifestó insatisfacción (33). En un estudio llevado a cabo en la provincia de Santiago de Chile se refiere que la evaluación realizada en los pacientes que hacen uso de la ozonoterapia destaca que el 91.7% se sintieron satisfacción por el servicio recibido (38).

Dimensión 1: Percepción actitudinal

La actitud es una expresión de cómo miramos cuando se halló en un particular estado. Puede ser favorable si el individuo se centra más en lo bueno de la situación y, por lo tanto, resulta ser eficaz; también, puede ser negativa cuando las actitudes interfieren en la utilización de las circunstancias encontradas y da lugar a un sentimiento de decepción con los servicios obtenidos (39).

El personal de enfermería como seres humanos sensibles deben conocer en todo momento el estado psicológico de su paciente y motivarlo para que alcance un estado de salud satisfactorio. Con este proceso de atención de enfermería se pretende: brindar una atención holística buscando siempre satisfacer las necesidades del paciente, establecer una buena interacción con la persona que asiste al centro de salud basados en la idea de que el centro de atención es el paciente individualizado por lo que el enfermero debe ser un agente activo, resuelto, sistemático, dinámico, interactivo, flexible y con conocimientos especializados (40).

Dimensión 2: Percepción operativa

La percepción operativa es considerada como una capacidad para operar adecuada y oportunamente del personal de enfermería, de modo que demuestra conocimiento de su praxis para ofrecer una atención de calidad en un tiempo de respuesta esperado. La satisfacción desde el componente operativo de la práctica profesional del enfermero se logra cuando el ambiente que se ofrece en el trabajo le aporta condiciones, en donde puede poner en práctica buenas relaciones interpersonales con el paciente. En este sentido, el profesional de enfermería debe ser un agente motivador que empodera, guía y ofrece oportunidad e incentivos para continuar con el tratamiento (41).

Teoría de la satisfacción de las necesidades de Virginia Henderson

El modelo de Virginia Henderson, tiene como bases el concepto de las necesidades humanas de Maslow, donde se plantea que el ser humano tiene 14 necesidades básicas que cubrir y entre ellas están respirar, comer y beber, evacuar, estar en movimiento y mantener la postura, dormir y descansar, vestirse y desnudarse, mantener la temperatura corporal, mantenerse limpio, evitar los peligros, comunicarse, ofrecer culto, trabajar, jugar y aprender. Y al referirse a la salud señala que estas necesidades básicas deben estar satisfechas para alcanzar la satisfacción de la atención en enfermería. La necesidad no satisfecha se expresa en una serie de manifestaciones, las cuales se pueden representar de diferentes formas para cada una de las necesidades. Cuando una necesidad no está satisfecha, la persona deja de ser un todo completo, pasando a ser dependiente y los enfermeros como ayudante en el cuidado clínico debe fomentar la relación terapéutica, teniendo como objetivo que el ser humano sea independiente lo antes posible (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

HO: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

2.3.2 Hipótesis específicas

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

H3: Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

El enfoque fue hipotético-deductivo, que permite elaborar hipótesis con el fin de dar una explicación a la cuestión investigada. De este modo, es posible contrastar las hipótesis (43).

3.2 Enfoque de la investigación

El trabajo de campo se abordó desde el enfoque cuantitativo. Estos se basan en el empleo de los datos numéricos para la probar las hipótesis y así, verificar las teorías propuestas (44).

3.3 Tipo de investigación

Se enmarcó por su propósito en el tipo aplicada, dado que está pensada para una aplicación inmediata y no para un desarrollo teórico. En otras palabras, se interesan en resultados inmediatos y desean una descripción más profunda de los acontecimientos observados. El alcance del estudio fue correlacional ya que se pudo establecer una relación entre dos variables. Así, el nivel de descripción se empleó, para comprender situaciones de la realidad del evento en estudio. Además, tuvo un carácter transversal, ya que los datos se recogieron en un momento concreto (45).

3.4 Diseño de la investigación

El diseño que se utilizó fue no experimental ya que el investigador no manipuló intencionalmente las variables incluidas en el estudio y se limitó a estudiar y analizar el contexto en el que se produce el fenómeno (46).

3.5 Población, muestra y muestreo

Población

La población está representada en la totalidad de los sujetos u objetos que conforman el fenómeno en estudio y tienen características comunes que dan origen a los datos de la investigación. En este estudio, la conformaron 60 beneficiarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Criterios de inclusión

- ✓ Pacientes que se realizan Ozonoterapia
- ✓ Mayores de 18 años
- ✓ Que acepten firmar el consentimiento informado
- ✓ Que no tengan limitaciones mentales

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes que realizan otras terapias
- ✓ Menores de 18 años
- ✓ Que no acepten firmar el consentimiento informado

- ✓ Que tengan limitaciones mentales

Muestra: Se asume, en la presente investigación que cuando la población finita es inferior a 100 se toma como muestra la totalidad de la población. La muestra fue 60 usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

3.6 Variables y operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles y rangos)
Calidad de atención	La atención de calidad incluye la aplicación del conocimiento científico para maximizar sus beneficios. Por lo tanto, el nivel de calidad está dentro del rango de expectativas dentro del cual la atención brindada logra el equilibrio más favorable, minimizando riesgos y entregando beneficios (47).	La variable será medida en calidad de atención buena, regular y mala.	Interpersonal	Saludos Identificación Comunicación Trato Respeto Confidencialidad	Ordinal	Bueno 165-55 Regular 28-55 Mala 1-27
			Técnico-científica	Orientación Capacitación Conocimientos Información Autorización		
			Ambiente	Ambiente Limpieza Orden Equipos médicos Ventilación		
Satisfacción de los usuarios	Define la satisfacción como la respuesta emocional del usuario de la atención médica, respecto a aspectos destacables relacionados con la atención recibida, y enfatiza que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de la atención (48).	La satisfacción de los usuarios será medida en satisfacción alta, media e insatisfacción.	Percepción actitudinal	Iniciativa Cooperación Responsabilidad Habilidad Discreción Presentación personal	Ordinal	Alta 70-36 Media 24-35 Insatisfacción 1-23
			Percepción operativa	Trabajo en equipo Liderazgo		

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica de investigación son métodos o medios operativos de los cuales se vale el investigador para la recopilación de los datos (49). En consecuencia, hubo observación y la encuesta. La técnica de la observación implica prestar mucha atención al fenómeno, suceso o caso con el fin de recopilar datos y documentarlos para examinarlos en el futuro (50). Con respecto a encuesta se define como la herramienta más utilizada para la recopilación de datos, consta de una serie de interrogantes vinculadas con las variables a medir (51).

