

DOI: <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1583>

Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima

Quality of nursing care and user satisfaction in an Ozone Therapy Clinic in Lima

Milagros Gisela Tomas Girón

milagrosgisela.11.04@gmail.com

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

Universidad Norbert Wiener

Lima – Perú

Jaime Alberto Mori Castro

mori Jaime7@hotmail.com

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

Universidad Norbert Wiener

Lima – Perú

Artículo recibido: 21 de diciembre de 2023. Aceptado para publicación: 05 de enero de 2023.

Conflictos de Interés: Ninguno que declarar.

Resumen

Cualquier consideración de la calidad de la atención de enfermería encierra la visión objetiva y subjetiva de los usuarios de la ozonoterapia para manifestar su satisfacción por el servicio recibido; a través de un entendimiento multidimensional de las habilidades interpersonales, técnico-científicas y del ambiente que aplica el profesional de enfermería donde las vivencias y experiencias que tenga el usuario de ellas determinará su satisfacción o insatisfacción por la Ozonoterapia recibida. El objetivo de este artículo fue analizar cómo se relaciona la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de Ozonoterapia en un centro clínico de Lima. Se realizó una investigación marcada por el enfoque cuantitativo, el método hipotético-deductivo, diseño no experimental, de tipo aplicada, nivel descriptivo y de alcance correlacional-transversal. Fue conformado por 60 participantes de Ozonoterapia en un consultorio de Lima y se les aplicaron dos instrumentos el cuestionario de Olortegui y el de Gómez. Los resultados permitieron determinar mediante Rho Spearman un valor de 0,740 que señala una relación estadística y significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario, ubicada en un nivel bueno de calidad del 78% y una satisfacción alta de 77%. Se concluye que una buena calidad de atención de enfermería genera satisfacción en el usuario de la Ozonoterapia de un centro de Lima.

Palabras clave: calidad de la atención, satisfacción, usuario, profesional de enfermería

Abstract

Any consideration of the quality of nursing care encompasses the objective and subjective vision of ozone therapy users to express their satisfaction with the service received; through a multidimensional understanding of the interpersonal, technical-scientific and environmental skills that the nursing professional applies where the experiential and experiences that the user has of them will determine their satisfaction or dissatisfaction with the Ozone Therapy received. The objective of this article was to analyze how the quality of nursing care is related to the level of satisfaction of Ozone Therapy users

in a clinical center in Lima. A research was carried out marked by the quantitative approach, the hypothetical-deductive method, non-experimental design, applied type, descriptive level and correlational-transversal scope. It was made up of 60 Ozone Therapy participants in a clinic in Lima and two instruments were applied: the Olortegui questionnaire and the Gómez questionnaire. The results allowed us to determine, using Rho Spearman, a value of 0.740, which indicates a statistically significant relationship between the quality of nursing care and user satisfaction, located at a good quality level of 78% and a high satisfaction of 77%. It is concluded that good quality of nursing care generates satisfaction in the user of Ozone Therapy in a center in Lima.

Keywords: quality of care, satisfaction, user, nursing profesional

Todo el contenido de LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia Creative Commons 

Cómo citar: Tomas Girón, M. G., & Mori Castro, J. A. (2024). Calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del usuario en una Clínica de Ozonoterapia de Lima. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades* 5 (1), 211 – 223. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i1.1583>

INTRODUCCIÓN

La calidad de la atención de enfermería y la satisfacción que percibe el usuario son dos términos interconectados, pero con diferentes entendimientos. Ambos dan como resultado diferentes valores percibidos y son de notable relevancia en el sistema de gestión de la salud, dado que la calidad de la atención es un factor cognitivo, procedimental y actitudinal condicionante de las expectativas del usuario que conlleva al proceso cognitivo de lo percibido y da por resultado satisfacción o insatisfacción.

