



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN
DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL
MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - PUNO**

PRESENTADA POR:

BERTELLY TURPO ALIAGA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

PUNO, PERÚ

2023



BERTELLY TURPO ALIAGA

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TELEMEDICIN...

- 3.- ADMINISTRACIÓN
- 3.- ADMINISTRACIÓN
- Universidad Nacional del Altiplano

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::8254:414651696

Fecha de entrega

10 dic 2024, 11:24 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 dic 2024, 11:29 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREAdocx

Tamaño de archivo

751.3 KB

94 Páginas

27,926 Palabras

124,532 Caracteres





17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 12 palabras)

Fuentes principales

- 13% Fuentes de Internet
- 5% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Dr. Rolando E. Rodríguez Huambani
CLAD N.º 000167

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
ESCUELA DE POSGRADO
COORDINACIÓN DE INVESTIGACIÓN
ESTADÍSTICO E INFORMATICO
PUNO-PERU
CIP: 116625
Juana Luque Coya





UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL MANUEL NÚÑEZ BUTRÓN - PUNO



PRESENTADA POR:

BERTELLY TURPO ALIAGA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR EL JURADO SIGUIENTE:

PRESIDENTE


.....
D.Sc. GERMAN ALBERTO MEDINA COLQUE

PRIMER MIEMBRO


.....
Dr. ALFREDO CRUZ VIDANGOS

SEGUNDO MIEMBRO


.....
Dra. PAULA ANDREA AROHUANCA PERCCA

ASESOR DE TESIS


.....
Dr. ROLANDO ESTEBAN RODRIGUEZ HUAMANI

Puno, 04 de mayo de 2023.

ÁREA: Gestión pública.

TEMA: Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butron – Puno.

LÍNEA: Gestión y responsabilidad social.



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a Dios, fuente de luz y sabiduría que guía mi camino, acompañándome a lo largo de mi vida brindándome fuerzas para vencer obstáculos y hacer posible el logro de mis metas.

A mi linda Madre, Martha Aliaga, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, quien a lo largo de mi vida ha velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento.

A mi Padre, Edgardo Turpo, que desde el cielo me guía en cada paso que doy.

A mi esposo, Joseph Portillo, por ser parte importante de mis metas profesionales, dándome ánimos de fuerza y valor para seguir adelante.

A mis hijos, Fabrizio y Gabriel, por ser el motivo e impulso de mi vida.

Bertelly Turpo Aliaga.



AGRADECIMIENTOS

- *En primer lugar, a Dios padre celestial con amor y gratitud por proteger y guiar cada paso en mi vida, dándome constantemente fuerza y esperanza para seguir adelante para culminar mis metas de la universidad.*
- *A mi Madre, Martha Aliaga, gracias por tu apoyo incondicional, por el desvelo que has tenido por nosotras, por estar conmigo en cada etapa de mi vida y por ser una amiga y comprenderme en los momentos más difíciles como toda una buena madre.*
- *A mi padre, Edgardo Turpo, que desde el cielo cuida mis pasos.*
- *A mi esposo, por siempre estar de la mano y apoyándome a cada decisión que doy.*
- *A mis hermosos hijos, por ese amor tan puro e impulsándome a seguir cumpliendo mis objetivos.*
- *A mi hermana Fiorela, que con su amor me ha enseñado a salir adelante, Gracias por tu paciencia y preocuparte siempre por mí.*
- *A mí que querida sobrina, Danielita, por todo ese amor que siempre me da.*
- *A mis abuelitos, Celso y Vicentina, por estar siempre en los momentos importante de mi vida, por ser ejemplo para salir adelante y por los consejos únicos que me han sido de gran ayuda para mi vida y crecimiento.*
- *A mi asesor de tesis, Dr. Rolando Rodríguez, por la orientación para la realización de esta tesis, por su apoyo y amistad.*

Bertelly Turpo Aliaga.



ÍNDICE GENERAL

| | Pág. |
|-------------------|-------------|
| DEDICATORIA | i |
| AGRADECIMIENTOS | ii |
| ÍNDICE GENERAL | iii |
| ÍNDICE DE TABLAS | vi |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| ÍNDICE DE ANEXOS | viii |
| ACRÓNIMOS | ix |
| RESUMEN | 1 |
| ABSTRACT | 2 |
| INTRODUCCIÓN | 3 |

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

| | | |
|--------|---|-----|
| 1.1 | Marco teórico | 4 |
| 1.1.1 | Telemedicina | 4 |
| 1.1.2 | Beneficios de la telemedicina | 4 |
| 1.1.3 | Clasificación de los servicios tele médicos | 6 |
| 1.1.4 | Características de un servicio de telemedicina | 6 |
| 1.1.5 | Clasificación de los servicios e información intercambiada en la telemedicina | 7 |
| 1.1.6 | Definición de calidad de servicio | 8 |
| 1.1.7 | Calidad de servicio | 9 |
| 1.1.8 | Calidad en Salud | 9 |
| 1.1.9 | Calidad de servicio del paciente cliente | 10 |
| 1.1.10 | Control de calidad de la atención de salud | 10 |
| 1.1.11 | Satisfacción del Usuario | 11 |
| 1.1.12 | Los niveles de Satisfacción | 12 |
| 1.1.13 | Dimensiones de satisfacción del usuario | 13 |
| 1.1.14 | Los elementos de la satisfacción e insatisfacción | 15 |
| 1.1.15 | La evaluación de la satisfacción | 15 |
| 1.1.16 | Modelo SERVPERF | 16 |
| 1.2 | Antecedentes | 17 |
| | | iii |



| | | |
|-------|-----------------|----|
| 1.2.1 | Internacionales | 17 |
| 1.2.2 | Nacionales | 20 |
| 1.2.3 | Locales | 24 |

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

| | | |
|-------|------------------------------|----|
| 2.1 | Identificación del problema | 27 |
| 2.2 | Enunciados del problema | 28 |
| 2.2.1 | Problema general | 28 |
| 2.2.2 | Problemas específicos | 28 |
| 2.3 | Justificación | 29 |
| 2.3.1 | Justificación teórica | 29 |
| 2.3.2 | Justificación metodológica | 29 |
| 2.3.3 | Justificación epistemológica | 30 |
| 2.4 | Objetivos | 30 |
| 2.4.1 | Objetivo general | 30 |
| 2.4.2 | Objetivos específicos | 30 |
| 2.5 | Hipótesis | 31 |
| 2.5.1 | Hipótesis general | 31 |
| 2.5.2 | Hipótesis específicas | 31 |

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Lugar de estudio | 32 |
| 3.2 | Población | 32 |
| 3.3 | Muestra | 32 |
| 3.4 | Método de investigación | 33 |
| 3.4.1 | Alcance de la Investigación | 33 |
| 3.4.2 | Diseño de la investigación | 33 |
| 3.5 | Descripción detallada de métodos por objetivos específicos | 34 |
| 3.5.1 | Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros | 34 |
| 3.5.2 | Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico | 35 |
| 3.5.3 | Aplicación de prueba estadística inferencial | 35 |
| 3.6 | Descripción de materiales y métodos | 36 |
| 3.6.1 | Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 36 |



| | | |
|-------------------------------|---|-----------|
| 3.7 | Aplicación de la prueba estadística | 36 |
| 3.7.1 | Aplicación de prueba estadística inferencial | 36 |
| CAPÍTULO IV | | |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN | | |
| 4.1 | Resultados | 38 |
| 4.1.1 | Resultados respecto a los niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones | 39 |
| 4.1.2 | Resultados respecto a los niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones | 40 |
| 4.1.3 | Prueba de normalidad de Kolmogorov – Simirnova | 41 |
| 4.1.4 | Resultado de correlación Rho de Spearman de Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario | 41 |
| 4.1.5 | Resultados de la correlación Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario | 42 |
| 4.1.6 | Resultados de la correlación Rho de Spearman entre empatía y satisfacción del usuario | 44 |
| 4.1.7 | Resultados de la correlación Rho de Spearman entre confiabilidad y la satisfacción del usuario | 45 |
| 4.1.8 | Resultados de la correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario | 46 |
| 4.1.9 | Resultados de la correlación Rho de Spearman entre tangibilidad y la satisfacción del usuario | 48 |
| 4.2 | Discusión | 50 |
| | CONCLUSIONES | 53 |
| | RECOMENDACIONES | 55 |
| | BIBLIOGRAFÍA | 56 |
| | ANEXOS | 64 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| 1. Operacionalización de variables | 35 |
| 2. Baremo para el nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones | 37 |
| 3. Baremo para el nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones | 37 |
| 4. Información sociodemográfica | 38 |
| 5. Niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones | 39 |
| 6. Niveles de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones | 40 |
| 7. Prueba de normalidad | 41 |
| 8. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario | 42 |
| 9. Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el hospital Manuel Núñez Butrón. | 43 |
| 10. Relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario Relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. | 45 |
| 11. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Dade respuesta la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. | 47 |
| 12. Resumen de la contratación de hipótesis. | 49 |



ÍNDICE DE FIGURAS

| | Pág. |
|--|-------------|
| 1. Clasificación de los servicios de la telemedicina | 7 |
| 2. Escenario básico para Telemedicina. | 8 |
| 3. Esquema de investigación correlacional | 34 |
| 4. Correlación entre dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario | 34 |



ÍNDICE DE ANEXOS

| | Pág. |
|--|-------------|
| 1. Matriz de consistencia | 64 |
| 2. Operacionalización de Variables | 65 |
| 3. Distribución de respuestas de la Calidad de servicio | 66 |
| 4. Distribución de respuestas de la Satisfacción del usuario | 68 |
| 5. Instrumentos de medición | 69 |
| 6. Base de datos | 72 |
| 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis | 79 |
| 8. Autorización de depósito en el Repositorio Institucional | 80 |



ACRÓNIMOS

| | | |
|-----|---|------------------------------------|
| EPG | : | Escuela de Posgrado |
| MEF | : | Ministerio de Economía y Finanzas |
| UNA | : | Universidad Nacional del Altiplano |



RESUMEN

La telemedicina se ha consolidado como una herramienta clave para ofrecer atención médica a distancia, especialmente en contextos donde la presencialidad es limitada. Por lo que, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butron de Puno. Para ello, el enfoque fue cuantitativo correlacional de diseño no experimental y de corte transeccional. La muestra conformada fue por 150 pacientes atendidos, los cuales llenaron el instrumento de medición de la presente. Los resultados demuestran que, el Rho de Spearman, es igual a 0,727 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) siendo que ambas variables muestran relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de telemedicina, considerando que si la calidad de servicio aumenta también lo hará la satisfacción del usuario, esto quiere decir que los niveles de calidad del hospital son positivos. En conclusión, los factores que preceden con mayor fuerza a la calidad de servicio son la confiabilidad y la tangibilidad, viéndolo desde esa perspectiva, el personal asistencial entre médicos y enfermeras del Hospital Manuel Núñez Butron de Puno asisten de forma correcta a los pacientes.

Palabras clave: Calidad, confiabilidad, comunicación, satisfacción, servicio, tangibilidad.

ABSTRACT

Telemedicine has become a key tool for providing remote medical care, particularly in contexts where in-person access is limited. This study aimed to determine the relationship between service quality and user satisfaction in the telemedicine area of the Manuel Nuñez Butrón Hospital in Puno. The research adopted a quantitative correlational approach with a non-experimental, transitional design. The sample consisted of 150 patients who received telemedicine services and completed a pre-designed measurement instrument. The results showed that Spearman's Rho was 0.727, with a p-value of 0.000 ($p < 0.05$), indicating a strong, direct, and significant relationship between service quality and user satisfaction in telemedicine. This findings suggest that as service quality improves, user satisfaction also increases, reflecting positively on the hospital's quality standards. In conclusion, the factors most strongly influencing service quality were reliability and tangibility. From this perspective, the healthcare staff, including doctors and nurses at the Manuel Nuñez Butrón Hospital in Puno, effectively assist patients through telemedicine services.

Keywords: Communication, quality, reliability, satisfaction, service, tangibility.

V°B°

Firmado digitalmente por FERRO
GONZALES Polan Franbalt FAU
20145496170 hard
Motivo: Doy V° B°
Fecha: 27.11.2024 21:45:41 -05:00

INTRODUCCIÓN

Cuando se considera la calidad de servicio y la satisfacción del cliente o usuario en los centros dedicados a los servicios de salud, por lo general busca determinar la calidad que brindan y ver si los servicios que brindan están fomentando la satisfacción en ello, por esa razón el soporte teórico de ambas variables dentro del sector salud se ve muy reforzado. Los avances tecnológicos y cambios en las formas de comunicación, la telemedicina ha surgido como una alternativa viable y cada vez más utilizada para la prestación de servicios de salud a distancia. La telemedicina implica la utilización de tecnologías de la información y la comunicación para la provisión de servicios de salud, ofrece una serie de beneficios potenciales, incluida la accesibilidad mejorada a la atención médica, la reducción de barreras geográficas y la optimización de los recursos sanitarios. La efectividad y el éxito de la telemedicina no solo dependen de la implementación de tecnologías adecuadas, sino también de la calidad del servicio brindado por el personal de salud y la satisfacción resultante de los usuarios.

El estudio está compuesto por cuatro capítulos cuyos contenidos se estructura de la siguiente forma : El capítulo I: la investigación consta de la revisión de la literatura, donde desarrolla a detalle el marco teórico de la presente desarrollando las principales definiciones encontradas; Capítulo II: referido a planteamiento del problema, justificación, objetivos de la investigación, además de las hipótesis sobre las cuales se basa el estudio; Capítulo III, hace referencia a los aspectos relacionados con los materiales y métodos empleados en la investigación de estudio, población, muestra, además de observar los instrumentos a utilizar y además la forma de aplicación estadística; Capítulo IV: corresponde a los resultados, discusiones de la investigación según los objetivos de investigación con énfasis en las variables, dimensiones. Finalmente se presenta las conclusiones del estudio.

CAPÍTULO I

REVISIÓN DE LITERATURA

1.1 Marco teórico

1.1.1 Telemedicina

Mercedes y Ghiglia (2020) explican que la telemedicina hace referencia a las prácticas de los servicios de salud a Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina distancia, donde el uso de una tecnología avanzada es primordial, el cual permite brindar información y comunicarse, el objetivo de los hospitales con el uso de la telemedicina es practicar una comunicación fluida con el paciente, mismo que pueda ayudar a mejorar su sintomatología desde otro punto de ubicación. Esta herramienta ha crecido durante los últimos sucesos con el Covid 19, la pandemia, demostró la utilidad y necesidad de la telemedicina.

La Organización Panamericana de la Salud (2016) nos explica que la comunicación en la telemedicina potencia los tiempos de espera, generalmente dentro de los hospitales las colas pueden tomar un largo tiempo. Por otro lado, (Jiménez-Barbosa et al., 2015) nos dan a entender que la telemedicina suele distinguirse como una conversación entre un profesional y paciente, donde se recomiendan y transmite información de ambas partes en tiempo real y como servicio puede llegar a beneficiar a todos los pacientes de un sistema sanitario, sobre todo a las personas mayores y los pacientes crónicos. Además, Rubio et al. (2021) nos explican que la telemedicina se ha reconocido como un medio para mejorar la eficiencia de los servicios de salud ya que permite compartir y coordinar recursos sin importar las geografías distantes. Actualmente, los servicios de telesalud se pueden encontrar en la mayoría de las especialidades.

1.1.2 Beneficios de la telemedicina

Son varios los beneficios de la telemedicina la principal es la localización geográfica; reducir los tiempos de espera (tanto para el diagnóstico como para el tratamiento), evitar problemas graves relacionados, permitir la consulta remota desde la atención primaria de salud a los hospitales de nivel superior, reducir el número de derivaciones; y tiene un impacto en la formación y la capacidad tanto

en la atención primaria como en los hospitales Organización Panamericana de la Salud (2016). Del mismo modo Lance Mehaffey (2021) indica que los servicios de telesalud brindan los siguientes beneficios para las comunidades: La telesalud mejora el acceso a los servicios de atención médica para las comunidades rurales y remotas. Los residentes pueden recuperar los salarios perdidos al viajar al médico. Los gastos de atención médica pueden permanecer locales.

