



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Tesis

Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en
la Clínica Providencia Lima, 2024

Para optar el Título Profesional de
Licenciada en Enfermería

Presentado por:

Autora: Durand Richarte, Cinthia Jennifer


Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-6723-3197>

Asesora: Mg. Fuentes Siles, María Angélica

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X>

Lima – Perú

2024

| | | | |
|--|---|------------------------------------|-------------------|
|  Universidad Norbert Wiener | DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN | | |
| | CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033 | VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01 | FECHA: 25-10-2024 |

LIMA 16 Diciembre 2024

Yo, Cinthia Jennifer Durand Richarte egresado de la Facultad de **CIENCIA DE LA SALUD** y Escuela Académica Profesional de **ENFERMERIA** de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación “ **CALIDAD DEL CUIDADO DE ENFERMERÍA Y SATISFACCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO EN LA CLÍNICA PROVIDENCIA LIMA, 2024**” Asesorado por el docente: **Fuentes Siles María Angelica** DNI 09162899 ORCI <https://orcid.org/0000-0002-5319-393X> Tiene un índice de similitud de 20% (veinte) Con código 14912:415283091 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

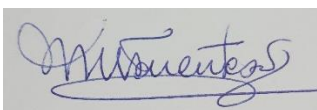
Así mismo:

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



.....
 CINTHIA JENNIFER DURAND RICHARTE

DNI: 42284290



.....
 Firma

Fuentes Siles María Angélica

DNI: 09162899

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN

caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

Texto correspondiente a portada, índice y títulos de primer nivel pues corresponden al formato propio de la Escuela para presentación de las tesis. - Palabras de uso común como constructos psicológicos, nombres de instrumentos de medición y nombres de tipo, nivel, diseño y estadísticos, pues son elementos obligatorios para indicar para todas las tesis.

DEDICATORIA

A mis padres por su constante apoyo, a mi familia en general por su motivación incondicional para poder culminar el trabajo de investigación en para la obtención de mi especialidad.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme la oportunidad de seguir con salud y seguir mis sueños y objetivos, a mi asesora Mg. Fuentes Siles, María Angélica, por su apoyo y guía en el desarrollo de este trabajo de investigación y la Clínica Providencia por su apoyo. Gracias.

JURADO

Presidente: Dr.

Secretario: Mg.

Vocal: Mg

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------|------------|
| DEDICATORIA..... | iii |
| AGRADECIMIENTO | iv |

| | |
|---|------|
| ÍNDICE | v |
| RESUMEN | viii |
| ABSTRACT | ix |
| CAPÍTULO I: EL PROBLEMA | 1 |
| 1.1. Planteamiento del problema | 1 |
| 1.2. Formulación del problema | 3 |
| 1.2.1. Problema general | 3 |
| 1.2.2. Problemas específicos | 3 |
| 1.3. Objetivos de la investigación | 4 |
| 1.3.1. Objetivo general | 4 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 4 |
| 1.4. Justificación | 4 |
| 1.4.1. Teórica | 4 |
| 1.4.2. Metodológica | 5 |
| 1.4.3. Práctica | 5 |
| 1.5. Limitaciones de la investigación | 6 |
| CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO | 7 |
| 2.1. Antecedentes de la investigación | 7 |
| 2.2. Bases teóricas | 13 |
| 2.3. Formulación de hipótesis | 19 |
| 2.3.1. Hipótesis general | 19 |
| 2.3.2. Hipótesis específicas | 20 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA | 21 |
| 3.1. Método de investigación | 21 |
| 3.2. Enfoque investigativo | 21 |
| 3.3. Tipo de investigación | 21 |
| 3.4. Diseño de la investigación | 21 |
| 3.5. Población, muestra y muestreo | 21 |
| 3.6. Variables y operacionalización | 23 |
| 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 24 |
| 3.7.1. Técnica | 24 |
| 3.7.2. Descripción | 24 |
| 3.7.3. Validación | 25 |
| 3.7.4. Confiabilidad | 26 |

| | |
|---|-----------|
| 3.8. Procesamiento y análisis de datos | 26 |
| 3.9. Aspectos éticos | 27 |
| CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 28 |
| 4.1. Resultados | 28 |
| 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados..... | 28 |
| 4.1.2. Prueba de hipótesis | 38 |
| 4.1.3. Discusión de resultados | 42 |
| CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES | 44 |
| 5.1. Conclusiones | 44 |
| 5.2. Recomendaciones | 45 |
| ANEXOS..... | 55 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 56 |
| Anexo 2. Instrumentos..... | 57 |
| Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética..... | 60 |
| Anexo 4: Formato de consentimiento informado..... | 61 |
| Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos..... | 63 |
| Anexo 6: Reporte de similitud de Turnitin..... | 64 |

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024. Metodología: Se desarrolló enfoque de estudio cuantitativo, aplicado, no experimental, correlacional, de corte transversal; La población fue constituida por 152 pacientes hospitalizados y la muestra fue 109 pacientes hospitalizados. Resultados. Se encontró que hay una calidad del cuidado regular con una satisfacción del paciente media en un 58.8%, al igual que la dimensión técnica en 64.4%, al igual que la dimensión humana en un 81,6%, dimensión operativa en un 56,4%% . Se concluye que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024 según la correlación de Spearman de 0.576 y con una significancia del 0.000.

Palabras clave: Calidad del cuidado, enfermería, satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of hospitalized patients at the Providencia Lima Clinic, 2024. Methodology: A quantitative, applied, non-experimental, correlational, cross-sectional study approach was developed; The population consisted of 152 hospitalized patients and the sample was 109 hospitalized patients. Results. It was found that there is a quality of regular care with an average patient satisfaction in 58.8%, as well as the technical dimension in 64.4%, as well as the human dimension in 81.6%, operational dimension in 56.4%. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the quality of nursing care and the satisfaction of the hospitalized patient at the Providencia Lima Clinic, 2024 according to Spearman's correlation of 0.576 and with a significance of 0.000.

Key words: Quality of care, nursing, patient satisfaction.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), el personal de enfermería de todo el mundo no guarda proporción con los objetivos de lograr la cobertura sanitaria universal y los objetivos de desarrollo sostenible. Se estima que el 89% (5,3 millones) de este déficit se concentra en los países de ingresos bajos y medios y bajos. El crecimiento del número de profesionales de enfermería apenas se mantiene a la par con el crecimiento de la población, por lo que la densidad del personal de enfermería en relación con el número de residentes mejora ligeramente (1).

En un estudio en Estados Unidos se logró evidenciar que recibir una atención de mala calidad fue la principal razón por la que los pacientes dejaron comentarios negativos sobre su proveedor (32%) (2). En Inglaterra la satisfacción del paciente no es uniforme en todo el país. En algunos centros de salud independientes, alrededor del 80% de las personas informan de una buena experiencia en su consultorio, como Dorset ICB, Bath, North East Somerset, Swindon y Wiltshire ICB, en otras áreas, solo dos tercios de los pacientes informan de una buena experiencia. (3).

Es por ello que se menciona que la participación y la satisfacción de los pacientes no son solo métricas en un panel de control; son componentes integrales de la prestación de una atención centrada en el paciente. Los pacientes satisfechos y comprometidos tienen más probabilidades de adherirse a los planes de tratamiento, hacer un seguimiento de las citas y participar activamente en su proceso de atención médica (4). En los países de ingresos bajos y medianos, hay 134 millones de eventos adversos causados por una atención hospitalaria insegura cada año, lo que resulta en 2.6 millones de muertes lo que incrementan aún más la insatisfacción de los usuarios del servicio de salud (5).

Por otro lado, a nivel latinoamericano, un estudio en Chile encontró que estructura (= 90,14; \pm 8,68%), proceso (= 92,97; \pm 9,55%) y resultado (= 93,05; \pm 9,50%); calidad de la atención, su variabilidad no tiene nada que ver con edad, género, turno, tipo de servicio, antigüedad y tiempo de servicio ($p > 0.05$), pero sí se relaciona con el nivel académico ($p < 0.05$). Además, el estudio encontró que existen diferencias estadísticamente significativas en la calidad de la atención para diferentes niveles educativos y edades. (6).

Una situación similar se encontró en un estudio en Colombia, donde la calidad total alcanzó el 62%. La dimensión de mayor calidad es “monitoreo y seguimiento” (73,2%) y la menor “expectativa” (56,1%). El 42% de los pacientes dijo que no había recibido tratamiento y no conocía a la enfermera que atendía el servicio. (7).

A nivel nacional, un estudio sobre la calidad del cuidado en los servicios de emergencia del Hospital de Apoyo Iquitos encontró que en un grupo de pacientes, 76.5% mencionó que la calidad de cuidado era buena, 21.1% eran regulares y 2.4% tenían mala calidad de cuidado. cuidado por lo que estaban insatisfechos (8).

Lo que también se descubrió en un estudio aplicado en un hospital de Paita Piura, donde se halló que los resultados demostraron que en la dimensión confiabilidad el 70,0% de pacientes estaban insatisfechos, en la dimensión capacidad de respuesta el 67,5% se encontraban insatisfechos, en la dimensión seguridad el 67,5% estaban insatisfechos, en la dimensión empatía el 63,1% se mostraban insatisfechos y en la dimensión aspectos tangibles el 65,0% de los pacientes expresaron también insatisfacción (9). Esta situación también se observó en un estudio realizado por el Hospital Nacional de Almenara Yrigoyen en Lima Guillermo en 2021, en el que el 17,78% de los pacientes opinó que la calidad del cuidado era mala, el 58,89% era de rutina y el 23,33% era buena; de igual forma, 18,89 % están

insatisfechos, 52,22% están moderadamente satisfechos y 28,89% están completamente satisfechos (10).

A nivel local, el estudio se realizó en el área de hospitalización de la Clínica Providencia Lima, donde se observó que la carga de trabajo de las enfermeras se ha incrementado mucho, lo que ha desgastado al personal tanto a nivel físico como mental, teniendo como consecuencias, que atiendan a los pacientes con irritación o desgana, se ven muy cansados y estresados con una falta de humanización en sus acciones, razón por la cual muchos pacientes no quedan satisfechos con el cuidado y atención que brinda los profesionales de enfermería, siendo necesario medir en beneficio del servicio y la integridad del paciente, a la calidad del cuidado de enfermería a través de las siguientes preguntas:

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado?

¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado.

1.4. Justificación

1.4.1. Teórica

La calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado son elementos esenciales para evaluar y mejorar los servicios de salud, ya que una atención de calidad no solo impacta en la recuperación del paciente, sino también en su percepción positiva del entorno hospitalario. La investigación en este ámbito es crucial porque permite identificar fortalezas y debilidades en los procesos de atención, generando bases para implementar mejoras continuas. Además, el aporte teórico de este estudio radica en el fortalecimiento del conocimiento relacionado con la interacción entre enfermería y paciente, destacando cómo un enfoque humanizado puede incrementar la satisfacción del paciente y su adherencia a los

tratamientos. Desde la perspectiva de la teoría de los cuidados de Kristen Swanson, esta investigación contribuirá al entendimiento del cuidado como un proceso complejo que involucra no solo competencias técnicas, sino también emocionales y relacionales, permitiendo guiar prácticas que humanicen aún más los servicios de enfermería. Esto resulta fundamental para instituciones como la Clínica Providencia Lima, al optimizar su enfoque hacia la excelencia en la atención sanitaria..

