



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de  
telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Sánchez Romero, Katy Jhesmeyne (ORCID: 0000-0002-2053-2181)

**ASESORA:**

Dra. Rivera Castañeda, Patricia Margarita (ORCID: 0000-0002-2053-2181)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

CHICLAYO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a mi madre por su apoyo incondicional y por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad.

A mi abuela con todo el cariño por ser mi fortaleza y mi guía para seguir adelante.

A cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mi fortaleza para salir adelante.

**Katy Jhesmeyne**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la vida, por su cuidado y sabiduría para lograr mis sueños.

A mis seres queridos y amigos por su apoyo incondicional en esta etapa importante de mi vida.

A mis docentes de la Universidad Cesar Vallejo que me brindaron conocimientos y su apoyo para seguir adelante.

**Autora**

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	13
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	13
3.2 Variables y operacionalización.....	14
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos .....	15
3.6 Método de análisis de datos .....	16
3.7 Aspectos éticos.....	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN.....	30
VI. CONCLUSIONES .....	36
VII.RECOMENDACIONES.....	37
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS .....	44

## Índice de tablas

Tabla 1	Calidad de atención objetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	17
Tabla 2	Calidad de atención subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	18
Tabla 3	Calidad de atención objetiva y subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	19
Tabla 4	Satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	20
Tabla 5	Satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	21
Tabla 6	Satisfacción del usuario en la dimensión responsabilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	22
Tabla 7	Satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	23
Tabla 8	Satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.....	24
Tabla 9	Calidad objetiva de la atención por teleconsulta y la satisfacción en la dimensión tangibilidad.....	25
Tabla 10	Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión fiabilidad.....	26
Tabla 11	Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión responsabilidad.....	27
Tabla 12	Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión seguridad.....	28
Tabla 13	Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión empatía.....	29

## Índice de figuras

Figura 01	Esquema de investigación	13
-----------	--------------------------	----

## Resumen

El estudio de investigación titulado calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de salud Santa Cruz - Cajamarca, 2021. El diseño de investigación es descriptivo, correlacional de corte transversal, tuvo como muestra a 73 usuarios del servicio de telesalud del centro de salud Santa Cruz, para la recolección de datos se aplicó 02 instrumentos uno por cada variable, los resultados obtenidos fueron; que si existe una relación estadística significativa ( $p < 0,001$ ) entre la calidad de atención, y la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el centro de salud Santa Cruz, donde el 74% se encuentra satisfecho y el 43,8% manifestaron que es buena la calidad de atención.

**Palabras Clave:** Calidad, atención, satisfacción y usuario

## **Abstract**

The research study entitled quality of attention and user satisfaction in the telehealth service of the Santa Cruz Health Center - Cajamarca, had as a general objective to determine the relationship between the quality of attention and user satisfaction in the telehealth service of the Santa Cruz Health Center - Cajamarca, 2021. The research design is descriptive, correlation from cross-sectional, had as a sample 73 users of the telehealth service of the Santa Cruz health center, 02 instruments were applied to acquire data, one for each variable, the results obtained were; a significant statistical relationship ( $p < 0.001$ ) between the quality of attention and user satisfaction in the teleconsultation service of the Santa Cruz health center, 74% of people are satisfied and 43.8% of people manifested that the quality of care is good.

**Keywords:** Quality, attention, satisfaction, user



## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas se ha experimentado avance y revolución tecnológica, alcanzando su impacto a todas las áreas de la vida de los seres humanos, entre ellos se encuentra incluida la salud, con limitada capacidad resolutoria, tratando de superar la dificultad de atención especializada en salud (Walter H. Rev. Perú, 2015).

Telesalud alude a la utilización de innovaciones de datos y correspondencia (TIC) en el campo del bienestar, razón por la cual la Asociación Mundial de Bienestar (OMS) avanza progresivamente en la utilización de la telesalud en todo el mundo, a través de las diversas asociaciones, por ejemplo, la Asamblea Mundial de la Salud en 2018, donde los estados consintieron colectivamente en un objetivo en el que alentaron a la OMS a fomentar un sistema mundial de bienestar informatizado para ayudar a las naciones a lograr la inclusión. Atención sanitaria generalizada en salud (OMS 2019).

Según el Ministerio de Salud, en Perú las cifras del uso de las TIC durante el periodo 2000 a 2017, muestran que el porcentaje de individuos que usaron internet pasó de 3.08% a 48.73%, mientras que el número de suscritos a teléfonos fijos pasó de 6.63% a 9.8% por cada 100 habitantes, en tanto el uso de los teléfonos móviles pasó de 4.92% a 120.98% por cada 100 habitantes, estos datos nos muestran la penetración de las TIC en la población peruana (MINSA, 2020).

De 2002 a 2010, se encontró que la mayoría de ellos corresponden a telemedicina (58%) y tele gestión (37%), para la atención de óptimas condiciones de la madre (71%), deficiencias en salud de la madre por infección (45%), alerta en posibles epidemias (24%) y también en las infecciones crónicas (21%). La mayoría de las interacciones con los trabajadores de la salud son interacciones en tiempo real (59%) y retrasadas (32%). El medio más utilizado es internet (95%), seguido de los mensajes de texto (32%) y la mensajería vocal interactiva IVR (18%). Los dispositivos más utilizados son computadoras (89%), seguidos de teléfonos inteligentes (32%), teléfonos básicos (32%) y tabletas (29%) (MINSA, 2020).

El problema central en esta investigación es la falta de acentuación, en donde se ha identificado debilidades para la implementación del servicio de telesalud en este centro asistencial en Santa Cruz Cajamarca, las razones que producen este problema pueden ser diversas; la falta de involucramiento y motivación del personal de salud que ingresa a trabajar en el servicio, personal no se siente identificado con este nuevo proceso y no tiene las competencias técnicas, personal de salud prefiere la atención a pacientes convencionales, presenciales y descuidan el aspecto de la atención por telesalud.

El problema de la conectividad y la falta de equipos de tecnología para favorecer la comunicación con el paciente también puede ser una dificultad para realizar el trabajo de telesalud, usualmente no existe una buena conexión a internet y la comunicación se ve impedida muchas veces con falta de imagen, pérdida del audio, interferencias en el proceso de la información.

En relación a lo antes mencionado, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca, 2021?

El presente trabajo justifica su importancia porque las óptimas condiciones de servicio se han basado en el plan de gestión de la atención al paciente por vocación. La investigación es relevante por la estrechez interrelacionada con la exigencia y competencia en la calidad de servicios, cubren las expectativas del paciente en el Centro de Salud de Santa Cruz Cajamarca en un contexto de emergencia sanitaria en donde existe esta particular forma de atención remota.

El aporte social del estudio implica en determinar la satisfacción de los beneficiarios directos que en este caso son los usuarios atendidos por telesalud y que resultan cada vez ser un número más importante de los que acceden a este tipo de atención. El valor teórico del estudio es contributivo porque analiza los conceptos sobre óptimo servicio por telesalud y la satisfacción del usuario a través del servicio por telemedicina; dos conceptos nuevos que van a incrementar el

análisis de la calidad de atención. La investigación tiene principio práctico en base a los métodos que tomen en cuenta las investigaciones afines en el país. En conclusión, los principios aplicados para evidenciar la correlación con las variables y el cumplimiento de las recomendaciones en el mejoramiento de la optimización del servicio de atención bajo el sistema de telemedicina.

Por lo antes mencionado la presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo y el escenario donde se llevó a cabo la investigación fue el Centro de Salud Santa Cruz destinado a la atención integral de consultantes en servicios ambulatorios.

Teniendo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca, 2021, cuyos objetivos específicos son: Determinar la calidad de atención objetiva y subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca, 2021 e Identificar la satisfacción del usuario desde las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, seguridad, responsabilidad y empatía en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca, 2021.

Así mismo es importante detallar la hipótesis de la investigación, teniendo como H1: cabe señalar la incidencia significativa directa entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz y Ho: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz.

## II. MARCO TEÓRICO

Bermúdez P, (2020). El objetivo de esta exploración fue investigar el cumplimiento del paciente con la utilización de la telemedicina, en la ciudad de Cartagena-Colombia, en medio del Covid-19, los resultados fueron; que la consideración clínica y la innovación impactan sin duda alguna en la experiencia del paciente con telemedicina, demostrando que los pacientes con la mayor frecuencia posible ejecutan administraciones de medicamentos a distancia y que los factores externos, por ejemplo, la pandemia de Covid-19 de una manera más rápida. Además, se comprobó que existe una relación acogedora de 0,879 sobre un tamaño de 0-1 y un impacto del 77,2% entre los factores consideración clínica y satisfacción del paciente.