En tal sentido, se utilizaron dos instrumentos: para calidad de atención de enfermería el cuestionario elaborado y validado por Olortegui Jovana en 2017 (52). Para satisfacción del usuario el cuestionario construido y validado por Gómez Raquel en 2023 (53).

3.7.2 Descripción de instrumentos

Variable 1: Calidad de atención de enfermería

El instrumento fue elaborado por Olortegui Jovana en 2017. Consta de una primera parte para registrar los datos generales y la segunda parte contiene 33 ítems distribuidos en tres dimensiones: Interpersonal 14 ítems, Técnico-científico 8 ítems y Ambiente 11 ítems. Comprende 3 alternativas de respuestas, malo, regular y bueno. Atiende a los niveles de medición de conocimiento Bueno 165-55 puntos, Regular 28-55 puntos y Mala 1-27 puntos.

Variable 2: Satisfacción del usuario

El instrumento fue diseñado por Gómez Raquel en 2023. Está conformada de 14 ítems distribuidos en dos dimensiones: percepción actitudinal 8 ítems y percepción operativa 6 ítems. Comprende 5 alternativas de respuestas Totalmente de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo

ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Para la medición emplea a los niveles de Alta 70-36 puntos, Media 24-35 puntos e Insatisfacción 1-23 puntos (53).

3.7.3 Validación

El cuestionario sobre la calidad de atención de enfermería, se validó mediante el juicio de tres expertos en del área atendiendo a los criterios de pertinencia, relevancia y claridad; obteniendo como resultado “Aplicable” (52).

Para la validación del cuestionario satisfacción del usuario, fue sometido para validar el contenido al juicio de cuatro expertos en el área; y posteriormente se aplicó para la concordancia el índice Kappa arrojando 66.86% que determinó una buena concordancia y seguidamente se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para obtener el índice de confiabilidad global que fue de 0.80 y 0.84 para las dimensiones percepción actitudinal y percepción operativa, respectivamente (53).

3.7.4 Confiabilidad

Para calcular la confiabilidad del cuestionario calidad de atención en enfermería se aplicó una prueba piloto a 40 pacientes del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión para determinar su confiabilidad empleando a Alfa de Cronbach y se obtuvo como índice el valor $\alpha = 0.924$; por lo tanto, el instrumento es altamente confiable en un 92.4% para evaluar la calidad de atención en enfermería (52).

Con respecto al cuestionario satisfacción del usuario, la confiabilidad se calculó mediante el cálculo de Alfa de Cronbach mediante una prueba objetiva y obtuvo confiabilidad de 0.84 lo que permitió decir que el instrumento es confiable y puede ser aplicado (53).

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la aplicación Excel para la tabulación de los datos, y el estadístico SPSS 25.0 para su posterior reconversión en variables, niveles y rangos. A la vez, se utilizó la aplicación Excel para elaborar y exponer las figuras y tablas de los resultados.

3.9 Aspectos éticos

El estudio se rigió por los siguientes principios éticos:

Autonomía: consistió en la aceptación de cada participante de forma voluntaria e individual, constituyendo la muestra del estudio. Dieron su consentimiento informado y se llevó a cabo sin someterlos a condiciones de riesgo o perjudiciales. Cada participante cumplimentó el formulario de consentimiento informado de forma voluntaria y sin ser sometido a ningún tipo de coacción.

Beneficencia: se correspondió con la naturaleza académica, por lo que la investigación fue independiente y con entendimiento; para encontrar la solución al problema planteado y sirvió de aporte a investigaciones por venir y fortalecer la labor del personal de enfermería.

No maleficencia: el estudio se ejecutó ninguna sin poner en riesgo a los pacientes que conformaron el estudio; igualmente, no se hizo uso de la información obtenida para fines distintos de los planteados en los objetivos del estudio.

Justicia: los sujetos que participaron fueron tratados de la misma manera, de manera integral hubo igualdad de condiciones y se satisfizo el interés y las inquietudes de cada uno de ellos.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.2 Análisis descriptivo de resultados

Todos los datos se sometieron a procedimientos de análisis descriptivo, lo que permitió obtener resultados que se presentan en forma de porcentajes y tablas de frecuencias, con gráficos de barras que facilitan la interpretación de los datos.

Tabla 2

Datos generales

Datos generales	Frecuencia	Porcentaje
Edad		
18-35 años	22	37%
36-53 años	22	37%
54-70 años	16	27%
Género		
Femenino	32	53%
Masculino	28	47%

Fuente: Propia

En la tabla 2 se evidencia que, del total de pacientes que van al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres - Lima, el rango de edad predominante estuvo entre 18-35 años con 37% y 36-53 años con 37%, mientras que los usuarios entre 54-70 años obtuvo un 27%. Además, se aprecia que el 53% de los usuarios atendidos son mujeres.

Variable 1: Calidad de atención

El análisis descriptivo de la variable calidad de la atención y sus dimensiones (interpersonal, técnico-científica y ambiente), se desarrolla en la sección siguiente:

Tabla 3

Variable calidad de atención

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	2	3%	3%
Regular	11	19%	22%
Bueno	47	78%	100%
Total	60	100.0%	

Fuente: Propia

Con relación a los resultados de la tabla 3 sobre el nivel de variable calidad de atención de los usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres, se evidencia que 78% (n=47) en los consultados se percibe un nivel bueno de calidad de atención, un 19% (n=11) indica que es regular, mientras que 3% (n=2) señala que es malo.