Carregal et al. (2020) mencionan que la telemedicina trae consigo beneficios para los centros de salud, hospitales y clínicas, pues cuentan con herramientas más actualizadas, además permite el monitoreo constante de un cliente que no puede estar internado, por otro lado, el uso de la telemedicina, aporta en el desarrollo tecnológico y en la capacitación del personal, pues dentro del sector salud, esto debe ser indispensables con mira en la protección del paciente, al respecto, Ávila de Tomás (2001) explica que la telemedicina facilita la continuidad asistencial y la atención centrada al entorno del paciente, aplicando conceptos de globalidad e interoperabilidad en las organizaciones hospitalarias dando lugar a nuevos entornos organizativos y de trabajo en red, al respecto, Prados (2013) indica que los beneficios de la telemedicina para los pacientes, son distintos, pues inician con la reducción de desigualdades ante la accesibilidad de la atención, existen diagnósticos y tratamientos más rápidos, mediante esta modalidad se pueden programar chequeos diarios, el paciente puede tener más cerca a sus familias, lo único por lo que debe velar el paciente es por comprar los medicamentos o recomendaciones del médico de manera exacta. También Traver y Fernández (2011) menciona que los beneficios de la telemedicina que brinda al médico especialista le permiten manejar

mejor la incertidumbre en entornos más aislados, aumenta su juicio de decisiones respecto a la condición del paciente, mayor acceso a la familia, y mantiene un nuevo acceso a un entrenamiento y educación médica, del mismo modo Mediquo (2021) indica que para el médico la telemedicina ayuda en agilizar las interconsultas y sincroniza las consultas con los pacientes, además de brindar un acceso al médico completo, ayuda con la documentación clínica, optimiza el uso de los recursos de los médicos, por último, facilita la generación de informes estadísticos.

Para los hospitales, los beneficios parten desde el ahorro de costos, hay estudios que avalan que la telemedicina puede ayudar a ahorrar dinero, tanto para los pacientes que reciben atención como para los proveedores. Para los pacientes, se benefician al pasar menos tiempo en el hospital, lo que se traduce en ahorros en costos de viaje. En el caso de los centros de salud, pueden ver una reducción en los costos de mantenimiento, en comparación con la atención presencial que requiere mucho más gasto. Incluso estos ahorros pueden redirigirse para mejorar la atención médica (Martins, 2022).

1.1.3 Clasificación de los servicios tele médicos

- Clasificación general por tipo de servicio (Tele consulta, Tele diagnóstico, Tele cuidado, Tele atención, Telemetría – Tele atención, Tele terapia, y otros)
- Clasificación por especialidad médica: (Tele cardiología, Tele dermatología, Telerradiología, Tele patología, Tele oftalmología, Tele cirugía y otros)

1.1.4 Características de un servicio de telemedicina

La aplicación de la telemedicina se enfoca en dos áreas de trabajo: la práctica clínica y la educación para la salud. En este sentido, las aplicaciones se centran en estas dos áreas. Según datos proporcionados por IBIS World, se estima que la distribución de servicios que ofrece la telemedicina es la siguiente: 40 % para la transmisión de datos e imágenes para diagnósticos, 35 % para consultas y seguimiento de pacientes, 13 % para el intercambio de información entre compañeros y, en definitiva, un 12 % para educación y formación en este ámbito. La parte clínica incluye diagnósticos, consultas, seguimiento remoto del estado del paciente, citas médicas remotas y, por último, el almacenamiento digital de historias clínicas y otros datos. Por otro lado, en el campo de la educación en salud/salud pública, incluyen cursos a distancia desde centros médicos, por ejemplo, así como otro tipo de talleres y formas de capacitación, como seminarios, foros, presentaciones, entre otros (Agendapro, 2020)

El éxito de una tecnología depende de cómo se vaya a gestionar la interacción durante el proceso de implementación.

En definitiva, el funcionamiento de la telemedicina dependerá del área de trabajo requerida. Ambas áreas generalmente requieren Internet y una computadora, teléfono inteligente u otro dispositivo que permita la comunicación remota a través de audio y video, si es necesario. Los dispositivos y artefactos médicos necesarios variarán dependiendo del caso clínico a evaluar, el tratamiento, las condiciones del paciente, entre otros, a telemedicina es una alternativa valiosa cuando las visitas presenciales son poco seguras o no son viables. Los avances tecnológicos han permitido a los médicos interactuar con sus pacientes cuando no pueden o no deben reunirse de forma presencial. (Michael R. Wasserman, 2023)

1.1.5 Clasificación de los servicios e información intercambiada en la telemedicina

En la figura 1, muestra los servicios que se brinda al cliente mediante la telemedicina, pero también aquella información primordial que se usa y se transmiten de un médico al cliente o paciente.

El área de aplicación o las que están involucradas son la información, el tratamiento y la atención al paciente, dentro de ello la información que se intercambia, son audios, datos, imágenes, videos, señales biométricas, datos personales, recetas entre otro tipo de información, todo ello con el fin de poder dar un mejor servicio al cliente. Esta transmisión de datos se de manera sincrónico y asincrónico (García, 2008).

Figura 1

Clasificación de los servicios de la telemedicina

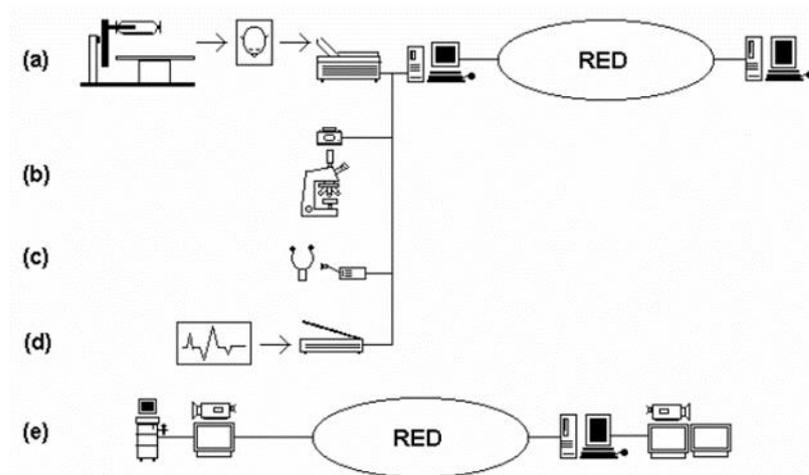
| Áreas de Aplicación | Información Intercambiada | Transmisión de datos |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Información: teleauditoria, investigación, gestión, evaluación, teleeducación, etc • Tratamiento: Telecardiología, teleecografía, telecirugía, tele dermatología, teleradiología, etc.. • Atención paciente: teleconsulta, teleconferencia, teleasistencia, telemonitorización, telediagnóstico, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Audio • Datos • Imágenes fijas • Video • Señales biomédicas, etc. | <ul style="list-style-type: none"> • Síncrono (tiempo real) • Asíncrono (tiempo diferido) |

Nota: Arcila y Loaiza (2010).

El funcionamiento del escenario de la telemedicina se muestra en la figura 2, donde distintos usuarios hacen uso de las diferentes aplicaciones médicas. Para una mejor explicación los equipos que se encuentran a lado izquierdo son los de la institución remitora, en donde se encuentra el cliente o paciente, mientras que los objetos de la parte derecha son pertenecientes al centro de referencia, en donde se encuentra el especialista que realiza el diagnóstico. En los casos (a) a (d), se supone que existe un sistema de gestión de la información a través de un ordenador, que permite almacenar la historia clínica y estudios de captura (imágenes o señales). Información recogidos en este sistema van al centro de referencia, donde se da el diagnóstico. Este diagnóstico puede ser transmitido al establecimiento de referencia por la misma red; puede ser en tiempo diferido o si es necesario en tiempo real.

Figura 2

Escenario básico para Telemedicina.



Nota: Arcila y Loaiza (2010).

1.1.6 Definición de calidad de servicio

Para Boza Orozco y Solano Castro (2017) nos explica el concepto de calidad tiene muchos factores que determinan su definición el primero indica que este concepto es relativo, porque la decisión depende del punto de vista de cada persona. Por ende, depende quién o quiénes estén evaluando. El concepto de calidad es dinámico debido a que la calidad nunca se ha logrado o alcanzado completamente, sin embargo, siempre se pueden superar metas o barreras

superiores. La calidad es una autoexigencia constante y al mismo tiempo es una razón constante de superación, el cuál surge de por determinación propia.

1.1.7 Calidad de servicio

Para Duque y Edison (2005) nos explica que es importante tomar algunas explicaciones sobre la calidad del servicio, desde el punto de vista del usuario o cliente, la calidad se refiere a la capacidad de satisfacer sus necesidades o los deseos de los pacientes. La calidad de un producto o servicio depende de qué tan bien satisfaga las necesidades de los clientes. Según Carro y González (2018) señalan que la calidad de servicio son aquellos rasgos y características de un producto o servicio, que demuestra satisfacer al usuario, cumpliendo sus necesidades básicas. Por otro lado, Arellano (2017) explica que la calidad del servicio es un factor que otorga ventaja competitiva en el mercado, pues a pesar del rubro que maneja la empresa y su competencia, la calidad del servicio que se muestre al usuario siempre lo diferenciará.

La calidad se da en el momento de la interacción entre la empresa y el empleado con el usuario y está determinada por el desempeño del empleado y los recursos utilizados durante el desarrollo del servicio, por lo que cuando se mide la calidad lo que implícitamente se evalúa es la satisfacción. (Ornelas et al., 2019)

De acuerdo con los autores Matsumoto Nishizawa (2014) nos explican que en el entorno en el que vivimos, la calidad se ha convertido en un aspecto imprescindible en las empresas, especialmente en el sector servicios. Para posicionarse en el mercado y obtener una ventaja competitiva, las empresas deben ofrecer productos y servicios de calidad. Hoy en día, los clientes son cada vez más exigentes en este sentido, para cumplir con sus expectativas es muy importante saber qué es lo que quieren y en qué medida se ofrece la calidad. Los clientes tienen algunas necesidades reales de las que a veces ni siquiera son conscientes o tiene idea de qué es lo que quieren realmente.

1.1.8 Calidad en Salud

Para el autor Aguirre (2008) la calidad en salud implica brindar atención médica al usuario, con debida oportunidad, competencia profesional y seguridad, teniendo en cuenta sus principios éticos de práctica médica, dirigida a satisfacer

sus necesidades y expectativas de atención médica. Por otro lado, Unir (2021) explican que la calidad en salud es la interrelación de la estructura de servicios, procesos diagnóstico-terapéuticos, resultados obtenidos en base a la opinión del paciente y del médico tratante y en general del equipo de salud responsable. También es importante demostrar la calidad de servicio en la salud, significa ganarse la plena confianza del paciente y su completa satisfacción.

A. Elementos de la calidad en salud

De acuerdo con Aguirre-Gas (2008) los elementos que son parte de la calidad en la salud son:

- Oportunidad
- Competencia profesional del personal de salud
- Seguridad
- Respeto a los principios éticos de la práctica médica
- Satisfacción de las necesidades de salud del paciente

1.1.9 Calidad de servicio del paciente cliente

Calidad y servicio son dos conceptos inseparables cuando se trata de una relación directa establecida por las empresas hacia los clientes, cuando lo que se ofrece a las personas es salud, calidad significa imprescindible un servicio prestado a un cliente que viene a recuperar su estado de salud, es una serie de actividades que solo les relajan y les alivian físicamente, es una variedad de transacciones de emociones y necesidades, en donde se presta mayor atención del personal administrativo, tratamiento médico especializado que el paciente necesita, significado integral de lo que es servir y tratar a las personas con amabilidad, asertividad, responsabilidad, rapidez, puntualidad, limpieza, profesionalismo y tecnología adecuada, entre otros elementos a considerar.

1.1.10 Control de calidad de la atención de salud

En relación al tema Duque y Edison (2005) nos explica que la calidad de la atención de salud ha evolucionado por un largo camino, donde ha existido una transición indispensable de la cantidad a la calidad y de la evaluación a la garantía de calidad que significa eliminar las causas y mejorar la calidad. Desde el punto de vista práctico hay que tener en cuenta que, si en realidad se desea satisfacer

necesidades de servicios de salud, obviamente se debe disponer de recursos humanos, materiales y financieros en cantidades adecuadas.

Para el autor Pérez (2015) explican que el deber del profesional de salud es hacer todo lo que sea posible en la atención de salud del individuo o población, sin dejar de tener en cuenta los costos al decidir cuáles acciones recomendar. Según Vélez et al. (2016) control de calidad en los hospitales, busca optimizar el servicio, para no cometer errores en los procedimientos. La clínica y/o hospitales por lo general ejecutan acciones de control de calidad, pues así lo determinan la ley, ya que proceden con acciones que deben salvar vidas, además de curar enfermedades, el control d calidad en las clínicas es primordial, pues su giro de negocio depende de los controles en cada procedimiento.

1.1.11 Satisfacción del Usuario

Para Oliver (1980) la satisfacción es la retroalimentación positiva que surge entre el encuentro entre el consumidor y el servicio. Al respecto los autores Mejías y Manrique (2011) indican que se refiere a un análisis o evaluación que el cliente hace internamente respecto al servicio, y esto depende de si cumple con sus pedidos, de cómo el servicio brindado cumple con sus expectativas. Por su parte Morocho (2019) Menciona que al hablar de satisfacción se refiere a la experiencia vivida de algo que haya atendido sus expectativas y cumplido sus deseos. Sin embargo, Viña (2005) sostiene que la satisfacción no es el logro final, algo que se plantee como objetivo porque no garantiza el éxito de la empresa, porque el cliente puede sentirse completamente satisfecho, pero no significa que vuelva a hacer una compra, sino que puede apostar por otras opciones con más satisfacción, por lo que se aplica calidad constante. La satisfacción del usuario es un concepto multidimensional que valora diversos aspectos relacionados con la atención sanitaria individual, definida como el grado en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante satisfacen las expectativas del usuario, (Redhead, 2015).

Así mismo Hernández (2011) nos explica la importancia de la satisfacción del usuario, es entendida como el estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, físicas y emocionales frente al cumplimiento de una necesidad o deseo de información, este estado es un juicio

formativo y valorativo, pues se comparan objetivos y expectativas. La importancia de la satisfacción del usuario es un requisito esencial para ganar un lugar en la "mente" de los usuarios, por lo tanto, en el mercado objetivo. El tener "a cada cliente satisfecho" ha traspasado las fronteras del departamento de marketing para convertirse en uno de los principales objetivos de todas las áreas funcionales. Al respecto Thompson (2006), menciona que en los centros de salud es importante que el usuario pueda estar satisfecho con el servicio, además de lo que demanda la aplicación de telemedicina, porque implica un servicio inmediato, y el cliente puede obtener ayuda inmediata en momentos difíciles o críticos.

1.1.12 Los niveles de Satisfacción

Los pacientes experimentan unos de los 3 niveles de satisfacción:

A. Insatisfacción

Ocurre cuando el rendimiento percibido del producto o servicio no cumple con las expectativas del paciente.

B. Satisfacción

Ocurre cuando el rendimiento percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del paciente.

C. Complacencia

Ocurre cuando el rendimiento percibido excede a las expectativas del paciente.

En base al nivel de satisfacción del paciente se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: Un paciente insatisfecho cambia inmediatamente de marca o de proveedor (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte, un paciente satisfecho será leal; pero solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta. (lealtad condicional). Por otro lado, un paciente satisfecho será fiel al servicio porque siente un sentimiento emocional que es más que una simple elección racional.

Los requisitos no siempre caen al 100% en una de las comparaciones de calidad, pero se puede responder en los casos en que el desempeño del producto es bueno y, a pesar de las acciones, no hay un nivel alto. Por otro lado, ese viejo adagio que dice que “el cliente siempre tiene la razón” no aplica cuando entramos en el campo de las tendencias interesantes. Por lo general, el cliente no los describe en las encuestas porque no los conoce. Para estimularlos, las empresas deben orientar sus recursos para encontrar nuevas ideas y actividades que generen calidad interesante, ya que esta es la única forma de mantenerse como un vendedor para los clientes. (Carro y González, 2018).

D. Rendimiento Percibido

Con respecto al rendimiento percibido, Millones (2010) nos explica que se refiere a la experiencia del cliente frente a un bien o servicio, teniendo en cuenta sus expectativas. el sentido de valor que el cliente cree haber obtenido de un servicio, es decir, relacionado con el rendimiento obtenido de la calidad.

E. Las expectativas

Se puede definir como las perspectivas que tiene una persona sobre un servicio. Ante ello Millones (2010) se refiere a la expectativa que tiene el usuario al esperar algo, esto muchas veces se hace como resultado de una promesa, consejo o información previa.

Al respecto los autores Zeithaml y Bitner (2002), indican que las expectativas resultan ser el punto de referencia que el cliente ha fijado, que compara con sus pensamientos o lo que cree que va a pasar.

1.1.13 Dimensiones de satisfacción del usuario

A. Comunicación

Para los autores Schiffman y Kamuk (2010) indican que el cliente tiene una percepción sobre la información que maneja o tiene un colaborador de una empresa es decir también hace parte de la calidad de comunicación que tiene una empresa, al respecto los autores Zeithaml y

Bitner (2002), explican que hace referencia al formato y herramientas que utiliza la empresa para poder comunicarse con el cliente, además del tiempo de comunicación que mantienen.