1.4.2. Metodológica

La justificación metodológica de esta investigación radicó en la necesidad de emplear herramientas y enfoques científicos que permitieran medir de manera objetiva la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima. La elección de un diseño metodológico adecuado aseguró la validez y confiabilidad de los resultados, garantizando que las conclusiones obtenidas fueran representativas y aplicables al contexto hospitalario. Este estudio, al ser cuantitativo y correlacional, identificó patrones, relaciones y áreas de mejora a través del análisis sistemático de datos recolectados mediante encuestas validadas y confiables, lo que contribuyó a generar información sólida para la toma de decisiones en la gestión de los servicios de enfermería. Además, los resultados constituyeron un aporte metodológico significativo al área de la salud, proporcionando un modelo replicable para futuras investigaciones orientadas a evaluar la calidad de la atención en otras instituciones de salud.

1.4.3. Práctica

Lo que se busco con el estudio es informar de los niveles en los cuales se presentan las variables de estudio y lograr evidenciar como la calidad del cuidado es clave para obtener una mejor satisfacción de los paciente hospitalizados, con ello ser un fundamento calve para aportar en la mejora continua del servicio demostrando que los elementos de estudio y tiene un

desarrollo regular en su mayoría y que mejorando la calidad del cuidado se obtendrá una mayor satisfacción de los pacientes, esto a través de estrategias como mayor capacitación al personal, una mejor supervisión de los procesos, un buzón de sugerencias para familiares y pacientes etc.

1.5. Limitaciones de la investigación

Como limitaciones del estudio se tuvo el nivel económico por lo que solo se pudo aplicar a una sola institución la investigación, aun así el resultado es significativo. Otra limitación es que el estudio es correlacional por lo que solo se enfoca en medir la relación entre las variables, pero puede servir de base a otros estudios de mayor complejidad que ayuden a comprender como la esencialidad de la calidad del cuidado de enfermería como parte de la satisfacción del paciente un indicador clave en la calidad del servicio de salud.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales:

Mohammed et al. (11) 2024 realizaron en Qatar un estudio con el objetivo de “examinar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería proporcionada”. Se realizó un estudio transversal de base hospitalaria, en el que participaron 400 pacientes seleccionados mediante un método de selección aleatoria, que cumplieron con los criterios de selección. Los datos se recogieron mediante el “Cuestionario de satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería”. Los datos recopilados se analizaron e interpretaron mediante estadística descriptiva e inferencial. Resultados. El estudio reveló que el nivel más alto de satisfacción (media 2,31, DE 1,33) se observó en la coordinación de la atención después del alta, específicamente en los esfuerzos de las enfermeras para atender las necesidades de los pacientes después de que dejaron el hospital. El nivel más bajo de satisfacción estuvo relacionado con la privacidad, con disposiciones para la privacidad de los pacientes por parte de las enfermeras que obtuvieron una puntuación de 3,9 (DE 1,00). En general, las puntuaciones del cuestionario variaron de 2,31 a 3,9, con una puntuación media de 3,26 (DE 0,64). Conclusión. En general, los pacientes expresaron una satisfacción general con la atención de enfermería que recibieron durante la hospitalización, y sus necesidades percibidas y expectativas de atención por parte de las enfermeras influyeron significativamente en sus niveles de satisfacción.

Christi et al. (12) 2023 realizaron en India un estudio con el objetivo de “evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en salas quirúrgicas”. Métodos: La investigación se llevó a cabo en el Centro de Investigación Cardiológica del Instituto Mehta de las Naciones Unidas (UNMICRC)

desde junio de 2021 hasta diciembre de 2021. Se utilizó como herramienta de estudio una forma modificada del cuestionario “PS con cuestionario de atención de enfermería de calidad” del Dr. Laschinger. Resultados: Se evaluó aleatoriamente a 178 de 180 pacientes y se les solicitó que realizaran entrevistas mediante un cuestionario. En el caso de los pacientes con barreras lingüísticas, se entrevistó a familiares de los pacientes o se los interpretó. En general, los datos mostraron que las expectativas de los pacientes en algunos aspectos no se cumplieron lo suficiente. Según este estudio, las enfermeras deben centrarse más en la privacidad y la tranquilidad de los pacientes. Conclusión: La atención de enfermería es el componente principal de la satisfacción general del paciente desde el momento del ingreso hospitalario hasta el alta.

Rashwan et al. (13) 2022 realizaron en Egipto un estudio con el objetivo de “evaluar la infraestructura y su relación con la satisfacción del paciente con la calidad de la atención de enfermería en los hospitales del entorno de Port Said”. Un estudio correlacional descriptivo. Sujetos : incluidos 121 del hospital As-Salam (20 hombres y 101 mujeres) y 79 del hospital El-Zohor (15 hombres y 64 mujeres) y por conveniencia una muestra de pacientes en todas las unidades de hospitalización del entorno del estudio durante dos meses (100 del hospital Al-Salam (40 hombres y 60 mujeres) y 100 (50 hombres y 50 mujeres) del hospital El-Zehour). Herramientas : Estándar de calidad para la infraestructura hospitalaria, calidad de la atención de enfermería y cuestionario de satisfacción del paciente. Resultados: Se muestra que existe una correlación positiva significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente en el hospital As-Salam y el hospital El-Zohor. Finalmente, no hubo diferencias estadísticamente significativas entre los hospitales estudiados en los estándares de calidad de la infraestructura hospitalaria, excepto el estándar de calidad de los pacientes hospitalizados. Se concluyó que hubo una correlación positiva significativa entre la

satisfacción total del paciente y la calidad general de la atención de enfermería en el hospital As-Salam y el hospital El-Zohor..

Alharbi et al. (14) 2022 realizó en Arabia Saudita un estudio con el objetivo de “Evaluar la satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería durante su hospitalización.”. Diseño descriptivo transversal cuantitativo. Se seleccionó una muestra de conveniencia de 238 pacientes de hospitales de dos provincias de Arabia Saudita. La satisfacción de los pacientes se midió mediante la versión árabe del Cuestionario de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería (PSNCQQ-Ar). Resultados. Se encontraron diferencias significativas entre las provincias sauditas con respecto a la calidad general de la atención de enfermería ($M = 4,65$, $p < 0,001$). El estudio reveló variaciones significativas medias entre la satisfacción del paciente con la atención de enfermería y los factores sociodemográficos, incluyendo la edad ($p = 0,002$), el nivel educativo ($p = 0,047$), el estado civil ($p = 0,017$), la situación laboral ($p = 0,038$), la residencia urbana frente a la suburbana ($p = 0,006$), la duración de la hospitalización ($p = 0,001$) y el acompañamiento de un familiar ($p = 0,014$). Se concluyó que un alto nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de la atención de enfermería en los hospitales estudiados. La calidad de la práctica de enfermería en Arabia Saudita se vio influenciada por varios factores.

Brooks et al. (15) 2021 realizaron en Estados Unidos un estudio con el objetivo de “examinar la relación entre el agotamiento de las enfermeras y la satisfacción del paciente y determinar si los entornos laborales están asociados con estos resultados”. Este estudio fue un análisis transversal de 463 hospitales en 4 estados. El Burnout se definió utilizando el Inventario de Burnout de Maslach. La satisfacción del paciente se

obtuvo a partir de la encuesta Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems. Resultados: El cincuenta por ciento de los hospitales donde el agotamiento es alto tienen ambientes de trabajo deficientes, lo que está fuertemente relacionado con una menor satisfacción del paciente. Conclusiones: Los altos niveles de agotamiento de las enfermeras se asocian con una menor satisfacción del paciente. Nuestros hallazgos demuestran que los hospitales pueden mejorar los resultados a través de inversiones en entornos laborales.

Nacionales:

Hoyos (16) 2023 en Bagua presentó su investigación con el objetivo de “determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado, Hospital El Buen Samaritano de Bagua Grande, 2022”. El método de investigación fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo de corte transversal. La muestra estuvo representada por 140 pacientes hospitalizados, los mismos que firmaron su consentimiento informado y cumplieron los criterios de selección exigidos en la investigación. Los datos se recolectaron a través de la técnica de la encuesta, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Para la validez del instrumento se realizó mediante juicio de expertos y para la confiabilidad se utilizó alfa de Cronbach, con un valor de 0,886 que lo cataloga como un instrumento muy bueno. Los resultados evidenciaron que el 50,1% de los encuestados percibe la calidad de atención de enfermería como moderada y la satisfacción del paciente hospitalizado como regular con 59,1%. Conclusión; la calidad de atención de enfermería sobre la satisfacción del paciente hospitalizado es regular, y se determinó el vínculo estadísticamente significativo entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Rodríguez (17) 2023 en Lima presentaron su estudio con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad de atención de enfermería con la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional, Lima, 2023.” En cuanto a la metodología se desarrolló un método de estudio hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de tipo básico, de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional y de corte transversal; la muestra fue de 105 pacientes; los instrumentos que permitieron recoger los datos fueron dos cuestionarios. Según los resultados; en lo que respecta a la calidad de cuidado de enfermería, el 53.3% presentaron un nivel alto de calidad de atención y el 46,7% alcanzaron un nivel medio de calidad de atención de enfermería. Respecto al nivel de satisfacción en pacientes del servicio de emergencias; el 86,7% presentaron satisfacción y el 13,3% evidenciaron insatisfacción. Concluyó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001.

Inca et al. (18) 2022 en Andahuaylas realizaron un estudio con el objetivo de “determinar el nivel de relación entre la calidad del cuidado de enfermería con la satisfacción del paciente hospitalizado por COVID 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas durante el 2021”. Corresponde al tipo básico, cuyo nivel de investigación es relevante, y el diseño involucra programas transversales post-hoc y retrospectivos. El hospital ha atendido a 183 pacientes recuperados hospitalizados con COVID 19. La técnica es la encuesta, y la herramienta es el cuestionario. De los resultados descriptivos, el 69 % de los pacientes informaron que la calidad de la atención fue buena y el 84 % estaban satisfechos con la atención que recibieron. Finalmente, estos resultados nos llevan a concluir que la calidad de la atención está moderadamente relacionada con la satisfacción del paciente. Por otro lado, la accesibilidad, satisfacción,

comodidad, previsión y confianza se asociaron significativamente con la satisfacción de los pacientes hospitalizados por COVID 19 en el primer hospital de Andahuaylas, con coeficientes de correlación moderados en todas las dimensiones.

Arias et al. (19) 2021 en Lima realizaron un estudio con el objetivo de “determinar la relación que existe entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021”. Estudio de enfoque de tipo básico cuyo diseño sea no experimental, descriptivo y relacional. La población fue de 118 pacientes internados en urgencias y la muestra fue de 90, la encuesta como técnica y los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de Atención y el Cuestionario de Satisfacción del Paciente. Resultados: El 17,78% de las personas opinaron que la calidad de la atención era mala, el 58,89% regular y el 23,33% buena, así mismo el 18,89% dijo estar insatisfecho, el 52,22% medianamente satisfecho y el 28,89% dijo fue completamente satisfecho. Conclusiones: Existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes internados en urgencias del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen de Lima en el año 2021, se obtuvo un valor de correlación de 0.728 y un valor de significancia de $p=0.000$.