En enfermería, la calidad de la atención se en la prestación de un servicio óptimo y seguro, logrando resultados con el mínimo riesgo y máxima satisfacción del paciente en el proceso de recuperación de su salud y el evaluarla conduce a plantear la mejora de su acción interpersonal, técnico-científico y ambiente (Condori et al., 2022). Desde la visión que aporta Donabedian, sobre la calidad de atención del profesional de enfermería refleja un conocimiento profesional del modelo asistencial estandarizado y orientado a alcanzar el mayor nivel de bienestar al paciente; en otras palabras, es hacer bien y correctamente las cosas (Santiago et al., 2020).

Para alcanzar calidad óptima de la atención y satisfacción del usuario del servicio es necesario que exista disposición del profesional de enfermería por brindar su apoyo profesional (Farias, 2021). En el ámbito de la atención de la enfermería se presentan muchas dificultades que provienen de las relaciones de trabajo-entorno laboral, y estas inciden en la calidad de atención que se ofrece y, por ende, en la satisfacción del usuario (Miranda et al., 2019).

En el estudio de Salmerón et al. (2021) señala que la ozonoterapia es una técnica muy recurrida y empleada como tratamiento alternativo y efectivo en países como: Alemania, Rusia, Italia, España, Estados Unidos, Cuba, Venezuela, Chile, y Perú. La evaluación de su aplicación en España indicó que el 8.33% de los pacientes sienten insatisfacción por la calidad de atención de enfermería en el componente técnico al aplicar la terapia (Peña et al., 2020).

Sin embargo, Cayuela et al. (2019) encontró que, en un Hospital de Murcia, España la calidad de la atención fue regular según la visión del 29.4% de los usuarios y el 54.2% calificaron como buena el trato humano y la atención técnico-científica. En Pakistán, Peralta et al. (2019) indicó que el 56.6% de los usuarios de terapias de consulta externa está insatisfecho debido a la calidad de la atención recibida durante el tratamiento aplicado y el 47.5% manifestaron que no cubría con sus expectativas.

La perspectiva de la calidad de la atención en América Latina, la exponen López et al. (2021) cuando reportan haber encontrado en México que los usuarios que reciben Ozonoterapia expresaron que la calidad de la atención fue rápida, segura y efectiva; siendo su satisfacción excelente al haber disminuido la patología y el dolor. Además, Ruíz et al. (2020) presenta que el nivel en la calidad de la atención en el 35.5% de los usuarios es medio y el 67.8% sienten satisfacción por la atención recibida.

Por otra parte, en Colombia la calidad de la atención de enfermería es mayor alcanzando el 62% en la valoración del seguimiento y vigilancia del usuario es el componente más alto con 73,2% de y la más baja la anticipación con 56,1% que fue identificada como una debilidad, ya que se observó, falta de previsibilidad de las enfermeras durante la aplicación del tratamiento y la satisfacción se ubicó en nivel medio en 42% de los usuarios (Amed et al., 2019).

La literatura relacionada con la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en Perú, presenta como panorama una percepción de nivel alto donde el 53.3% sienten seguridad durante el proceso de la atención y el 46.7% señalan una buena empatía con el personal de enfermería y al evaluar la percepción de la calidad el 86.7% se encontraron satisfechos y el 13.3% insatisfechos (Rodríguez y Arévalo, 2023).

En el trabajo de Canaza y Rocha (2022) la percepción sobre la calidad de la atención de enfermería fue considerada buena por el 51.4%, de los cuales el 58.1% de este personal afirmó que este personal les aclaró y brindó lo que necesitaban con el objetivo de satisfacer sus necesidades. Señalaron que el 70.3% cumplieron con sus necesidades y expectativas. Sin embargo, un elevado índice del 29,7% no está satisfecho con la calidad de la atención.

A medida que evoluciona la aplicación y tecnología de la Ozonoterapia es importante evaluar ¿cómo se relaciona la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de Ozonoterapia en un centro clínico de Lima? La información proporcionada constituyó un conocimiento valioso para el centro clínico de ozonoterapia y sus usuarios porque permiten contribuir al mejoramiento y fortalecimiento de la calidad de la atención del personal de la enfermería y la satisfacción de los usuarios al elevarse su calidad de vida.