Del Salto M, (2014). En su revisión denominada "Valoración de la naturaleza del cuidado y cumplimiento del cliente que acude a la entrevista en la división clínica del Instituto Nacional Mejía" Quito-Ecuador, como resultados se descubre que, hacia el final de la discusión con el experto, los clientes afirman que en el 92,1% hay cumplimiento en la contraprestación, IC 95%: 88,97 - 94,36%, y consideran que cuanto más destacable la falta de preocupación y la mala educación tienen un menor nivel de cumplimiento. ( $r = -0,184$ ;  $p 0,000$ ). Hacia el final de la discusión con el experto, los clientes muestran en un 10,5% IC 95% de 7,82-13,92%, hay consideración de calidad, donde se percibe que cuanto más destacable es la pasión y la irreflexión hay un menor nivel de valor en la consideración.

Ávila B, (2016). En la revisión actual "Calidad en las administraciones de bienestar según la perspectiva del cliente en el foco San Vicente de Paúl en la ciudad de Esmeraldas - Ecuador", los resultados demuestran que el 81% de los clientes muestra un grado de cumplimiento significativo comparable a mejoramiento de la salud, 94% de los pacientes mostró un grado de cumplimiento innegable correspondiente a la calidad de la terapia en la consideración, cerca del 100% de los clientes del medio se cumplen comparable al beneficio clínico absoluto de gestión de calidad, luego nuevamente la rapidez de atención muestra cifras negativas, donde el grado de decepción de los pacientes aumenta al 75%.

Castellano, Peña y Omaira (2019). El objetivo principal de este examen fue evaluar la calidad de la ayuda en los Centros Materno-Pediátricos del Estado Zulia-Venezuela, referido que la presente revisión es aplicada y expresiva, mediante la utilización de un instrumento orientado a estimar la visión de 259 clientes a través de un panorama dependiente del modelo Servperf, cuyo coeficiente de Cronbach llegó a un valor de 0.914, lo que lo hace excepcionalmente sólido. Los acabados de la exploración evidenciaron que no existe naturaleza de administración en los focos materno-pediátricos del territorio Zulia, obteniendo un puntaje de 2.86 focos en la escala configurada, evidenciando el déficit de la característica examinada.

Maggi V, (2018). El objetivo de lo cual fue evaluar el grado de cumplimiento del cliente en cuanto a la consideración y calidad brindada en las administraciones de crisis pediátricas del Hospital General de Milagro en Guayaquil - Ecuador. La metodología utilizada fue SERVQUAL consta de cinco medidas, los resultados rastrearon que en las medidas evaluadas hay decepción con respecto a los clientes de las administraciones de crisis pediátricas en el establecimiento fueron sustancial calidad, confiabilidad, seguridad y compasión; mientras que la capacidad de respuesta se consideró algo cumplida, ya que los dos supuestos y discernimientos tenían valoraciones bajas.

Pava, Vargas, Mauren y Trujillo (2020). En su exploración, cuyo objetivo fue distinguir la satisfacción del cliente con telemedicina en el IPS Cardiología SigloXXI de la Ciudad de Ibagué-Colombia, se aplicó la escala SERVQUAL, los resultados retratan a la población a través de la orientación sexual, la recurrencia del curso de vida, la EAPB, la edad, el estado civil y la educación escolar. Se encontrará un contraste entre hipótesis y posibilidad. El grado de satisfacción y decepción del cliente. Identifique la causa del conflicto de manera más destacada. Identificar la calidad de IPS a través de la telemedicina. La relación entre factores sociodemográficos y la calidad de los escándalos se medirá mediante el coeficiente rho de Spearman, de manera que los posibles vínculos entre factores de referencia no sean estáticos.

Enríquez S, (2018). El objetivo principal de esta exploración es decidir la relación que existe entre la visión de la calidad del cuidado y el cumplimiento del cliente externo que acude a la asistencia de las instalaciones externas del foco de bienestar Kepashiato-Cusco. Los resultados fueron que el 64% de los clientes calificaron la impresión de la atención como horrible, el 20% asombrosa, vale la pena centrarse en que, con mucho, la mayoría de los clientes van habitualmente a los lugares de trabajo del especialista para recibir atención en los que también se dan cuenta, vea que en caso de que haya una conexión entre la visión del valor y la satisfacción del cliente.

Mandujano y Rojas (2018). En su pesquisa, cuyo objetivo es decidir la relación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de la atención en la asesoría a corto plazo en el Hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, como estrategias e instrumentos para el surtido de información fue el encuentro y el tipo Likert. Encuesta de acuerdo con los resultados, es obvio que, en 90 clientes externos, el 43% informa que hay poco cumplimiento con la reacción habitual a la naturaleza de la atención en la conferencia a corto plazo. Esta afirmación muestra que no existe una conexión crítica entre la satisfacción del cliente externo y la naturaleza de la atención en las visitas a corto plazo ( $p \text{ sig} = 0.081 > 0.05$ ).

Nina N, (2018). El objetivo de esta revisión fue decidir el nivel de preparación en recurso humano y cubrir la expectativa del cliente en el Centro de Salud Samegua - Moquegua. Se tomó un ejemplo de 42 clientes. Los resultados muestran que los factores naturaleza de consideración del personal y cumplimiento del cliente, cuyo valor fue  $p = 0.003$ , lo que demuestra la presencia de una relación positiva moderada entre los factores de revisión es menor a 0.05; se razona que existe un nivel inmediato y crítico de conexión entre la naturaleza del cuidado de la fuerza laboral y la realización del paciente potencial en la institución de salud.

Febres R. además, Mercado-Rey, (2016). El objetivo de la presente revisión es decidir el cumplimiento de la calidad de la atención de los clientes del consejo externo de medicación interior del Hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, los resultados demuestran que se logró un cumplimiento general del 60,3%. La tasa estimada se basó básicamente en las medidas de seguridad y empatía con un

86,8% y un 80,3% de cumplimiento individualmente. El nivel más significativo de decepción lo obtuvo el componente de puntos de vista sustanciales con un 57,1% de clientes decepcionados, seguido por el elemento de límite de reacción de las administraciones de bienestar con un 55,5% de decepción.

Ramos T, (2015). El objetivo fundamental de este trabajo de exploración fue decidir las variables relacionadas con el grado de cumplimiento en cuanto a la naturaleza del cuidado del cliente externo en el Centro de Salud Pícsi-Lambayeque. Las consecuencias de este trabajo muestran un 72,2% de cumplimiento de los clientes externos contrastado con un 27,84% de decepción. En la población que no ve reflejados sus supuestos con respecto a este punto, generalmente la fundación tiene sistemas para atender cualquier problema que arruine la administración a los clientes, mostrando un 75% de la población decepcionada.

Ruiz C, (2021). El estudio actual "optimización del servicio por teleconsulta y cumplimiento desde la mirada del infectado por tuberculosis farmacológica en medio del COVID-Hospital Regional Docente" de Trujillo, arrojó como resultado que el 86,25% de los pacientes vieron la naturaleza de la teleconsulta cuidado en medio de COVID-19, mientras que el 13,75% lo vio como algo normal; Asimismo, el 78,8% se cumplió, el 17,5% no se cumplió excepcionalmente y el 3,8% se mostró decepcionado. El coeficiente de relación de Spearman (Rho) fue de 0,877 para la naturaleza de la atención de la teleconsulta y el cumplimiento de la impresión del paciente con tuberculosis farmacológica.

Mundaca C, (2019). La revisión actual "calidad de la atención y cumplimiento del cliente externo en la administración de hospitalización de la clínica de urgencias José Soto Cadenillas Chota" - Cajamarca, los resultados fueron: 87,9% de los clientes ven la calidad como excelente y 12,1% como excelente. Generalmente excelente en el 87,88% de los clientes entre 41 y 60 años, mujeres (59,8%); en clientes con escuela primaria (42,5%). En las mediciones de calidad: en confiabilidad, la decepción llegó al 51,3%. La decepción por la capacidad de respuesta fue del 53,3%. En seguridad introdujo un valor del 57,1%. En empatía, la decepción adquirió el 31,3%. Por fin, en la medición de ángulos sustanciales, hubo una decepción del 61,4%.

Días G, (2014). El objetivo de este estudio de exploración fue decidir y desglosar el cumplimiento del cliente externo en cuanto a la naturaleza de los servicios médicos en el Hospital Tito Villar Cabeza, Bambamarca-Cajamarca. Es distinto, no de prueba, con un plan transversal. El ejemplo compuesto por 368 clientes externos que se unieron, los resultados descubiertos muestran que el 68.2% de los clientes externos están decepcionados con la naturaleza de la atención brindada en la clínica de emergencia y se infiere que los clientes externos no ven el cumplimiento de la consideración obtenida por el bienestar.