Alván (20) 2021 en Iquitos presentó su estudio: con el objetivo de “Determinar la relación entre la calidad del cuidado de Enfermería y la satisfacción del paciente en el Servicio de emergencia del Hospital Apoyo Iquitos”. El estudio fue cuantitativo, de diseño descriptivo, transversal y correlacional; la muestra fue de 336 pacientes adultos de 18 a 65 años de edad. Se aplicó 2 instrumentos: 2 encuestas. Resultados: En cuanto a la Calidad del Cuidado de Enfermería el 76.5% de los pacientes mencionaron que la calidad del cuidado de enfermería fue buena, 21.1% regular y 2.4% como calidad del

cuidado de Enfermería mala. Con respecto a las actitudes del paciente, el 76.2% de los pacientes estuvieron satisfechos del cuidado brindado por la enfermera y 23.8% estuvieron insatisfechos. Concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del Cuidado de enfermería

La calidad del cuidado se refiere a la medida en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son coherentes con el desarrollo profesional. De esta forma, la calidad consiste en el grado en que el servicio prestado al usuario es eficiente, bien ejecutado, eficaz y adecuado. Por lo tanto, la calidad de la atención brindada por las enfermeras tiene cuatro características básicas: humanización, oportunidad, continuidad y seguridad (21).

Asimismo, es una actividad con estándares de intervención de seguridad comprobados y de fácil uso por parte de la población, que a su vez puede afectar la morbilidad, discapacidad, desnutrición y muerte de las personas, con el menor daño y las mayores ganancias para el paciente. Este es el significado del término "calidad" y aplicado al campo de la salud, es utilizado para comparar, evaluar y determinar mejoras en la prestación de servicios de salud (22).

De igual manera es el cuidado que considera el equilibrio de ganancias y pérdidas asociadas con todas las partes del proceso de atención, enfocado en maximizar el bienestar de los pacientes (23).

Hay muchas razones por las que la calidad del cuidado va más allá de las salas de los hospitales. Entre ellas, las razones éticas y morales son muy destacadas: la salud no puede ser considerada como un negocio o una simple práctica laboral, en la que los procesos y servicios se llevan a cabo de manera indiferente, porque se trata de la interacción entre personas; la posibilidad de curación y sanación basada en el buen uso de recursos, conocimientos y actitudes humanísticas. Asimismo, la sociedad necesita de personas capaces que den garantía para presta buenos servicios a sus ciudadanos, además, se necesita eficiencia, porque los recursos son escasos y la demanda es alta (24).

Dimensiones de la calidad del Cuidado de enfermería

Dimensión 1. Calidad técnica

Se refiere a los elementos que pertenecen al proceso de brindar atención médica, el cuidado con base en el progreso científico y la capacidad del enfermero para realizar dichos procesos. Esto implica realizar las tareas del servicio a través de aspectos como la eficiencia, que es logro de metas en menos tiempo y menos recursos, la competencia profesional, que es poseer todos los conocimientos con base científica para realizar el cuidado con continuidad de enfermería, sin evaluaciones innecesarias; accesibilidad que es la disposición para establecer contacto con los pacientes que serán atendidos, dando seguridad, considerando la experiencia y capacidad de resolución de problemas, además pensamiento crítico y ético del profesional de la salud (25).

También incluye el uso de la ciencia y la tecnología para lograr máximos beneficios y mínimos riesgos para los pacientes; la dimensión técnica incluye la cultura organizacional entre el equipo multidisciplinario de trabajo y el paciente, que

se refleja en empatía, amabilidad, respeto, comunicación, confianza, confidencialidad y atención oportuna (26).

Dimensión 2. Calidad humana

Las cualidades humanas son un conjunto de atributos que generan comportamientos positivos en el personal hospitalario del sector salud, cuyo desarrollo mejorará la atención, generará confianza en los hospitales y seguridad en los servicios a los pacientes. Las cualidades humanas deben ser una herramienta de promoción para mejorar la atención al paciente. Asimismo, el personal hospitalario también debe tener calidad humana para poder brindar servicios técnicos a los pacientes. Un trabajador bien entrenado y perfectamente calificado no vale nada sin cualidades humanas. Las cualidades humanas se reflejan en la naturaleza humana. Una cualidad humana es algo que trasciende a la misma persona y se refleja en las relaciones entre las personas, por eso es fundamental que todos tengamos esta herramienta vital del comportamiento humano que es fundamental para el bienestar humano (27).

Asimismo, el cuidado humanizado es una parte importante de la profesión de enfermería. Sus características se componen de acciones formuladas para proteger la salud y la supervivencia humana. El mismo tipo de enfermería va más allá de simples técnicas y procesos de aplicación para vivir y desarrollarse con los pacientes, en esta relación no solo se debe considerar el cuerpo, sino también las emociones, miedos, sentimientos, del paciente. Los profesionales creen que estos aspectos pueden brindar un apoyo y cuidado integral para el beneficio de la salud del paciente (28).

De igual forma, es un proceso focalizado, una expresión incondicional del enfermero en su relación con el paciente, para poder brindarles servicios que se

enfocan en su rehabilitación física y mental y restablezcan la autonomía suficiente, lo cual se logra en el desarrollo de elementos humanísticos, como la comunicación terapéutica, la comprensión, la tolerancia, la empatía, etc. Emociones y sentimientos coaccionados por las actividades del personal de enfermería profesional (29).

Dimensión 3. Calidad operativa

Incluye el tiempo desde que surge la emergencia o solicitud de emergencia hasta que la ambulancia llega al punto de emergencia. Debemos considerar la importancia de la percepción del usuario en el tiempo de respuesta y el procesamiento personalizado, que es el elemento básico de la calidad perceptiva. Estos indicadores de calidad son fundamentales para comprender la satisfacción del usuario y la mejora continua de los servicios. El tiempo de respuesta en los servicios médicos es un indicador clave en el servicio ofrecido, además de ser un indicador de calidad y por ende la satisfacción del usuario con el cuidado y atención recibidos; asimismo se utiliza para tomar decisiones generales del servicio, y también permite comprender la agilidad de cada equipo de trabajo, el manejo de recurso etc. (30)

2.2.2 Satisfacción del paciente

Esta es una evaluación subjetiva del éxito del tratamiento proporcionado. Esto se debe a que actualmente la satisfacción se preocupa más por las percepciones y respuestas que por criterios o metas específicas, que se consideran indicadores suaves, por lo que se utilizan como componentes o sub-aspectos enfocados a disminuir la efectividad (31).

También consideramos cómo nuestros clientes perciben que se satisfacen sus necesidades, por lo que atender sus solicitudes en coordinación con ellos no garantiza

necesariamente una alta satisfacción del cliente. Los requisitos del cliente pueden ser especificados en el contrato por el cliente o determinados por la propia organización. En cualquier caso, es el cliente (32) quien finalmente decide si acepta el producto.

La satisfacción del paciente, una medida de resultado de la relación profesional entre enfermeras y pacientes, puede influir en la eficacia y, por tanto, en la calidad de las intervenciones (33).

Del mismo modo, la satisfacción del paciente con la atención y el tratamiento recibido es un resultado medible de las intervenciones clínicas y un número cada vez mayor de indicadores utilizados en los ensayos clínicos. Las calificaciones de satisfacción del paciente le permiten identificar la enfermedad desde la perspectiva del paciente y ayudan a evaluar los resultados del tratamiento (34).

Dimensiones de la satisfacción del paciente

Fiabilidad: Capacidad para realizar los servicios prometidos de forma rápida y precisa. Este componente se refiere a la actitud confiable y precisa que muestran los enfermeros, lo que también demuestra un cuidado adecuado y atento. Se consideran las siguientes características (35). Nuevamente, este aspecto de la garantía se refiere a la calidad del desempeño del producto. Otra definición de confiabilidad es la probabilidad de realizar una función específica sin errores en condiciones específicas y durante un período de tiempo (36).

Capacidad de respuesta: Dispuesto a servir a los usuarios y responder a las necesidades con respuestas de alta calidad dentro de un marco de tiempo aceptable y brindar un servicio rápido y oportuno. En esta parte, las enfermeras y los médicos deben mostrar una atención rápida y útil, ya que los pacientes están confundidos por

la espera y, por lo tanto, necesitan una atención rápida. Al mismo tiempo, la capacidad de respuesta se refiere a la actitud que muestra para ayudar a los clientes y brindar un servicio oportuno. La capacidad de respuesta, al igual que la confiabilidad, también incluye el cumplimiento oportuno de los compromisos contractuales (37).

Seguridad: Evaluar la confianza generada por las actitudes de los profesionales de la salud que brindan servicios de salud, demostrando conocimiento, privacidad, cortesía, habilidades de comunicación e inspirando confianza (38).

Empatía: Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de los demás, comprender plenamente y satisfacer las necesidades de los demás. Esto se refiere a conocer y comprender las necesidades del usuario o paciente, valorando los sentimientos del paciente, por lo que se debe adaptar la atención a las necesidades del paciente para que el cuidador pueda manifestar (39). Es un vínculo fuerte entre dos personas. Comprender el mensaje de la otra persona es esencial. Según Zeithaml, Parasuraman y Berry (40), es la capacidad de inferir los pensamientos y deseos de los demás.

Tangibilidad: Son los aspectos físicos percibidos por los usuarios en los servicios de hemodiálisis. Se relacionan con la condición y apariencia de las instalaciones, equipos, personal, materiales de comunicación, limpieza y comodidad. Estos componentes se consideran fuera de la percepción de los usuarios de las instalaciones hospitalarias, interfiriendo con su atención efectiva (41).

Teoría de los cuidados de Swanson

Kristen Swanson propuso la "Teoría de los cuidados" en 1991. La autora ve los cuidados como una forma de educación que te conecta con personas valiosas que se

sienten comprometidas y personalmente responsables. Propone cinco procesos básicos (conocimiento, existencia, acción, facilitar y mantener la creencia). Estos conceptos nos permiten reflexionar sobre la cosmovisión del cuidado integra las dimensiones histórica, antropológica y filosófica de la ciencia de la enfermería. El conocimiento se refiere a la capacidad de una persona para brindar cuidados, seguida de la atención personalizada y el compromiso que lleva a las acciones de cuidado, el tercero son las condiciones: enfermeras, clientes, organizaciones, aumentan o disminuyen la posibilidad de brindar cuidados, y el cuarto es el acto de Por último, se refiere a las consecuencias de las consecuencias intencionales y no intencionales de la atención para los clientes y profesionales. Esta teoría apoya la afirmación de que los cuidados es un fenómeno central de la enfermería, pero no es necesariamente una práctica de enfermería. Los cuidados de enfermería no es producto de necesidades empíricas o accidentales, sino que se basa en conocimientos teóricos, y promueve la explicación y análisis de la enfermería brindada, a partir de inferencias lógicas y explicaciones científicas (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hi: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El estudio trabajo con el método hipotético deductivo, es un método científico que consiste en formular hipótesis como explicaciones tentativas de fenómenos y luego deducir consecuencias lógicas que pueden ser sometidas a prueba mediante la observación o experimentación. E (43).

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque fue el cuantitativo, es una estrategia de recogida de datos en un contexto de estudios principalmente científicos. En base a los datos recogidos, se pueden probar hipótesis predefinidas utilizando la estadística (44).