El objetivo principal fue analizar cómo se relaciona la calidad de la atención de enfermería y el nivel de satisfacción que tienen los usuarios de Ozonoterapia en un centro clínico de Lima, con respecto a las dimensiones interpersonal, técnico-científico y ambiente.

Conocimiento científico de la calidad de la atención

La calidad de la atención incluye la aplicación del conocimiento científico para maximizar sus beneficios. Por lo tanto, el nivel de calidad se encuentra dentro del rango esperado, dentro del cual la atención brindada logra el equilibrio más favorable, minimizando riesgos y entregando beneficios (Berrios et al., 2019). Se relaciona con el arte de cuidar, de ahí la necesidad de brindar atención integral, porque el ser humano es un ser único y necesita cuidados en todas sus manifestaciones donde la calidad de la atención debe ser adecuado ya que en caso contrario causará desequilibrio en el usuario del servicio pudiendo afectar su salud (Tandazo et al., 2022).

Lograr el mayor nivel de atención posible, para la calidad de la atención implica incluir diferentes características y actividades que permitan a cada paciente recuperar el nivel de salud mediando a través de la intervención de la atención del personal de enfermería y esta será alta si su significancia satisface de la manera más adecuada lo que las personas necesitan y esperan de la atención que le ofrece la enfermería (Donabedian, 2019).

Generalizando, la calidad de la atención se compone de tres razones, que son: morales y con el valor humano de la intención de brindar buen servicio, sociales y de seguridad garantizan la atención con personal capacitado específicamente desarrollada para una atención sin errores técnico-prácticos y económicas porque la atención requiere eficiencia ya que los recursos son escasos (Pezo et al., 2020).

La ozonoterapia ha demostrado que en su práctica la calidad de la atención de la enfermería se establece a través de una buena relación interpersonal que aporta resultados seguros y eficaces en la aplicación del tratamiento donde contrasta la actividad solidaria y cordial que se establece entre el trinomio médico-paciente-enfermero (Guzmán et al., 2022).

Valoración de la satisfacción del usuario

La valoración que realiza el usuario basado en los datos e información que percibe constituye su construcción sobre la satisfacción que pueda sentir de la calidad de asistencia que le ofrece la atención de la enfermería. Las medidas realizadas parten de sus visiones entorno a las condiciones en que se le ofrece la asistencia (Castelo et al., 2022).

En este sentido, las percepciones de calidad están influenciadas por la satisfacción que se recibe de la atención y a la vez son subjetivas, personales y dependientes de la relación paciente-enfermero. Por

tanto, las relaciones intra e interpersonales que se establecen se deben orientar a satisfacer las necesidades físicas, sociales y emocionales y proporcionar confort físico (Planas et al., 2020).

La satisfacción con el componente de desempeño de la práctica profesional de enfermería se logra cuando el ambiente de trabajo crea condiciones que permiten la realización de buenas relaciones interpersonales con los pacientes en la práctica. En este sentido, la enfermera debe ser un factor que motive, refuerce, oriente y cree oportunidades motivantes para continuar el tratamiento, de modo que, una necesidad insatisfecha se expresa cuando las necesidades no son cubiertas (Silva y Pantigoso, 2022).

La satisfacción de la Ozonoterapia puede ser beneficiosa si una persona se centra más en el bien de una situación determinada y puede ser negativa cuando se encuentran actitudes que dificultan el aprovechamiento de las situaciones y provocan sentimientos de decepción con los servicios recibidos (Kindelan et al., 2016).

METODOLOGÍA

El trabajo metodológico fue enfocado en el diseño hipotético-deductivo a fin de poder cuestionar y contrastar la hipótesis; por lo que el enfoque se basó en el método cuantitativo de tipo aplicada para la medición y verificación de la teoría, donde la necesidad de comprender la realidad profunda de los hechos enmarca el alcance de la investigación en modelo no experimental, correlacional, descriptivo y transversal (García y Sánchez, 2020).