B. Actitudes profesionales

Se refiere a cómo reaccionan los especialistas ante la condición del cliente cuando se encuentran en una situación determinada Carro y Gonzales, (2018). También hace referencia a la forma en que el cliente siente que los profesionales de los centros lo tratan, esto es importante porque provoca una sensación de protección y confianza en el usuario. (Dalongaro, 2014)

C. Competencia técnica

De acuerdo con Huaman y Soto (2019) Menciona que es el nivel de confianza lo que determina la propensión al servicio, entendida como la repetición del mismo servicio que cumple con todas las expectativas del cliente. Por último, Tucker, (1964) Plantea que la lealtad surge como un comportamiento en el momento de la selección del servicio, surge la intriga y el interés, que da preferencia a una determinada marca en su compra, dejando de lado otras opciones, y recayendo consistentemente en la compra.

D. Clima de confianza

Se puede definir como la sensación esperada por la persona interesada en el servicio. Ante ello Millones (2010) añade que se refiere a la esperanza que tiene el usuario al momento de conseguir algo, esta suele generarse por una promesa, recomendaciones o el efecto de experiencias pasadas. Por otro lado, Zeithaml & Bitner, (2002) indican que la seguridad es el punto de referencia que marca el cliente, que compara con sus expectativas o con lo que cree que debe o sucederá.

E. Percepción del paciente de su individualidad

Según Zárraga Cano et al., (2018) menciona que se basa en la opinión de que el paciente tiene respeto por su individualidad. Asimismo,

Arrestegui, (2020a), menciona que un cliente satisfecho se mantendrá fiel, hasta que encuentre otro proveedor que ofrezca una mejor propuesta, sin embargo, un usuario satisfecho es aquel que siempre se mantendrá fiel a pesar de encontrar un proveedor, ya que tendrá un apego emocional.

1.1.14 Los elementos de la satisfacción e insatisfacción

Hay cuatro factores en la evaluación de la satisfacción: relevancia, pertinencia, precisión e integración los cuales se articulan en dos grupos:

A. La pertinencia y la relevancia

En respuesta a la necesidad y comportamiento informativo (buscar o preguntar), tienen que ver con la información que brinda la biblioteca, por documento, información temática.

B. La precisión y recopilación

Se refieren a la búsqueda de la información. Este último par de elementos pueden estar contenidos directamente en lo que respecta al comportamiento informativo.

Este par de elementos se pueden analizar en la teoría de las necesidades de información, como se puede observar, la pertinencia y la coherencia corresponden a la satisfacción de necesidades de información; precisión y recopilación para satisfacer el comportamiento informativo, en consecuencia, también tiende a satisfacer necesidades; Los cuatro elementos juntos, combinados, conducen a la satisfacción, positiva o negativa. (insatisfacción).

1.1.15 La evaluación de la satisfacción

El uso de encuestas como técnica para evaluar o medir la satisfacción o insatisfacción- puede verse como una de las posibilidades para obtener información sobre la naturaleza y consecuencias del uso de un centro de documentación, biblioteca o unidad de información por parte de los usuarios. El uso de encuestas y métodos cuantitativos también es común en la evaluación. Sin embargo, este método ha sido criticado en varias áreas (Calva, 2009)

1.1.16 Modelo SERVPERF

El modelo SERVPERF (Service Performance) es una herramienta conceptual desarrollada para medir la calidad del servicio. Se basa en el desempeño percibido por el cliente de un servicio específico, en lugar de en las expectativas y percepciones como lo hace el modelo SERVQUAL. El modelo SERVPERF se basa en la idea de que las percepciones de los consumidores sobre el desempeño de un servicio son el indicador más pertinente y directo de la calidad del servicio, y que las expectativas desempeñan un papel menos relevante en esta valoración.

El modelo SERVPERF fue propuesto por Cronin y Taylor (1992). A través de sus investigaciones descubrieron que el desempeño percibido del servicio estaba altamente correlacionado con la satisfacción del cliente, la calidad percibida, la intención de compra y la imagen de la empresa, lo que fortalece la importancia de considerar el desempeño percibido en lugar de las expectativas. Por lo tanto, los autores argumentan que la calidad del servicio se mide mejor considerando únicamente las percepciones de desempeño, sin considerar las expectativas.

El modelo SERVPERF utiliza un cuestionario que constata de 22 ítems que abordan aspectos como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; que se puntúan en una escala Likert, generalmente de 1 a 7, donde 1 indica "Totalmente en desacuerdo" y 7 "Totalmente de acuerdo". El modelo SERVPERF, al igual que SERVQUAL, se basa en cinco dimensiones o factores para medir la calidad del servicio.

A. Dimensión de Tangibilidad (Tangibility)

Se refiere a la apariencia física de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación de la empresa. En otras palabras, son todos los elementos físicos que un cliente puede observar y que impactan su percepción de la calidad del servicio.

B. Dimensión de fiabilidad (Reliability)

Se centra en la capacidad del proveedor para ofrecer el servicio prometido de manera precisa y confiable. Es decir, si el servicio es constante y si cumple con lo que se promete al cliente.

C. Dimensión de capacidad de respuesta (Responsiveness)

Se refiere a la disposición del proveedor para ayudar a los clientes y proporcionar un servicio rápido. Esto puede incluir tiempos de respuesta rápidos, atención al cliente y la eficacia general de la atención.

D. Dimensión de seguridad (Assurance)

Considera el conocimiento y cortesía mostrados por los empleados y su capacidad para transmitir confianza y seguridad al cliente. Esto podría manifestarse en la competencia de los empleados, la confidencialidad, la credibilidad y la comunicación clara.

E. Dimensión de empatía (Empathy)

Está relacionada con el cuidado y la atención individualizada que el proveedor ofrece a sus clientes. Esencialmente, se refiere a cómo los empleados tratan a los clientes en un nivel más personal y si demuestran que realmente se preocupan por sus necesidades y preocupaciones Cronin y Taylor (1992)

Es importante notar que, aunque SERVPERF utiliza las mismas dimensiones que SERVQUAL, la principal diferencia entre estos dos modelos radica en cómo se evalúa la calidad del servicio: SERVPERF se centra en el desempeño percibido, mientras que SERVQUAL se basa en la brecha entre las expectativas y percepciones del cliente.

1.2 Antecedentes

1.2.1 Internacionales

Silva-Treviño et al. (2021) señalan dentro de sus resultados una relación altamente significativa directa y fuerte de la variable calidad en el servicio con la

satisfacción del cliente ($r = 0,820$) y lealtad del cliente ($r = 0,910$) además se evidenció un importante hallazgo de asociación alta con la dimensión tangibilidad con Satisfacción ($r = 0,910$) y lealtad ($r = 0,919$) también se evidencia el mismo comportamiento a las dimensiones de responsabilidad, confiabilidad, confianza y empatía, se menciona que la dimensión confiabilidad es la que menos aporta a la Satisfacción del cliente. Concluyendo que las variables tienden a tener aspectos importantes en las operaciones de las organizaciones ya que no se pueden permitir perder a sus clientes. Por el costo que implica atraer a nuevos.

Ávila de Tomás(2001) se planteó como objetivo analizar las Aplicaciones de la telemedicina en atención primaria. La telemedicina se puede considerar como una herramienta reorganizadora, obligándonos a cambiar en gran medida nuestro pensamiento. Por un lado, reduce las diferencias entre los distintos niveles asistenciales y, por otro lado, aumenta la integración de la información y comunicación del paciente entre instituciones.

Debe considerarse como un motor para mejorar la eficacia y la eficiencia de la atención y aumentar los recursos. Se ha desarrollado un nuevo término para separar el concepto de telemedicina según el medicamento utilizado (telerradiología, tele dermatología) o según la finalidad de su aplicación. (tele asistencia, tele diagnóstica, tele docencia). Entre esta amplia gama de palabras y nuevas ideas, existe un nexo común: la transmisión de información. Muchos médicos han incorporado sistemas de telemedicina en su práctica diaria.

Litewka (2005) la Telemedicina: promesa para América Latina. La telemedicina es una gran promesa para brindar más calidad y cantidad de servicios de salud. Como todo procedimiento moderno, plantea una serie de dilemas éticos. El resultado en la relación médico-paciente no es insignificante, es decir, en un fuerte sentimiento entre las partes, descrito como amistad con amor, como explicaban los griegos.

Si en el futuro se demuestra que la telemedicina es muy útil para reducir las ineficiencias en la prestación de los servicios de salud, debería integrarse al programa bajo las razones y beneficios adecuados. Este es el punto más débil que tiene América Latina.

Gómez-Martino et al. (2008) En su investigación decidió determinar el uso de la telemedicina aplicada a la nefrología. Se llegó a la conclusión que en el campo de la telecomunicación y la telemática brinda la facilidad de poder ver a los pacientes sin importar el lugar de su ubicación acercando los servicios médicos, en nuestro caso Ne-frología. Todos estos tienen una relación directa entre los dos niveles de atención como son la Atención Primaria y la Atención Especializada.

Cáceres et al. (2011) Su estudio determinó que el uso de la telemedicina avanza rápidamente y, en términos de costo-efectividad, puede representar una buena opción para complementar muchos programas de salud que se encuentran en todo el mundo, ya que facilita la toma de decisiones terapéuticas y diagnósticas en diversas enfermedades en escenarios clínicos y suplementos; sin embargo, aún existen barreras de infraestructura principalmente los altos costos de inicio e instalación.

Parrasi et al. (2016), en su investigación se propuso determinar el estado actual de la telemedicina, revisando la literatura donde determinó que la telemedicina se creó originalmente para brindar servicios de salud a distancia. Tanto para los profesionales de la salud como para los usuarios, la telemedicina contribuye a mejorar los encuentros de los profesionales de la salud con sus pacientes, lo que permite reducir las barreras que impiden la prestación del servicio, principalmente para los usuarios que se encuentran en zonas de difícil acceso.

Para Kuzmar et al. (2014) en su investigación tuvo como objetivo la creación de un servicio de telemedicina: heptágono. Concluyendo que la telemedicina es una práctica médica que brinda atención en salud a pacientes geográficamente distantes, pero conectados por sistemas de Tecnología de la Información y Comunicación (TIC). Además de cambiar la forma en que se brinda la atención médica, la telemedicina se está convirtiendo en una industria que puede generar miles de millones de dólares, de ahí la necesidad de crear programas que brinden servicios médicos exitosos y rentables. Por ello, es importante crear modelos de atención en salud que conecten a los pacientes con los médicos y con los servicios de salud en general; apoyado en las TIC actuales de manera fácil, realizando actividades de promoción, prevención, posible diagnóstico y tratamiento de enfermedades al ciudadano común, desde su domicilio o cualquier

lugar, en la medida de lo posible; buscar atención médica fuera de los centros de salud u hospitales, proteger la información, tener siempre un médico disponible; y así, conseguir descongestionar siempre que sea posible las consultas físicas.

Jiménez y Acuña (2015) avances en telesalud y telemedicina: estrategias para acercar los servicios de salud a los usuarios. La telesalud y la telemedicina son estrategias cada vez más desarrolladas en todo el mundo que permiten el uso eficiente de los recursos y la eliminación de las barreras físicas de acceso que, en muchos casos, impiden la atención oportuna a los pacientes que la necesitan.

Su desarrollo, sin embargo, enfrenta diversos desafíos de orden estructural, ético y jurídico que deben ser superados a través de un enfoque intersectorial, involucrando a los profesionales de las ciencias naturales, sociales y de la salud a todos los procesos de debate, análisis, diseño, implementación y evaluación que incluyen modelos de atención basados en telemedicina.

Rodríguez et al.(2013) en su investigación sobre la relación médico paciente y la Salud pretende asegurar la mejora del acceso, la calidad y el uso de productos médicos y tecnologías sanitarias y se intenta demostrar que sirve para mejorar la calidad de vida

S. Rodríguez et al. (2013) demostró en sus resultados la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, lo que permitiría a la gestión de la gerencia, apuntar sus esfuerzos en maximizar su calidad, impactando en las dimensiones, afirmando que es conveniente la evaluación constante de criterios correspondientes a los índices dado que se pueda tener información o idea de la situación de la empresa correspondiente a la calidad, en base a eso a tomar decisiones según sea la situación.

1.2.2 Nacionales

Solano y Aceves (2013) en su investigación sobre la importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. La calidad del servicio al cliente es un punto clave para seguir siendo una preferencia entre los consumidores, dado que esa es la imagen que se proyecta sobre ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto crítico en el que dichos clientes se forman una opinión positiva o negativa sobre la organización. Es de

suma importancia prestar la debida atención a este sector de la empresa, independientemente de su tipo o tamaño, porque dota a la entidad de la facultad de detectar a tiempo los potenciales riesgos que pueden convertirse en riesgo, lo que puede ser irreversible.

Arrestegui (2020c) determinó que la calidad de servicio y la satisfacción del cliente se relacionan positivamente de forma moderada ($Rho = 0,442$) siendo significativo, también menciono que la calidad del servicio es primordial no solo para satisfacer las necesidades de los usuarios, sino también para crear un vínculo a largo plazo, porque esto es lo que determina las compras repetidas. Mientras que los indicadores tienen altas expectativas.

Dirseciu y Rojas (2017) en su investigación sobre la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el municipio distrital Pueblo Nuevo de la provincia de Chincha, determinó que la calidad del servicio influye positivamente en la satisfacción del usuario distrital. Pueblo Nuevo Municipio, año 2016, después de recopilar los datos, se encontró que el 9,4 % de los residentes indicaron que el servicio nunca fue acorde con el precio un 16,7 % refiere que casi nunca, el 32,6 % de pobladores menciona que a veces se observa un servicio consecuente en la municipalidad, un 22.5 % afirma que casi siempre y un 18.8 % que siempre se demuestra un buen servicio consecuente con lo pagado.

Según López et al. (2015) en su investigación se han obtenido algunos resultados de un programa de telemedicina para pacientes con diabetes tipo 2 en atención primaria, los resultados muestran que es posible realizar un seguimiento de los pacientes diabéticos a través de la telemedicina, que además sirvió para brindarles recomendaciones preventivas periódicas. Las nuevas tecnologías permiten la transmisión de información a los pacientes y se aplican mejor a la educación para la salud.

Contreras (2018) demostró en sus hallazgos que la calidad de servicio guarda una relación directa y alta con la satisfacción del cliente ($Rho = 0,976$) muestra que cuanto mayor sea la calidad de sus procesos, es decir, la estructura tangible, la confiabilidad, su capacidad de respuesta, la seguridad en el servicio y la empatía, mayor será la satisfacción por parte del usuario, enfatizando la

importancia de la calidad en todo para conectar lo interno y lo interno. cliente de la organización capas externas.

Gonzales y Huanca (2020) en su investigación se enfocó en identificar la relación entre las dos variables calidad de servicio y satisfacción del cliente en restaurantes de pollo a la brasa en Mariano Melgar Arequipa, mediante el modelo SERQVUAL se calcula la calidad del servicio como los parámetros de la variable y para la variable satisfacción del cliente dimensiones del rendimiento percibido y las expectativas. La investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción, de tipo relacional, donde se tomó una población infinita y se aplicó a una muestra de 384 clientes, por tal motivo se utilizó la técnica de la encuesta. Información a través de un cuestionario estructurado y validado.

En investigaciones posteriores, al darse cuenta de un nivel identificable de correlación que existe entre variables o variables, se validan las hipótesis. El restaurante publicó una crítica favorable. Finalmente, se presentan las conclusiones extraídas en base a los objetivos.

Paripancca (2019) en su investigación tuvo como el objetivo general de su investigación fue determinar si existe alguna relación entre la calidad de la atención recibida y la satisfacción de los usuarios de los hospitales público-privados asociativos 2016-2017. El diseño es clave correlación y tipo. La investigación tiene un enfoque cuantitativo. La población de estudio fue de 261 pacientes, para la recolección de datos en la variable calidad de atención se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario. SERVQUAL por su validez y confiabilidad, validada por Cabello y Chirinos por análisis factorial. Los resultados mostraron un valor alto ($>0,9$) con un valor significativo ($p < 0,001$) (2012).

Breña (2020) el objetivo de este estudio fue determinar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio médico en el Hospital Provincial de Loreto, Distrito de Ponchana en el año 2020. El estudio utilizó un diseño correlacional. La población de estudio estuvo constituida por 171 pacientes incluidos en un sistema integrado de salud (SIS), a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple. La evidencia estadística muestra que existe una

relación estadísticamente significativa Significativo con p valor 0,05 efecto positivo o directo y R de Spearman = 0,720 entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio médico del Hospital Regional de Loreto en el año 2020; Hay una correlación estadística. Existe una gran diferencia entre el grado de fiabilidad y el nivel de satisfacción de los usuarios visitados, teniendo una p valor 0,05 un efecto positivo con R de Spearman = 0,702; Existe una relación estadísticamente significativa entre la respuesta del cliente y la satisfacción con los servicios de examen y tratamiento médico del hospital Distrital de Loreto 2020.