3.3. Tipo de investigación

La investigación propuesta es aplicada porque su propósito es dar como resultado una solución a un problema observado a través del conocimiento (45).

3.4. Diseño de la investigación

Es el no experimental de corte transversal y correlacional porque se realizó sin manipular las variables, además de entender la relación entre variables, describiéndolas como realmente son en la realidad (46). Asimismo, de corte transversal porque se realiza en un lugar específico y en un momento específico (47).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población

Se refiere al conjunto de elementos que se quiere investigar, estos elementos pueden ser objetos, acontecimientos, situaciones o grupo de personas (48). Por lo tanto, la población de la presente investigación se constituyó por 152 pacientes hospitalizados en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Criterios de inclusión:

- Paciente que deseo participar y firme el consentimiento informado
- Paciente mayores de 18 años
- Paciente del servicio de hospitalización

Criterios de exclusión.

- Paciente que no deseo participar
- Pacientes menores de 18 años.

Muestra

Una muestra estadística es un subconjunto de datos perteneciente a una población de datos. Estadísticamente hablando, debe estar constituido por un cierto número de observaciones que representen adecuadamente el total de los datos (49). Para definir el tamaño de la muestra a trabajar en la investigación, se aplicó la siguiente fórmula correspondiente a poblaciones finitas:

$$n = \frac{N \cdot Z^2(p \cdot q)}{(N - 1)E^2 + Z^2(p \cdot q)}$$

Donde:

- N : Población (152)
 Z : Nivel de confianza (95%: 1.96)
 P : Probabilidad de éxito (0.5)
 Q : Probabilidad de fracaso (0.5)
 E : Error estándar (0.05)

Reemplazando:

$$n = \frac{152 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(152 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 109$$

Muestreo

El muestreo utilizado en esta encuesta es el probabilístico aleatorio simple, donde Todos los componentes de la población tienen exactamente las mismas posibilidades de formar parte de la muestra y son elegidos al azar, mediante sorteos (49).

3.6. Variables y operacionalización

| Variables | Definición Conceptual | Definición Operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición | Escala valorativa (niveles o rangos) | | |
|--|---|--|------------------------|---|--------------------|---|---------|--------------------|
| Calidad del cuidado del enfermero | Es el resultado alcanzado a través de la Gerencia del cuidado, de la satisfacción de las necesidades reales y sentidas de los usuarios (persona, familia y comunidad), en lo cual intervienen el personal de salud. (50). | Es el desarrollo de estándares dentro del cuidado del paciente que brinda el enfermero el cual será medido a través de un cuestionario que considera las dimensiones calidad técnica, humana y operativa. | Calidad técnica | Uso adecuado de EPP | Cuantitativa | Eficiente 49 - 63 | | |
| | | | Calidad Humana | Habilidades y destrezas de la enfermera/o Respeto | | | | |
| | | | Calidad operativa | Atención Orden y limpieza | | | Ordinal | Regular 35 – 48 |
| | | | | Ventilación Medidas preventivas de riesgos de caídas | | | | |
| Satisfacción del paciente | Percepción de la calidad del servicio, se enfoca en los elementos de la empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, y tangibles (51). | La satisfacción de los pacientes que es una percepción sobre la calidad del servicio, será medida por un cuestionario de 22 ítems considerando las dimensiones de; fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad. | Fiabilidad | Conocimiento Destreza Habilidades demostradas Habilidad para ejecutar el servicio | Cuantitativa | Alta (81-110) Media (51-80) Baja (22-50) | | |
| | | | Capacidad de respuesta | Predisposición del personal Voluntad de proporcionar el servicio Condiciones óptimas de la atención | | | | |
| | | | Seguridad | Confiabilidad Credibilidad Cuidado durante la atención Dedicación | | | | |
| | | | Empatía | Sensibilidad Capacidad perceptiva Buen trato durante la atención Consideración | | | | |
| | | | Tangibilidad | Equipamiento Apariencia del personal. Materiales de comunicación Estado de la logística | | | | |

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, la cual permite obtener la información de cada una de las unidades de análisis de estudio, de manera eficiente lo que refleja el sentir, opinión, condición, así como sus sugerencias de los encuestados (52).

3.7.2. Descripción

a) Instrumento para medir la variable calidad del cuidado del enfermero:

El instrumento que se utilizó para medir la “Calidad del cuidado del enfermero”, fue un cuestionario del autor Quispe (53) desarrollado en su estudio “Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020” en Perú en el año 2021.

Este instrumento contiene un total de 21 ítems, distribuido en 3 dimensiones: calidad técnica (ítems 1-7); calidad humana (ítems 8-14) y calidad operativa (ítems 15-21).

Para la calificación de las respuestas se empleó una escala tipo Likert; Nunca (1), A veces (2), Siempre (3). Para la categorización de la variable, se utilizó los siguientes niveles:

Eficiente 49 - 63

Regular 35 – 48

Deficiente 21 – 34

b) Instrumento para medir la variable satisfacción del paciente:

El instrumento que se utilizó para medir las “Satisfacción del paciente”, fue un cuestionario de 22 ítems que considera las dimensiones de; Fiabilidad (5 ítems), Capacidad de respuesta (4 ítems), Seguridad (4 ítems), Empatía (5 ítems) y Tangibilidad (4 ítems) del autor Mendoza (54) que lo desarrollo en su estudio “Calidad de atención

y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19” del año 2021 en Perú.

Para la calificación de la respuestas se empleó una escala Likert: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2), Totalmente en desacuerdo (1). Para la categorización de la variable, se utilizó las siguientes escalas de evaluación:

Alta (81-110)

Media (51-80)

Baja (22-50)

3.7.3. Validación

a) Validación de la variable calidad del cuidado del enfermero

Quispe (53) en su estudio “Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020” en Perú en el año 2021, sometió el instrumento a validez del juicio de 3 expertos, quienes en un 100% concordaron que el instrumento es válido.

b) Validación de la variable satisfacción del paciente:

Mendoza (54) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19” del año 2021 en Perú, sometió el instrumento a validez de contenido, mediante el juicio de 3 expertos. Con un v de Aiken de 0.99.

3.7.4. Confiabilidad

a) Confiabilidad de la variable calidad del cuidado del enfermero:

Quispe (53) en su estudio “Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020” en Perú en el año 2021, midió la confiabilidad del instrumento mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.878 de alfa de Cronbach, un alta confiabilidad.

b) Confiabilidad de la variable satisfacción del paciente:

Mendoza (54) en su estudio “Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19” del año 2021 en Perú midió la confiabilidad del instrumento mediante la prueba piloto con 20 personas, obteniendo un resultado de 0.984 de alfa de Cronbach un alta confiabilidad.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Se solicitó una carta de presentación una vez que el proyecto haya sido aprobado por el Comité Institucional De Ética Para La Investigación de la Universidad Norbert Wiener. La solicitud de licencia se realizó luego a través de una solicitud al Director de la institución de salud se obtuvo la autorización para la aplicación de los instrumentos en la muestra elegida. La aplicación de este instrumento tuvo en cuenta los criterios de selección propuestos. Los participantes seleccionados firmaron un formulario de consentimiento informado antes de la aplicación del instrumento.

Para la aplicación del instrumento se realizó la encuesta con cada participante seleccionado en un lapso de 25 a 30 minutos. Una vez que se cuente con la información, se trabajó en tablas matriciales en Microsoft Excel 2021, las cuales luego fueron procesadas mediante el paquete estadístico SPSS 25.0, y dependiendo de los valores obtenidos se elaborarán tablas y/o figuras según corresponda. Se presentó una

descripción estadística de los resultados y estadísticas inferenciales por nivel para contrastar las hipótesis planteadas en el estudio aplicando la prueba Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Se realizó basándose en los siguientes principios bioéticos (55):

Principio de beneficencia: Al final de esta investigación los resultados que se obtengan aportaran en la mejora del servicio ofrecido.

Principio de autonomía: Se les brindó la respectiva información a los pacientes sobre el estudio, siendo la participación de forma voluntaria, a través de la firma del consentimiento informado, que compete y que les certifica que los datos que se obtengan fueron sumamente privados y confidenciales.

Principio de no maleficencia: No se busca ni perjudicar a la institución ni a los participantes en la investigación solo se tiene el fin de aportar en la mejora de la calidad del cuidado.

Principio de justicia: En cada etapa del estudio trataremos a la persona como ser humano, valiendo sus derechos y para su beneficio esta investigación pueda integrarse con su bienestar.

CAPITULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

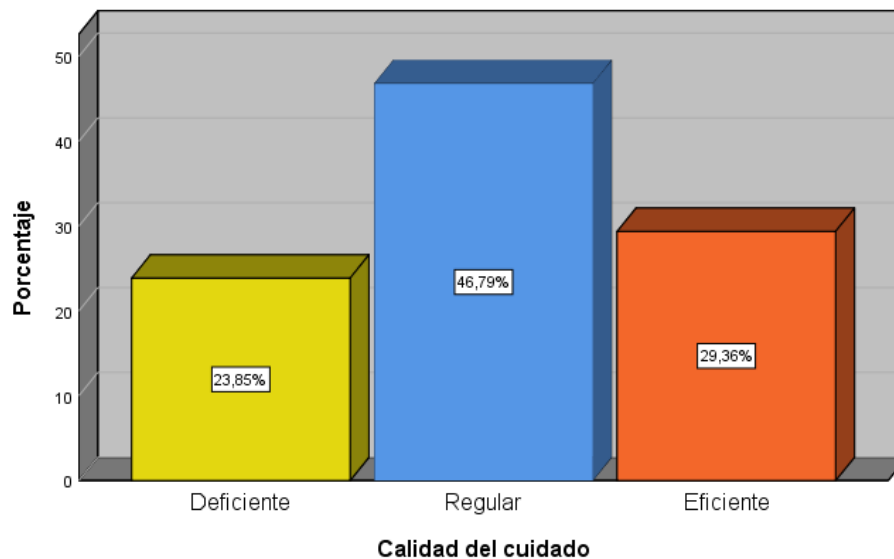
Tabla 1.

Distribución de datos según la variable calidad del cuidado del enfermero.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 26 | 23,9 |
| Regular | 51 | 46,8 |
| Eficiente | 32 | 29,4 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 1.

Distribución de datos según la variable calidad del cuidado del enfermero.