Se plantearon como variables, calidad de la atención de enfermería como dependiente y es definida por Gabriela et al. (2019) como una atención que incluye la aplicación del conocimiento científico que depende del nivel de cumplimiento de las expectativas del usuario de salud de manera equilibrada para disminuir riesgo de salud y dispensar beneficios. En cuanto a la variable independiente, satisfacción del usuario señala Febres y Mercado (2020) que es una respuesta estimulada por el componente actitudinal del usuario ante la atención que le fue prestada y que es evaluada como satisfacción o insatisfacción.

Las mediciones para los niveles se establecieron para la variable dependiente en calidad buena, regular y mala y en la variable satisfacción del usuario fueron satisfacción alta, media e insatisfacción.

La población fue definida por Hernández et al. (2016) como la cantidad total de objetos o sujetos que constituyen el suceso en estudio, el atiende a elementos comunes que constituyen los datos del estudio. La población quedó conformada atendiendo a los datos que informó el consultorio de Ozonoterapia de San Martín de Porres Lima en 2023, siendo 60 usuarios que acudieron a consulta externa.

La muestra de la investigación fue de carácter finita y pequeña por lo que se tomó en la realización del estudio la población total como muestra (Hernández et al., 2016). Como criterios se establecieron para la inclusión la cantidad de pacientes que acuden a realizarse Ozonoterapia, mayores de 18 años, en plenas facultades mentales y que aceptaron participar en el estudio firmando el consentimiento informado. Se excluyeron todos aquellos usuarios que se realizaron otro tipo de terapia, con una edad menor a 18 años, que padecían por lo menos alguna limitación mental, aquellos que no aceptaron participar en la investigación y no firmaron el consentimiento informado.

Para la variable calidad de la atención en enfermería, se empleó como instrumento para la recolección de datos el cuestionario creado por Olortegui Jovana en 2017, el cual fue estructurado por tres dimensiones interpersonal, técnico-científico y ambiente y con una totalidad de 33 ítems; su validación fue efectuada mediante el juicio de 3 expertos atendiendo a los criterios de claridad, pertinencia y

relevancia; resultando consistente y aplicable. La confiabilidad arrojó en Alfa de Cronbach el valor $\alpha = 0.924$ (Olortegui, 2017).

En la satisfacción del usuario se utilizó el test de Gómez Raquel diseñado en 2023, que consta de dos dimensiones percepción actitudinal y percepción operativa con una totalidad de 14 ítems, fue validado mediante 4 especialistas en el área; además, se aplicó el criterio de concordancia de Kappa que arrojó 66.86% y el coeficiente Alfa de Cronbach que fue de 0.80 para la percepción actitudinal y 0.84 para la percepción operativa (Gómez, 2023).

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La información recogida se sometió al análisis descriptivo y se representaron en tablas y porcentajes para facilitar su interpretación, los mismo se detallan, en la tabla 1, se observa del total de pacientes que acuden a ozonoterapia la edad predominante es el grupo de 18 a 35 años (37%) y sobresale que el 53% son mujeres.

Tabla 1

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%

En la tabla 2, se evidencia que el nivel de la calidad de la atención es del 78% en el nivel medio

Tabla 2

Variable calidad de la atención

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

En la tabla 3, se presenta que el 75% de los usuarios manifestaron en la dimensión interpersonal un nivel bueno.

Tabla 3

Dimensión interpersonal

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

Con respecto a la tabla 4, se percibe que el 73% de los usuarios reportan un nivel bueno en la dimensión técnico-científica.

Tabla 4

Dimensión técnico – científica

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

La tabla 5, presenta que el 78% de los usuarios concuerdan con un nivel bueno en la dimensión ambiente.

Tabla 5

Dimensión ambiente

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

En cuanto a la variable satisfacción del usuario, se observa en la tabla 6, la satisfacción fue del 77% en el nivel alto.

Tabla 6

Variable satisfacción del usuario

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

En la tabla 7, se presenta que la percepción actitudinal del 75% de los usuarios se situó en el nivel alto.

Tabla 7

Dimensión percepción actitudinal

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

En la tabla 8, se puede observar que el 75% de los usuarios en la percepción operativa corresponde al nivel alto.