Tabla 4

Dimensión interpersonal

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	2	3%	3%
Regular	13	22%	25%
Bueno	45	75%	100%
Total	60	100%	

Fuente: Propia

La tabla 4 evidencia los niveles de los usuarios consultados en torno a la dimensión interpersonal, se observó un nivel bueno de 75% (n=45), el 22% (n=13) de los usuarios tiene un nivel regular y solo el 3% (n=2) posee un nivel malo.

Tabla 5

Dimensión técnico-científica

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	3	5%	5%
Regular	13	22%	27%
Bueno	44	73%	100%
Total	60	100.0%	

Fuente: Propia

En la tabla 5 se presentan los niveles de los usuarios en cuanto a la dimensión técnico científica, donde un 73% (n=44) de los encuestados se ubica en un nivel bueno, el 22% (n=13) regular y 5% (n=3) en el malo.

Tabla 6

Dimensión ambiente

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Mala	1	2%	2%
Regular	12	20%	22%
Bueno	47	78%	100%
Total	60	100.0%	

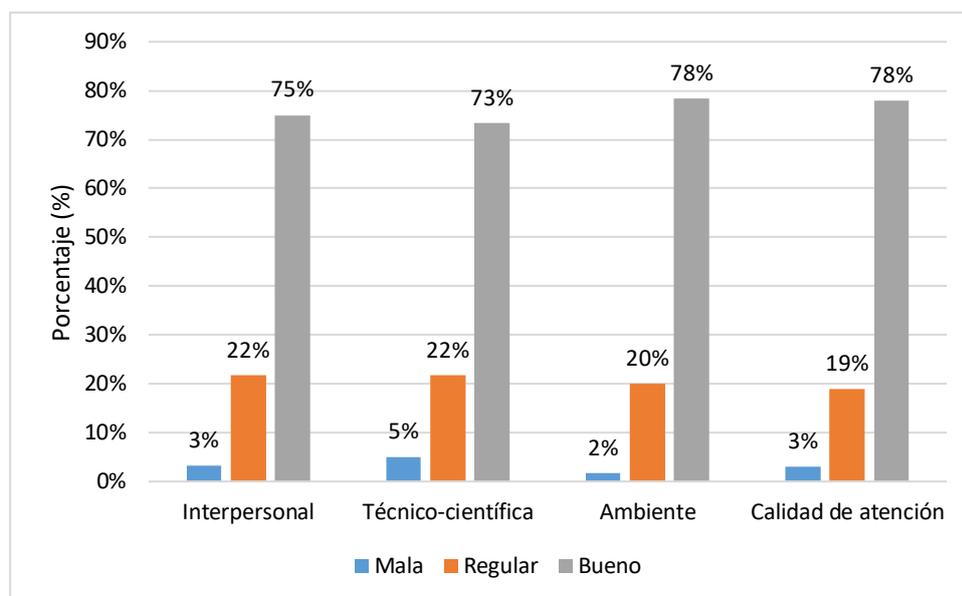
Fuente: Propia

La tabla 6 recoge los niveles de los usuarios en la dimensión ambiente, se observó que el 78% (n=47) tiene un nivel bueno, el 20% (n=12) es regular y 2% (n=1) es malo.

Tabla 7*Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

Niveles	Interpersonal		Técnico-científica		Ambiente		Calidad de atención	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Mala	2	3%	3	5%	1	2%	2	3%
Regular	13	22%	13	22%	12	20%	11	19%
Bueno	45	75%	44	73%	47	78%	47	78%
Total	60	100%	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: Propia

Figura 1*Niveles de la variable calidad de atención y sus dimensiones*

Fuente: Propia

En la tabla 7 y figura 1, se presentaron los niveles que perciben los usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres – Lima, respecto a la variable calidad de atención y sus dimensiones, se observan los siguientes niveles: 78% tiene un nivel bueno, 19% tiene un nivel regular y 3% tiene un nivel malo. Respecto a la dimensión interpersonal, el 75% tiene un nivel bueno, 22% tiene un nivel regular, 3% tiene un nivel malo. En cuanto a la

dimensión técnico-científica, se obtuvieron los siguientes niveles: el 73% tiene un nivel bueno, 22% tiene un nivel regular, 5% tiene un nivel malo. Finalmente, con relación a la dimensión ambiente, se muestran los siguientes niveles: el 78% tiene un nivel bueno, 20% tiene un nivel regular, 2% tiene un nivel malo.

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Seguidamente, se detalla el análisis descriptivo de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones (percepción actitudinal y percepción operativa).

Tabla 8

Variable satisfacción de los usuarios

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfacción	2	3%	3%
Media	12	20%	23%
Alta	46	77%	100%
Total	60	100.0%	

Fuente: Propia

La información de la tabla 8 acerca del nivel de variable satisfacción de los usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres, se demostró que 77% (n=46) de los consultados tiene un nivel alto de satisfacción, mientras que un 20% indica un nivel medio y sólo el 3% está insatisfecho.

Tabla 9*Dimensión percepción actitudinal*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfacción	2	3%	3%
Media	13	22%	25%
Alta	45	75%	100%
Total	60	100.0%	

Fuente: Propia

En la tabla 9 se presentan los niveles de los usuarios referido a la dimensión percepción actitudinal, de estos el 75% (n=45) de los encuestados percibe un nivel alto, mientras que un 22% indica un nivel medio y el 3% está insatisfecho.

Tabla 10*Dimensión percepción operativa*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfacción	2	3%	3%
Media	13	22%	25%
Alta	45	75%	100%
Total	60	100.0%	

Fuente: Propia

La tabla 10 expresa los niveles de los usuarios con relación a la dimensión percepción operativa, en los datos se puede ver que el 75% (n=45) de los encuestados percibe un nivel alto, mientras que un 22% indica un nivel medio y el 3% está insatisfecho.