De acuerdo a la tabla y figura 1 la calidad del cuidado del enfermero es regular en un 46.79%, eficiente en un 29.36% y deficiente en un 23.85%

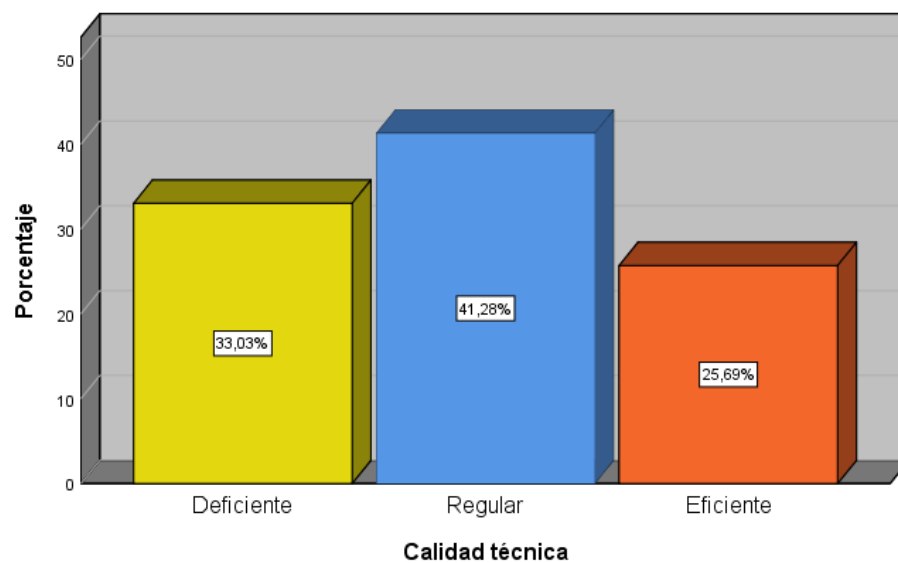
Tabla 2.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad técnica.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 36 | 33,0 |
| Regular | 45 | 41,3 |
| Eficiente | 28 | 25,7 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 2.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad técnica.



De acuerdo a la tabla y figura 2 la calidad del cuidado del enfermero en cuanto a la calidad técnica es regular en un 41.28%, eficiente en un 25.69% y deficiente en un 33.03%

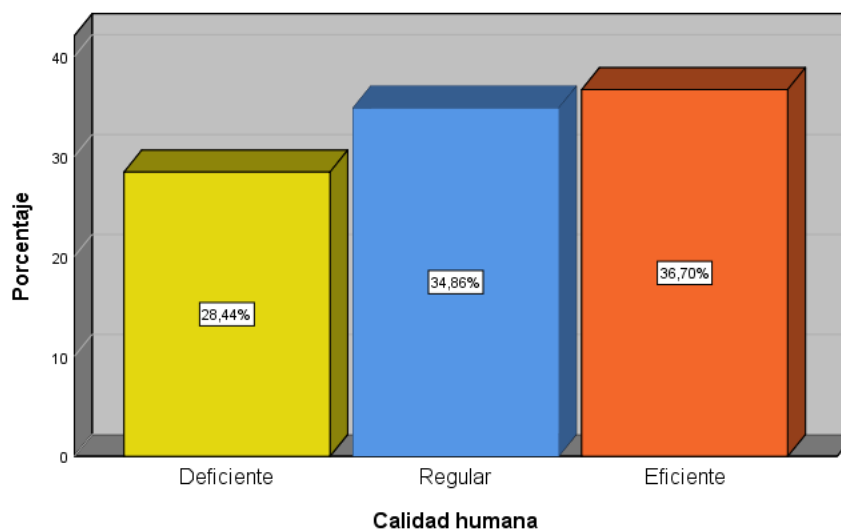
Tabla 3.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad humana.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 31 | 28,4 |
| Regular | 38 | 34,9 |
| Eficiente | 40 | 36,7 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 3.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad humana.



De acuerdo a la tabla y figura 3 la calidad del cuidado del enfermero en cuanto a la calidad humana es regular en un 34.86%, eficiente en un 36.70% y deficiente en un 28.44%

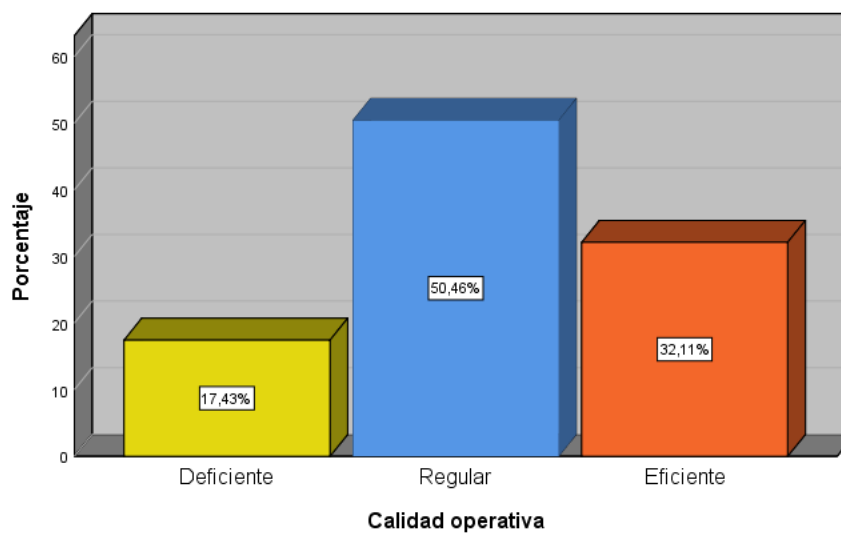
Tabla 4.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad operativa.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 19 | 17,4 |
| Regular | 55 | 50,5 |
| Eficiente | 35 | 32,1 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 4.

Calidad del cuidado del enfermero según dimensión calidad operativa.



De acuerdo a la tabla y figura 4 la calidad del cuidado del enfermero en cuanto a la calidad operativa es regular en un 50.46%, eficiente en un 32.11% y deficiente en un 17.43%

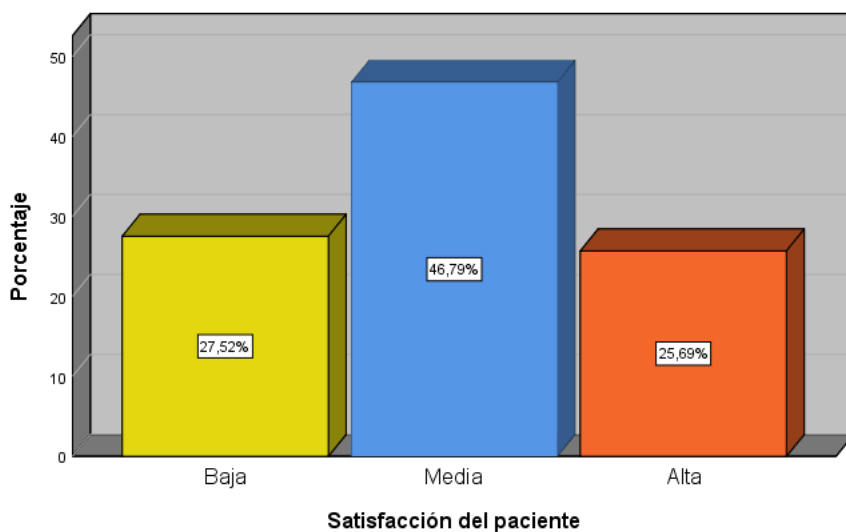
Tabla 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 30 | 27,5 |
| Media | 51 | 46,8 |
| Alta | 28 | 25,7 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 5.

Distribución de datos según la variable satisfacción del paciente.



De acuerdo a la tabla y figura 5 se observa que el 46.79% de los pacientes presentó una satisfacción media, el 27.52% baja y el 25.69% alta.

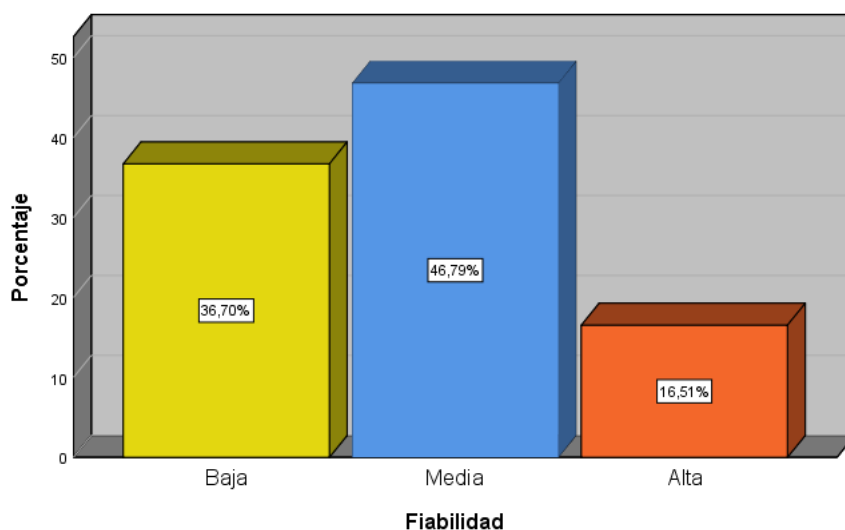
Tabla 6.

Satisfacción del paciente según dimensión fiabilidad.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 40 | 36,7 |
| Media | 51 | 46,8 |
| Alta | 18 | 16,5 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 6.

Satisfacción del paciente según dimensión fiabilidad.



De acuerdo a la tabla y figura 6 se observa que el 46.79% de los pacientes presentó una satisfacción media según la fiabilidad del servicio, el 36.70% baja y el 16.51% alta.

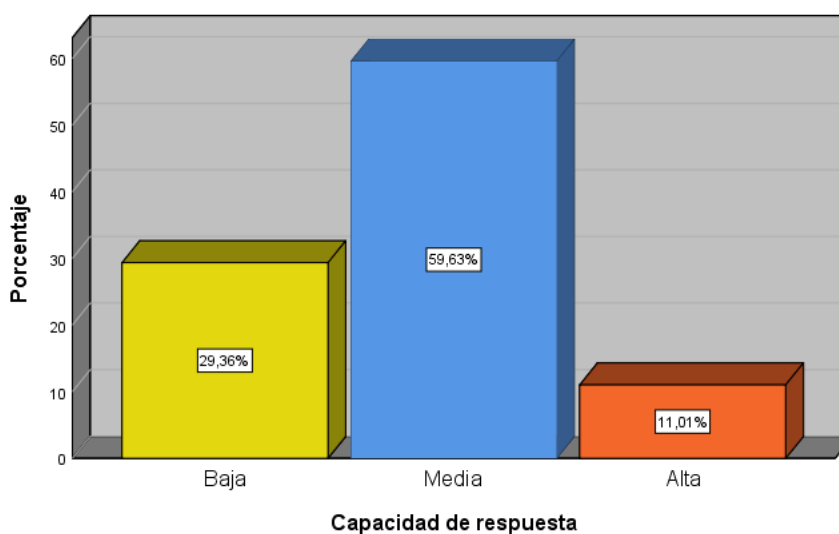
Tabla 7.

Satisfacción del paciente según dimensión capacidad de respuesta.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 32 | 29,4 |
| Media | 65 | 59,6 |
| Alta | 12 | 11,0 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 7.

Satisfacción del paciente según dimensión capacidad de respuesta.



De acuerdo a la tabla y figura 7 se observa que el 59.63% de los pacientes presentó una satisfacción media según la capacidad de respuesta del servicio, el 29.36% baja y el 11.01% alta.