Tabla 8

Dimensión percepción operativa

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

Se aprecia en la tabla 9, la correlación establecida en las variables, donde se obtuvo mediante Rho de Spearman de 0,740 para la calidad de la atención y satisfacción del usuario, que indicó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de la atención de enfermería con el nivel de satisfacción del usuario de Ozonoterapia en un centro clínico de Lima.

Tabla 9

Prueba de hipótesis general

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

En relación con los datos generales de los usuarios que se realizan la Ozonoterapia en un centro de Lima, el 37% tuvo como rango de edad 18 a 35 años promedio con predominio del género femenino. En los estudios examinados, sustenta el estudio el de Vidal et al. (2019) cuando halló como predominio de edades el grupo etario de 14 a 37 años y en su mayoría eran mujeres.

Para la calidad de la atención se determinó un nivel bueno dado por el 78% de los encuestados, regular en el 19% y mala en el 3%. Lo cual es respaldado por Huamán et al. (2023), al señalar una calidad de atención en el rango medio de 76.7%. Igualmente, el mismo nivel hallaron Burnet (2022), en un 92%, Pezo et al (2020), en 2020, positiva y media con 53%, Vidal et al. (2019), buena de 81.2%, Vélez (2019) alta con 87%, Alva (2022) regular en el 80%, Torres (2021) regular en el 42.9% y Becerra y Melgarejo (2021) media en el 33,5%.

En la dimensión interpersonal de la calidad de la atención se registró un nivel bueno en el 75%, que guarda semejanza con los resultados encontrados por Pezo et al. (2020), 63% mala y Céspedes y Levano (2020) fue media de 66.7%. En la dimensión técnico-científica de la calidad de atención se halló un nivel bueno en el 73%, que se relacionan con las investigaciones de Pezo et al. (2020) se ubicó en nivel medio en un 45% y Céspedes y Levano (2020) encontró que media en el 66.7%. En la dimensión ambiente de la calidad de atención se determinó un nivel bueno de 78%. Resultados parecidos consiguieron Pezo et al. (2020) siendo adecuada en el 36% y Céspedes y Levano (2020) demostró que fue media en el 66.7%.

Para la Satisfacción de los usuarios se estableció un nivel alto de satisfacción de 77%. Siendo, soportada por los hallazgos Huamán et al. (2023) al encontrar que la insatisfacción fue de 58.3%, Burnet (2022) indicó haber encontrado una satisfacción alta en el 88%, Pezo et al. (2020) señaló en el 32% insatisfacción, Vidal et al. (2019) expresó que la satisfacción es buena en el 76.2%, Vélez (2019) la satisfacción fue alta en el 89%, Alva (2022) encontró que la satisfacción fue buena en el 50.6%, Torres (2021) la satisfacción fue media en el 40%, Becerra y Melgarejo (2021) la situó en el nivel medio 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 centró en el nivel alto con 75%. Para Pezo et al. (2020) la percepción no es positiva en el 53% y no cubre las expectativas, Vélez (2019) fue para el 87% altamente satisfactorias y cubre las necesidades y Tello (2021) halló un rango medio y satisfactoria en el 46.1%. En la dimensión percepción operativa de la satisfacción se estableció el nivel alto en el 75%. Lo que se relaciona con los estudios Huamán et al. (2023) cuando registró a la insatisfacción operativa en el componente seguridad y accesibilidad con el 58.3%, Pezo et al. (2020) indicó haber encontrado en el 24% una satisfacción no positiva en el componente solución de problemas y Vélez (2019) determinó que el desempeño es adecuado en el 89% del personal al registrar una satisfacción alta.

CONCLUSIÓN

Se concluyó que existe una relación amplia estadística y significativa comprobada por Rho de Spearman y de valor 0,740 que induce a afirmar que la calidad de la atención de enfermería tiene relación con el nivel de satisfacción del usuario de consultorio Ozonoterapia en un centro clínico de Lima estudiado. Encontrado que los usuarios tienen como características generales que el 37% poseen como rango promedio de edad de 18-35 años y ser del sexo femenino. Por lo tanto, la calidad de la atención es de nivel medio en 78% y a medida que el nivel es alto se registra que en el 77% tendrán una satisfacción alta.