Un estudio titulado: “Calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del Hospital de Barranca - 2014”, tuvo como objetivo comprobar cuál es la relación entre la calidad de servicio en emergencia y la satisfacción de los Clientes del Hospital de Barranca-2014. Fue un estudio de tipo descriptivo, correlacional. La población objeto del estudio, estuvo conformada por los 490 pacientes (pediatría, cirugía, medicina y gineco obstetricia) se les aplicó un instrumento tipo encuesta estructurado, con cuestionarios abiertos y cerrados o mixtos: La conclusión más resaltante fue: “Si se promueve la calidad de los servicios de emergencia, también aumentará la satisfacción del cliente; De lo contrario, se presentará la situación contraria, es decir, si la calidad del servicio disminuye, la satisfacción del cliente disminuirá en la misma proporción y magnitud que su correlación directamente proporcional (positiva).

En cuanto a la dimensión “fiabilidad al ingreso hospitalario” de Barranca; En Servicio de Cirugía Traumática. Existe una correlación alta y positiva entre las variables: calidad del servicio de emergencia y su relación con la satisfacción del cliente; Se examina la correspondencia entre las dos variables (Aguilar, 2015).

Un estudio titulado: “Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque”, tuvo como objetivo Determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en el Servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque. Fue un estudio de diseño: No experimental y de tipo correlacional. La población objeto del estudio, estuvo conformada por el número total de pacientes atendidos y

hospitalizados en el servicio de cirugía, obteniendo así un total de 56 pacientes, dónde se les aplicó una encuesta y cuyo instrumento utilizado fue el cuestionario SERVQUAL; dónde se llegó a la conclusión que existe correlación directa, pero con Asociación negativa entre Calidad de atención y los Afectos negativos de la Satisfacción de usuarios del servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque- . Existe Correlación directa y significativa entre la calidad de atención y la Satisfacción de usuarios en el servicio de cirugía del Hospital Belén de Lambayeque.(García, 2021).

Un estudio titulado “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018” tuvo como objetivo fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del SEHS sede Tarapoto; El tipo de investigación fue correlacional y de enfoque cuantitativo, el diseño fue no experimental – transaccional, la muestra estuvo conformada por 123 clientes del SEHS sede Tarapoto, dónde se llegó a la conclusión: Determina que sí existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la librería del Servicio Educativo Hogar y Salud, sede Tarapoto, 2018. Se obtuvo una correlación positiva alta ($Rho = 0,729^{**}$; $p = 0,000$), por ello, se determina que a mayor calidad de servicio mayor será la satisfacción de los clientes; por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna y rechazamos la nula. Esto quiere decir que la librería SEHS si cuenta con dominio del servicio, existe un buen trato del colaborador y la información brindada es la adecuada. (Rojas, 2018)

1.2.3 Locales

Un estudio realizado en Puno 2018, titulado, “Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto mayor y adulto mayor, Hospital Regional Manuel Núñez Butrón-Puno, 2017”, tuvo por objetivo; determinar la calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, los resultados fueron: La calidad de atención de enfermería según la percepción de la mayoría de los pacientes adulto y adulto mayor es regular en un 78 % y 74 % respectivamente. La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente en un 70 %, por lo pacientes adulto y como regular en el adulto mayor

en un 52 %. En la dimensión humana (empatía, amabilidad, respeto y comunicación), tanto como en pacientes adulto y adulto mayor, fue percibida como regular en un 58 % y 70 % respectivamente. En la dimensión entorno (comodidad-confort, ambiente y privacidad), la calidad de atención fue percibida como regular por los pacientes adulto (62 %) y el adulto mayor (54 %). Las conclusiones fueron: La calidad de atención de enfermería según la percepción tanto de pacientes adulto y adulto mayor es regular, porque existen indicadores de insatisfacción. La calidad de atención de enfermería en su dimensión técnica (oportuno, continuo y seguro), fue percibida como deficiente por los pacientes adulto y los pacientes adulto mayor la percibieron como regular, debido a que existen indicadores que refieren que la atención no es tan oportuna ni continúa haciendo que haya insatisfacción. La comparación de la calidad de atención de enfermería indica en pacientes adultos una media de 27,82 puntos, el grupo de adultos mayores con 28,94 puntos, no existiendo diferencia estadística entre ambos grupos ($p=0,102$). (Evelyn, 2018).

En otro estudio realizado en el 2023 titulado “Telemedicina durante la pandemia del COVID-19 en una ciudad altoandina: Estudio en línea a pacientes” tuvo como objetivo: Identificar los niveles de satisfacción en la atención del servicio por telemedicina de los pacientes de una clínica privada de especialidades médicas en la ciudad de Puno durante la pandemia por COVID-19. Materiales y métodos. El diseño del estudio fue observacional, prospectivo; previo consentimiento informado, se aplicó el cuestionario The Patient Satisfaction Questionnaire Short Form [PSQ-18] de manera virtual a 56 pacientes mayores de 18 años seleccionados de manera no probabilística durante la pandemia mediante la telemedicina en una clínica de Puno durante el 2020 y 2021. Resultados. El 55,4 % de los pacientes se mostraron parcialmente satisfechos y el 39,3 % indicaron estar satisfechos; encontrándose asociación estadística significativa entre la satisfacción de la atención de salud mediante telemedicina con la edad del paciente ($p<0,01^*$); las dimensiones del cuestionario mostraron medias ligeramente altas, destacando las dimensiones Accesibilidad y comodidad ($12,93\pm 3,13$); Calidad técnica ($12,34\pm 3,56$); Trato interpersonal ($6,45\pm 1,32$); aspectos financieros ($6,32\pm 1,52$) y satisfacción general ($6,11\pm 1,88$). Conclusiones. Las dimensiones referidas a la calidad técnica, comodidad y



accesibilidad fueron reportadas con mayores niveles de satisfacción, estos hallazgos contribuyen a la evidencia sobre la aceptación de la telemedicina como una alternativa viable para brindar atención de calidad. (Cáceres et al., 2023).

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

2.1 Identificación del problema

Las empresas hoy en día buscan constantemente mejorar su servicio, ya que el objetivo es mantener al cliente satisfecho con el producto o servicio que manejan. Alcaide (2016). Y esto no es diferente de las organizaciones prestadoras de servicios de salud, porque actualmente el concepto de calidad en salud es un término conocido y común, que es objetivo y subjetivo Redhead (2015). Pues la calidad de servicio en salud es brindar más beneficios con menores riesgos al paciente o usuario, utilizando los mejores recursos y aplicando verdaderos valores sociales. Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020a). En un principio la calidad del servicio y la satisfacción del cliente dentro de la salud se medía solo cuando los medicamentos tenían algún efecto favorable en el paciente, y es que el medicamento al eliminar el dolor o malestar ya puede decir que está satisfecho, sin embargo, actualmente se mide desde la atención del personal, hasta la infraestructura que hace funcionar el centro de salud (Angulo, 2019).

La satisfacción del usuario asegura que cada paciente reciba el conjunto de medios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para recibir una atención de la mejor calidad, teniendo en cuenta todos los conocimientos del paciente y del servicio médico y consiguiendo el mínimo riesgo de efectos adversos y la máxima satisfacción. Paciente con procedimiento (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020b). Del mismo modo, la Organización Mundial de la Salud define la calidad como un alto nivel de excelencia profesional que utiliza los recursos de manera eficiente con los mínimos riesgos para el paciente, logra un alto nivel de satisfacción por su parte y produce un impacto final positivo en su salud (Cirrus, 2020). Puede haber existido un cierto debate deontológico en relación con la falta de conexión física entre paciente y médico especialista que lo atiende, pero las ventajas de la telemedicina permiten concluir que es el enfoque deontológico el que debe ampliarse en lugar de restringir las posibilidades de mejora que brinda la tecnología en el ámbito sanitario (Mercedes y Ghiglia, 2020)

Y es que la telemedicina permite llegar a aquellas zonas rurales, que no pueden llegar a tiempo al hospital, por tal motivo se menciona que la telemedicina fue de mucha

utilidad durante la pandemia, pues a través de esta plataforma se brindó asistencia médica a muchos pobladores que lo necesitaban (Rubio et al., 2021)

La tecnología de la sanidad en línea puede mejorar la calidad de la atención, facilitar y hacer más seguro el acceso de los pacientes al tratamiento y a sus datos médicos personales, reducir el riesgo de errores médicos y contribuir a la detección precoz de los problemas de salud. También puede facilitar la continuidad de la atención médica dentro y fuera de las fronteras nacionales.

En el Hospital Manuel Núñez Butron en el área de telemedicina es una de las áreas más críticas porque desde la fecha de su implementación de dicha área, no hay un correcto manejo de parte del personal asistencial. Los médicos de algunas áreas del Centro de Salud no mantienen suficiente comunicación con los pacientes o sus familiares, para explicarles el seguimiento de los problemas de salud de los pacientes e incluso desconocimiento por parte de la población de dicha área de telemedicina, así mismo se ha percibido la falta de manejo por parte del hospital de las herramientas de calidad de servicio como los aspectos tangibles, e intangibles y además la poca capacidad de respuesta del personal frente a una consulta, respecto a la opinión del paciente se ha visto dificultad pues han observado niveles altos de inconformidad con el servicio, por ello se plantea la realización en base al entorno de la telemedicina. La población para medir va direccionada a comprender la opinión del cliente, para poder mejorar los aspectos de calidad de servicio del hospital y así darles una mejor satisfacción en sus consultad y otros servicios.

2.2 Enunciados del problema

2.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno?

2.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón -Puno?
- ¿Cuál es la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón - Puno?

- ¿Cuál es la relación de la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón – Puno?
- ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón - Puno?
- ¿Cuál es la relación de la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón – Puno?

2.3 Justificación

2.3.1 Justificación teórica

En los últimos años se perciben cambio importante en las relaciones médico paciente. Uno de sus efectos es el resultado de la atención en salud se mide hoy en términos de efectividad, eficiencia, percepción por el paciente de la atención que recibe, medida en términos de satisfacción. Las características de la atención de salud deben ser la centralidad en la persona, la integralidad, integración y la continuidad de la asistencia, con un punto de acceso sistemático al sistema sanitario para que los pacientes y quienes les atienden puedan entablar una relación duradera basada en la confianza; es una relación directa entre cada individuo, su familia, la propia comunidad y un determinado miembro de la plantilla de salud.

2.3.2 Justificación metodológica

Las principales áreas de aplicación de la telemedicina tienen como objetivo el cuidado del paciente en el hogar, los servicios de emergencia o bien servicios de información. Así, las teles consultas se refieren a la utilización de recursos de telemedicina para obtener una segunda opinión de un profesional de la salud mediante el intercambio de información clínica. Por mencionar los más comunes, se utilizan recursos de telemedicina para transmitir o intercambiar imágenes de radiología diagnóstica y similares (tele radiología); también recursos relacionados con el laboratorio clínico y la gestión de los registros y la historia clínica electrónica (tele patología); el uso de recursos de telemedicina en dermatología mediante la ayuda de la videoconferencia o la transmisión de imágenes (tele dermatología); el uso de recursos para ayudar a los pacientes en psiquiatría mediante videoconferencias y chats (tele psiquiatría); o el uso de

recursos de telemedicina para el tratamiento de las afecciones cardiovasculares (tele cardiología); y en general en la práctica totalidad de especialidades médicas. Por otro lado, también se utilizan recursos de telemedicina combinados con recursos procedentes de la realidad virtual, la robótica y la inteligencia artificial para apoyar y supervisar los procedimientos de cirugía o incluso llevar a cabo directamente cirugía a distancia (tele cirugía).

2.3.3 Justificación epistemológica

La justificación epistemológica se basa en el conocimiento neopositivista, pues se conocerá la realidad de una población de estudio, donde se identificarán situaciones que ayudarán a comprender al autor el comportamiento de los clientes, esto con el objetivo de que la mejora sea continua dentro del hospital. Según Carabajo, (2008), menciona que las investigaciones de conocimiento neopositivista son aquellas cuya dirección se centra en la observación de hechos que suceden, no interviene en el resultado, solo observa lo que sucede y a través de ello se hacen recomendaciones.

2.4 Objetivos

2.4.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butron - Puno.

2.4.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno.
- Determinar la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno.
- Determinar la relación de la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno.

- Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno.
- Determinar la relación de la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron- Puno.

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

- La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron, año 2021.

2.5.2 Hipótesis específicas

- La seguridad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron – Puno.
- La empatía tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron – Puno
- La confiabilidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno
- La capacidad de respuesta tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron – Puno.
- La tangibilidad de respuesta tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron - Puno.

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Lugar de estudio

El trabajo de investigación tendrá como lugar de estudios el área de Telemedicina del Hospital Regional Manuel Núñez Butron, está ubicado en la Av. El Sol – N° 1022. de la ciudad de Puno del departamento de Puno que se ubica en el sur del Perú, situada a orillas del Lago Titicaca, el lago navegable más alto del mundo con una altitud de 3827 msnm.

El hospital esa categorizado como II- 2 y clasificado como hospitales o clínicas de atención general, cuenta con los quipos que garantiza el buen funcionamiento, el hospital regional cuenta con personal médico especializado en cardiología, dermatología, gastroenterología, ginecobstetricia, medicina física y rehabilitación, medicina general, medicina interna, nefrología, neonatología, neumología, neurocirugía, neurología, odontología, oncología, otorrinolaringología, pediatría, psicología, psiquiatría, reumatología, traumatología, urología y cirugía general.

3.2 Población

La población de estudio son 345 pacientes del Hospital Manuel Núñez Butron de la ciudad de Puno. La muestra para la investigación realizada es de 150 pacientes que fueron atendidos por el área de telemedicina. El criterio de inclusión, para la muestra es ser mayor de edad (18 años a más).

3.3 Muestra

El tipo de muestro fue probabilístico aleatorio simple, donde el tamaño de la muestra se calculó de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 N p q}{e^2 (N - 1) + (z^2 p q)}$$

Donde: Z= 1,96 es el nivel de confianza a 95%; p= 0,5 es el porcentaje (50 %) de la población que tiene el atributo deseado; q= 0,5 es el porcentaje (50 %) de la población que no tiene el atributo deseado (1-p); e= 0,0602 es el error de estimación máximo aceptado (6,02 %); N = Población; y n= tamaño de la muestra.

$$n = \frac{1,96^2 * 345 * 0,5 * 0,5}{0,0602^2(345 - 1) + (1,96^2 * 0,5 * 0,5)}$$

$$n = 150,13 \rightarrow n = 150 \text{ pacientes}$$

3.4 Método de investigación

La metodología de la investigación científica está encargada de orientar el proceso de investigación, proporcionando información detallada sobre las acciones que permitieron describir y analizar el problema planteado.

Esta investigación es de enfoque cuantitativo, en la que recogen datos y analizan para probar hipótesis en base a medición numeración.

3.4.1 Alcance de la Investigación

El alcance de la investigación es correlacional: el cual, consiste en conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos variables, categorías o contexto en particular dependiendo de la relación, provocan un efecto (Hernández, 2014).

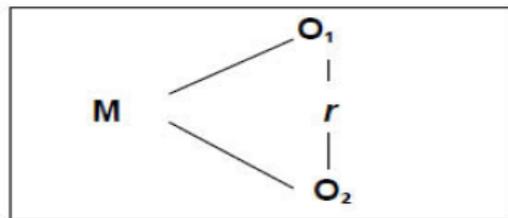
3.4.2 Diseño de la investigación

Es un estudio de diseño no experimental y de corte transeccional, se realizó sin la manipulación deliberada de variables y de corte transversal, porque recopilan datos en un momento dado para sacar conclusiones sobre la evolución del problema o fenómeno de investigación, sus causas y consecuencias (Hernández, 2014).

Además, en la Figura 1 se observa un diseño de investigación correlacional; donde: M = Muestra; O1(Variable independiente) = Calidad del servicio; O2(Variable dependiente) = Satisfacción del usuario; y R = Relación de las variables de estudio.

Figura 3

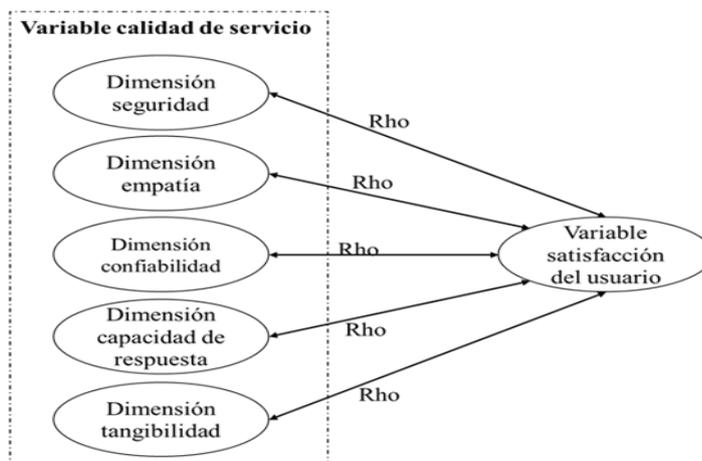
Esquema de investigación correlacional



Basado en el esquema de investigación correlacional se plantea la siguiente correlación con la técnica estadística Rho Spearman (estadística no paramétrica) entre las dimensiones de la variable calidad de servicio: seguridad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y la variable satisfacción del usuario (Figura 2) de del área de telemedicina del Hospital regional Manuel Núñez Butrón de la Ciudad de Puno en el año 2021

Figura 4

Correlación entre dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del usuario



3.5 Descripción detallada de métodos por objetivos específicos

3.5.1 Descripción detallada del uso de materiales, equipos, insumos, entre otros

Se utilizaron métodos de recolección de datos: análisis documental, entrevista y observación. Análisis de fuentes bibliográficas, cuestionario para información detallada y observación para comprender procesos, interacciones y contextos sociales.