Tabla 11

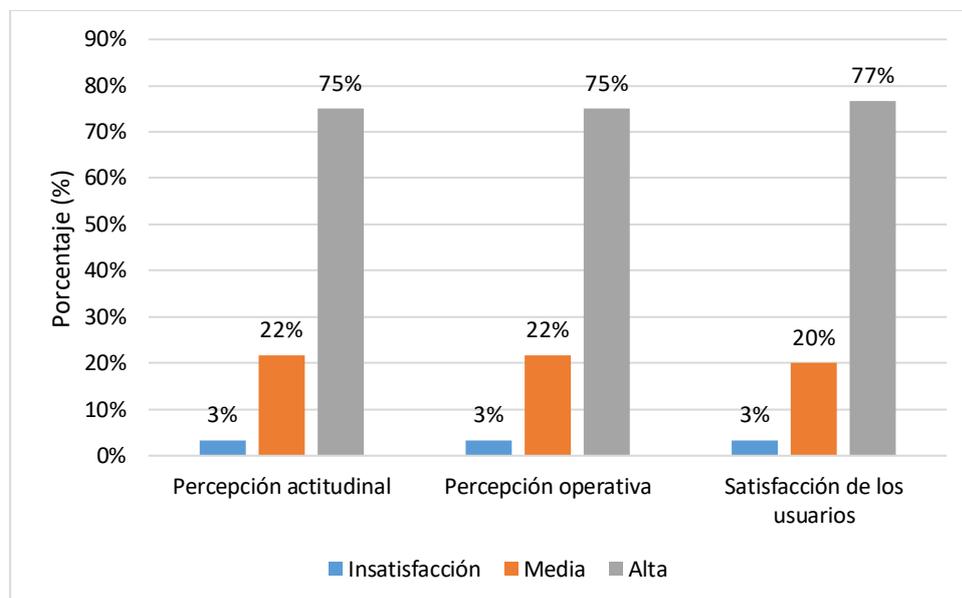
Niveles de la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones

Niveles	Percepción actitudinal		Percepción operativa		Satisfacción de los usuarios	
	F	%	F	%	F	%
Insatisfacción	2	3%	2	3%	2	3%
Media	13	22%	13	22%	12	20%
Alta	45	75%	45	75%	46	77%
Total	60	100%	60	100%	60	100%

Fuente: Propia

Figura 2

Niveles de la variable nivel de satisfacción y sus dimensiones



Fuente: Propia

En la tabla 11 y figura 2, se mostraron los usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres, respecto a la variable satisfacción de los usuarios y sus dimensiones, se observan los siguientes niveles: 77% percibe un nivel alto, 20% un nivel medio

y 3% insatisfecho. Respecto a las dimensiones percepción actitudinal y operativa, se muestran los siguientes niveles; 75% alta, 22 media y 3 insatisfecho, respectivamente.

Aplicación de tabla cruzada para las variables calidad de atención y satisfacción de los usuarios

En la siguiente sección se muestra la distribución de la satisfacción de los usuarios según los niveles de calidad de atención:

Tabla 12

Distribución de niveles de satisfacción de los usuarios según la calidad de atención

		Satisfacción de los usuarios			Total
		Insatisfacción	Media	Alta	
Calidad de atención	Mala	0	1	1	2
		0.0%	1.7%	1.7%	3.3%
	Regular	1	8	2	11
		1.7%	13.3%	3.3%	18.3%
	Bueno	1	3	43	47
		1.7%	5.0%	71.7%	78.3%
Total		2	12	46	60
		3.3%	20.0%	76.7%	100.0%

Fuente: Propia

Como se muestra en la tabla 12, la distribución de los niveles de satisfacción percibidos por los pacientes que visitan al consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres, respecto de los niveles de calidad de atención. Donde, se evidencia que el mayor porcentaje de usuarios (71.7%) que posee un nivel de satisfacción alto, recibió una buena calidad de atención.

4.3. Prueba de hipótesis

4.3.1 Hipótesis general

H₁: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Supuestos:

$$si p > 0.05 se acepta H_0, si p < 0.05 se acepta H_a$$

Tabla 13

Prueba de hipótesis general

		Correlaciones		
			Calidad de atención	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,740
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		60	60
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,740	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

Fuente: Propia

La tabla 13 muestra que los valores de Rho de Spearman de las variables satisfacción del usuario y calidad de la atención fueron 0,740 y 0,000, respectivamente. Estos valores son estadísticamente significativos para rechazar la hipótesis nula y favorecer la hipótesis

alternativa del estudio (p -valor $<0,05$), lo que sugiere que: existe una relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

4.3.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

H0: No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Tabla 14

Prueba de hipótesis específica 1

		Correlaciones		
			Interpersonal	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Interpersonal	Coefficiente de correlación	1,000	,685
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,685	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

Fuente: Propia

La tabla 14 se evidencia que el valor de Rho de Spearman para la dimensión interpersonal y la variable satisfacción de los usuarios fue de 0.685, y el valor de significación

bilateral fue de 0,000, que es lo suficientemente significativo desde el punto de vista estadístico para rechazar la hipótesis nula, en favor de la hipótesis alterna de estudio (valor $p < 0.05$), demostrando que: existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Hipótesis específica 2

H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023

Ho: No existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023

Tabla 15

Prueba de hipótesis específica 2

		Correlaciones		
			Técnico-científica	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Técnico-científica	Coeficiente de correlación	1,000	,664
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,664	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Propia

La tabla 15 muestra que el valor de Rho de Spearman para la dimensión técnico científica y la variable nivel de satisfacción fue de 0.664, y el valor de significación bilateral

fue de 0,000, que es lo suficientemente significativo desde el punto de vista estadístico para rechazar la hipótesis nula, en favor de la hipótesis alterna de estudio (valor $p < 0,05$), indicando que: existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Hipótesis específica 3

H3: Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Ho: No existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

Tabla 16

Prueba de hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Ambiente	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Ambiente	Coeficiente de correlación	1,000	,606
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,606	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

Fuente: Propia

La tabla 16 muestra que el valor de Rho de Spearman para la dimensión ambiente de y la variable satisfacción de los usuarios fue de 0.606, y el valor de significación bilateral fue de

0,000, que es lo suficientemente significativo desde el punto de vista estadístico para rechazar la hipótesis nula, en favor de la hipótesis alterna de estudio (valor $p < 0,05$), indicando que: existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023.