Respecto a la calidad de la atención de enfermería en la dimensión interpersonal se relaciona con la satisfacción del usuario, según Rho de Spearman al aportar un valor de 0.685. Por lo tanto, en el 75% de los usuarios la dimensión interpersonal es de nivel bueno en un 75%. Lo que señala que las relaciones enfermera-paciente son mediadas por un trato cordial y respeto mutuo en la comunicación que conlleva a una satisfacción en la componente actitudinal media en el 75% de los usuarios.

En la calidad de la atención de enfermería en la dimensión técnico-científica se halló una relación con significancia estadística mediada por Rho de Spearman y su valor de 0.664, que nos orienta a asegurar la existencia de un nivel bueno en el 73% de los usuarios que se relaciona con la satisfacción de nivel alto en el 75% de los usuarios y una percepción operativa de 75%.

En cuanto a la dimensión ambiente de la atención de la enfermería se determinó la existencia de una relación significativa de Rho de Spearman con valor 0.606, que conduce a decir que existe un nivel bueno en el 78% de los usuarios y se relaciona con una percepción actitudinal y operativa de en el 75%; donde la percepción actitudinal de nivel alto se relaciona con una calidad de atención de nivel alto en el 71.7% y la percepción operativa de alto nivel tiene relación con una calidad de la atención alta en un 71.7%.

REFERENCIAS

Alva, J. (2021). 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. Disponible en: <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/27670>

Amed, E., Villareal, G. y Tous, C. (2019). Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. Revista Ciencia y Cuidado, 16(2): 108-119. Doi: <https://doi.org/10.22463/17949831.1615>

Berrios D., Gómez L., Rivas T. 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/70/185>

Becerra, N. y Melgarejo, B. (2021). 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. Disponible en: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/584/Becerra_NM_Melgarejo_BG_tesis_enfermeria_523_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Burnet, J. (2020). Calidad de atención que brinda el personal de enfermería y el grado de satisfacción percibida por el usuario. Universidad Nacional de Comahue. Argentina. 2020. <http://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/15966/PDFJohana%20BURNET%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Canaza, A. y Rocha, N. (2022). 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. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.008>

Castelo, W., Cueva, J. y Castelo A. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Pol. Con, 71(7): 176-198. file:///C:/Users/Usuario/Downloads/Dialnet-SatisfaccionDePacientes-9042495%20(2).pdf

Cayuela, P., Pastor, M., & Conesa, M. (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://dx.doi.org/10.6018/eglobal.18.2.344761>

Céspedes, A. y Levano, E. (2020). 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. <https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/5237/LEVANO%20FELIPA-CESPEDES%20AYALA%20FCS%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Condori, J., Uchazara, M. y Guevara, N. (2022). Calidad del cuidado de enfermería en un servicio de emergencia. Investigación E Innovación: Revista Científica De Enfermería, 2(1), 33-39. <https://doi.org/10.33326/27905543.2022.1.136>

Donabedian, A. (2019). La calidad de la atención médica. Rev Calidad Asistencial; 16: 529-538. https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf

Farias, M. (2021). Calidad de atención y cuidado de enfermería en servicio de emergencia visto desde la perspectiva del paciente. *Salud, Ciencia y Tecnología*. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 1, 39-39. <https://doi.org/10.56294/saludcyt202139>

Gabriela, A., Morales, F. y Cruz, A. (2019). El cuidado enfermero como elemento de la satisfacción del paciente. *Revista CONAMED*, 24(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/COMPLETOS/conamed/2019/con192.pdf#page=37>

García, J. y Sánchez, P. (2020). Diseño teórico de la investigación: instrucciones metodológicas para el desarrollo de propuestas y proyectos de investigación científica. *Información Tecnológica*, 31(6): 159-170. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000600159&script=sci_arttext

Gómez, R. (2023). 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. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8749>

Gutiérrez Z., Lorenzo. R. y Berríos, A. (2019). Calidad de Atención de Enfermería según el Paciente Hospitalizado. *Revista Conecta Libertad*, 3(1), 1–11. <https://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/70>

Guzmán, N., Álvarez, L., Camargo, E., Rodríguez, S., Álvarez, V. (2022). Use of Rectal Ozone Therapy in Patients With Osteoarthritis. *Interdisciplinary Rehabilitation*, 2(18). <https://doi.org/10.56294/ri202218>

Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2016). Metodología de la investigación.