Sánchez J, (2017). El estudio actual pretendía decidir y desglosar la naturaleza de los servicios médicos y el cumplimiento del cliente externo del Centro de Salud Pachacútec-Cajamarca, siendo los resultados los más significativos: la mitad del ejemplo tenía entre 18 y 28 años, 90.8% mujeres, 85.2% viven en regiones metropolitanas, 37.3% con escuela auxiliar, 89.4% tienen SIS, 25.4% se encontraron en una oficina de consideración para damas, 88% son continuadoras, 66.4% se respondieron a sí mismas, 52.8% consideran que el la naturaleza de la atención es aceptable y el 47,2% razonable, el 93% cumplida y el 7% ni satisfecha ni decepcionada.

Paredes C. además, Estacio O, (2016). El objetivo del estudio actual fue decidir el grado de cumplimiento del cliente en las instalaciones de corto plazo del Hospital Regional de Cajamarca, se utilizó el estudio SERVQUAL alterado para su uso en fundaciones de bienestar y administraciones de ayuda clínica (SMA). Los resultados fundamentales fueron: el 87,9% de los clientes ven la naturaleza de la atención como excelente y el 12,1% como excelente. En las mediciones de calidad: en confiabilidad, la decepción llegó al 51,3%. La decepción por la capacidad de respuesta fue del 53,3%. En seguridad introdujo un valor del 57,1%. En simpatía, la decepción consiguió un 31,3%. Por fin, en la inconfundible medición de los puntos de vista, hubo una decepción del 61,4%.

Julcamoro A. además, Terán N. (2017), en su exploración denominada "cumplimiento del cliente externo de la administración de crisis del Hospital Regional Docente de Cajamarca", con un ejemplo de 374 clientes externos de la administración de crisis, utilizando el panorama de Servqual. Los resultados



muestran 33,40% de cumplimiento en la medición de calidad inquebrantable, 24,60% de capacidad de respuesta, 37,50% de seguridad, 25,10% de compasión, 36,70% de puntos de vista inconfundibles, se nota la decepción 66,63% de confiabilidad de la medición, 75,40% de reacción 62,50% de protección 74,90% de simpatía, 63,30% de perspectivas sustanciales.

Cueva G. además, Pérez C. (2020). El objetivo fundamental de esta exploración fue diseccionar el supuesto e impresión de la naturaleza del cuidado del cliente externo al que acudió en el Centro de Salud "La Tulpuna" Cajamarca. No está realmente establecido que los clientes externos tengan una suposición mundial normal del 99,96% y una vista del 80%. Al ver que el 82,88% muestra un grado de realización, pensó en un nivel ideal. La mayoría de los clientes ven la naturaleza de la atención como algo grandioso, cumpliendo completamente con sus deseos normales.

También es importante mencionar las teorías que se relacionan con el presente tema de investigación, como la teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau describe la importancia de las relaciones interpersonales y enfatiza en la importancia del personal de salud en el proceso interpersonal significativo, la calidad del cuidado está centrada en que el personal de salud pueda establecer relaciones interpersonales y efectivas que parten porque el personal de salud contribuye a que el usuario identifique su necesidad de cuidado, la teoría a identificado cuatro fases que son el punto de partida para las relaciones interpersonales (Revista Cubana de Enfermería, 2016).

La presente teoría se relaciona con el trabajo de investigación, ya que se sustenta en identificar los problemas de salud, movilizar recursos para resolver y reconocer lo que esperan de la atención sanitaria y satisfacer las necesidades. En los últimos años esta teoría ha evolucionado con el objetivo de ofrecer mejores servicios para la atención de la persona de acuerdo a los avances tecnológicos como la telemedicina.

El Modelo de adaptación de Callista de Roy, esta teoría se centra en el proceso humano vital, dando prioridad la necesidad de cada individuo, familias y grupos de la sociedad. Según la teoría, la enfermera o el personal de salud brinda

la calidad que se merece cada persona con el objetivo de corregir la adaptación de los individuos y así contribuir el resultado final la calidad de vida en todos los aspectos (Riffo S. y Salazar M, 2008).

Calidad de acuerdo con la norma ISO 9001 de 2015, caracteriza la calidad como cuánto un conjunto de atributos innatos cumple con el prerrequisito para lograr la calidad, para esto se debe cumplir una progresión de necesidades y estas son solicitadas por el cliente (ISO 9001, 2015).

La calidad para la Organización Mundial de la Salud (OMS) la caracteriza como atención médica para garantizar que cada individuo tenga la disposición más adecuada de administraciones analíticas y útiles para lograr una atención médica ideal que le permita trabajar en su bienestar, considerando que considera cada uno de los aspectos componentes y la información sobre el paciente y el beneficio clínico, alcanzar las metas con el peligro base de impactos iatrogénicos y el mayor cumplimiento del paciente con el ciclo (OMS, 2021).

Por otra parte, además, según la asociación mundial (OMS), caracteriza la calidad de la atención como la medida en que las administraciones de bienestar brindan a las personas aumentan la probabilidad de lograr resultados de bienestar ideales según sus necesidades y se aclimatan a la información competente basada en indicadores, esto significado del valor en lo que a niveles se refiere considerando los requerimientos e inclinaciones de clientes, familias y redes (OMS 2020).

La optimización del servicio en la salud por definición demanda esfuerzo y dedicación, las exigencias técnicas y científicas para abordar en cada campo especializado para tomar en cuenta la expectativa del público de acuerdo con sus necesidades y riesgos que asumir con el menor indicativo de fallar en el intento de cubrir sus necesidades recibiendo el máximo apoyo por la asistencia del profesional destacado (Revista de Ciencias Sociales, 2013).

De manera similar, también tenemos el significado del Ministerio de Salud (MINSA), que caracteriza la naturaleza de la administración como el vacío o contraste en las expectativas y supuestos de los clientes de afuera. El instrumento SERVQUAL (Quality Service) se usa para decidir el grado de cumplimiento con la

naturaleza de la ayuda brindada al cliente. Es un aparato creado por A. Parasuraman y colaboradores, quienes recomiendan que el examen entre los supuestos comunes de los pacientes (clientes, pacientes, destinatarios) y sus discernimientos con relación a la asistencia brindada por una asociación (Ministerio de Salud, 2011).

Para poder medir la optimización del servicio y el agrado de usuario en relación al servicio que se brinda en telesalud se utilizará el instrumento Servqual. Es un aparato utilizado para decidir el grado de cumplimiento con la calidad de la asistencia brindada por el cliente, es un dispositivo creado por A. Parasuraman y sus compañeros de equipo, quienes recomiendan que el examen entre las suposiciones comunes de los pacientes (clientes, pacientes, destinatarios) y sus expectativas con respecto a la asistencia brindada por una asociación, puede establecer una proporción de la naturaleza de la administración (MINSA, 2011).

Existen elementos de la calidad en cuanto a los servicios sanitarios que se brindan, que deben ser: eficaces porque proporcionarán pruebas a las administraciones de bienestar que dependen de las investigaciones a las personas que necesitan la ayuda; seguros ya que tratarán de no dañar a los individuos a quienes atienden, a través de la regla moral del no mal, enfocados en el individuo ya que darán una consideración satisfactoria en cuanto a inclinaciones, necesidades y cualidades individuales, dentro del sistema de administraciones de bienestar que se encuentran coordinando en torno a los requisitos del individuo; oportuna a la luz del hecho de que reducirán las ocasiones de estar sentadas y los aplazamientos de atención.

De manera similar, pueden ser justos ya que brindarán una atención cuya calidad no cambiará en relación la edad, sexo, orientación sexual, raza, área geográfica, religión, circunstancias económicas, idioma o conexión política; integrado a la luz de que se busca una consideración planificada en todos los niveles y entre los diversos proveedores de bienestar que den el alcance completo de las administraciones de bienestar durante el curso de la existencia y productivas en vista de que ampliarán las ventajas de activos accesibles y mantenerse alejado del abuso de activos monetarios del estado.

La satisfacción del usuario, según Ministerio De Salud (MINSA) infiere una percepción propia normal o intelectual, obtenida del examen entre los supuestos versus la realidad y la conducta del artículo o la administración obtenida, se basa en varios factores como los supuestos, las cualidades morales y sociales, los requisitos individuales y la propia asociación de bienestar (Ministerio de Salud, 2011).

La satisfacción del usuario se puede evaluar a través de mediciones, por ejemplo, la confiabilidad se caracteriza como la capacidad de consentir adecuadamente la ayuda presentada al cliente; La empatía un valor primordial comprender y atender sus requerimientos por cuenta de los servicios médicos que se deben dar como conviene que tarde o temprano nos den; la seguridad cuestiona la confianza que produce la disposición del profesorado que prestan servicios médicos, mostrando información, procedimiento y capacidad para transmitir y suscitar confianza.