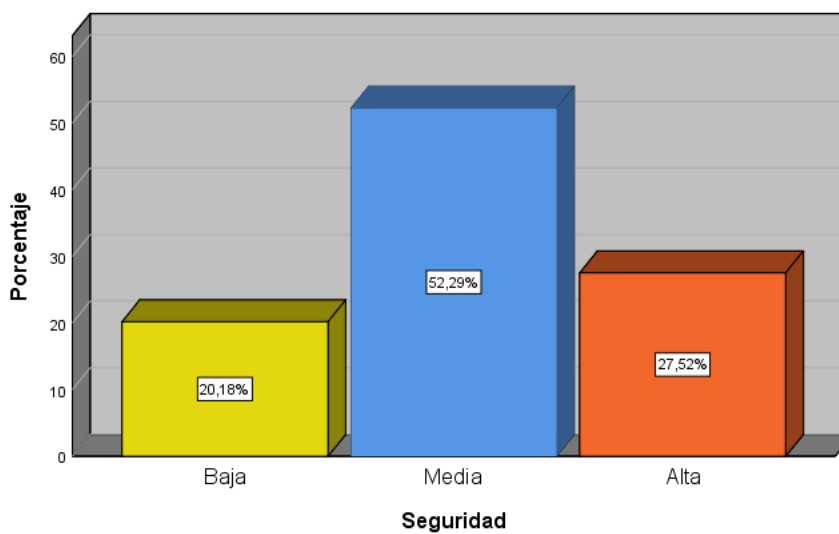
Tabla 8.

Satisfacción del paciente según dimensión seguridad.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 22 | 20,2 |
| Media | 57 | 52,3 |
| Alta | 30 | 27,5 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 8.

Satisfacción del paciente según dimensión seguridad.



De acuerdo a la tabla y figura 8 se observa que el 52.29% de los pacientes presentó una satisfacción media según la seguridad del servicio, el 20.18% baja y el 27.52% alta.

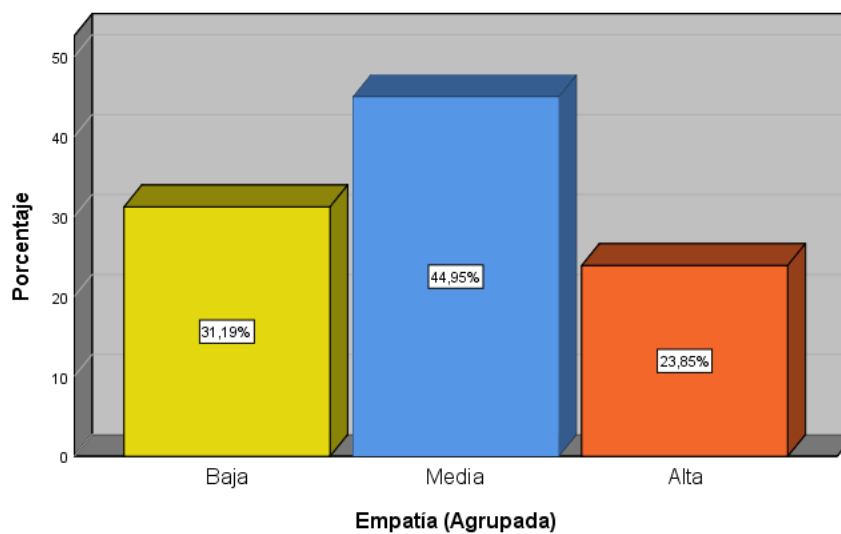
Tabla 9.

Satisfacción del paciente según dimensión empatía.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 34 | 31,2 |
| Media | 49 | 45,0 |
| Alta | 26 | 23,9 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 9.

Satisfacción del paciente según dimensión empatía.



De acuerdo a la tabla y figura 9 se observa que el 44,95% de los pacientes presentó una satisfacción media según la empatía del servicio, el 31,19% baja y el 23,85% alta.

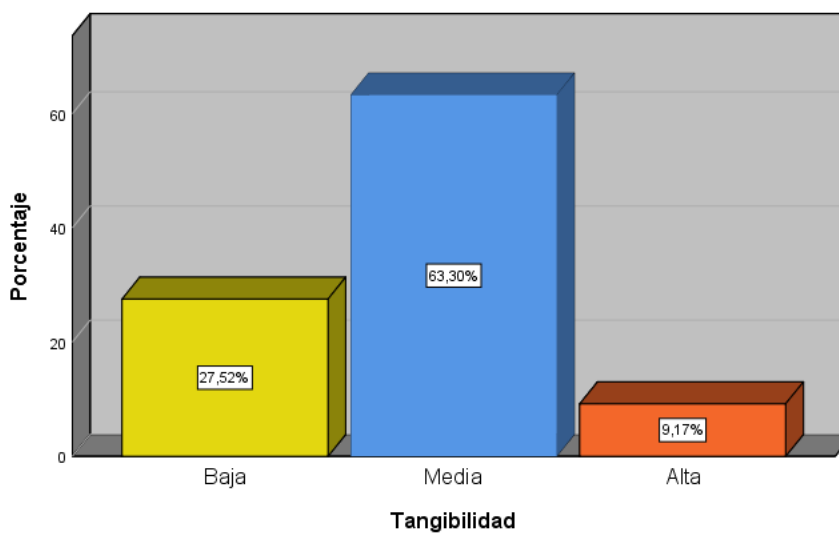
Tabla 10.

Satisfacción del paciente según dimensión tangibilidad.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|-------|------------|------------|
| Baja | 30 | 27,5 |
| Media | 69 | 63,3 |
| Alta | 10 | 9,2 |
| Total | 109 | 100,0 |

Figura 10.

Satisfacción del paciente según dimensión tangibilidad.



De acuerdo a la tabla y figura 10 se observa que el 63.30% de los pacientes presentó una satisfacción media según la tangibilidad del servicio, el 27.52% baja y el 9.17% alta.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Tabla 11. Se muestran mediante el análisis de correlación de Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

| | | | Calidad del cuidado | Satisfacción del paciente |
|--------------------|------------------------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad del cuidado | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,576** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Satisfacción del paciente | Coeficiente de correlación | ,576** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 11 se observa un coeficiente de correlación moderado de 0.576 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, por lo tanto se concluye que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona de manera directa con la satisfacción del pacientes, indicando que a un mayor nivel de la calidad del cuidado mayor será la satisfacción del paciente.

Hipótesis específicas

H1: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Tabla 12. Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

| | | | Calidad técnica | Satisfacción del paciente |
|--------------------|------------------------------|-------------------------------|--------------------|------------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad técnica | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,524** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción del paciente | N | 109 | 109 |
| | | Coeficiente de correlación | ,524** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 12 se observa un coeficiente de correlación moderado de 0.524 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, por lo tanto se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica se relaciona de manera directa con la satisfacción del paciente, indicando que a un mayor nivel de la calidad técnica mayor será la satisfacción del paciente.

H2: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Tabla 13. Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

| | | | Calidad humana | Satisfacción del paciente |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|----------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad humana | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,769** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | Satisfacción del paciente | N | 109 | 109 |
| | | Coeficiente de correlación | ,769** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 13 se observa un coeficiente de correlación moderado de 0.769 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, por lo tanto se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana se relaciona de manera directa con la satisfacción del paciente, indicando que a un mayor nivel de la calidad humana mayor será la satisfacción del paciente.

Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

Tabla 14. Spearman entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024.

| | | | Calidad operativa | Satisfacción del paciente |
|-----------------|---------------------------|----------------------------|-------------------|---------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad operativa | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,516** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 109 | 109 |
| | Satisfacción del paciente | Coeficiente de correlación | ,516** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 109 | 109 |

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

Fuente. Elaboración propia

En la tabla 14 se observa un coeficiente de correlación moderado de 0.516 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, por lo tanto se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa se relaciona de manera directa con la satisfacción del paciente, indicando que a un mayor nivel de la calidad operativa mayor será la satisfacción del paciente.

4.1.3. Discusión de resultados

De acuerdo a los resultados obtenidos se observó que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024., lo que nos indica que a un mejor nivel de desarrollo del cuidado que brinda el profesional de enfermería en el paciente hospitalizado habrá una mayor satisfacción por su parte.

Lo que concuerda con el estudio de Hoyos (2023) donde los resultados evidenciaron que el 50,1% percibe la calidad de atención de enfermería como moderada y la satisfacción del paciente hospitalizado como regular con 59,1%. Por lo que se determinó el vínculo estadísticamente significativo entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado (16). Al igual que Inca y Urpe (2022) donde concluyeron que la calidad de la atención está moderadamente relacionada con la satisfacción del paciente (18). En ese mismo sentido Arias y Cordova (2021) hallaron que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes internados en urgencias (19). Lo que también concuerda con Rodríguez (17) 2023 en Lima donde concluyó que existe relación entre la calidad de atención de enfermería y la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia de un hospital nacional de Lima; con una correlación positiva baja de 0,307, y un resultado de p valor igual a 0,001. También estos resultados concuerdan con Alván (20) 2021 en Iquitos quien concluyó que existe una relación significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente.

Por otro lado, se menciona que la calidad del cuidado es una actividad con estándares de intervención de seguridad comprobados y de fácil uso por parte de la población, que a su vez puede afectar la morbilidad, discapacidad, desnutrición y muerte de las personas, con el menor

daño y las mayores ganancias para el paciente (22). De igual forma la satisfacción del paciente, una medida de resultado de la relación profesional entre enfermeras y pacientes, puede influir en la eficacia y, por tanto, en la calidad de las intervenciones (33).

Como observamos el desarrollo de la calidad del cuidado es una serie de procesos que buscan el bienestar del paciente a través de estrategias seguras y comprobadas en su eficiencia, cuyo resultado evidente es la recuperación o estabilidad de la salud de los pacientes lo que logra su satisfacción con el servicio es por ello que esta calidad debe estar en constante mejora y como ese ha encontrado en el presente estudio los niveles más representativos son regulares por lo que se requiere procesos de mejora para incrementar aún más la satisfacción del paciente.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primera Con un coeficiente de correlación moderado de 0.576 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, se concluye que la calidad del cuidado de enfermería se relaciona de manera directa con la satisfacción del pacientes, indicando que a un mayor nivel de la calidad del cuidado mayor será la satisfacción del paciente.

Segunda Con un coeficiente de correlación moderado de 0.524 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimension técnica se relaciona de manera directa con la satisfacción del pacientes, indicando que a un mayor nivel de la calidad técnica mayor será la satisfacción del paciente.

Tercera Asimismo, con un coeficiente de correlación moderado de 0.769 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimension humana se relaciona de manera directa con la satisfacción del pacientes, indicando que a un mayor nivel de la calidad humana mayor será la satisfacción del paciente.

Cuarta Según el coeficiente de correlación moderado de 0.516 con una significancia de 0.000 menor al margen de error de 0.05, se concluye que la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa se relaciona de manera directa con la satisfacción del pacientes, indicando que a un mayor nivel de la calidad operativa mayor será la satisfacción del paciente.