Huamán, L., Melo, C., Gutiérrez, M. (2023). Calidad percibida y su relación con la satisfacción del paciente en tratamiento con hemodiálisis en un hospital público de Perú. *Enferm Nefrol*, 26(2), 159-166. <https://dx.doi.org/10.37551/s2254-28842023016>

Kindelan, L, Cordies, B. y Miranda, M. (2016). Buenas prácticas clínicas de enfermería en la aplicación de ozonoterapia en pacientes con afecciones crónicas. *Revista Cubana de Enfermería*, 32 (4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1201>

López, J., López, J. y Batilde, L. (2021). Ozono como terapia complementaria en el tratamiento de quiste de ovario. Reporte de caso. *Ozone Therapy Global Journal*, 11(1), 141-150. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7943327>

Rodríguez, R. y Arévalo, R. (2023). Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima-Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 7(1), 5045-5059. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4815

Ruiz. J., Tamariz, M., Méndez, L., Torres, L., Duran, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Sanus*, 5(14), e174. <https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>

Olortegui, J. (2017). 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. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14320>

Peña, D., Albaladejo, M., Fernández, M. (2020). Uso de ozonoterapia rectal en paciente anciana con neumonía grave por COVID-19. *Revista Española de Geriatria y Gerontología*, 55(6), 362-364. <https://doi.org/10.1016%2Fj.regg.2020.07.005>

Peralta, R., Ruiz, C., Benítez, N., Fleitas, A., Franco, A., Ortega J. (2019). 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*, 6(1), 41-44. Doi:10.18004/rvspmi/2312-3893/2019.06(01)41-053

Planas, C., Hernández, N., Povea, Y., Font, M., Gil, L. y Rabeiro, C. (2020). Nivel de satisfacción de los pacientes VIH/sida con terapia antirretroviral y ozonoterapia rectal. Desempeño del personal de enfermería. *Rev. CENIC Cienc. Biol*, 51(1): 1-9. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2221-24502020000100001&script=sci_arttext

Pezo, C., Montalván, J., Guerrero, G., Yancha, C. (2020). Satisfacción del usuario a la calidad de atención del personal de enfermería. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(40). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v35i1.2261>

Salmerón, R., Salmerón, S., Tárraga, L., Madrona, F. y Tárraga, P. (2021). Eficacia de la ozonoterapia en el tratamiento de la hernia de disco: Revisión sistemática. *JONNPR*, 6(3), 588-607. DOI: 10.19230/jonnpr.3874

Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M. y Hernández A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*, 26(26). <http://dx.doi.org/10.29393/ce26-19ccas40019>

Silva, U. y Pantigoso R. (2022). Análisis de la calidad de servicio desde la percepción del usuario en una Institución Prestadora de Salud, Lima-2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 4100-4139. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2924

Tandazo, M., Encalada, I., Zosa, R. & Sarango, A. (2022). Calidad de atención asociada al proceso enfermero según la perspectiva de pacientes y profesionales en un Hospital Obstétrico en el Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(3), 808-824. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i3>

Tello, W. (2021). 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. https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16944/Tello_mw.pdf?isAllowed=y&sequence=2

Torres, M. (2021). 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. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1168/1/TESIS%20TORRES%20SANCHEZ%20.pdf>

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

Vidal, F., García, E., Hernández, A., Flores, K. (2019). 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*, 72(1): 24-31. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0301-696X2018000100024

Todo el contenido de **LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades**, publicados en este sitio está disponibles bajo Licencia [Creative Commons](#) .