También existe la dimensión tangibilidad alude a los puntos de vista reales que el cliente ve de la fundación y se identifica con la condición y postura real de las oficinas, hardware, individual, recursos de correspondencia, pulcritud y consuelo; responsabilidad caracterizada como el nivel de consistencia esperando las capacidades y afectando decididamente el bienestar de las personas.

Telesalud es una idea de telemedicina, se caracteriza como una red de apoyo emocional para el proceso de atención médica que brinda la vía viable para un comercio de datos más competente y poderoso para la población. Utilizando avances de telecomunicaciones que trabajen con consideración clínica y otras administraciones de bienestar entre individuos que se encuentran topográficamente aislados, la telesalud se puede aplicar en diferentes ejercicios de bienestar, avances tanto preventivos como recuperativos (MINSA, 2020).

La telesalud también es considerada una serie de acciones a disposición del cliente a distancia por medio de alta capacidad tecnológica tomando en cuenta sus ventajas en la descripción de las deficiencias y una desventaja el contacto directo en salud es primordial dependiendo la deficiencia en sí misma (Rev. Col., 2020).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación.

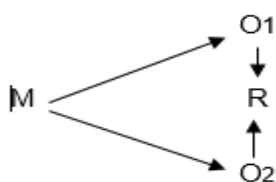
Tipo de investigación: Se demuestra un método cuantitativo porque utiliza un conjunto y se analizan datos para responder al problema de la investigación y llegar a probar la hipótesis haciendo uso de la estadística y llegar a establecer modelos de conducta de una determinada población (Hernández y Collado 2003).

Diseño de investigación: Es de diseño descriptivo, porque se tiene el interés en describir la relación que existe entre la optimización de servicio y completoagrado del usuario en el servicio de telesalud a través de la recopilación, análisis y presentación de datos que nos lleve a lograr los objetivos planteados en el presente estudio (Ochoa, Pachas, 2020).

El presente estudio es no experimental debido a que no manipula las variables de estudio, sino que se observa los fenómenos de interés, luego se describió y analizo los resultados. Correlacional, porque utiliza la técnica no experimental y permite establecer relación entre dos variables estrechamente relacionadas y de corte transversal, porque se recopilan los datos con el fin de describir las dos variables presentes en la investigación.

#### Figura 1:

Esquema de investigación



#### Dónde:

M = Muestra

O1= Observación, de la variable 01

O2= Observación, de la variable 02

R = Relación entre, dichas, variables.

### **3.2 Variables y operacionalización:**

#### **Variable Independiente (V1): Calidad de atención**

Definición conceptual de la presente variable calidad de atención: Se define como el grado de aceptación brindada al paciente y grupos de personas que influyen en los logros de los resultados esperados, y se ajustan a la preparación profesional de la comunidad (OMS 2020).

La definición operacional de la presente variable se realizará a través del cuestionario de SERVQUAL, que fue adaptado por Ruiz C. (2020), modificado por la autora, el instrumento consta de diecinueve (19) ítems, los cuales diez (10) son preguntas relacionadas a la calidad objetiva y nueve (09) calidad subjetiva.

#### **Variable Dependiente (V2): Satisfacción del usuario**

Definición conceptual de la presente variable satisfacción del usuario: Esta variable se define con el nivel de optimización sanitaria ofrecida a los usuarios por los profesionales de la salud (Ministerio de Salud, 2011).

La definición operacional de la presente variable de estudio será medida a través del cuestionario de SERVQUAL, que fue adaptado por Ruiz C. (2020) y modificada por la autora, el instrumento consta de veintidós (22) ítems, los cuales ocho (8) son preguntas relacionadas a la dimensión de tangibilidad, cinco (05) a la dimensión fiabilidad, cinco (05) a la dimensión responsabilidad, dos (02) de seguridad y dos (02) de la dimensión empatía.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población está caracterizada en base a una serie de componentes, siendo el objeto de estudio, la población está constituida por el universo de usuarios atendidos por telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz de Cajamarca, desde julio a septiembre, teniendo un total de 90 atenciones, para el presente estudio la unidad de análisis serán los usuarios atendidos en el servicio de telesalud, así mismo la inclusión considerados fueron.

Clientes de 18 años o familiares de pacientes atendidos por telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz de Cajamarca que deseen participar voluntariamente del estudio, usuarios de ambos sexos que no acuden de manera presencial a la atención del Centro de Salud Santa Cruz.

Después de realizar la determinación de la muestra, se obtuvo como resultados 73 usuarios a los cuales se aplicará el instrumento, la técnica estadística utilizada fue según la forma estadística para poblaciones para obtener la muestra.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Para la presente investigación se utilizó la recolección de datos a través de la aplicación de dos cuestionarios que es muy utilizado para este tipo de estudios permitiendo la elaboración de datos de forma óptima ya que permite obtener y elaborar los datos de forma eficaz, se utilizó la recolección de datos mediante el cuestionario Servqual MINSA (2011), adaptado por Ruiz C (2020) y modificado por la autora. La validación de los instrumentos se realizó a través la evaluación de 03 juicios de expertos.

Se obtuvo una confiabilidad de 0.956 del instrumento que evalúa la calidad de atención calculada mediante, el alfa de Cronbach y para el segundo instrumento que evalúa la variable de satisfacción del usuario se obtuvo 0,967.

### **3.5 Procedimientos**

Para el procedimiento se procedió a remitir una carta dirigida a la directora de la Escuela de Posgrado para solicitar autorización para realizar la investigación, así mismo se remitirá la solicitud al gerente del Centro de Salud Santa Cruz para la autorización de la aplicación de los instrumentos, posteriormente se realizó la aplicación del consentimiento informado a las personas que participaron del estudio y la aplicación de los instrumentos consecutivamente.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método de análisis está basado en el análisis mediante el método descriptivo según la recolección de los datos extraídos a fin de identificar el problema y dar una posible solución, también se realizó el análisis de datos de las variables de estudio utilizando el IBM SPSS Statistics V0.26 y mediante el programa (Excel) para obtener finalmente tablas de acuerdo a las dimensiones de las variables y como los objetivos presentados.

### **3.7 Aspectos éticos**

Según Belmont los principios éticos son criterios generales que sirven para aplicar las diferentes reglas éticas y para evaluar las acciones humanas, En la presente investigación se aplicó los principios éticos básicos (Rev. Med. Hondur, 2011).

El respeto a las personas es un principio básico, en la presente investigación los individuos que formaron parte de estudios señalados de manera autónoma y respetada por la ley, valorando sus opiniones.

La beneficencia también es un principio aplicado a la investigación que significó procurar el bien de las personas, protegerlas de algún daño y respetar sus decisiones de los usuarios que decidieron formar parte del estudio.

La justicia también es un principio ético importante que fue aplicado a la investigación, tratando de ser equitativo y dando a cada quien lo que le corresponda.



#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1**

*Calidad de atención objetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	21	28,8	28,8
	Regular	20	27,4	56,2
	Buena	32	43,8	100,0
	Total	73	100,0	

*Nota.* Se indica el resultado en base a la optimización de la atención en la dimensión objetiva, observando que el 43,8% manifestaron que es buena, el 27,4% refieren que es regular y el 28,8 % que es mala en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 2**

*Calidad de atención subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Mala	23	31,5	31,5
	Regular	19	26,0	57,5
	Buena	31	42,5	100,0
	Total	73	100,0	

*Nota.* Se indica el resultado en la dimensión subjetiva, observando que el 42,5% manifestaron que es buena, el 26% refieren que es regular y el 31,5% que es mala en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 3**

*Calidad de atención objetiva y subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

		Calidad Subjetiva (agrupado)			Total
		Mala	Regular	Buena	
Calidad Objetiva (agrupado)	Mala	17a	4b	0c	21
	Regular	6a	8a	6a	20
	Buena	0a	7b	25c	32
Total		23	19	31	73

*Nota.* La calidad de atención y satisfacción del usuario atendido por teleconsultas muestra que el 25% de usuarios percibieron como buena a la calidad de atención objetiva en relación a la calidad subjetiva, así mismo el 6% y el 7% como regular y el 17 % y 06% baja. Se obtuvo mediante la relación estadística donde las cuatro opciones indican categorías y proporciones por columnas respectivamente ahí nos muestra que no difieren la una de la otra de manera significativa en un nivel 05.