5.2. Recomendaciones

- Primera** Se recomienda realizar coordinaciones con el área de enfermería de la clínica para la realización de estrategias que permitan la mejora continua del personal sobre su calidad de cuidado para así lograr mejores resultados en la satisfacción del paciente que se haya hospitalizado.
- Segunda** A la jefatura del departamento de enfermería sensibilizar al personal profesional para brindar mayor acceso y explicación sobre las indicaciones y recomendaciones médicas a los usuarios pacientes y familiares
- Tercera** Se recomienda habilitar programas de entrenamiento en habilidades sociales y cuidado humanizado para mejorar la comunicación con el paciente y su familia, preconizando las coordinaciones interdisciplinarias y la difusión de planes y acciones para otorgar información clara, precisa y confiable
- Cuarta** Realizar investigaciones que correlacionen las características de la población de estudio con la calidad de los cuidados y satisfacción del usuario, considerando el tiempo de estancia en el servicio y el diagnóstico médico. Tener en cuenta que las peculiaridades de las personas pueden afectar sus percepciones.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Situación de la enfermería en el mundo. 2020: resumen de orientación [Internet]. Who; 2021 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331675/9789240003392-spa.pdf>
2. Tansey C. 2024 patient perspectives: What practices need to know to enhance patient satisfaction and loyalty [Internet]. Tebra; 2024 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.tebra.com/theintake/patient-experience/patient-care/understanding-2024-patient-perspectives-and-preferences>
3. GP patient survey. Which ICBS have the highest patient satisfaction? [Internet]. GP. 2024 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://www.gponline.com/gp-patient-survey-2024-icbs-highest-patient-satisfaction/article/1881361>
4. Ramenev D. The importance of enhancing patient engagement and satisfaction in 2024 [Internet]. American Health Connection. 2024 [citado el 3 de septiembre de 2024]. Disponible en: <https://americanhealthconnection.com/the-importance-of-enhancing-patient-engagement-and-satisfaction-in-2024/>
5. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente [Internet]. Who. 2019 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
6. Pérez M, Hernández A. Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian. Cienc Enferm (Impresa) [Internet]. 2020 [citado el 12 de agosto de 2024];26. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0717-95532020000100219&script=sci_arttext&tlng=e

7. Amed E, Villareal G, Alvis C. Calidad del cuidado de Enfermería brindado por profesionales en una ciudad colombiana. *Rev Cienc Cuid* [Internet]. 2019 [citado el 12 de agosto de 2024];16(2):108–19. Disponible en: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/1615>
8. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el Servicio de Emergencia del Hospital Apoyo Iquitos - 2020. Universidad Científica del Perú ; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/1332>
9. Correa K. Estrategia de intervención para mejorar la satisfacción en pacientes hospitalizados del servicio de cirugía del hospital público. Universidad Señor de Sipán; 2023 [citado el 12 de agosto de 2024].; Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11170>
10. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1198>
11. Mohammed E, Mohamed S, Hassan A, Al-Qudimat A, Doaib A, Al jonidy R, et al. Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *Int J Afr Nurs Sci* [Internet]. 2024;20(100690):100690. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2214139124000350>
12. Christi V, Macwan A, Valand S, Gohil D. Patient satisfaction regarding quality nursing care. *rjns* [Internet]. 2024;14(1). Disponible en: http://dx.doi.org/10.26463/rjns.14_1_6
13. Rashwan T, Mohamed Elzagawy HM, Ibrahim El-Sayed R, Gamal El-Sehrawy M. Infrastructure and its relation to quality of nursing care and patient satisfaction at port

- said setting. *Port Said Scientific Journal of Nursing* [Internet]. 2022;9(3):298–325. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.21608/pssjn.2023.108300.1164>
14. Alharbi HF, Alzahrani NS, Almarwani AM, Asiri SA, Alhowaymel FM. Patients' satisfaction with nursing care quality and associated factors: A cross-section study. *Nurs Open* [Internet]. 2023;10(5):3253–62. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1002/nop2.1577>
15. Brooks J, Hatfield L, Brom H, Houton M, Kelly E, Schlak A, et al. System-level improvements in work environments lead to lower nurse burnout and higher patient satisfaction. *J Nurs Care Qual* [Internet]. 2021 [citado el 18 de agosto de 2024];36(1):7–13. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1097/ncq.0000000000000475>
16. Ganoza L. Satisfacción de pacientes frente a calidad de cuidado de enfermería en observación del servicio de emergencia del Hospital Belen Trujillo. 2019 [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11802>
17. Rodríguez R. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima, 2023. *Cienc Lat Rev Científica Multidiscip* [Internet]. 2023 [citado el 7 de diciembre de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/8810>
18. Inca F, Urpe M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado por Covid 19, en el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2021. Universidad Tecnológica de los Andes; 2022. [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.utea.edu.pe/handle/utea/418>
19. Arias Y, Cordova M. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, Lima – 2021. Universidad Autónoma de Ica; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: <http://repositorio.autonomaieca.edu.pe/handle/autonomaieca/1198>

20. Alván G, Quiroz L. Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del hospital apoyo Iquitos - 2020. Universidad Científica del Perú; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCPI_a5ff7d35f5ca90c639b09cb8e6648883
21. Cordova J. Calidad del cuidado enfermero y nivel de satisfacción de los padres de niños con infección respiratoria aguda, Servicio Pediatría, Hospital de Emergencia de Villa el Salvador, 2018. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2018. [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3192?show=full>
22. Mijangos D, Jiménez E, Pérez M, Hernández A. Calidad de la atención de enfermería del donabedian enfoque en el dolor en pacientes hospitalizados. Ciencias. enfermo. [Internet]. 2020;26. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532020000100219
23. Ramírez C, Perdomo A. Assessment of nursing care quality in the intensive care unit. Av Enferm [Internet]. 2013;31(1):42–51. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0121-45002013000100005
24. Palomino A, Rivera E, Tocto P. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente en el área de emergencia del Hospital Cayetano Heredia, Lima-2018. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2018. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6361>
25. Echegaray R. Calidad del cuidado de enfermería a pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía del Hospital Nacional Sergio E. Bernales – 2019. Universidad César

- Vallejo; 2019. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39590>
26. Huayta M, López J, Palacios E. Calidad del cuidado enfermero percibida por el cuidador primario en un Servicio de Medicina del MINSA, 2019. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2020. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/8195>
27. Almanza G. Nursing care for the management of the patient diagnosed with COVID19 in the hospitalization area. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 2020;20(4):696–9. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000400696.
28. Prias H. Cuidado humanizado: un desafío para el profesional de enfermería. *Revisalud Unisucre*. [Internet]. 2017; 3(1). [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en:
<https://metarevistas.org/Record/oai:revistas.unisucre.edu.co:articleojs-575>
29. Orosco G, Andamayo M, Torres Y. Cuidado humanizado de la enfermera según la teoría de Watson, en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Arzobispo Loayza 2017. 2017 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en:
<https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3532>.
30. Quispe C. Calidad operativa y asistencial durante la atención prehospitalaria de emergencia y urgencia de un servicio privado de Ambulancia de Lima, noviembre de 2016. Universidad Privada Norbert Wiener; 2019. [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2860/TESIS%20Quispe%20Carmen.pdf?sequence=1>

31. Kleeberg K, Méndez L. Nivel de satisfacción de los pacientes de hemodiálisis sobre el cuidado que brindan el profesional de enfermería del centro Nefrológico CENESA-Jesús María, 2021. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57730#:~:text=El%20resultado%20de%20la%20investigaci%C3%B3n,brinda%20el%20profesional%20de%20enfermer%C3%ADa.>
32. Calderón R. Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2117>
33. Castro E, Cadena G. Dimensiones de la satisfacción del paciente con insuficiencia renal crónica respecto a la calidad del cuidado de enfermería. Rev Enferm IMSS [Internet]. 2017;25(4):271–8. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=75991>
34. Hernández E, Ochando A, Mora J, Lorenzo S, López K. Satisfacción del paciente en una unidad de hemodiálisis: Objetivo de calidad asistencial en enfermería. Rev Soc Esp Enferm Nefrol [Internet]. 2018 ; 8(2): 90-96. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1139-13752005000200002&lng=es.
35. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca, Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”, ESE. Universidad nacional de Colombia [Internet]. 2018 [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible de: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>

36. Melo C, Gutierrez M. Relación entre calidad de atención de salud y satisfacción del usuario con tratamiento de hemodiálisis de un hospital del Seguro Social de Lima. Enero-diciembre 2020. Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/10046#:~:text=Resultados%3A%20El%20coeficiente%20de%20correlaci%C3%B3n,usuario%20con%20tratamiento%20de%20hemodi%C3%A1lisis>.
37. Eumed: Enciclopedia virtual. Capacidad de respuesta. [Internet]. España, Eumed; 2018 [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>.
38. Yucra C. Factores relacionados a la Satisfacción de los Usuarios del Laboratorio Clínico del Hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2019. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible de: Disponible de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9179>
39. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry I. SERVQUAL: A Múltiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. Cambridge, Massachusetts: Marketing Science Institute. 1986 [citado el 12 de agosto de 2024]. *Journal of Retailing*, 12-40.
40. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2017 [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
41. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Humana* [Internet]. 2020;20(3):397–403. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en:

http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

42. Berstain I, Álvarez A, Huerta M, Casique L. Teoría de los cuidados de Kristen Swanson: revisión de literatura. SANUS [Internet]. 2022;7:e212. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942022000100102
43. Dzul M. Diseño No-Experimental. [Internet]. 2013 [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en: <http://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/handle/123456789/14902>
44. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de Corte Transversal. Rev medica Sanitas [Internet]. 2018;21(3):141–6. Disponible en: <https://revistas.unisanitas.edu.co/index.php/rms/article/download/368/289/646>
45. Carrasco S. Metodología de La Investigación Científica. [Internet]. 2016 [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en: https://www.academia.edu/26909781/Metodologia_de_La_Investigacion_Cientifica_Carrasco_Diaz_1_
46. Hernández R, Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
47. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. 3era edición. Perú. 2013.
48. Arias F. El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica. 6ª Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas - República 2012.
49. Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. Metodología de Investigación. Sexta edición. México D.F.: Mc Graw-Hill Interamericana. 2014.

50. Febré N, Mondaca K, Méndez P, Badilla V, Soto P, Ivanovic P, et al. Calidad en enfermería: su gestión, implementación y medición. *Rev médica Clín Las Condes* [Internet]. 2018;29(3):278–87. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0716864018300567>
51. Torres J, Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contad Adm* [Internet]. 2017;62(4):1270–93. [citado el 12 de agosto de 2023] Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.01.009>
52. López P, Fachelli S. Metodología de la investigación social cuantitativa [Internet]. 2016 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsocua_a2016_cap2-3.pdf
53. Quispe S. Gestión de seguridad del paciente y calidad del cuidado enfermero durante la pandemia por COVID-19 en el INEN, 2020. Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública. Universidad Cesar Vallejo; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024]; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55150>
54. Mendoza A. Calidad de atención y satisfacción desde la percepción del paciente en servicio de emergencia. Hospital II Chocope en tiempos COVID-19. Universidad César Vallejo; 2021. [citado el 12 de agosto de 2024] Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59165?show=full>
55. Colegio de Enfermeros del Perú. Código de Ética y Deontología. [Online].; 2009 [citado el 12 de agosto de 2024]. Disponible en: https://www.cep.org.pe/download/codigo_etica_deontologia.pdf.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título de la Investigación: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024”

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Diseño metodológico |
|--|--|---|---|---|
| Problema general | Objetivo general | Hipótesis general | | |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024? | Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. | Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024. | Variable 1 Calidad del cuidado de enfermería Dimensiones: Calidad técnica Calidad Humana Calidad operativa | Tipo de investigación Aplicada Enfoque: Cuantitativo |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | | | Método y diseño de la investigación: Método: Hipotético deductivo Diseño: no experimental de corte transversal |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado? | Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado. | Ho: No existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024. | Variable 2 Satisfacción del paciente | Población, muestra Población: 152 pacientes Muestra: 109 pacientes |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado? | Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado. | Hipótesis específicas Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión técnica y la satisfacción del paciente hospitalizado. | Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Tangibilidad | Muestreo Probabilístico aleatorio simple |
| ¿Cuál es la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado? | Identificar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado. | Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión humana y la satisfacción del paciente hospitalizado. | | Técnicas: V1: Encuesta V2: Encuesta Instrumentos: V1: Cuestionario de calidad del cuidado V2: Cuestionario de la Satisfacción del paciente |
| | | Hi: Existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad del cuidado de enfermería en su dimensión operativa y la satisfacción del paciente hospitalizado. | | |

Anexo 2. Instrumentos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL CUIDADO

Edad

Sexo

Servicio

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta.