3.5.2 Descripción de variables a ser analizados en el objetivo específico

A. Impacto económico

Las consecuencias económicas se ven a diferentes niveles. La telemedicina aporta ingresos, invita a nuevos pacientes y beneficia a zonas rurales.

B. Impacto social

La telemedicina genera grandes aportes en zonas rurales como urbanas, afectando en el ahorro del tiempo, facilidad de comunicación y calidad de vida de las personas.

3.5.3 Aplicación de prueba estadística inferencial

Se han empleado reglas estratégicas estadísticas para probar hipótesis utilizando el paquete estadístico de correlación. Se realizó el análisis del nivel de relación entre variables a través de la variante descriptiva y comparativa, y se utilizará el coeficiente de correlación para el análisis estadístico de los resultados.

A. Descripción de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------------|--|--------------------------|--|
| Calidad del servicio | • Seguridad | Ítems (1-4) | - Nunca |
| | • Empatía | Ítems (5 – 7) | - Casi nunca |
| | • Confiabilidad | Ítems (8 – 11) | - A veces |
| | • Capacidad de respuesta | Ítems (12 – 15) | - Casi siempre |
| | • Tangibilidad | Ítems (16 – 19) | - Siempre |
| Satisfacción del usuario | • Comunicación | | |
| | • Actitudes profesionales | Ítems (1- 4) | Totalmente de acuerdo |
| | • Competencia técnica | Ítems (5 - 6) | De acuerdo. |
| | • Clima de confianza | Ítems (7 – 8) | No de acuerdo o desacuerdo. |
| | • Percepción del paciente de su individualidad | Ítem 9 Ítem (10 – 16) | En desacuerdo Totalmente en desacuerdo. |

Nota. Producto de la investigación.

La tabla 1, presenta las dimensiones e indicadores que serán utilizados a fin de evaluar y examinar el comportamiento de la variable independiente frente a la dependiente. Además, es preciso mencionar que se utilizará la prueba estadística de escala Likert.

3.6 Descripción de materiales y métodos

3.6.1 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se aplicó fue la encuesta. El instrumento para recopilar los datos de la variable independiente de calidad del servicio denominado SERVPERF (Service Performance), el cual consta de 19 ítems con 5 dimensiones, la escala de medida es Likert de 1 a 5 puntos, siendo 1 “Totalmente en desacuerdo” y 5 “Totalmente de acuerdo”. La evaluación de confiabilidad fue con el alfa de Cronbach ($\alpha = 0,932$). Para medir la Satisfacción del usuario, del autor Faletti (1986), cuenta con 16 ítems, relacionados a las 5 dimensiones de satisfacción del usuario. Con una escala tipo Likert del 1 al 5, siendo 1 “Nunca”, y 5 “Siempre”, tiene un alfa de Cronbach de 0.824, para ambos instrumentos la fiabilidad es alta.

3.7 Aplicación de la prueba estadística

3.7.1 Aplicación de prueba estadística inferencial

Para empezar, se realizó una estructura de las encuestas en el Formulario de Google, para luego exportar los datos a una hoja de cálculo en Excel, donde se hizo limpieza de datos, eliminando registros donde faltaban datos, y como los atípicos. Luego se procedió a realizar tablas con frecuencias y porcentajes, así también se realizó baremos para las variables de estudios. Para iniciar la inferencia estadística se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, para luego realizar las pruebas correlación, y finalmente, el análisis de regresión lineal múltiple para encontrar la explicación de las dimensiones de la variable independiente en la dependiente.

En la Tabla 2 se presenta el baremo para identificar el nivel de la calidad de servicios y de sus dimensiones para los usuarios del área de telemedicina del Hospital regional Manuel Núñez Butrón de la Ciudad de Puno en el año 2021.

Tabla 2

Baremo para el nivel de la calidad de servicio y sus dimensiones

| Niveles | Calidad de servicio | Dimensiones | | | | |
|---------|---------------------|-------------|---------|---------------|------------------------|--------------|
| | | Seguridad | Empatía | Confiabilidad | Capacidad de respuesta | Tangibilidad |
| Bajo | 19-44 | 4-9 | 3-7 | 4-9 | 4-9 | 4-9 |
| Medio | 45-70 | 10-15 | 8-11 | 10-15 | 10-15 | 10-15 |
| Alto | 71-95 | 16-20 | 12-15 | 16-20 | 16-20 | 16-20 |

En la Tabla 2, se presenta el baremo para identificar el nivel de calidad de servicio y de sus dimensiones en el área de telemedicina del Hospital regional Manuel Núñez Butrón de la Ciudad de Puno en el año 2021.

Tabla 3

Baremo para el nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones

| Niveles | Satisfacción del usuario | Dimensiones | | | | |
|---------|--------------------------|--------------|-------------------------|---------------------|--------------------|--|
| | | Comunicación | Actitudes profesionales | Competencia técnica | Clima de confianza | Percepción del paciente de su individualidad |
| Bajo | 16-37 | 4-9 | 2-5 | 2-5 | 1-2 | 7-16 |
| Medio | 38-59 | 10-15 | 6-7 | 6-7 | 3-4 | 17-26 |
| Alto | 60-80 | 16-20 | 8-10 | 8-10 | 4-5 | 27-35 |

En la Tabla 3 se presenta el baremo para identificar el nivel de satisfacción del usuario y de sus dimensiones en el área de telemedicina del Hospital regional Manuel Núñez Butrón de la Ciudad de Puno en el año 2021.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados

Tabla 4

Información sociodemográfica

| | | Frecuencia | Porcentaje |
|--|--|---------------------|--------------|
| Edad | De 18 a 25 años | 71 | 47 % |
| | De 26 a 35 años | 34 | 23 % |
| | De 36 a 45 años | 30 | 20 % |
| | De 46 a 55 años | 10 | 7 % |
| | De 56 años a más | 5 | 3 % |
| | Total | 150 | 100 % |
| Sexo del usuario | Femenino | 94 | 63 % |
| | Masculino | 56 | 37 % |
| | Total | 150 | 100 % |
| A través de que medio fue atendido por el área de telemedicina | a) Video llamada (Zoom, Meet, WhatsApp, etc.) | 22 | 15 % |
| | b) Llamada telefónica | 98 | 65 % |
| | c) Otro | 30 | 20 % |
| | Total | 150 | 100 % |
| | Cantidad de veces que fue atendido por esta modalidad: | De 1 a 3 atenciones | 120 |
| De 4 a 6 atenciones | | 24 | 16 % |
| De 7 atenciones a más | | 6 | 4 % |
| Total | | 150 | 100 % |

Nota. Producto de la investigación.

En la Tabla 4, se presenta la información socio demográfica, donde la distribución de la edad de los usuarios es la siguiente, el 47 % tiene entre 18 a 25 años, el 23 % tiene entre 26 a 35 años, y el 20 % tiene entre 36 a 45 años, lo que representa un 90 % de la edad de todos los encuestados. En cuanto al sexo, el 63 % de los encuestados son mujeres. También, se consultó, porque medio fue atendido por el área de telemedicina, el 65 % lo hizo por llamada telefónica, el 20 % por otro medio (mensajes, etc.), y solo el 15 % lo hizo por video llamada). Y finalmente, se consultó, por la cantidad de veces que fue atendido por esta modalidad, el 80 % entre 1 a 3 veces, el 16 % entre 4 a 6 veces y el 4 % más de 7 veces.

4.1.1 Resultados respecto a los niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones

Tabla 5

Niveles de la calidad de servicio y sus dimensiones

| | Bajo | | Medio | | Alto | |
|------------------------|------|-----|-------|-----|------|-----|
| Calidad de servicio | 36 | 24% | 79 | 53% | 35 | 23% |
| Seguridad | 33 | 22% | 81 | 54% | 36 | 24% |
| Empatía | 23 | 15% | 93 | 62% | 34 | 23% |
| Confiabilidad | 25 | 17% | 95 | 63% | 30 | 20% |
| Capacidad de respuesta | 27 | 18% | 93 | 62% | 30 | 20% |
| Tangibilidad | 29 | 19% | 97 | 65% | 24 | 16% |

Nota. Producto de la investigación.

Se muestra los resultados en la tabla 5, los niveles de la calidad de servicio en los usuarios del área de telemedicina. Donde el resultado de la variable Calidad de servicio demuestra que el 53 % está en un nivel medio, seguido de un 24 % que está en un nivel bajo, y el 23 % está en un nivel alto. De acuerdo con los autores indican que la calidad del servicio es un elemento importante para la satisfacción del cliente; de acuerdo a suposiciones y demandas, se les ofrece a los clientes una variedad de servicios que necesitan, se busca cumplir con sus expectativas; a satisfacer las necesidades o deseos de la demanda. (Quispe, 2018). Con respecto a las dimensiones, la Seguridad el 54 % está en un nivel medio, el 24 % en un nivel alto y 22 % un nivel bajo, se entiende a la seguridad la habilidad de crear un sentimiento de conocimiento en el cliente. Están comprometidos y por lo tanto generan confianza. La dimensión, Empatía, el 64 % está en un nivel medio, seguido de un 23 % en un nivel alto y 15 % un nivel bajo. La dimensión Confiabilidad, el 63 % está en un nivel medio, seguido de un 20 % que está en un nivel alto y 17 % un nivel bajo. La dimensión capacidad de respuesta, el 62 % está en un nivel medio, seguido de un 20 % que está en un nivel alto y 18 % un nivel bajo, se entiende a la capacidad de respuesta como qué tan rápido es la respuesta por defecto atender o resolver diversos tipos de inconvenientes que existen en el momento con uno o más problemas surgen en la organización. (Quispe, 2018) finalmente, la dimensión, tangibilidad, el 65 % está en un nivel medio, y el 19 % está en un nivel bajo. En resumen, la variable tiene un resultado grande en el nivel medio y en el nivel bajo y nivel alto, un resultado muy similar.

4.1.2 Resultados respecto a los niveles de la satisfacción del usuario y sus dimensiones

Tabla 6

Niveles de la Satisfacción del usuario y sus dimensiones

| | Bajo | | Medio | | Alto | |
|--|-------------|-----|--------------|-----|-------------|-----|
| Satisfacción del usuario | 34 | 23% | 80 | 53% | 36 | 24% |
| Comunicación | 29 | 19% | 88 | 59% | 33 | 22% |
| Actitudes profesionales | 24 | 16% | 95 | 63% | 31 | 21% |
| Competencia técnica | 27 | 18% | 98 | 65% | 25 | 17% |
| Clima de confianza | 36 | 24% | 90 | 60% | 24 | 16% |
| Percepción del paciente de su individualidad | 35 | 23% | 89 | 59% | 26 | 17% |

Nota: Producto de la investigación.

En la tabla 6, se muestra los resultados, de los niveles de la satisfacción del área de telemedicina. Donde el resultado de la variable Satisfacción demuestra que el 53 % está en un nivel medio, seguido de un 24 % que está en un nivel alto, y el 23 % está en un nivel bajo. Con respecto a las dimensiones, la Comunicación el 59 % está en un nivel medio y el 22 % en un nivel alto y 19 % un nivel bajo. La dimensión, Actitudes profesionales, el 63 % está en un nivel medio, seguido de un 21 % en un nivel alto y 16 % un nivel bajo. La dimensión Competencia técnica, el 65 % está en un nivel medio, seguido de un 18 % que está en un nivel bajo y un 17 % un nivel medio. La dimensión Clima de confianza, el 60 % está en un nivel medio, seguido de un 24 % que está en un nivel bajo y un 16 % un nivel bajo. Y, finalmente, la dimensión, Percepción del paciente de su individualidad, el 59 % está en un nivel medio, y el 23 % está en un nivel bajo y un 17 % un nivel medio. En resumen, la variable tiene un resultado grande en el nivel medio y en el nivel bajo y nivel alto, un resultado muy similar. Mientras que, en las dimensiones, Actitudes profesionales y competencia técnica tienen una tendencia positiva, es decir de un nivel medio hacia el nivel alto.

4.1.3 Prueba de normalidad de Kolmogorov – Simirnova

Tabla 7

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnova | | |
|--------------------------|---------------------|-----|---------|
| | Estadístico | Gl | p valor |
| Calidad de servicio | 0,077 | 150 | 0,029 |
| Seguridad | 0,112 | 150 | 0,000 |
| Empatía | 0,096 | 150 | 0,002 |
| Confiabilidad | 0,133 | 150 | 0,000 |
| Capacidad de respuesta | 0,116 | 150 | 0,000 |
| Tangibilidad | 0,103 | 150 | 0,001 |
| Satisfacción del usuario | 0,150 | 150 | 0,001 |

Nota. Producto de la investigación.

En la Tabla 7, se presenta la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnova, el cual es el ideal para cuando la muestra supera los 50 casos ($n > 50$). El resultado de los p valor de las variables y dimensiones es menor a 0.05 ($p < 0,05$), lo que indica la distribución de los datos no es normal, por lo tanto, se hará uso de estadístico no paramétricos, como el coeficiente de correlación Rho de Spearman, para hallar la relación de los objetivos propuestos.

4.1.4 Resultado de correlación Rho de Spearman de Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario

A. Hipótesis general

Ho: La calidad del servicio no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

Ha: La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0.05 ($p < 0.05$), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 8

Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

| Calidad de servicio | Satisfacción del usuario | | |
|---------------------|--------------------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,727** | 0,000 | 150 |

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

En la Tabla 8, se presenta la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,727 con un p valor de 0.000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la calidad de servicio es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo contrario, cuando la percepción de la calidad de servicio es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. Se entiende por calidad de servicios es un hábito que son desarrollados y practicados por las organizaciones para interpretar los requisitos o las expectativas de sus clientes y así brindar servicios accesibles, adecuadas, flexibles, oportuno, seguro y confiable. (Morocho, 2018). La relación hallada es fuerte por ser mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0,05$).

4.1.5 Resultados de la correlación Rho de Spearman entre seguridad y satisfacción del usuario

A. Hipótesis específica 1

Ho: La seguridad no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón.

Ha: La seguridad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 9

Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario Relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el hospital Manuel Núñez Butrón.

| Satisfacción del usuario | | | |
|--------------------------|-----------------|---------|-----|
| Seguridad | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,645** | 0,000 | 150 |

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

En la Tabla 9, se presenta la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,645 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la seguridad es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo contrario, cuando la percepción de la seguridad es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. La relación hallada es fuerte por ser mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0,05$). De acuerdo con (Rivera, 2019). La seguridad se define, ya que el cliente siente que la empresa es confiable incluso en la seguridad que brinda, comenzando por aspectos físicos como las medidas de seguridad, hasta que termine de hacer una transacción. En la realidad de las clínicas o centros de trabajo, se caracteriza por la total dedicación del cliente a la gestión de su salud, ya sea de forma presencial o a través de la telemedicina.

4.1.6 Resultados de la correlación Rho de Spearman entre empatía y satisfacción del usuario

A. Hipótesis específica 2

H₀: La empatía no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

H_a: La empatía tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 10

Relación entre la empatía y la satisfacción del usuario Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón

| Satisfacción del usuario | | | |
|--------------------------|-----------------|---------|-----|
| Empatía | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,720** | 0.000 | 150 |

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

En la Tabla 10, se presenta la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,720 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$), lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la empatía es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo contrario, cuando la percepción de la empatía es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. La relación hallada es fuerte por ser

mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0,05$) de acuerdo con (M. M. L. Rivera, 2019) afirma que la empatía que es la capacidad de sentir las emociones de los demás como si fueran propias. Por otro lado (Zhang & Hou, 2013) Mencionan que la empatía es el vínculo entre el cuidado y la atención que brinda la empresa, considerando aspectos como la programación y ciertas políticas de servicio que hacen que el cliente se sienta comprendido. Además, a través del servicio de telemedicina, los especialistas deben hacer que el paciente se sienta cómodo, poniéndose en su lugar.