**Tabla 4**

*Satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
Insatisfecho	22	30,1	30,1	30,1
Poco Satisfecho	12	16,4	16,4	46,6
Satisfecho	39	53,4	53,4	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Nota.* Respecto a la dimensión de la satisfacción tangibilidad, se observa que el 53,4% se encuentra satisfecho, el 16,4% poco satisfecho y el 30,1% insatisfecho en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 5**

*Satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	20	27,4	27,4	27,4
	Poco Satisfecho	14	19,2	19,2	46,6
	Satisfecho	39	53,4	53,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Nota.* Respecto a las dimensiones de la satisfacción fiabilidad, se observa que el 53,4% se encuentra satisfecho, el 19,2% poco satisfecho y el 27,4% insatisfecho en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 6**

*Satisfacción del usuario en la dimensión responsabilidad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos Insatisfecho	7	9,6	9,6	9,6
Poco Satisfecho	20	27,4	27,4	37,0
Satisfecho	46	63,0	63,0	100,0
Total	73	100,0	100,0	

*Nota.* Respecto a la dimensión de satisfacción, de responsabilidad aplicado a usuarios del servicio de telesalud en el centro de salud Santa Cruz, se observa que el 63% se encuentra satisfecho, el 27,4% poco satisfecho y el 9,6% insatisfecho en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 7**

*Satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	3	4,1	4,1	4,1
	Poco	23	31,5	31,5	35,6
	Satisfecho				
	Satisfecho	47	64,4	64,4	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Nota.* Respecto a la dimensión de la satisfacción de seguridad aplicado a usuarios del servicio de telesalud en el centro de salud Santa Cruz, se observa que el 64,4% se encuentra satisfecho, el 31,5% poco satisfecho y el 4,1% insatisfecho en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.

**Tabla 8**

*Satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca.*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Insatisfecho	3	4,1	4,1	4,1
	Poco	16	21,9	21,9	26,0
	Satisfecho				
	Satisfecho	54	74,0	74,0	100,0
	Total	73	100,0	100,0	

*Nota.* Respecto a la dimensión de satisfacción de empatía aplicado a usuarios del servicio de telesalud en el centro de salud Santa Cruz, se observa que el 74% se encuentra satisfecho, el 21,9% poco satisfecho y el 4,1% insatisfecho en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.



**Tabla 9**

*Calidad objetiva de la atención por teleconsulta y la satisfacción en la dimensión tangibilidad.*

		Tangibilidad (agrupado)			Total
		Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	
Calidad Mala Objetiva (agrupa do)	Frecuencia esperada	6,3	3,5	11,2	21,0
	% del total	12,3%	4,1%	12,3%	28,8 %
Regular	Frecuencia esperada	6,0	3,3	10,7	20,0
	% del total	6,8%	2,7%	17,8%	27,4 %
Buena	Frecuencia esperada	9,6	5,3	17,1	32,0
	% del total	11,0%	9,6%	23,3%	43,8 %
Total	Frecuencia esperada	22,0	12,0	39,0	73,0
	% del total	30,1%	16,4%	53,4%	100,0 %

*Nota.* Se muestra que el 53,4% de usuarios que se atienden por teleconsultas satisfechos con tangibilidad percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas en el Centro de Salud Santa Cruz, mientras que el 16,4% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 30.1% como mala. Se obtuvo la relación, estadística significativa y proporcional entre calidad objetiva por teleconsultas, y satisfacción desde la dimensión de tangibilidad ( $R_s = 0,853$ ;  $p < 0,001$ ).

**Tabla 10**

*Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión fiabilidad.*

		Fiabilidad (agrupado)			Total	
			Insatisfech	Poco Satisfecho	Satisfecho	
Calidad Objetiva (agrupado)	Mala	Frecuencia esperada	5,8	4,0	11,2	21,0
		% del total	12,3%	6,8%	9,6%	28,8%
	Regular	Frecuencia esperada	5,5	3,8	10,7	20,0
		% del total	6,8%	8,2%	12,3%	27,4%
	Buena	Frecuencia esperada	8,8	6,1	17,1	32,0
		% del total	8,2%	4,1%	31,5%	43,8%
Total	Frecuencia esperada	20,0	14,0	39,0	73,0	
	% del total	27,4%	19,2%	53,4%	100,0%	

*Nota.* Se muestra que el 53,4% de usuarios que se atienden por teleconsultas satisfechos con relación a la dimensión fiabilidad percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas en el Centro de Salud Santa Cruz, mientras que el 19,2% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 27,4% como mala. Se obtuvo la relación, estadística significativa y proporcional entre calidad objetiva por teleconsultas, y satisfacción desde la dimensión de fiabilidad ( $R_s = 0,006$ ;  $p < 0,001$ ).

**Tabla 11**

*Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión responsabilidad.*

		Responsabilidad (agrupado)			Total	
		Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho		
Calidad Objetiva (agrupado)	Mala	Frecuencia esperada	2,0	5,8	13,2	21,0
		% del total	4,1%	11,0%	13,7%	28,8%
	Regular	Frecuencia esperada	1,9	5,5	12,6	20,0
		% del total	0,0%	11,0%	16,4%	27,4%
	Buena	Frecuencia esperada	3,1	8,8	20,2	32,0
		% del total	5,5%	5,5%	32,9%	43,8%
Total	Frecuencia esperada	7,0	20,0	46,0	73,0	
	% del total	9,6%	27,4%	63,0%	100,0%	

*Nota.* Se muestra que el 63,0% de usuarios que se atienden por teleconsultas están satisfechos con relación a la dimensión responsabilidad percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas en el Centro de Salud Santa Cruz, mientras que el 27,4% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 9,6% como mala. Se obtuvo la relación estadística significativa y proporcional entre calidad objetiva por teleconsultas y satisfacción desde la dimensión de responsabilidad, ( $R_s = 0,075$ ;  $p < 0,001$ ).

**Tabla 12**

*Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión seguridad.*

		Seguridad (agrupado)			Total	
		Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho		
Calidad Objetiva (agrupado)	Mala	Frecuencia esperada	0,9	6,6	13,5	21,0
		% del total	0,0%	13,7%	15,1%	28,8%
	Regular	Frecuencia esperada	0,8	6,3	12,9	20,0
		% del total	1,4%	9,6%	16,4%	27,4%
	Buena	Frecuencia esperada	1,3	10,1	20,6	32,0
		% del total	2,7%	8,2%	32,9%	43,8%
Total	Frecuencia esperada	3,0	23,0	47,0	73,0	
	% del total	4,1%	31,5%	64,4%	100,0%	

*Nota.* Se muestra que el 64,4% de usuarios que se atienden por teleconsultas se encuentran satisfechos con relación a la dimensión seguridad percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas en el Centro de Salud Santa Cruz, mientras que el 31,5% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 4,1% como mala. Se obtuvo la relación estadística significativa y proporcional entre calidad objetiva por teleconsultas y satisfacción, desde la dimensión de seguridad ( $R_s = 0,138$ ;  $p < 0,001$ ).

**Tabla 13**

*Calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión empatía.*

			Empatía (agrupado)			Total
			Insatisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	
Calidad Objetiva (agrupado)	Mala	Frecuencia esperada	0,9	4,6	15,5	21,0
		% del total	0,0%	12,3%	16,4%	28,8%
	Regular	Frecuencia esperada	,8	4,4	14,8	20,0
		% del total	0,0%	5,5%	21,9%	27,4%
	Buena	Frecuencia esperada	1,3	7,0	23,7	32,0
		% del total	4,1%	4,1%	35,6%	43,8%
Total	Frecuencia esperada	3,0	16,0	54,0	73,0	
	% del total	4,1%	21,9%	74,0%	100,0%	

*Nota.* Se muestra que el 74,0% de usuarios que se atienden por teleconsultas están satisfechos, con relación a la dimensión empatía percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas en el Centro de Salud Santa Cruz, mientras que el 21,9% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 4,1% como mala. Se obtuvo la relación estadística significativa, y proporcional entre calidad objetiva por teleconsultas, y satisfacción desde la dimensión de empatía ( $R_s = 0,137$ ;  $p < 0,001$ ).

## V. DISCUSIÓN

El estudio mostró los resultados del objetivo de la investigación que fue determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario del servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca 2021. Para poder lograr el objetivo planteado se empleó dos instrumentos de recolectar los datos de las variables de estudio.

Así mismo es importante realizar la contrastación de la hipótesis teniendo como H1: si existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz y Ho: No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz. De acuerdo a los resultados mostrados en las tablas de la 9 a la 13 se probó la hipótesis de la investigación H1.

Es evidente la correlación de las expectativas de los usuarios del servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz, para ello se utilizó la prueba estadística del coeficiente de correlación, de Pearson, (Morales P., 2011) que es una prueba que mide la relación estadística entre dos variables de estudio dicho coeficiente puede estar sus valores dentro de +1 a - 1; el valor de 0 indica que no hay asociación, de las dos variables, es decir que las variables, no se relacionan y un valor mayor que 0 indica una asociación, positiva y las variables, se correlacionan directamente teniendo como resultado general del presente estudio que no se obtuvo valores iguales a 0,000. La máxima evidencia de un servicio basado en calidad y satisfacción del usuario mejorará la calidad de vida en todo un país (Montalvo R, 2018).