Nunca (1), A veces (2), Siempre (3)

| n° | DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA | 1 | 2 | 3 |
|----|---|---|---|---|
| 1 | La enfermera/o lo orienta con seguridad sobre los procedimientos que le realiza | | | |
| 2 | La enfermera /o hace uso de guantes durante su atención | | | |
| 3 | La enfermera /o hace uso de gorro, mandil y mascarilla durante su atención | | | |
| 4 | La enfermera /o le coloca la vía periférica en primer intento | | | |
| 5 | La enfermera /o realiza el procedimiento de forma cuidadosa y esmerada. | | | |
| 6 | La enfermera /o absuelve sus dudas | | | |
| 7 | La enfermera le explica los cuidados sobre el COVID-19 | | | |
| | DIMENSIÓN 2: CALIDAD HUMANA | | | |
| 8 | Al ingresar a su habitación la enfermera se presenta dice su nombre y apellidos | | | |
| 9 | La enfermera /o respeta su religión | | | |
| 10 | La enfermera /o le brinda información verídica y completa | | | |
| 11 | La enfermera /o le se muestra amable todo el tiempo | | | |
| 12 | La enfermera /o lo trata con respeto | | | |
| 13 | La enfermera /o se concentra única y exclusivamente en Ud. | | | |
| 14 | La enfermera /o siempre acude a su llamado de manera oportuna | | | |
| | DIMENSIÓN 3: CALIDAD OPERATIVA | | | |
| 15 | Su habitación guarda orden limpieza | | | |
| 16 | La enfermera/o le proporciona privacidad cuando realiza los procedimientos. | | | |
| 17 | Su habitación mantiene un ambiente ventilado | | | |
| 18 | La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante caídas. | | | |
| 19 | La enfermera/o le proporciona medidas preventivas ante lesiones por presión | | | |
| 20 | La enfermera/o le administra el tratamiento en el horario indicado | | | |
| 21 | La enfermera/o le brinda un ambiente seguro para prevenir el COVID-19 | | | |

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55150/Quispe_CSZ%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

INSTRUCCIONES: A continuación se le presenta una serie de interrogantes, marque con una X la respuesta que Ud. Considere correcta.

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

| Nº | Ítems | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------------|--|---|---|---|---|---|
| Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | Ud. o su familia fueron atendidos inmediatamente a su llegada a emergencia, sin importar su condición socioeconómica | | | | | |
| 2 | Ud. o su familia fueron atendidos considerando la gravedad de su salud | | | | | |
| 3 | Su atención estuvo a cargo del médico | | | | | |
| 4 | El personal de salud que la atendió mantuvo suficiente comunicación con Ud. O sus familiares para explicarles el seguimiento de su problema de salud | | | | | |
| 5 | La farmacia del servicio contó con los medicamentos que recetó el médico | | | | | |
| Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | La atención en caja o el módulo de admisión fue rápida | | | | | |
| 7 | La atención en el laboratorio fue rápida | | | | | |
| 8 | La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida | | | | | |
| 9 | La atención en farmacia es rápida | | | | | |
| Seguridad | | | | | | |
| 10 | El personal que le atendió le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntar por el problema de salud | | | | | |
| 11 | Durante su atención se respetó su privacidad | | | | | |
| 12 | El médico que le atendió le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido | | | | | |
| 13 | El problema de salud por el cual usted fue atendida se ha resuelto o mejorado | | | | | |
| Empatía | | | | | | |
| 14 | El personal de salud lo trato con amabilidad, respeto y paciencia | | | | | |
| 15 | El personal le mostró interés para solucionar cualquier problema que se presentó durante su atención | | | | | |
| 16 | Ud. Comprendió la explicación que el médico le brindó sobre el problema de salud o resultado de la atención | | | | | |
| 17 | Ud. Comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizaron | | | | | |
| 18 | Ud. Comprendió la explicación que el personal de salud le brindó sobre el tratamiento que recibió: tipo de medicamentos, dosis, efectos adversos | | | | | |

| Tangibilidad | | | | | | |
|---------------------|--|--|--|--|--|--|
| 19 | Los carteles, letreros y flechas del servicio de emergencia le parecen adecuados para orientar a los pacientes | | | | | |
| 20 | El servicio contó con personal para informar y orientar a los pacientes | | | | | |
| 21 | El servicio conto con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención | | | | | |
| 22 | Los ambiente del servicio estuvieron limpios y cómodos | | | | | |

Fuente: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59165/Mendoza_RAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Anexo 3: Aprobación del Comité de Ética

Anexo 4: Formato de consentimiento informado

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “Calidad del cuidado de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado en la Clínica Providencia Lima, 2024”.

Nombre del investigador principal: Durand Racharte, Cinthia Jennifer

Propósito del estudio: Determinar la relación entre la calidad del cuidado de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado.

Participantes: pacientes hospitalizados.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: Los participantes del estudio podrán acceder a los resultados de la investigación.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Remuneración por participar: Ninguna es voluntaria.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer. Fuera de esta información confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento, sin sanción o pérdida de los beneficios a los que tiene derecho.

Consultas posteriores: Si tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca del estudio, puede dirigirse a la coordinadora de equipo.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario, o si piensa que sus derechos han sido vulnerados, puede dirigirse al Presidente del Comité de Ética de la ubicada en la 4, correo electrónico:
.....

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer pregunta; y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa su aceptación de participar voluntariamente en el estudio. En mención a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:

Correo electrónico personal o institucional:

Firma

Anexo 5: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 6: Reporte de similitud de Turnitin

V1

| n° | CALIDAD TÉCNICA | | | | | | | CALIDAD HUMANA | | | | | | | CALIDAD OPERATIVA | | | | | | |
|----|-----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|----------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| | item 01 | item 02 | item 03 | item 04 | item 05 | item 06 | item 07 | item 08 | item 09 | item 10 | item 11 | item 12 | item 13 | item 14 | item 15 | item 16 | item 17 | item 18 | item 19 | item 20 | item 21 |
| 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 |
| 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 |
| 7 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 8 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 |
| 9 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 10 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 11 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 12 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 15 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 16 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 17 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 18 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 19 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 20 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 21 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 22 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 23 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 25 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 26 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 27 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 28 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 29 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 30 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 31 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 32 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 33 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 34 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 35 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 37 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 38 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 40 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 |
| 41 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 |
| 42 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 43 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 44 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 45 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 46 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 47 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 48 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 49 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 50 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 51 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 52 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| 53 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 54 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 55 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| 58 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 59 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 60 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 61 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 62 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 63 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 64 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 65 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 66 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 67 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 70 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 72 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 73 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 |
| 75 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 76 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 77 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 |
| 78 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 79 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 80 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 81 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 82 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 83 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 |
| 84 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 |
| 85 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 86 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 87 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 88 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 89 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 90 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 |
| 91 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 92 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 |
| 93 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 94 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 95 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 |
| 96 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 97 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 98 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 |
| 99 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 |
| 100 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 101 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 102 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 103 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 10 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 10 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 10 6 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 10 7 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 10 8 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 10 9 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 |

V2.

| N° | Fiabilidad | | | | | Capacidad de respuesta | | | | Seguridad | | | | Empatía | | | | | Tangibilidad | | | |
|----|------------|---------|---------|---------|---------|------------------------|---------|---------|---------|-----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|--------------|---------|---------|---------|
| | ITEM 01 | ITEM 02 | ITEM 03 | ITEM 04 | ITEM 05 | ITEM 06 | ITEM 07 | ITEM 08 | ITEM 09 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | ITEM 21 | ITEM 22 |
| 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 |
| 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 6 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 |
| 7 | 1 | 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 8 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 9 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 11 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 12 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 |
| 13 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 |
| 14 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 3 | 1 |
| 15 | 5 | 1 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 |
| 16 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 |
| 17 | 5 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 18 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 | 1 | 4 | 2 | 1 |
| 19 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | 2 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 22 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 23 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 5 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 5 | 4 |
| 25 | 1 | 4 | 2 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 26 | 5 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 |
| 27 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 |
| 28 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 |
| 29 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 30 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 31 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 |
| 32 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 33 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 1 |
| 34 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 35 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 36 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 2 | 5 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 |
| 37 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 1 |
| 39 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| 40 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 |
| 41 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| 42 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 |
| 43 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 |
| 44 | 5 | 1 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| 45 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 |
| 46 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 47 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 48 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 1 | 3 |
| 49 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 1 | 3 |
| 50 | 3 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 51 | 1 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 52 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 54 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 |
| 55 | 4 | 1 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 57 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 4 |
| 58 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 |
| 59 | 2 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 60 | 5 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 1 |
| 61 | 4 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 |
| 62 | 4 | 1 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 |
| 63 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 2 | 2 | 1 |
| 64 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 65 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 66 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 |
| 67 | 1 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 |
| 68 | 5 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 1 | 1 |
| 70 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 71 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 72 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 73 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 1 | 4 |
| 75 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 2 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 |
| 76 | 2 | 1 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 77 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 78 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 79 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 5 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 80 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 1 | 3 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 |
| 81 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 82 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 83 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 |
| 84 | 5 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 85 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 86 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 1 | 5 |
| 87 | 5 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 88 | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 89 | 2 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 90 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 91 | 5 | 4 | 4 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 4 | 4 |
| 92 | 5 | 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 2 | 5 | 2 | 5 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 5 | 1 | 4 | 4 |
| 93 | 2 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 94 | 4 | 1 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 4 | 1 | 3 | 5 |
| 95 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 96 | 1 | 2 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 97 | 3 | 1 | 4 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 |
| 98 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 1 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 1 | 1 | 2 | 4 | 5 | 1 | 5 | 1 | 3 | 3 |
| 99 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 100 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 5 | 4 | 2 | 2 |
| 101 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| 102 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 103 | 1 | 1 | 1 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 6 | 3 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 5 | 4 | 2 | 1 | 5 | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 8 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | |
| 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 9 | 2 | 5 | 5 | 1 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 5 | 1 | 2 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 4 | |

● 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 17% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 19% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

| | | |
|---|--|-----|
| 1 | uwiener on 2023-05-19 Submitted works | 1% |
| 2 | uwiener on 2024-02-07 Submitted works | 1% |
| 3 | repositorio.autonmadeica.edu.pe Internet | 1% |
| 4 | uwiener on 2023-03-05 Submitted works | 1% |
| 5 | uwiener on 2023-10-07 Submitted works | 1% |
| 6 | Universidad Wiener on 2023-10-14 Submitted works | <1% |
| 7 | uwiener on 2024-03-22 Submitted works | <1% |
| 8 | repositorio.uwiener.edu.pe Internet | <1% |