4.4 Discusión de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación contrastándose con los estudios previos que conformaron el referente empírico de los que se planteamientos de este estudio.

En este trabajo investigativo, en relación con las características generales de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima 2023, se encontró que el rango de edad promedio fue de 37% para los 18-35 años, 37% en el 36-53 años y 27% en los de 54-70%, donde se encontró en cada grupo las siguientes edades predominantes. Con respecto al género se halló mayor frecuencia de 53% del sexo femenino y le sigue un 46% perteneciente al sexo masculino.

Para la calidad de atención se determinó un nivel bueno dado por el 78% de los encuestados, regular en el 19% y mala en el 3%. Para Huaman col., en el 2023, España, se encontró una calidad de atención de 76.7%, Burnet, en 2022, en Argentina, del 92%, Pezo col., en 2020, en Ecuador, positiva en un 53%, Vidal y col., en 2019, en México, buena de 81.2%, Vélez en 2019, en Colombia, alta con 87%, Alva en 2022, en Perú, regular en el 80%, Torres, en 2021, en Perú, regular en el 42.9% y Becerra y Melgarejo, en 2021, Perú, media en el 33,5%.

En la dimensión interpersonal de la calidad de atención se registró un nivel bueno en el 75%, regular en el 22% y Mala en el 3%. Para Pezo col., en 2020, en Ecuador, fue de 63% mala

y Céspedes y Levano, en 2020, en Perú, fue media de 66.7%. En la dimensión técnico-científica de la calidad de atención se halló un nivel bueno en el 73% de los encuestados, regular en el 22% y Mala en el 5%. Para Pezo col. en 2020, en Ecuador, se ubicó en nivel medio en un 45% y Céspedes y Levano en 2020, en Perú, fue media en el 66.7%. En la dimensión ambiente de la calidad de atención se encontró un nivel bueno de 78%, regular de 20% y Mala en el 2%. Para Pezo col., en 2020, en Ecuador, fue adecuado según el 36% y Céspedes y Levano, en 2020, en Perú, fue media en el 66.7%.

Para la Satisfacción de los usuarios se estableció un nivel alto de satisfacción de 77%, medio en la satisfacción de 20% y de insatisfacción se halló el 2%. Para Huaman col., en 2023, en España, la insatisfacción fue de 58.3%, Burnet en 2022, en Argentina, la satisfacción fue alta en un 88%, Pezo col., en 2020, en Ecuador, el 32% están insatisfechos, Vidal y col., en 2019, en México, la satisfacción es buena en el 76.2%, Vélez en 2019, en Colombia, la satisfacción es alta en el 89%, Alva en 2022, en Perú, fue buena en el 50.6%, Torres en 2021, Perú, la satisfacción fue media en el 40%, Becerra y Melgarejo en 2021, en Perú, se situó en media en el 39,4%, Tello en 2021, en Perú, un nivel medio de satisfacción del 46.1%, Céspedes y Levano en 2020, en Perú, la satisfacción es de 93.3% y de nivel medio y el 66.7% están insatisfechos.

En la dimensión percepción actitudinal de la satisfacción se encontró un nivel alto de 75%, medio de 22% y una insatisfacción del 2%. Para Pezo col., en 2020, en Ecuador, la percepción no es positiva el 53% al no cubrir sus expectativas, Vélez, en 2019, en Colombia, es en el 87% altamente satisfactorias porque cubre sus necesidades y Tello, en 2021, en Perú, es medianamente satisfactoria en el 46.1%. En la dimensión percepción operativa de la satisfacción se estableció el nivel alto en el 75%, Medio en el 22% y una insatisfacción del 3%. Para Huaman col., en 2023, en España, la insatisfacción operativa en el componente seguridad y accesibilidad fue de 58.3%, Pezo col., (13) en 2020, en Ecuador en el 24% no es positiva en

el componente solución de problemas y Vélez (15) en 2019, en Colombia, el desempeño es adecuado en el 89% del personal por lo que la satisfacción es alta.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

✓ En este estudio los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres, presentan como características generales edades promedios en el 37% en los rangos de 18-35 años y 36-53 años. La calidad de atención es de un nivel medio en el 78% que se relaciona con un nivel alto de satisfacción del 77%.

✓ En la dimensión interpersonal un nivel bueno en el 75% se relaciona con una percepción de la satisfacción de nivel alto en un 77%.

✓ En la dimensión técnico-científica un nivel bueno en el 73% se relaciona con una percepción de la satisfacción de nivel alto en un 75%.

✓ En la dimensión ambiente un nivel bueno en el 78% se relaciona con una percepción de la satisfacción de nivel alto en un 77%.

✓ En la dimensión percepción actitudinal un nivel alto en el 75% se relaciona con una calidad de atención de nivel alto en un 71.7%.

✓ En la dimensión percepción operativa un nivel alto en el 75% se relaciona con una calidad de atención de nivel alto en un 71.7%.

5.2 Recomendaciones

✓ Se recomienda evaluar periódica y sistemáticamente las prácticas clínicas de ozonoterapias con la finalidad de tomar acciones correctivas y preventivas, y capacitar al personal en habilidades de comunicación interpersonal y humana y fomentar la participación del paciente en el proceso de atención.

✓ Se recomienda reconocer las necesidades de los usuarios mediante una relación de atención cordial para crear a través de una buena relación comunicativa enfermero-paciente un impacto positivo que promueva una buena relación humana.