La tabla 1 mostraba la calidad de atención objetiva en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz, de los usuarios el 43,8% percibieron la calidad objetiva como buena, el 27,4% refieren que es regular y el 28,8% que es mala. Esto nos muestra que no todos inclusive los que no son pacientes indican la optimización del servicio recibido, se ha dado conforme a sus expectativas, es decir en lo referente, a la información que ha brindado el personal de salud de manera clara

con respecto al diagnóstico, tratamiento e indicaciones, también con relación al funcionamiento de los equipos utilizados para la teleconsultas, si se ha dado de manera puntual y de acuerdo a la programación y si los tramites se han realizado con facilidad.

Lo cual concluye que no se percibe como buena la calidad de atención desde el punto de vista objetivo ya que hay un porcentaje de 28,8% que percibe malo el servicio de telesalud. En la investigación de Ruiz C, (2021) menciona que si hay calidad de servicio, quienes sean atendidos se sentirán más satisfechos, indicando en su investigación que el 91. 25% percibieron como buena la calidad, mientras que el 15.0% percibieron como regular.

Según la tabla 2 mostraba la calidad de atención subjetiva en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz, de los usuarios el 42,5% percibieron la calidad objetiva como buena, el 26% refieren que es regular y el 31% que es mala. Esto nos muestra que no todos los usuarios consideran que de la calidad de atención recibida se ha dado conforme a sus expectativas, es decir en lo referente la capacidad del teleconsultor para absolver consultas del usuario, a la seguridad que trasmitía al momento de la atención y también en lo referente a la predisposición para atender con cortesía, sin embargo el personal de salud debe establecer mejorar ya que el 31% de los usuarios perciben como mala la calidad de atención subjetiva en el servicio de telesalud.

En la investigación de Ruiz C, (2021) menciona que si la mayor parte de usuarios considera a la calidad de atención es porque ha recibido la atención en telesalud conforme a sus expectativas, indicando en su estudio que el 86.5% percibieron como buena la calidad, mientras que el 13.75% percibieron como regular.

En la tabla 04 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad en el servicio de telesalud, donde se observó que el 53,4% se encuentra satisfecho, el 16,4% poco satisfecho y el 30,1% insatisfecho, esto nos muestra que

no todos los usuarios se encuentran satisfechos con respecto al equipamiento, la conexión de internet, la facilidad de obtener una cita, los horarios desde el inicio hasta que culmina la atención. En la dimensión de tangibilidad es la que evalúa la característica, condición, cualidad, permiten evaluar la calidad del servicio y poder percibir el riesgo de la percepción del usuario, los resultados muestran de manera general que hay un porcentaje significativo que no se encuentran completamente satisfechos con el servicio que reciben en el servicio de telesalud.

En la tabla 04 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad en el servicio de telesalud, donde se observó que el 53,4% se encuentra satisfecho, el 16,4% poco satisfecho y el 30,1% insatisfecho, esto nos muestra que no todos los usuarios se encuentran satisfechos con respecto al equipamiento, la conexión de internet, la facilidad de obtener una cita, los horarios desde el inicio hasta que culmina la atención. En la dimensión de tangibilidad es la que evalúa la característica, condición, cualidad, permiten evaluar la calidad del servicio y poder percibir el riesgo de la percepción del usuario, los resultados muestran de manera general que hay un porcentaje significativo que no se encuentran completamente satisfechos con el servicio que reciben en el servicio de telesalud.

En la tabla 05 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad en la atención de telesalud, donde se observó que el 53,4% se encuentra satisfecho, el 19,2% poco satisfecho y el 27,1% insatisfecho, esto nos muestra que los usuarios no están agradados con los conocimientos del teleconsultor para explicar el diagnóstico y tratamiento para el usuario, por otro lado en la presente dimensión también se relaciona con la resolución de consultas o si en algún momento de la atención el usuario se ha sentido discriminado, en cuanto a la fiabilidad podemos concluir que hay un porcentaje significativo que no se muestra satisfecho y poco satisfecho, por lo que se debe tomar las acciones de mejora necesarias para brindar un buen servicio.

En la tabla 06 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión responsabilidad en el servicio de telesalud, donde se observó que el 63% se encuentra satisfecho, el 27,4% poco satisfecho y el 9,6% insatisfecho, esto nos



muestra que los usuarios que a diferencia de las anteriores dimensiones si muestra un porcentaje significativo en relación a las soluciones que da del consultor a sus temas de salud con relación al tratamiento e indicaciones a seguir posterior a la teleconsultas.

En la tabla 07 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad en la atención de telesalud, donde se observó que el 64,4% se encuentra satisfecho, el 31,5% poco satisfecho y el 4,1% insatisfecho, esto nos muestra que los usuarios en su mayoría si se encuentran satisfechos o poco satisfechos con respecto al apoyo y cuidado que brinda el personal de salud para realizar las teleconsultas respecto a su intimidad y la información personal del usuario antes y después de la teleconsultas, entonces podemos concluir que con respecto a la dimensión de seguridad solo hay un 4,1% de usuarios insatisfechos a diferencia de otras dimensiones. Según la Revista Cubana Salud Pública (2016) menciona que la seguridad que la persona debe sentirse y percibir estar libres de peligros, riesgos.

En la tabla 08 se estudió la satisfacción del usuario en la dimensión empatía en el servicio de telesalud, donde se observó que el 74% se encuentra satisfecho, el 21,9 % poco satisfecho y el 4,1% insatisfecho, esto nos muestra que los usuarios en su mayoría si se encuentran satisfechos o poco satisfechos con respecto a la sensibilidad del personal de salud con respecto al estado emocional durante la atención y también a la cortesía y amabilidad con la que se atendió en el servicio de telesalud, entonces podemos concluir que con respecto a la dimensión de empatía solo hay un 4,1% de usuarios insatisfechos a diferencia de otras dimensiones antes mencionadas que el porcentaje de insatisfacción es más elevado.

En las tablas 9 a la 13 se determinó la relación que existe entre la primera variable calidad de atención y la segunda variable de estudio satisfacción del usuario del servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz, que respondió al objetivo general del estudio de investigación, en los gráficos se observó la comparación entre la calidad objetiva y las dimensiones de la satisfacción del usuario y se realizó la medición según el coeficiente de correlación de Pearson (Morales P., 2011) se define como una prueba que mide la relación estadística entre dos variables de

estudio, dicho coeficiente puede estar sus valores dentro de +1 a - 1; el valor de 0 indica que no hay asociación de las dos variables y un valor mayor que 0 indica una asociación positiva y las variables se correlacionan directamente.

Ante lo mencionado podemos precisar que si existe relación significativa ( $R_s = 0,853$ ;  $p < 0,001$ ) entre optimización y la satisfacción desde la tangibilidad por el paciente al recibir el servicio de telesalud y que el 53,4% se muestran satisfechos, sin embargo aún hay un 30.1% que manifiestan que aún se encuentran satisfechos en cuanto a la relación de calidad de atención con la dimensión de fiabilidad existe relación significativa ( $R_s = 0,006$ ;  $p < 0,001$ ), concluyendo que el 53,4% se muestran satisfechos, 19,2% se encuentran poco satisfechos y el 27,4% se muestran insatisfechos con respecto a la calidad de atención con el agrado dimensional de responsabilidad, también existe relación significativa ( $R_s = 0,075$ ;  $p < 0,001$ ).

El 63,0% de usuarios que se atienden por teleconsulta, se encuentran satisfechos con relación a la dimensión responsabilidad percibieron, como buena a la calidad objetiva de la atención, el 27,4% percibieron la calidad objetiva de la atención desde la dimensión seguridad se muestra una relación significativa positiva ( $R_s = 0,138$ ;  $p < 0,001$ ), mostraron los resultados que 64,4% de usuarios que se atienden por teleconsultas se muestran satisfechos con el cuidado del personal de salud y la confiabilidad de la información personal, sin embargo 31,4% percibieron la calidad objetiva de la atención por teleconsultas como regular y el 4,1% como mala.

Se evaluó calidad objetiva de la atención por teleconsultas y la satisfacción en la dimensión empatía teniendo una relación significativa positiva ( $R_s = 0,137$ ;  $p < 0,001$ ), los resultados muestran que 74,0% de usuarios que se atienden por teleconsultas satisfechos con relación a la dimensión percibieron como buena a la calidad objetiva de la atención por teleconsultas relacionada a estado emocional del usuario durante la atención que ha recibido mientras que el 21,9% percibieron buena y objetiva la atención por teleconsultas como regular y el 4,1% como mala.

Esto quiere decir que mientras haya una mejor calidad de servicio los usuarios se sentirán más satisfechos (Montalvo R, 2018).