4.1.7 Resultados de la correlación Rho de Spearman entre confiabilidad y la satisfacción del usuario

A. Hipótesis específica 3

Ho: La confiabilidad no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

Ha: La confiabilidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 11

Relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario Relación entre la Confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón.

| Satisfacción del usuario | | | |
|--------------------------|-----------------|---------|-----|
| Confiabilidad | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,710** | 0.000 | 150 |

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

En la Tabla 11, se presenta la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,710 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la confiabilidad es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo contrario, cuando la percepción de la confiabilidad es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. La relación hallada es fuerte por ser mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0,05$) en este sentido (Troncos et al., 2020), indican que establece que la confiabilidad tiene un gran impacto en la confianza y la impresión que tiene una persona después de recibir un servicio, lo que asegura la capacidad de brindar calidad al usuario. Al respecto (Damiani, 2019) menciona que es el cumplimiento de las promesas de promoción y la entrega de insumos debe ser constante y cuidadosa, este es un factor importante para que el consumidor recurra a la compra, en el caso de la telemedicina es importante que se pueda construir su entendimiento entre el paciente y el especialista de esta manera que el cliente pueda entender sus molestias y pueda comentar dudas.

4.1.8 Resultados de la correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario

A. Hipótesis la específica 4

Ho: La capacidad de respuesta no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

Ha: La capacidad de respuesta tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 12

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Dada respuesta la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón.

| Capacidad de respuesta | Satisfacción del usuario | | |
|------------------------|--------------------------|---------|-----|
| | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,708** | 0.000 | 150 |

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

En la Tabla 12, se presenta la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0.708 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la capacidad de respuesta es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo contrario, cuando la percepción de la capacidad de respuesta es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. La relación hallada es fuerte por ser mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0,05$) de acuerdo a los resultados y teniendo en cuenta la importancia de la capacidad de respuesta (M. M. L. Rivera, 2019) define como la voluntad o disponibilidad del trabajador para desarrollar y prestar el servicio y estar atento a cualquier sugerencia, por otro lado (Troncos et al., 2020) indican que la capacidad de la empresa para responder a cualquier emergencia que pueda tener un usuario y la disposición de los colaboradores previamente capacitados para responder. Del mismo modo (Damiani, 2019)

Disposición perfecta para asistir a cualquier cliente y presentar soluciones de servicio rápidas y adecuadas a emergencias o consultas de los clientes.

4.1.9 Resultados de la correlación Rho de Spearman entre tangibilidad y la satisfacción del usuario

A. Hipótesis específica 5

Ho: La Tangibilidad no tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

Ha: La Tangibilidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butron.

B. Regla de decisión

- Si el p valor es mayor a 0,05 ($p > 0,05$) se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.
- Si el p valor es menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 13

Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario Ración entre la tangibilidad y la Relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón.

| Satisfacción del usuario | | | |
|--------------------------|-----------------|---------|-----|
| Tangibilidad | Rho de Spearman | p valor | N |
| | 0,665** | 0,000 | 150 |

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

En la Tabla 13, se presenta la relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,665 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, se estima que la cuando la percepción de la Tangibilidad es baja, también será menor la percepción de la satisfacción del usuario, o de lo

contrario, cuando la percepción de la Tangibilidad es alta, la percepción de la satisfacción del usuario será alta. La relación hallada es fuerte por ser mayor a 0,5 y se puede generalizar en poblaciones similares por ser significativa ($p < 0.05$). Pues se entiende por Tangibilidad

De acuerdo con (Troncos et al., 2020) como elementos tangibles, como el tacto o lo tangible, como las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), los equipos, la atención del personal y la infraestructura, esto es crucial para una empresa que presta el servicio en sí, el cual desemboca en desarrollar una experiencia y obtienen satisfacción.

Tabla 14

Resumen de la contratación de hipótesis.

| Hipótesis | | Rho | p valor | N | Decisión |
|-----------|---|-------------|---------|-----|-----------|
| HG: | Calidad de servicio ↔ Satisfacción del usuario | 0,727 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |
| HE1: | Seguridad ↔ Satisfacción del usuario | 0,645 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |
| HE2: | Empatía ↔ Satisfacción del usuario | 0,720 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |
| HE3: | Confiabilidad ↔ Satisfacción del usuario | 0,710 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |
| HE4: | Capacidad de respuesta ↔ Satisfacción del usuario | 0,708 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |
| HE5: | Tangibilidad ↔ Satisfacción del usuario | 0,665 ** | 0,000 | 150 | Se acepta |

Nota. (**) La correlación es significativa en el nivel 0,01. HG = Hipótesis general, HE

= Hipótesis específica.

En la Tabla 14, se muestra el resumen de la hipótesis que se plantearon en la investigación, donde la Calidad de servicio se relaciona con mayor fuerza con la satisfacción del usuario ($\rho = 0,727$ $p < 0,01$), mientras que las dimensiones de Calidad de servicio, la que se relaciona con mayor fuerza a la Satisfacción del usuario es, la Empatía ($\rho = 0,720$ $< 0,01$) seguido de la Confiabilidad ($\rho = 0,710$ $p < 0,01$) en tercer lugar, está la dimensión Capacidad de respuesta ($\rho = 0,708$, $p < 0,01$). En cuarto lugar, la Tangibilidad ($\rho = 0,665$ $p < 0,01$) y en el último lugar la Seguridad ($\rho = 0,645$ $p < 0,01$). aunque todos los resultados tienen una

relación positiva, y altamente significativa, algunos tienen mejor relación la Satisfacción del usuario.

4.2 Discusión

Dentro de la investigación se mostraron los resultados obtenidos por cada objetivo, en ese sentido se menciona que la calidad de servicio y satisfacción del usuario el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón, se relacionan significativamente con un Rho de Spearman, que es igual a 0,727 y con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$), este resultado nos muestra que ambas variables causan efecto, pues se considera que si la calidad de servicio disminuye la satisfacción del usuario también lo será o viceversa, dentro de este aspecto se considera mucho el aspecto de la percepción del usuario pues ellos perciben la calidad de servicio directamente y esto implica en su forma de actuar y pensar por lo tanto tiene un efecto en la satisfacción, en cuanto se despegue una mejor atención hacia el paciente o resolver sus dudas crea una mayor fidelización por ende aumentar la credibilidad en la organización y los servicios de salud que se brindan, resultados como estos se han visto en otras investigaciones como (Avila de Tomás, 2001) quien indica que la calidad de servicio en los hospitales si se ve reflejado en la satisfacción su resultado muestra una sig. $< 0,05$ por lo cual la relación que encontró es significativa, al igual que el estudio de (Litewka, 2005) donde desarrolla que la calidad de servicio en toda empresa es primordial para atraer al cliente y tenerlo satisfecho, considera una relación alta y significativa dentro de su estudio. Ambos estudios se discuten pues se encontraron que al igual que el Hospital, preceden factores importantes y que lo tangible es aún más importante para los pacientes.

Así mismo la relación existente entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,645 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa, por lo cual se establece que mientras los usuarios sientan seguridad con la empresa, y que su accionar e incluso dentro de las instalaciones pueden estar tranquilos, esto generará un alto nivel de satisfacción del usuario, sin embargo el recibir atención de parte de enfermeras con poco conocimiento o aquellos profesionales de la salud que no demuestran sus habilidades y su seguridad frente a una enfermedad o tratamiento genera inseguridad y ende desconfianza en los pacientes; es por ello que seguridad es una de las dimensiones con

mayor caracterización al hablar de calidad de servicio, sin embargo existen estudios como el de Solano Barrera y Aceves López (2013) que coordina y apoya el resultado, pues en su investigación el determino la relación existente con un r de Pearson de 0,456 así también Rodríguez y otros (2013) quien manifestó que mientras la empresa le dé seguridad al cliente, este tendrá mayor satisfacción.

Por otro lado, la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,720, con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Pues indica el resultado que si la empatía por parte de la empresa hacia el cliente es buena la satisfacción del usuario también lo será, se considera a la empatía una de las dimensiones más humanística, debido a que el trabajador de la empresa debe ser quien considere colocarse en el lugar del usuario y de esa forma brindarle el servicio, para generar en esta satisfacción del usuario. De acuerdo con (Paredes, 2020) se encontró en estudios anteriores que muchos trabajadores de la salud a veces debido a factores como la demanda excesiva de pacientes, poca logística o cansancio los deshumaniza y llegan a ser más vulnerables anímicamente con los pacientes. Autores como (Jiménez y Acuña, 2015b), López-Torres et al. (2015) sustentan el resultado manifestando que ambos estudios obtuvieron un P valor $< 0,05$ encontrando relación alta y significativa.

Para la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0.710, con un p valor de 0.000 ($p < 0.05$), lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, si la confiabilidad percibida por el cliente es buena su satisfacción también lo será, es así que la confiabilidad se da una vez que el trabajador y el usuario ya formaron una relación más estrecha, estudios como el de (Canzio, 2019) hallo una relación directa y significativa de la confiabilidad y satisfacción, al igual que el estudio de Quispe (2015), sustentando el presente resultado de la investigación.

El quinto objetivo buscaba la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,708 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y

altamente significativa. Dicho resultado es coincidente con otras investigaciones como el estudio de Morales (2018) y Paripinada (2019), pues ambos tuvieron una rho de spearman mayor a 0,05 además de un alto nivel de significancia, ambos autores manifestaron que la capacidad de respuesta del trabajador mostrara cuán capacitado está el personal para hacer frente a las consultas necesarias del usuario.

Y por último la relación entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. El resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman, es igual a 0,665 con un p valor de 0,000 ($p < 0,05$) lo que indica que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa, de acuerdo a los resultados se entiende que la tangibilidad es una parte importante para el paciente pues tanto la infraestructura y el equipamiento debido del hospital está relacionado con un mejor servicio y por ende la satisfacción del usuario. Tal como se manifiesta en el estudio de Damián (2022), pues considera que todo aspecto que entra de manera visual y palpable causara una primera impresión al cliente de comodidad, de estadía haciendo que el cliente o usuario se sienta satisfecho, por eso la relación que encontró dentro de su estudio manifestaba una relación altamente significativa.

CONCLUSIONES

- En respuesta al objetivo general de la investigación basado en los resultados se determina la existencia una relación directa y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón, considerando que si la calidad de servicio aumenta también lo hará la satisfacción del usuario, esto quiere decir que los niveles de calidad del hospital son altos, y que el énfasis que coloquen sobre mejorar su calidad, también mejorara la satisfacción del usuario.
- Así mismo la relación existente entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. Que la relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa, por lo cual se estable que mientras los usuarios sientan seguridad con la empresa, y que su accionar e incluso dentro de las instalaciones pueden estar tranquilos, esto generara un alto nivel de satisfacción del usuario.
- En respuesta al objetivo que buscaba la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. La relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Pues indica el resultado que si la empatía por parte de la empresa hacia el cliente es buena la satisfacción del usuario también lo será, considerando que dentro de los centros de salud se debe demostrar esto con más claridad.
- Para la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. La relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Por lo tanto, si la confiabilidad percibida por el cliente es buena su satisfacción también lo será, es así que la confiabilidad se da una vez que el trabajador y el usuario ya formaron una relación más estrecha, dentro del área de telemedicina del hospital la confiabilidad que brinde ser verídico para que su cliente este satisfecho.
- El quinto objetivo buscaba la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. La relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Pues se considera que si la capacidad de respuesta en el hospital es buena los clientes no estarán satisfechos,



esto puede garantizar pérdidas de tiempo, procesos mal realizados entre otras situaciones, cuando los trabajadores no saben dar una respuesta adecuada.

- La relación entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Núñez Butrón. La relación hallada, es directa, positiva y altamente significativa. Donde se manifiesta que lo visible y palpable va a causar en el cliente una satisfacción o insatisfacción, en el caso del hospital sus instalaciones y equipo, por lo que estos se deben conservar de la forma óptima posible.
- Por último se ha determinado que dentro de Hospital los factores que preceden con mayor fuerza a la calidad de servicio son la confiabilidad y la tangibilidad, pues viéndolo desde esa perspectiva se ve que los clientes solo optan por donde son bien atendidos, donde los enfermeros y doctores los tratan bien y con respecto, mas importante para los clientes de este hospital es la forma y el trato que expresa la institución para con ellos, pero también el espacio, y las herramientas que tiene la institución, sus espacios, pues se ha visto que lo intangible no precede mucho dentro del hospital.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda mantener en constante capacitación al personal que trata directamente con el usuario, mediante un plan de implementación y capacitación de mejora o mediante una coordinación con otras entidades especialistas en capacitación y orientación, para mantener y desarrollar los estándares de la calidad en los servicios por ende se pueda tener una mejor respuesta al momento de recibir una consulta.
- Se recomienda evaluar periódicamente la satisfacción sobre la capacidad humana a los usuarios externos, con el objetivo de una pronta implementación en la calidad del servicio. Se sugiere mostrar sensibilidad al público y estar disponibles para brindar los servicios y tener un plan de contingencia en caso se presente una situación de urgencia para evitar mostrar al público la falta de eficacia. Además, se recomienda también mejorar la información y la difusión de los derechos y deberes de los usuarios externos e internos, para que se pueda mantener una estrecha relación dentro del marco legal, a través de información
- Se recomienda mejorar el sistema de adquisición de medicamentos a fin de que no haya desabastecimiento en los establecimientos de salud teniendo una capacidad de respuesta más oportuna, mediante la solicitud anticipada de acuerdo a la cartera de servicios.
- Se recomienda realizar los esfuerzos máximos para estandarizar procesos de atención través de la telemedicina, los cuales deben orientarse a cómo se hacen las cosas, y brindar servicio de calidad a los pacientes, todo esto a fin de fortalecer la dimensión empatía.
- Se recomienda trabajar en equipo, hacer partícipe a todos los colaboradores del hospital con el objetivo de disminuir los errores, a fin de fortalecer la capacidad de respuesta; el cual genera nuevos cambios que el sistema y los pacientes necesitan, son la esencia de la cultura de calidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Agendapro. (2020, April 3). *Telemedicina: definición, características y factibilidad*. Blog AgendaPro Salud.
- Aguilar Panduro, C. (2015). *Calidad de servicio en emergencia y su relación con la satisfacción de los clientes del hospital de barranca - 2014*. Universidad Nacional “Hermilio Valdizan.”
- Aguirre-Gas, H. (2008). Sistema ISO 9000 o evaluación de la calidad de la atención médica. *Cir Ciruj*, 76, 187–196. www.medigraphic.com
- Angulo Álvarez, J. (2019). *Calidad de vida y satisfacción laboral del personal de enfermería de un hospital público nivel II – 2 del Minsa, Lima 2018*. Universidad César Vallejo.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio de Ciencias*, 3, 72–83.
- Arrestegui, J. (2020a). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la Victoria, 2020*.
- Arrestegui, J. (2020b). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de la victoria, 2020*.
- Avila de Tomás, J. F. (2001a). Aplicaciones de la telemedicina en atención primaria. *Atencion Primaria / Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 27(1), 54–57. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(01\)78774-4](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(01)78774-4)
- Avila de Tomás, J. F. (2001b). Aplicaciones de la telemedicina en atencion primaria. *Atencion Primaria / Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 27(1), 54–57. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(01\)78774-4](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(01)78774-4)
- Avila de Tomás, J. F. (2001c). Aplicaciones de la telemedicina en atencion primaria. *Atencion Primaria / Sociedad Española de Medicina de Familia y Comunitaria*, 27(1), 54–57. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(01\)78774-4](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(01)78774-4)
- Boza Orozco, R., & Solano Castro, E. (2017). “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del



Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Posgrado.

Breña Mozombite, C. A. (2020). *Calidad de atención y satisfacción del usuario atendido en el departamento de medicina del hospital regional de Loreto, 2020.* Universidad Privada de la Selva Peruana.

Caceres, E., Castro, S., & Gómez, Carlos. (2011). Universitas médica : publicación de la Facultad de Medicina de la Pontificia Universidad Javeriana. *Universitas Médica*, 52(1).

Cáceres, T., Mamani, Vilma, Caballero, L., Cervantes, S., Acero, L., & Sucari, W. (2023). Telemedicina durante la pandemia del COVID-19 en una ciudad altoandina: Estudio en línea a pacientes. *Revista Vive*, 6(18), 726–735. <https://doi.org/10.33996/revistavive.v6i18.258>

Calva Gonzales, J. (2009). Satisfacción de Usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. In UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO (Ed.), *Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas* (2009th ed., Vol. 11).

Canzio, C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de lima este, 2018.* Universidad San Ignacio de Loyola.

Carabajo, R. (2008). La metodología fenomenológico-hermenéutica de m. Van manen en el campo de la investigación educativa. Posibilidades y primeras experiencias. *Revista de Investigación Educativa*, 26(2).