✓ Se recomienda actualizar los conocimientos constantemente del personal de enfermería adaptándolos a los nuevos avances tecnológicos a fin de que puedan realizar procedimientos seguros que garanticen atención de calidad.

✓ Implementar acciones de mejora del ambiente disminuyendo los tiempos de espera, aportando una atención cordial y a tiempo y aportándole los recursos necesarios para la realización de las terapias.

✓ Se recomienda realizar investigaciones que permitan profundizar acerca de los servicios que se prestan en la ozonoterapia y la calidad de atención que brinda el equipo de enfermería para así asegurar un buen servicio al paciente.

REFERENCIAS

1. Peña D., Albaladejo M., Fernández M. Uso de ozonoterapia rectal en paciente anciana con neumonía grave por COVID-19. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*. 2020; 55(6): 362-364. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-espanola-geriatria-gerontologia-124-articulo-uso-ozonoterapia-rectal-paciente-anciana-S0211139X20301335>
2. OMS. Calidad de la atención en la prestación de servicios de salud. 2021. [Internet]. [Consultado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica.-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos.>
3. OMS. Calidad de atención. 2021. [Internet]. [Consultado el 29 de octubre de 2023]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
4. Cayuela Fuentes, P. S., Pastor Bravo, M. D. M., & Conesa Guillén, M. D. L. Á. (2019). Calidad asistencial percibida y satisfacción de las personas sordas con la atención primaria de un Área de Salud de la Región de Murcia. *Enfermería Global*, 18(54), 303-322. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412019000200011&script=sci_arttext
5. Peralta R., Ruiz C., Benítez N., Fleitas A., Franco A., Ortega J. Level of satisfaction of the patients discharged from the Medical Clinic Service of the National Hospital in 2018. *Revista Virtual de la Sociedad Paraguaya de Medicina Interna*. 2019; 6(1): 41-44. <https://www.revistaspmi.org.py/index.php/rvspmi/article/view/19>

6. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran T. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*. 2020; 5(14): e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.
7. Amed E., Villareal G., Tous C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Revista Ciencia y Cuidado*. 2019; 16(2): 108-119. <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
8. Rodríguez R., Arévalo R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Revista Ciencia Latina*. 2023; 7(1). https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815
9. Canaza A., Rocha N. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería en un contexto hospitalario durante la pandemia COVID-19. *Revista del Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú*. 2022. <https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/8/8/15>
10. Condori J., Uchazara M., Guevara M. Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. *Revista Investigación e Innovación*. 2022; 2(1): 33-39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.1368>
11. Huamán L., Melo C., Gutiérrez M. Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol*. 2023; 26(2): 159-166. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>.
12. Burnet J. Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. [Tesis de Grado en Enfermería]. Universidad Nacional de Comahue. Argentina; 2020. Disponible en:

<http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncoma/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Pezo C., Montalván J., Guerrero G., Yanca C. Satisfacción del usuario a la calidad de atención del personal de enfermería. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 2020; 7(40).

<http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/>

14. Vidal F., García E., Hernández A., Flores K. Satisfacción del usuario por un trato digno en las Áreas de Terapia Ocupacional y la calidad de atención enfermera en el Centro de Rehabilitación y Educación Especial del Estado de Tabasco. *Rev. sanid. mil.* 2019; 72(1): 24-31. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024

15. Vélez M. Satisfacción y la calidad de atención de enfermería en pacientes hospitalizados en fundación hospital san José de Buga 2019. [Tesis de Maestría de Enfermera Epidemióloga]. Universidad Central del Valle del Cauca. Colombia; 2019. Disponible en: <https://repositorio.uceva.edu.co/bitstream/handle/20.500.12993/1069/T00031374.pdf?sequence=1>

16. Alva J. Nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención en el consultorio externo de enfermería. Hospital de apoyo Yungay_ Ancash, 2021. [Tesis de Doctorado en Salud Pública. Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. Perú; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27670>

17. Torres M. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente que acude al servicio de hospitalización de la clínica San José. [Tesis de Grado en Enfermería].

Universidad Autónoma de Ica. Perú; 2021. Disponible en:
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

18. Becerra N., y Melgarejo B. Calidad de atención de enfermería en usuarios hospitalizados del servicio de medicina del Hospital Nacional Sergio E. Bernales. [Tesis de Grado en Enfermería]. Universidad de Ciencias y Humanidades. Perú; 2021. Disponible en:
https://repositorio.uich.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

19. Tello W. Nivel de satisfacción del usuario sobre la calidad e atención brindada por enfermeros en un centro de salud, Lima 2021. [Tesis de grado en Enfermería]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú; 2021. Disponible en:
https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?isAllowed=y&sequence=2

20. Céspedes A., Levano E. Percepción de la calidad del cuidado de enfermería y el nivel de satisfacción del usuario hospitalizado en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren – ESSALUD. Callao. 2020. [Tesis de Maestría en Gerencia en Salud]. Universidad Nacional del Callao. Perú; 2020. Disponible en:
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

21. Berríos D., Gómez L., Rivas T. Calidad de atención de enfermería según el paciente hospitalizado. Revista Conecta Libertad. 2019; 3(1); 1-11.
<http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

22. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial. 2019; 16: 529-538. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
23. OMS. Mejorar la calidad de atención en la prestación de servicios de salud. 2021. [Internet]. [Consultado el 7 de noviembre de 2023]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%BAblica,-.La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
24. Vuori H. El control de calidad en los servicios sanitarios. Concepto y metodología. Masson. Barcelona: Editores Masson; 1988.
25. López E., Sifuentes M., Rodríguez R., Aguilar S., Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Entreciencias: Diálogos en la Sociedad del Conocimiento. 2021; 9(23). <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
26. Guzmán N., Álvarez L., Camargo E., Rodríguez S., Álvarez V. Use of Rectal Ozone Therapy in Patients With Osteoarthritis. Interdisciplinary Rehabilitation. 2022; 2(18). <https://doi.org/10.56294/ri202218>
27. Fergusson J. A New Zealand case study: The use of ozone therapy as an adjunctive support treatment with radiation therapy in prostate cancer. Case report. Ozone Therapy Global Journal. 2023; 13(1): 135-151. <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-A-New-Zealand-Case-Study-9051452.pdf>