Finalmente según los resultados, cabe mencionar que la telesalud es un servicio muy importante que se encuentra en progreso a medida que las tecnologías de información tienen más alcance, en el caso del Centro de Salud Santa Cruz y según el estudio aplicado hay un porcentaje de usuarios insatisfechos en relación a la calidad de atención que se brinda considerando que la telesalud es un servicio nuevo a nivel de la provincia y que se viene implementando recientemente a través de las teleconsultas, lo cual se evidencia en los resultados del estudio, según Oscar L. (2016) menciona que es importante plantear medidas de solución de las principales deficiencias detectadas en los procesos de atención para elevar la satisfacción de los usuarios y permitir la mejora continua de los procesos.

## VI. CONCLUSIONES

1. Se establece por, estadística relevante ( $p < 0,001$ ) el hecho de tomar en cuenta las altas expectativas del usuario. Entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz donde el 74% se encuentra satisfecho y el 43,8% manifestaron que es buena la calidad de atención.

2. Se determinó la calidad objetiva y subjetiva en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz, donde en la calidad objetiva el 43,8% manifestaron que es buena y en la calidad subjetiva el 42,5% manifestaron que es buena.

3. Se determinó el grado del cliente potencial en la atención de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz, desde las dimensiones fiabilidad donde el 53,4% usuarios que se atienden por telesalud se muestran satisfechos en esta dimensión, en la dimensión tangibilidad el 53,4% usuarios que se atienden por telesalud se encuentran satisfechos, en la dimensión seguridad el 64,4% usuarios que se atienden por telesalud se encuentran satisfechos, en responsabilidad el 63,0% usuarios que se atienden por telesalud se encuentran satisfechos y empatía el 74,4% usuarios que se atienden por telesalud se encuentran satisfechos en esta dimensión.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Los establecimientos de salud en general deben implementar las normativas vigentes, las capacidades de atención optimizada del ministerio de salud para mejorar la atención, implantando proyectos de mejora continua en cada servicio que se brinda para tener un mayor agrado generalmente para la población vulnerable.

2. En cada unidad médica ambulante localizada es necesario la actualización tecnológica siendo esto instrumentos claves para el desarrollo del servicio de telesalud para sostener a la población.

3. Implementar sesiones de sensibilización dirigida al personal de salud en temas de empatía, buen trato, relación personal de salud usuario, etc., en el servicio de telesalud y tener usuarios satisfechos.

## REFERENCIAS

- Ávila B, (2016). Calidad en la atención de los servicios de salud desde la óptica del usuario en el centro San Vicente de Paúl de la ciudad de Esmeraldas.  
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/698/1/AVILA%20BUSTOS%20TANIA%20XIMENA.pdf>
- Castellano, Peña y Omaira (2019). Calidad de servicio en centros materno pediátricos del estado Zulia en Venezuela.  
<https://www.redalyc.org/journal/290/29059356006/html/>
- Consejo Nacional De Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (2020). Guía práctica para la formulación y ejecución de proyectos de investigación y desarrollo. (26 de septiembre de 2021),  
[http://www.untels.edu.pe/documentos/2020\\_09/2020.09.22\\_formuacionProyectos.pdf](http://www.untels.edu.pe/documentos/2020_09/2020.09.22_formuacionProyectos.pdf)
- Cueva G. y Pérez C, (2020). Expectativas y percepción de la calidad de atención del usuario externo del Centro de Salud La Tulpuna, Cajamarca.  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1205/Enfermer%20C3%ADa%200039%20-%20UPAGU.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Health Service Quality (2007) A Literature Review from a Marketing Perspective, Bogotá -Colombia  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cadm/v20n34/v20n34a11.pdf>.
- Días G, (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud, Hospital Tito Villar Cabeza – Bambamarca.  
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Del Salto M. (2014). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía–Quit

- <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/4665/1/T-UCE-0006-12.pdf>
- Der Hagopian T Investigación (2016), Experimentos en una ciencia noexperimental (S/f-g). Redalyc.org. (1 de diciembre de 2021), de <https://www.redalyc.org/pdf/601/60144179002.pdf>
- Enríquez S, (2018). Percepción de la calidad de atención de salud relacionada a la satisfacción del usuario externo que acude al servicio de consultorios externos del centro de salud de Kepashiato [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33535/enriquez\\_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33535/enriquez_se.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Equipo editorial, Etecé. (2018). Investigación no Experimental - Concepto, tipos y ejemplo. Concepto.de. <https://concepto.de/investigacion-no-experimental/>
- ESAN -Graduate School of Business (2016). Calidad de atención en salud en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the Quality of Medical Care. *Milbank Q.*, 44(3), 166-203.
- Fitzpatrick, R. (1991). Surveys of patient satisfaction: I-important general considerations. *BMJ*, 887-889
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). 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*.
- Gómez S. (2012) Metodología de investigación, Disponible en: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Julcamoro A. y Terán N (2017) Nivel de satisfacción del usuario externo. Servicio de emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/436/INFORME%20FINAL%20DE%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hernández, Collado (2003) Methodologic de la investigation [http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1. Pd.](http://metodos-comunicacion.sociales.uba.ar/wpcontent/uploads/sites/219/2014/04/Hernandez-Sampieri-Cap-1.Pd)

Organización Mundial de la Salud - OMS (2019), publica las primeras directrices sobre intervenciones de salud digital de: <https://www.who.int/es/news/item/17-04-2019-who-releases-first-guideline-on-digital-health-interventions>

Maggi V, (2018), Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro Guayaquil, Ecuador <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

Ministerio de Salud (2018), Graduate School of Business. (s/f). El avance de la Salud/Telesalud en el Perú: la tecnología al servicio de la salud, de <https://www.esan.edu.pe/conexion/actualidad/2018/10/31/el-avance-de-la-esaludtelesalud-en-el-peru-la-tecnologia-al-servicio-de-la-salud/>

Ministerio de salud (2020), Plan Nacional de telesalud 2020-2023 <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1479230/Resoluci%C3%B3n%20Ministerial%20N%C2%B01010-2020-MINSA.PDF>

Mandujano y Rojas (2018), Satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en consulta ambulatoria en el hospital “Félix Mayorca Soto” – Tarma. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Pregrado, <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/922/1/TESIS%20MANDUJANO%26ROJAS.pdf>

Ministerio De Salud (2011), “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA (S/f-e). Gob.pe. Recuperado el 15 de septiembre de 2021, de <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>



- Mundaca C, (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de hospitalización del Hospital José Soto Cadenillas -Chota Posgrado, de <https://repositorio.unc.edu.pe>.
- Ministerios de salud - MINSA (2011). Evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud, Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
- Montalvo R, 2018, Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Especialidad de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado, en [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo\\_rs.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28372/montalvo_rs.pdf?sequence=1).
- Moreno G. (2013) Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis, (2 de febrero de 2022), de <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/disenos-no-experimentales.html?m=0>
- Organización mundial de la salud –OMS (2020), Servicios sanitarios de calidad Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
- Organización mundial de la salud –OMS (2016). Calidad de cuidado enfermero. Disponible en: [http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD\\_DEL\\_CUIDADO\\_DE\\_ENFERMERIA.pdf](http://web.uaemex.mx/revistahorizontes/docs/revistas/Vol3/CALIDAD_DEL_CUIDADO_DE_ENFERMERIA.pdf).
- Philip K, (2012). Satisfacción Del Cliente. <https://www.procase.cl/Demos/tmk/docs/Satisfacci%C3%B3n%20al%20Cliente.pdf>.
- Pava Vargas, Mauren y Trujillo (2020). Satisfacción de los usuarios con la telemedicina en la IPS cardiología siglo XXI de la ciudad de Ibagué - Colombia de <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/10183/PavaMaria2020.pdf;jsessionid=412AABE7B0FDE63F52212E14FB2D5E0A?sequence=1>

- Paredes C. y Estacio O, (2016). Nivel de satisfacción del usuario del servicio de consulta externa del hospital regional de Cajamarca, <https://core.ac.uk/download/pdf/84816774.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual model of Service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41–50.
- Questionpro (2018) Diseño de investigación. Elementos y características. Questionpro.com.<https://www.questionpro.com/blog/es/disenio-de-investigacion/>.
- Román C. (2017), Nuevas teorías en enfermería y las precedentes de importancia histórica. *Revista cubana de enfermería*, 33(4). <http://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/1587/301>.
- Ramos T, (2015). Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del usuario externo. Centro de Salud de Picsi, Universidad de San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos la.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/2116/ramos%20la.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Rev Med Hondur, (2011) The Belmont Report: ethical principles and guidelines for research involving human subjects <http://www.bvs.hn/RMH/pdf/2011/pdf/Vol79-3-2011-9.pdf>.
- Revista de Ciencias Sociales (2013), Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>.
- Riffo S. y Salazar M, (2008), aplicación del proceso de enfermería según el modelo de ROY <https://www.redalyc.org/pdf/3658/365834750015.pdf>.
- Ruiz C, (2021). Calidad de atención por teleconsultas y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID- Hospital Regional Docente, de Trujillo <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011?show=>