Carregal, A., Mayo, M., & Bustabad, B. (2020). Telemedicina, una nueva herramienta para la gestión del dolor. Resultados de su implementación en una estructura organizativa de gestión integral (EOXI). *Revista de La Sociedad Espanola Del Dolor*, 27(2), 97–103. <https://doi.org/10.20986/resed.2020.3756/2019>

Carro, R., & Gonzales, D. (2018). Administración De La Calidad Total: In *Global Business Administration Journal* (Vol. 2, Issue 1). <https://doi.org/10.31381/gbaj.v2i1.1454>

- Carro, R., & González, D. (n.d.). *Administración de la calidad total*.
- Cirrus. (2020). *Calidad y satisfacción del paciente, claves para el hospital exitoso* | *Cirrus Blog*. <https://www.getcirrus.com/blog/calidad-satisfaccion-hospital-exitos>
- Contreras, E. (2018a). Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Proceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018. *Revista EIA*, 14(28), 1–9. <https://doi.org/10.24050/reia.v14i28.1238>
- Contreras, E. (2018b). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Interbank Próceres 630 San Juan de Lurigancho, 2018*. Universidad César Vallejo.
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <https://doi.org/10.2307/1252296>
- Dalongaro, R. (2014). La satisfacción del cliente con el supermercado en áreas de frontera. *Ciencias Administrativas*, 4, 35–49.
- Damiani, J. (2019a). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Peru SRL en el año 2018*. 45(45), 95–98.
- Damiani, J. (2019b). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Peru SRL en el año 2018*. 45(45), 95–98.
- Damián, K. (2022). *Atención al cliente de una empresa de cable del distrito de Chongoyape, 2019* [Universidad Señor de Sipán]. <https://orcid.org/0000-0001-5177-8021>
- Duque, O., & Edison, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64–80. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
- Evelyn, Q. M. (2018). *Calidad de atención de enfermería desde la percepción del paciente adulto y adulto mayor, hospital regional Manuel Núñez Butrón*. Universidad Nacional del Altiplano.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020a). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión.

- Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020b). Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397–403.
<https://doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- García, Á. (2008). La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. *REV CLÍN MED FAM*, 2(6), 275–279.
- García Guerra, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción de usuarios del Servicio de Cirugía del Hospital Belén Lambayeque*.
- Giovanni Jiménez-Barbosa, W., Sareth, J., & Gomez, A. (2015). Avances en telesalud y telemedicina: estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana Enero-Junio*, 5(1), 101–115.
<https://www.researchgate.net/publication/284176732>
- Gómez-Martino, J. R., Suárez Santisteban, M. A., Gallego Domínguez, S., Gonzalez Castillo, P. M., Corvasi Rojas, A., Castellano Cervino, I., Novillo Santana, R., & Deira Lorenzo, J. L. (2008). Telemedicina aplicada a la nefrología. Otra forma de consulta. *Nefrología*, 4, 407–412.
<https://doi.org/10.3265/Nefrologia.pre2012.Oct.11560>
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(0).
https://doi.org/10.5209/rev_dcin.2011.v34.36463
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación* (McGRAW-HILL, Vol. 6).
- Huaman, M., & Soto, M. (2019). Lealtad de marca. *UPeU*, 030(2014), 1–176.
- Jiménez, W. G., & Acuña, J. S. (2015a). Avances en telesalud y telemedicina : estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, 5(1), 101–115.

- Jiménez, W. G., & Acuña, J. S. (2015b). Avances en telesalud y telemedicina : estrategia para acercar los servicios de salud a los usuarios. *Acta Odontológica Colombiana*, 5(1), 101–115.
- Juan Alcaide. (2016). *Fidelizacion de clientes* (2 Edicion).
- Kuzmar, I. E., Rizo, M., & Cortés, E. (2014). Cómo crear un servicio de telemedicina: heptágono de la telemedicina. *ACTUALIDAD MEDICA*, 99(791), 44–45. <https://doi.org/10.15568/am.2014.791.cd03>
- Lance Mehaffey. (2021). *Los 11 principales beneficios de la telesalud para proveedores y comunidades*. Ring.
- Litewka, S. (2005). TELEMEDICINA: UN DESAFÍO PARA AMÉRICA LATINA. *Acta Bioethica*, 11(2), 1–6. <http://www.ing.ula.ve/~dmiranda/>
- López-Torres, J., Rabanales, J., Fernández, R., López, F. J., Panadés, L., & Romero, V. (2015a). Resultados de un programa de telemedicina para pacientes con diabetes tipo 2 en atención primaria. *Gaceta Sanitaria*, 29(1), 55–58. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2014.08.003>
- López-Torres, J., Rabanales, J., Fernández, R., López, F. J., Panadés, L., & Romero, V. (2015b). Resultados de un programa de telemedicina para pacientes con diabetes tipo 2 en atención primaria. *Gaceta Sanitaria*, 29(1), 55–58. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2014.08.003>
- Martins. (2022). *¿Ventajas y Desventajas de la Telemedicina?* Martins.
- Matsumoto, R. N. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 181–209.
- Mayori Carachule, G. L., & Huanca, E. (2020). “*La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018.*” Universida Tecnologica del Perú.
- Mediquo. (2021). *Beneficios de la telemedicina para pacientes y profesionales de la salud*. Mediquo.

- Mejías, A., & Manrique, S. (2011). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Ingeniería Industrial*, 32(1), 43–47.
- Mercedes, M., & Ghiglia, C. (2020). Telemedicina Su rol en las organizaciones de salud. *REVISTA MEDICA DEL URUGUAY*, 36(1), 1–7.
<https://doi.org/10.29193/rmu.36.4.9>
- Michael R. Wasserman. (2023). *Uso de la telemedicina*. Manual MSD.
- Millones, P. (2010a). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. In *Repositorio Institucional PIRHUA*.
- Millones, P. (2010b). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. In *Repositorio Institucional PIRHUA*.
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Universidad de Piura.
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018*. Universidad Peruana Unión.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17, 460.
- Organización Panamericana de la Salud. (2016). *Marco de Implementación de un Servicio de Telemedicina*.
- Ornelas, C., Estela, C., Costés, Y., & Nájera, Ma. del R. (2019). La Calidad del Servicio de un Centro de Información. *Conciencia Tecnológica*, 40, 5–9.
- Paripancca, E. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público privada. 2016-2017*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parrasi, E. C. ;, Carvajal, L., & Bocanegra, J. (2016). Estado actual de la telemedicina: una revisión de literatura * Current state of telemedicine: a literature review. *Año*, 12(20), 1909–2458.

- Pérez, Jaime. (2015). *La inversión pública para la salud comunitaria, una herramienta eficaz para mejorar la atención de los servicios de salud en la comunidad: el caso de la República de Panamá*. Universidad Politecnica de Catalunia.
- Prados, J. (2013). Telemedicina, una herramienta también para el médico de familia. *Atencion Primaria*, 45(3), 129–132. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2012.07.006>
- Quispe, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del hospital nacional hugo pesce pescetto Andahuaylas - 2015*. Universidad Nacional José María Arguedas.
- Redhead, R. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS.
- Rivera, M. M. L. (2019). Calidad del servicio que brinda la empresa Elevate Business y estrategias para su mejora. *Universidad Nacional de Piura*, 1–60.
- Rodríguez, E., Suilbert;, Almeida, J., Cruz, J., & Martinez, D. (2013a). Relación médico paciente y la eSalud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 32(4), 411–420.
- Rodríguez, E., Suilbert;, Almeida, J., Cruz, J., & Martinez, D. (2013b). Relación médico paciente y la eSalud. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*, 32(4), 411–420.
- Rodríguez, S., Almeida, J., Hernández, J., Martinez, D., Pérez, J., & Valdés, F. (2013). Relación médico paciente y la eSalud Doctor-patient relationship and eHealth. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 32(4), 411–420. <http://scielo.sld.cu>
- Rojas, G. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la librería Servicio Educativo Hogar y Salud (SEHS) sede Tarapoto, 2018*. Universidad Peruana Union.
- Rojas, W. J. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo, provincia de chincha, región ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista Escuela De Posgrado.

- Rubio, F., Sellens, J., Robles, N., Pérez, J., & Baena, I. (2021). *Estudio-sobre-telemedicina-internacional-en-America-Latina-motivaciones-usos-resultados-estrategias-y-politicas* (Banco Interamericano de Desarrollo, Ed.).
- Schiffman, L. G., Lazar Kanuk, L., & Wisenblit, J. (2010). *Comportamiento del consumidor* (PEARSON EDUCACIÓN, Ed.; 10th ed.). Prentice Hall.
- Silva-Treviño, J. G., Macías-Hernández, B. A., Tello-Leal, E., & Delgado-Rivas, J. G. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 85–101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Solano Barrera, G., & Aceves Lopez, J. N. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas. *Revista El Buzón de Pacioli*, 1(82), 4–13.
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*.
- Traver Salcedo, V., & Fernández-Luque, L. (2011). *El ePaciente y las redes sociales* (Publidisa, Ed.). Itaca.
- Troncos, I., Maldonado, O., & Ortega, D. (2020). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C Santa Anita 2018*.
- Tucker, W. T. (1964). The Development of Brand Loyalty. *Journal of Marketing Research*, 1(3), 32. <https://doi.org/10.2307/3150053>
- Unir. (2021, May 17). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*. Ciencias de La Salud.
- Vélez, C., Vidarte, J. A., Álvarez, R. E., & García, J. A. (2016). Salud electrónica para el autocuidado de pacientes con factores de riesgo asociados al síndrome metabólico. *Universidad y Salud*, 18(1), 170–181. <https://doi.org/10.22267/rus.161801.28>
- Viñas, V. (2005). Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. *Revista Del CLAD Reforma y Democracia*, 32.



- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La Satisfacción del Cliente en la Calidad del Servicio a través de la Eficiencia del Personal y Eficiencia del Servicio: Un Estudio Empírico de la Industria Restaurantera. *RECAI Revista de Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 7(18), 46–65.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002a). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa* (MCGRAW-HIL).
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002b). *Marketing de servicios: un enfoque de integración del cliente a la empresa* (MCGRAW-HIL).
- Zeithaml, V. B. M. (2002). Marketing de servicios : Un enfoque de integración del cliente a la empresa. In *WorldCat* (Vol. 2).
- Zhang, S., & Hou, Y. (2013). A servqual model for assessment of service Quality in supply Chain. *Information Technology Journal*, 12(15)(3472–3475). <https://doi.org/10.3923/itj.2013.3472.3475>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | HIPOTESIS GENERAL | VARIABLES | DIMENSION | INDICADORES | METODOLOGIA |
|--|--|--|-------------------------------|--|---|--|
| ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno? | Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron. - Puno | La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Nuñez Butron - Puno | X Satisfacción del usuario | -Comunicación -Actitudes profesionales -Competencia técnica -Clima de confianza -Percepción de su individualidad | Ítems (1-4) T. de acuerdo Ítems (5-6) De acuerdo Ítems (7-8) Ni de acuerdo o desacuerdo Ítems (9) En desacuerdo Ítems (10- 16) Totalmente en desacuerdo | Diseño de Investigación No experimental de corte transeccional Alcance de Investigación Correlacional Enfoque de Investigación Cuantitativo |
| ¿Cuál es la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario del área telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno? - ¿Cuál es la relación de la empatía y la satisfacción del usuario del área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno? - ¿Cuál es la relación de la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Nuñez Butron - Puno? - ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el hospital Manuel Nuñez Butron - Puno? | -Determinar la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron- Puno. - Determinar la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron- Puno. - Determinar la relación de la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron- Puno. - Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron- Puno. | -La seguridad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno -La empatía tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno. -La Confiabilidad tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron - Puno -La capacidad de respuesta tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Nuñez Butron. | Y Calidad de Servicio | -Seguridad -Empatía -Confiabilidad -Capacidad de respuesta -Tangibilidad | Ítems (1-4) Nunca Ítems (5-7) Casi nunca Ítems (8-11) A veces Ítems (12-15) Casi siempre Ítems (16-19) Siempre | Población 345 pacientes Muestra 150 pacientes Instrumento Cuestionario |

Anexo 2. Operacionalización de Variables

| Variable | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|---------------------------------|--|-----------------|------------------------------|
| Calidad del servicio | • Seguridad | Ítems (1-4) | - Nunca |
| | • Empatía | Ítems (5 – 7) | - Casi nunca |
| | • Confiabilidad | Ítems (8 – 11) | - A veces |
| | • Capacidad de respuesta | Ítems (12 – 15) | - Casi siempre |
| | • Tangibilidad | Ítems (16 – 19) | - Siempre |
| Satisfacción del usuario | • Comunicación | | |
| | • Actitudes profesionales | Ítems (1- 4) | - Totalmente de acuerdo |
| | • Competencia técnica | Ítems (5 - 6) | - De acuerdo. |
| | • Clima de confianza | Ítems (7 – 8) | - Ni de acuerdo o desacuerdo |
| | • Percepción del paciente de su individualidad | Ítem 9 | - En desacuerdo |
| | | Ítem (10 – 16) | - Totalmente en desacuerdo. |

Nota. Producto de la investigación.

Anexo 3. Distribución de respuestas de la Calidad de servicio

| | SEGURIDAD | Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
|----|--|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | Los profesionales del Hospital / Clínica / Centro de salud, demuestran capacidad para prestar el área de Telemedicina. | 10.0% | 12.7% | 38.7% | 24.0% | 14.7% |
| 2 | El Hospital/ Clínica / Centro de salud, mantiene los equipos preparados para atenderle mediante el área de Telemedicina. | 11.3% | 22.0% | 34.7% | 21.3% | 10.7% |
| 3 | Usted se siente seguro del tratamiento a seguir dado por los profesionales de salud, del área de Telemedicina. | 10.7% | 18.7% | 37.3% | 24.7% | 8.7% |
| 4 | Su historia clínica, así como los resultados de sus exámenes son llevados cuidadosamente, para evitar inconvenientes en el área de Telemedicina. | 14.0% | 12.0% | 34.0% | 20.7% | 19.3% |
| | EMPATIA | | | | | |
| 5 | El personal del hospital le brinda una atención cordial vía el área de Telemedicina | 8.7% | 17.3% | 33.3% | 23.3% | 17.3% |
| 6 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, le brinda una atención individualizada en el área de Telemedicina | 7.3% | 18.7% | 30.7% | 20.7% | 22.7% |
| 7 | Recibe una atención con calidez humana por parte del personal del área de Telemedicina | 11.3% | 13.3% | 38.0% | 22.0% | 15.3% |
| | CONFIABILIDAD | | | | | |
| 8 | Los profesionales han realizado un diagnóstico preciso en su caso en el área de Telemedicina. | 4.7% | 22.0% | 38.7% | 20.0% | 14.7% |
| 9 | El personal demuestra profesionalismo para atenderle, en el área de Telemedicina. | 5.3% | 14.0% | 39.3% | 23.3% | 18.0% |
| 10 | Los profesionales que laboran en el Hospital / Clínica / Centro de salud tienen una verdadera vocación de servicio, en el área de Telemedicina. | 6.7% | 22.7% | 31.3% | 23.3% | 16.0% |
| 11 | Los medicamentos y dosis que le han suministrado han sido efectivos. | 7.3% | 14.0% | 36.0% | 28.0% | 14.7% |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 12 | La atención prestada es ágil en el área de Telemedicina | 10.0% | 18.7% | 43.3% | 16.0% | 12.0% |
| 13 | El personal demuestra predisposición para atenderle en el área de Telemedicina | 9.3% | 21.3% | 35.3% | 24.0% | 10.0% |
| 14 | Los profesionales están dispuestos a contestar todas sus interrogantes en el Área de Telemedicina. | 7.3% | 14.0% | 40.7% | 19.3% | 18.7% |
| 15 | El Hospital/ Clínica / Centro de salud cuenta con profesionales de salud las 24 horas del día en el Área de Telemedicina | 14.7% | 26.0% | 36.0% | 16.0% | 7.3% |
| | TANGIBILIDAD | | | | | |
| 16 | La infraestructura del Hospital / Clínica / Centro de salud, para prestar el servicio, en el área de Telemedicina | 13.3% | 20.7% | 36.7% | 18.0% | 11.3% |
| 17 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, dispone de equipamiento necesario para | 11.3% | 22.7% | 30.7% | 22.0% | 13.3% |



| | | | | | | |
|----|---|-------|-------|-------|-------|-------|
| | atender por el servicio, del área de Telemedicina. | | | | | |
| 18 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, cuenta con publicaciones a través de medios virtuales y físicos de la atención del servicio, en el área de Telemedicina. | 12.0% | 21.3% | 30.0% | 24.7% | 12.0% |
| 19 | El personal del Hospital / Clínica / Centro de salud, conserva una apariencia pulcra en el área de Telemedicina | 6.0% | 18.0% | 38.0% | 22.7% | 15.3% |

Anexo 4. Distribución de respuestas de la Satisfacción del usuario

| | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|--|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| | COMUNICACION | | | | | |
| 1 | El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas en el área de Telemedicina. | 4.7% | 12.0% | 36.0% | 36.0% | 11.3% |
| 2 | El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente en el área de Telemedicina. | 3.3% | 30.7% | 19.3% | 34.0% | 12.7% |
| 3 | El personal fue discreto con relación a mi salud en el área de Telemedicina. | 8.0% | 7.3% | 25.3% | 41.3% | 18.0% |
| | ACTITUDES PROFESIONALES | | | | | |
| 4 | El personal escuchó atentamente mis dudas en el área de Telemedicina. | 2.0% | 14.7% | 36.7% | 30.7% | 16.0% |
| 5 | El personal lo atendió de manera prepotente, en el área de Telemedicina. | 16.7% | 30.7% | 24.0% | 20.0% | 8.7% |
| 6 | Ha recibido maltratos verbales del personal médico, en el área de Telemedicina. | 33.3% | 25.3% | 18.0% | 14.7% | 8.7% |
| | COMPETENCIA TÉCNICA | | | | | |
| 7 | El personal de salud que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario. | 2.7% | 14.0% | 31.3% | 36.0% | 16.0% |
| 8 | El personal de salud tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario, en el área de Telemedicina. | 7.3% | 6.0% | 34.0% | 36.7% | 16.0% |
| 9 | El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales, en el área de Telemedicina. | 3.3% | 20.7% | 32.0% | 28.0% | 16.0% |
| | CLIMA DE CONFIANZA | | | | | |
| 10 | El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adulto, en el área de Telemedicina. | 3.3% | 13.3% | 27.3% | 36.0% | 20.0% |
| 11 | El personal se dirigió a su persona con respeto, en el área de Telemedicina. | 4.7% | 11.3% | 22.0% | 42.7% | 19.3% |
| 12 | En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios, en el área de Telemedicina. | 4.0% | 17.3% | 26.0% | 35.3% | 17.3% |
| | PERCEPCION DE SU INDIVIDUALIDAD | | | | | |
| 13 | El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos, en el área de Telemedicina. | 15.3% | 22.7% | 29.3% | 22.7% | 10.0% |
| 14 | La persona encargada de atenderlo es amable y cortés, en el área de Telemedicina. | 4.0% | 15.3% | 26.0% | 37.3% | 17.3% |
| 15 | El personal es tolerante con los diferentes usuarios, en el área de Telemedicina. | 2.7% | 19.3% | 29.3% | 33.3% | 15.3% |
| 16 | El personal trata con empatía a los usuarios, en el área de Telemedicina. | 9.3% | 18.7% | 24.0% | 33.3% | 14.7% |

Anexo 5. Instrumentos de medición

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Hola, mi nombre es Bertelly Turpo Aliaga. El presente cuestionario forma parte de la tesis titulada: “*Calidad de servicio y Satisfacción del usuario*”. La información recopilada en este estudio será de mucha importancia para el futuro organizacional. Y la participación es totalmente voluntaria y anónima, por lo que le rogamos su total transparencia y sinceridad. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario en su totalidad.