28. Cordero E., García J., Romero G., Flores L., Trejo J. Dimensiones de la relación interpersonal del profesional de enfermería en una unidad de segundo nivel. *Revista de Enfermería. Inst Mex Seguro Soc.* 2019;27(2):89-96.
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2019/eim192e.pdf>
29. Sánchez S. La importancia de la relación interpersonal. *Conocimiento Enfermero.* 2023; 6(21). <https://doi.org/10.60108/ce.264>
30. Bustamante M., Lapo M., Tello M. Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud. *Ecuador. Información Tecnológica.* 2022; 33(4): 171-180.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642022000400171&script=sci_arttext
31. Artaza O., Méndez C. *Sistemas y servicios de salud centrados en personas y sus comunidades.* Chile: Ediciones Universidad austral de Chile; 2022.
32. George R., Gámez Y., Matos D., González I., Labori R. Aspectos fundamentales de la calidad en los servicios de salud. *INFODIR.* 2022.
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1112>
33. López E., Sifuentes M., Rodríguez R., Aguilar S., Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. *Entreciencias: diálogos soc. conoc.* 2022; 9 (23).
<https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
34. Silva U., Pantigoso R. Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima–2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar.* 2022; 6(4), 4100-4139.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2924>

35. Gabriela A., Morales F., Cruz A. El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. Revista CONAMED. 2019; 24(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>
36. Villa J., Araya A., Reynaldos K., Rivera F., Valencia M. Evaluación del modelo de calidad de Donabedian en base a los criterios de Chinn y Kramer. Horizonte de Enfermería. 2023; 34(2): 203-215. <https://revistanorte grande.uc.cl/index.php/RHE/article/view/58145>
37. Planas C., Hernández N., Povea Y., Font M., Gil L., Rabeiro C. Nivel de satisfacción de los pacientes VIH/sida con terapia antirretroviral y ozonoterapia rectal. Desempeño del personal de enfermería. Rev. CENIC Cienc. Biol. 2020; 51(1): 1-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2221-24502020000100001&script=sci_arttext
38. Kindelan L, Cordies B., Miranda M. Buenas prácticas clínicas de enfermería en la aplicación de ozonoterapia en pacientes con afecciones crónicas. Revista Cubana de Enfermería. 2016; 32 (4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1201>
39. Castelo W., Cueva J., Castelo A. Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Pol. Con. 2022; 71(7): 176-198. [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20(2).pdf)
40. Naranjo Y. Modelos metaparadigmáticos de Dorothea Elizabeth Orem. AMC. 2019; 23(6): 814-825. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-02552019000600814
41. Ruiz J., Tamariz M., Méndez L., Torres L., Duran Tirso. Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. Sanus. 2020; 5(14): e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>.

42. Correa E., Verde E., Rivas J. Valoración de enfermería. Basada en la Filosofía de Virginia Henderson. México: Editorial Casa Abierta al Tiempo; 2018.
43. Cárdenas J. Investigación cuantitativa. Material Docente. Berlín: trAndeS;2018. <http://dx.doi.org/10.17169/refubium-216>
44. Sánchez A., Murillo A. Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa. Debates por la Historia. 2021; 9(2):147-181. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2594-29562021000200147
45. García J., Sánchez P. Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. Información tecnológica. 2020; 31(6): 159-170. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600159&script=sci_arttext
46. Hernández R., Fernández C., Baptista P. Metodología de la investigación. 6ta Edición. México: McGraw-Hill Interamericana; 2018.
47. Gutiérrez Z., Lorenzo., Berríos A. Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. Revista Conecta Libertad. 2019; 3(1): 1–11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>
48. Febres J., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Rev. Fac. Med. Hum. 2020; 20(3): 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>.
49. Arias F. El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica. Caracas: Editorial Episteme; 2012. <https://abacoenred.com/wp->

[content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf](#)

50. Ñaupas H., Mejía E., Novoa E., Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013

51. Hernández R, Fernández C y Baptista P. Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill; 2014. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

52. Olortegui J. Calidad de servicio y Satisfacción de los pacientes internados en las áreas de cirugía en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, 2017. [Tesis de Grado en Maestría]. Universidad César Vallejo]. Perú; 2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14320>

53. Gómez R. Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario interno atendido en la central de esterilización del Hospital II-1 Moyobamba, 2023. [Tesis de Especialización en Gestión Central de Esterilización]. Universidad Norbert Wiener. Perú; 2023. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8749>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Formulación Del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
Problema general ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023?	Objetivo general Analizar la relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023	Hipótesis general H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de San Martin de Porres Lima 2023. HO: No hay relación de la calidad de atención de enfermería con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima.	Variable 1 Calidad de atención Dimensiones Interpersonal Técnico-científica Ambiente Variable 2 Satisfacción de los usuarios Dimensiones Percepción actitudinal Percepción operativa	Tipo de investigación Aplicada Método Hipotético-deductivo Enfoque Cuantitativo Diseño No experimental Alcance Correlacional Población 60 usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023. Muestra 60 usuarios que acuden al consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023.
Problemas específicos ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023? ¿Cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023?	Objetivos específicos Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023. Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023. Determinar cuál es la relación de la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los	Hipótesis específicas H1: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión interpersonal con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023. H2: Existe relación estadísticamente significativa de la calidad de atención de enfermería en su dimensión técnico científico con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de		

usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023.

Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023.

H3: Existe relación estadísticamente significativa la calidad de atención de enfermería en su dimensión ambiente con el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023.

Anexo 2: Instrumentos

Instrumentos 1: Calidad de atención en enfermería

I. Datos Generales:

Edad: _____ años

Género: Hombre () Mujer ()

1	2	3
Malo	Regular	Bueno

ÍTEMS	1	2	3
Dimensión Interpersonal			
1.- La enfermera(o) le saluda al ingresar a su ambiente			
2.- La enfermera lo llama a usted por su nombre.			
3.- La enfermera(o) se identifica por su nombre en el servicio			
4.- La enfermera(o) responde a sus preguntas con términos sencillos.			
5.- La enfermera(o) durante su atención lo trato con respeto.			
6.- Usted observa que la enfermera(o) respeta sus creencias y costumbres.			
7.- La enfermera(o) solicita su colaboración al momento de realizar un procedimiento.			
8.- Confía usted en la atención que le brinda la enfermera(o)			
9.- La enfermera(o) es amable con usted en la atención.			
10.- La enfermera(o) acude de forma inmediata cuando tiene alguna necesidad.			
11.- El cuidado que brinda la enfermera(o) es el suficiente para satisfacer sus necesidades.			
12.- Las enfermeras(os) muestran preocupación porque se le brinde los insumos del tratamiento adecuados.			
13.- La enfermera(o) permite que usted exprese sus preocupaciones y temores.			
14.- La enfermera(o) toma en cuenta sus opiniones y observaciones en la atención.			
Dimensión Técnico-científica			
15.- La enfermera lo orienta sobre su continuidad del tratamiento.			
16.- La enfermera(o) orientan al paciente al ingreso de la ozonoterapia			
17.- Usted cree que el personal de enfermería está debidamente capacitado.			

18.- La enfermera emplea conocimientos durante la aplicación de la Ozonoterapia			
19.- La enfermera(o) presenta habilidades para realizar un procedimiento			
20.- La enfermera (o) le informa a usted y/o familiar sobre los procedimientos para su atención.			
21.- La enfermera le explica de la administración de medicamentos a realizar			
22.- La enfermera (o) solicita autorización a usted y/o familiares para realizar los procedimientos en su atención.			
Dimensión Ambiente			
23.- El ambiente del consultorio es adecuado.			
24.- El ambiente cuenta con servicios higiénicos			
25.- Observa usted su ambiente limpio			
26.- Observa usted su ambiente ordenado.			
27.- Observa usted, que los equipos y materiales a su servicio se encuentran limpios.			
28.- El ambiente donde está usted, cuenta con buena ventilación.			
29.- El ambiente donde está usted, cuenta con buena iluminación.			
30.- El ambiente del consultorio es cómodo.			
31.- La enfermera(o) se preocupa por su descanso.			
32.- La enfermera(o) ofrece las condiciones necesarias para proteger su privacidad.			
33.- El ambiente cuenta con señalización			

Instrumentos 2: Satisfacción del usuario

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

ÍTEMS	1	2	3	4	5
Dimensión percepción actitudinal					
1.-La actitud de la enfermera es cooperativa					
2.-La enfermera tiene iniciativa para iniciar la aplicación de la Ozonoterapia					
3.-La enfermera es responsable cuando aplica la Ozonoterapia					
4.- La enfermera tiene habilidad en la aplicación de la Ozonoterapia					
5.- La enfermera es discreta cuando aplica la Ozonoterapia					
6.- La enfermera tiene buena presentación personal					
7.- La enfermera es creativa cuando realiza al aplicar la Ozonoterapia					
8.- La enfermera tiene capacidad para la realización de la Ozonoterapia					
Dimensión percepción operativa					
9.- La enfermera conoce los procedimientos de la aplicación de la Ozonoterapia					
10.- La enfermera realiza un trabajo de calidad					
11.- La enfermera cumple con la aplicación del número de terapias indicadas					
12.- La enfermera cumple con exactitud los procedimientos para la aplicación de las terapias					
13.- La enfermera trabaja en equipo					
14.- La enfermera transmite un buen liderazgo					

Anexo 3: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN UN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Instituciones: Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores:

Título:

Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: **“CALIDAD DE ATENCION DE ENFERMERIA Y SU RELACION CON EL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS DEL CONSULTORIO DE OZONOTERAPIA DE SAN MARTIN DE PORRES LIMA 2023”**. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, liderado por **MILAGROS GISELA TOMAS GIRON**. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de atención de enfermería y el nivel de satisfacción de los usuarios del consultorio de Ozonoterapia de San Martin de Porres Lima 2023. Su ejecución permitirá evidenciar la calidad y la satisfacción de los usuarios por la realización de la Ozonoterapia.

Procedimientos

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

- Se le va a brindar el cuestionario de preguntas para su debida respuesta
- Se le informará sobre la investigación y se le solicitará su firma

- Se le enseñara cómo deben el cuestionario.

La encuesta puede demorar unos 10-20 minutos. Sus respuestas serán protegidas, solo la investigadora conocerá su respuesta. los resultados de la investigación se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos

Su participación en el estudio no traerá ningún riesgo por sus respuestas y ningún daño por su integridad.

Beneficios

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad personal.

Costos e incentivos

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

Confidencialidad

La información que usted proporcione estará protegida, solo la investigadora lo conocerá. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Derecho del participante

Si usted se siente incómodo durante las preguntas, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si usted tuviese alguna inquietud o molestia durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede comunicarse con Milagros con número de teléfono: xxx o al Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +01-706555. E-mail: Comité. etica@ uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

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

Participante

Investigador

Nombres:

Nombres: Milagros Gisela Tomas Giron

DNI:

DNI: 73276677

Anexo 04 : Informe de originalidad

● 16% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 13% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	uwiener on 2023-11-24 Submitted works	3%
2	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	2%
3	uwiener on 2023-10-24 Submitted works	2%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	2%
5	uwiener on 2023-10-22 Submitted works	1%
6	uwiener on 2023-11-06 Submitted works	1%
7	uwiener on 2023-11-26 Submitted works	<1%
8	uwiener on 2023-04-28 Submitted works	<1%