Después de leer estas líneas y dar su consentimiento para participar en esta investigación, debe llenar y entregar este cuestionario de manera virtual por el link que compartí. Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a la siguiente dirección: bertellyturpoa@gmail.com A continuación, se detallan las instrucciones para el llenado del cuestionario.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención los ítems que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) en el casillero donde tenga la respuesta que identifique mejor su punto de vista.

Datos generales:

Edad del usuario (en años): _____

Sexo: M () F ()

Lugar donde fue atendido de forma virtual o por llamada telefónica:

- Hospital regional
- ESSALUD
- Centro de salud
- Clínica particular
- Consultorio particular
- Otro

A través de que medio fue atendido por el área de telemedicina

- Videollamada (Zoom, Meet, WhatsApp, etc)
- Llamada telefónica
- Otro

Cantidad de veces que fue atendido por esta modalidad: _____

Calidad de servicio

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| SEGURIDAD | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------|--|---|---|---|---|---|
| 1 | Los profesionales del Hospital / Clínica / Centro de salud, demuestran capacidad para prestar el área de Telemedicina. | | | | | |
| 2 | El Hospital/ Clínica / Centro de salud, mantiene los equipos preparados para atenderle mediante el área de Telemedicina. | | | | | |
| 3 | Usted se siente seguro del tratamiento a seguir dado por los profesionales de salud, del área de Telemedicina. | | | | | |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 4 | Su historia clínica, así como los resultados de sus exámenes son llevados cuidadosamente, para evitar inconvenientes en el área de Telemedicina. | | | | | |
| | EMPATIA | | | | | |
| 5 | El personal del hospital le brinda una atención cordial vía el área de Telemedicina | | | | | |
| 6 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, le brinda una atención individualizada en el área de Telemedicina | | | | | |
| 7 | Recibe una atención con calidez humana por parte del personal del área de Telemedicina | | | | | |
| | CONFIABILIDAD | | | | | |
| 8 | Los profesionales han realizado un diagnóstico preciso en su caso en el área de Telemedicina. | | | | | |
| 9 | El personal demuestra profesionalismo para atenderle, en el área de Telemedicina. | | | | | |
| 10 | Los profesionales que laboran en el Hospital / Clínica / Centro de salud tienen una verdadera vocación de servicio, en el área de Telemedicina. | | | | | |
| 11 | Los medicamentos y dosis que le han suministrado han sido efectivos. | | | | | |
| | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 12 | La atención prestada es ágil en el área de Telemedicina | | | | | |
| 13 | El personal demuestra predisposición para atenderle en el área de Telemedicina | | | | | |
| 14 | Los profesionales están dispuestos a contestar todas sus interrogantes en el Área de Telemedicina. | | | | | |
| 15 | El Hospital/ Clínica / Centro de salud cuenta con profesionales de salud las 24 horas del día en el Área de Telemedicina | | | | | |
| | TANGIBILIDAD | | | | | |
| 16 | La infraestructura del Hospital / Clínica / Centro de salud, para prestar el servicio, en el área de Telemedicina | | | | | |
| 17 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, dispone de equipamiento necesario para atender por el servicio, del área de Telemedicina. | | | | | |
| 18 | El Hospital / Clínica / Centro de salud, cuenta con publicaciones a través de medios virtuales y físicos de la atención del servicio, en el área de Telemedicina. | | | | | |
| 19 | El personal del Hospital / Clínica / Centro de salud, conserva una apariencia pulcra en el área de Telemedicina | | | | | |

Satisfacción del usuario

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|---------------|----------|------------|-----------------------|
| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indeciso | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| | COMUNICACION | | | | | |
| 1 | El personal que me atendió brinda instrucciones claras y precisas en el área de Telemedicina. | | | | | |

| | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 2 | El personal atendió mis dudas y quejas oportunamente en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 3 | El personal fue discreto con relación a mi salud en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| ACTITUDES PROFESIONALES | | | | | | | |
| 4 | El personal escuchó atentamente mis dudas en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 5 | El personal lo atendió de manera prepotente, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 6 | Ha recibido maltratos verbales del personal médico, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| COMPETENCIA TÉCNICA | | | | | | | |
| 7 | El personal de salud que lo atendió conoce que medicinas son para las diferentes molestias del usuario. | | | | | | |
| 8 | El personal de salud tiene la capacidad para diagnosticar síntomas que padece el usuario, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 9 | El personal que me atendió es confiable y se le puede contar sucesos personales, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| CLIMA DE CONFIANZA | | | | | | | |
| 10 | El personal es respetuoso con todos los pacientes, sean niños o adulto, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 11 | El personal se dirigió a su persona con respeto, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 12 | En el hospital atiende respetando el orden de llegada de los usuarios, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| PERCEPCION DE SU INDIVIDUALIDAD | | | | | | | |
| 13 | El personal muestra ciertos favoritismos con algún paciente y le permite ingresar antes que todos, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 14 | La persona encargada de atenderlo es amable y cortés, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 15 | El personal es tolerante con los diferentes usuarios, en el área de Telemedicina. | | | | | | |
| 16 | El personal trata con empatía a los usuarios, en el área de Telemedicina. | | | | | | |

¿Se encuentra Satisfecho con el área de Telemedicina?

- a) Si
- b) No

¿Volvería hacer atendido por esta nueva forma de servicio de Telemedicina?

- a) Si
- b) No

Anexo 6. Base de datos

| ID | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 |
| 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 5 |
| 2 | 5 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 3 |
| 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 2 | 1 | 5 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 |
| 6 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 7 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 10 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 1 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 |
| 13 | 1 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 14 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 16 | 2 | 4 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 |
| 17 | 4 | 3 | 1 | 5 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 18 | 2 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 |
| 19 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 20 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 21 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 |
| 22 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 23 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 |
| 24 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 25 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 |
| 26 | 1 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 |
| 27 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 28 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 1 | 4 |
| 30 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 |
| 31 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 |
| 32 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 |
| 33 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 34 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 |
| 35 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 |
| 36 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 |
| 37 | 4 | 1 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 |
| 38 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 |
| 39 | 3 | 2 | 2 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 |
| 40 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 |
| 41 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 42 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 |
| 43 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 |
| 44 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 |

| ID | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 |
| 45 | 4 | 4 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 |
| 46 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 |
| 47 | 3 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 |
| 49 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 1 | 5 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 50 | 3 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 |
| 52 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 3 |
| 53 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 |
| 54 | 5 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 55 | 1 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 |
| 57 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 58 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 59 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 60 | 4 | 1 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 |
| 61 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 62 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 63 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 |
| 64 | 2 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 |
| 65 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 66 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 |
| 67 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 5 | 2 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 |
| 68 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 1 | 5 | 4 |
| 69 | 4 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 5 |
| 70 | 1 | 5 | 1 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 |
| 71 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 72 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 74 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 4 |
| 75 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 77 | 4 | 3 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 |
| 78 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 |
| 80 | 3 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 81 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 |
| 82 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 1 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 83 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 |
| 84 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 85 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 87 | 5 | 3 | 1 | 1 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 88 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 5 |
| 89 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 90 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 |

| ID | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 |
| 91 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 |
| 92 | 4 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 93 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 4 |
| 94 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 95 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 5 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 96 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 5 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| 97 | 5 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 |
| 98 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 99 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 5 | 1 | 2 | 5 | 3 | 5 | 3 | 1 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 |
| 100 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 2 |
| 101 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 |
| 102 | 4 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 1 | 2 |
| 103 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 104 | 1 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 |
| 105 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 106 | 5 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 |
| 107 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 |
| 108 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 |
| 109 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 110 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 |
| 111 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 |
| 112 | 3 | 2 | 1 | 2 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 113 | 2 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 114 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 115 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 |
| 116 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 117 | 2 | 5 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 118 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 5 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 3 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 120 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 1 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 121 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 3 |
| 122 | 3 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 123 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 124 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 5 | 1 |
| 125 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 |
| 126 | 1 | 3 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 127 | 3 | 1 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 |
| 128 | 5 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 5 | 5 | 3 |
| 129 | 3 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 |
| 130 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 131 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 4 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 3 | 1 | 4 | 1 | 3 | 5 | 2 | 3 |
| 132 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 133 | 4 | 1 | 4 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 134 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| 135 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 136 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 |

| ID | CALIDAD DE SERVICIO | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|---------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 | p17 | p18 | p19 |
| 137 | 5 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| 138 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 2 | 2 |
| 139 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 140 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 141 | 1 | 3 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 142 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 1 | 2 | 4 | 2 |
| 143 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 144 | 2 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 5 | 1 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 146 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 147 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 1 | 5 |
| 149 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 | 3 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 |

| ID | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 |
| 1 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 |
| 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 3 | 2 | 2 | 1 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 |
| 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 |
| 6 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 |
| 8 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 9 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 |
| 11 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 |
| 12 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 |
| 13 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| 16 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 17 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 |
| 19 | 3 | 4 | 3 | 2 | 5 | 1 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 22 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 |
| 23 | 5 | 2 | 4 | 1 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 24 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 26 | 3 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 27 | 5 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 28 | 3 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| 29 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 1 | 5 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 |

| ID | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 |
| 30 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 31 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 32 | 4 | 4 | 3 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 1 |
| 33 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 |
| 34 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 36 | 2 | 2 | 4 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 4 | 3 |
| 37 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 39 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 3 | 5 | 4 | 2 |
| 40 | 3 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 41 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 |
| 42 | 1 | 2 | 1 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 |
| 43 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 |
| 44 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 |
| 45 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 2 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |
| 48 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 5 | 5 | 2 |
| 49 | 4 | 5 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 4 | 1 | 5 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 50 | 4 | 5 | 3 | 4 | 2 | 2 | 5 | 3 | 2 | 2 | 4 | 5 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 51 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 2 |
| 52 | 5 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 53 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 54 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 5 |
| 55 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 56 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 |
| 58 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 59 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 1 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 60 | 1 | 4 | 5 | 3 | 2 | 1 | 5 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 61 | 2 | 2 | 1 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 62 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 4 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 64 | 5 | 2 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 |
| 65 | 1 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 66 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 |
| 67 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 |
| 68 | 5 | 5 | 4 | 4 | 2 | 1 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 69 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 5 | 3 |
| 70 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 5 | 5 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 4 |
| 72 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 73 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 5 | 2 | 2 | 5 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 1 | 4 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |

| ID | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 |
| 76 | 3 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 | 3 | 1 | 3 | 5 |
| 77 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 4 |
| 78 | 2 | 4 | 5 | 3 | 2 | 3 | 5 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 1 |
| 79 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 1 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 81 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 |
| 82 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 83 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 1 | 2 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 1 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 3 | 1 |
| 85 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 |
| 86 | 3 | 5 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 5 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 |
| 87 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 2 | 4 | 2 | 4 |
| 88 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |
| 89 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 5 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 90 | 5 | 3 | 4 | 2 | 1 | 2 | 2 | 4 | 5 | 4 | 5 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 91 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 2 | 4 | 2 |
| 92 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 |
| 93 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 1 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 94 | 3 | 3 | 2 | 4 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 |
| 95 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 96 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 3 | 5 | 3 | 1 |
| 97 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 1 | 5 | 1 |
| 98 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 |
| 100 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 |
| 101 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 2 |
| 102 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 5 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 |
| 103 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 1 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 4 | 2 |
| 104 | 3 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 3 |
| 105 | 3 | 1 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 106 | 4 | 1 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 1 | 1 | 5 | 2 |
| 107 | 2 | 3 | 1 | 4 | 4 | 3 | 2 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| 108 | 3 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 2 |
| 109 | 4 | 2 | 5 | 2 | 4 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 |
| 110 | 3 | 4 | 5 | 5 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 |
| 111 | 4 | 2 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 112 | 2 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 113 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 114 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 5 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| 115 | 4 | 2 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 |
| 116 | 3 | 4 | 5 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 2 |
| 117 | 2 | 3 | 2 | 4 | 2 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 118 | 4 | 2 | 5 | 2 | 5 | 1 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 119 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | 2 |
| 120 | 4 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 121 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 3 | 1 | 4 | 3 |

| ID | SATISFACCIÓN DEL USUARIO | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----|--------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | p1 | p2 | p3 | p4 | p5 | p6 | p7 | p8 | p9 | p10 | p11 | p12 | p13 | p14 | p15 | p16 |
| 122 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 2 | 1 |
| 123 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 2 |
| 124 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 |
| 125 | 4 | 2 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 5 | 3 |
| 126 | 5 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 5 | 4 | 2 | 2 | 3 | 4 | 2 |
| 127 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 |
| 128 | 3 | 2 | 5 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 5 | 2 | 3 | 3 | 2 |
| 129 | 3 | 4 | 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 |
| 130 | 4 | 4 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 5 | 2 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| 132 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 1 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 |
| 133 | 4 | 2 | 1 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 5 | 2 | 5 |
| 134 | 5 | 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 135 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 136 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 4 |
| 137 | 2 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 3 | 3 |
| 139 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 5 | 3 | 3 | 3 | 2 | 5 | 4 | 5 | 2 | 2 |
| 140 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 |
| 141 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 142 | 1 | 4 | 5 | 4 | 1 | 4 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 4 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 144 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 |
| 145 | 3 | 5 | 2 | 5 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 2 |
| 146 | 2 | 3 | 4 | 3 | 1 | 3 | 1 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 |
| 147 | 2 | 4 | 5 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 2 | 4 |
| 148 | 3 | 3 | 4 | 4 | 2 | 2 | 4 | 1 | 5 | 5 | 5 | 2 | 2 | 2 | 4 | 5 |
| 149 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 | 5 | 3 | 2 | 4 | 5 | 1 | 3 |
| 150 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 |

Anexo 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo **BERTELLY TURPO ALIAGA** identificado(a) con N° DNI: **44658459** en mi condición de egresado(a) del:

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

con código de matrícula N° 153616, informo que he elaborado la tesis denominada:

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON-PUNO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno, 10 de Diciembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella

Anexo 8. Autorización de depósito en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional del
Altiplano Puno



Vicerrectorado de
Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo **BERTELLO TURPO ALIAGA** identificado(a) con N° DNI: **44658459**, en mi condición de egresado(a) del Programa de Maestría o Doctorado:

DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN,

informo que he elaborado la tesis denominada:

CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE SALUD Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL ÁREA DE TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL MANUEL NUÑEZ BUTRON-PUNO

para la obtención de **Grado.**

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno, 10 de Diciembre del 2024.

FIRMA (Obligatorio)



Huella