- Revista Cubana de Enfermería (2016) Quality in the Rendering of Health Services: Parameters for Measurement (S/f). Redalyc.org. Recuperado el 1 de diciembre de 2021, de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>.
- Sánchez J, (2017). Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro De Salud Pachacútec. Cajamarca, universidad nacional de Cajamarca. Edu.pe. Posgrado de: <https://repositorio.unc.edu.pe>.
- Universidad para la cooperación internacional (2011). Enfoque cuantitativo y cualitativo de la investigación científica, <https://www.ucipfg.com/Repositorio/MATI/MATI-12/Unidad-01/lecturas/1.pdf>.
- Rev. Cubana Invest Bioméd (2019) Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Ciudad de Habana [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153).
- Ochoa, Pachas (2020), the descriptive study in scientific research.<http://revistas.autonoma.edu.pe/index.php/AJP/article/view/224/191>.
- Rev Cubana Salud Pública (2016) the evaluation of health satisfaction: a challenge for quality v.34 n.4 Ciudad de La Habana Oct.-dic.
- Oscar L. (2016), Medición y mejora de la satisfacción del cliente interno en instituciones universitarias <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>.
- Rev Col Gastroenterol. (2020), Teleconsultation in a pandemic due to Coronavirus vol.35 supl.1 Bogotá Dec: challenges for telemedicine in the post- COVID-19 era <https://doi.org/10.22516/25007440.543>.
- Walter H. (2015) Salud pública Rev. Perú. Med. Exp. Telehealth and the new frontiers of biomedical informatics in Perú versión impresa ISSN 1726-4634.
- Ware, J., Davies-Avery, A., & Stewart, A. (1978). The measurement and meaning of patient satisfaction. Health Med Care Service, 1(1).

**ANEXOS**

**ANEXO 01  
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	
<b>Calidad de Atención</b>	<i>Grado en que los servicios de salud que se brindan a las personas o grupos incrementan la Probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales comunidades (OMS2020).</i>	<i>La presente variable de estudio será medida a través del Cuestionario de SERVQUAL, que fue adaptado por Ruiz C.(2020), modificado por la Autora, el instrumento consta de diecinueve (19) ítems, los cuales diez (10) son preguntas relacionadas a la calidad objetiva y nueve (09) calidad subjetiva.</i>	<b>Objetiva</b>	<i>Información brindada</i>	<b>ESCALA ORDINAL</b>  <i>D1: Calidad de Atención objetiva</i> <i>Buena: (15-20)</i> <i>Regular: (10-14)</i> <i>Mala: (&lt;10)</i>	
				<i>Equipos</i>		
				<i>Tiempo de atención</i>		
				<i>Accesibilidad</i>		
			<b>Subjetiva</b>	<i>Capacidad de resolución</i>		<i>D2: Calidad de Atención subjetiva</i> <i>Buena: (15-18)</i> <i>Regular: (09-14)</i> <i>Mala: (&lt;9)</i>
				<i>Seguridad</i>		
				<i>Trato individualizado</i>		
<i>Empatía</i>						
<b>Satisfacción del usuario</b>	<i>Grado de cumplimiento por parte de la</i>	<i>La presente variable de estudio será medida</i>	<b>Tangibilidad</b>	<i>Equipamiento</i>	<i>D1: tangibilidad Satisfecho (12-16)</i>	
				<i>Logística</i>		

<p>organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece una institución prestadora de servicios. (Ministerio De Salud, 2011).</p>	<p>a través del cuestionario de SERVQUAL, que fue adaptado por Ruiz C. (2020), modificado por la Autora, el instrumento consta de veintidós (22) ítems, los cuales ocho (8) son preguntas relacionadas a la dimensión de tangibilidad, cinco (05) a la dimensión fiabilidad, cinco (05) a la dimensión responsabilidad, dos (02) de seguridad y dos (02) de la dimensión empatía.</p>		Horarios	Poco satisfecho (11-9) Insatisfecho (<08)
		<b>Fiabilidad</b>	Conocimiento	D2: fiabilidad Satisfecho (7-10) Poco satisfecho (06-04) Insatisfecho (<4)
			Destreza	
			habilidades	
		<b>Responsabilidad</b>	Predisposición	D3: responsabilidad Satisfecho (8-12) Poco satisfecho (7-5) Insatisfecho (<4)
			Voluntad de brindar servicio	
			Condiciones optimas	
		<b>Seguridad</b>	Cuidado	D4: seguridad Satisfecho (3-4) Poco satisfecho (1-2) Insatisfecho (<01)
			Confiabilidad	
		<b>Empatía</b>	Sensibilidad	D5: empatía Satisfecho (3-4) Poco satisfecho (1-2) Insatisfecho (<01)
Calidez				

**ANEXO 2**  
**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de  
telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca**

**Autor:** Cuestionario adaptado de SERVQUAL-MINSA2011, adaptado por Ruiz y Lora 2020. Modificado por la Autora.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los usuarios del servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz –Cajamarca

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			NUNCA (0)	CASI SIEMPRE (1)	SIEMPRE (2)
OBJETIVA	Información brindada	Las indicaciones brindadas para la realización de la teleconsulta han sido claras			
		El personal de salud ha sido eficaz en la coordinación de la teleconsulta.			
		El interés del teleconsultor por dar solución al hecho que motivó la teleconsulta ha sido favorable			
		La explicación del diagnóstico y tratamiento brindado por el teleconsultor ha sido clara			
		La explicación brindada por el personal de salud respecto de las recomendaciones dadas por el teleconsultor ha sido clara y precisas			
	Equipos	Se ha establecido la comunicación vía teleconsulta con facilidad.			
	Tiempo de atención	La realización de la teleconsulta ha sido puntual			
		La programación de la teleconsulta ha sido rápida.			
		El tiempo que el teleconsultor le ha brindado para la atención ha sido suficiente.			
	Accesibilidad	La facilidad de los trámites que ha tenido que realizar ha sido necesario volver a citarse			
SUBJETIVA	Capacidad de resolución	El teleconsultor tenía predisposición para absolver sus consultas e inquietudes.			
	Seguridad	El teleconsultor le ha transmitido confianza.			
		El teleconsultor muestra preparación para realizar su trabajo.			
	Trato individualizado	El consultor le brinda un trato personalizado			
	Empatía	Existe predisposición de todo personal de salud para ayudar durante la realización de la teleconsulta.			
		El teleconsultor le ha mostrado cortesía y amabilidad.			
		El teleconsultor ha demostrado preocupación por su problema de salud.			

		El personal de salud ha demostrado preocupación por el seguimiento de su tratamiento			
		El teleconsultor tiene capacidad de comprender las necesidades que he exteriorizado durante la atención.			

## INSTRUMENTO 02 DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca

**Autor:** Cuestionario adaptado de SERVQUAL-MINSA2011, adaptado por Ruiz y Lora 2020. Modificado por la Autora.

Se agradece anticipadamente la colaboración de los usuarios del servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca

**MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:**

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA DE VALORACIÓN		
			NUNCA (0)	CASI SIEMPRE (1)	SIEMPRE (2)
Tangibilidad	Equipamiento	Los equipos que se utilizaron para la realización de la teleconsulta permitieron una conexión de calidad.			
	<i>Logística</i>	El personal a cargo de la coordinación para la realización de la teleconsulta le orientó y explicó de manera clara y sencilla sobre el procedimiento a realizar			
		La historia clínica se encontró disponible para su revisión durante la realización de la teleconsulta.			
		Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.			
	<i>Horarios</i>	La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.			
		teleconsulta se realizó en el horario programado			
		El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable.			
		La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por teleconsulta fue rápida y segura.			
Fiabilidad	Conocimiento	La atención vía teleconsulta fue personalizada.			
		La explicación del diagnóstico y tratamiento fue clara y precisa.			

	Destreza	El teleconsultor le brindó el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes El teleconsultor le inspiró confianza			
	habilidades	El teleconsultor no realizó ningún trato discriminatorio por su enfermedad.			
Responsabilidad	Predisposición	El teleconsultor demostró su interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la teleconsulta			
		El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.			
	Voluntad de brindar servicio	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.			
	Condiciones optimas	El teleconsultor le explicó en palabras fáciles de entender los procedimientos a seguir posterior a la teleconsulta.			
El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el teleconsultor, así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este.					
Seguridad	Cuidado	El teleconsultor contó con personal de apoyo para la realización de la teleconsulta.			
	Confiabilidad	La teleconsulta se realizó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.			
Empatía	Sensibilidad	El teleconsultor se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención.			
	Calidez	El teleconsultor lo trató con cortesía y amabilidad.			



**ANEXO 03**  
**CALCULO DE LA MUESTRA.**

La muestra fue diseñada según la forma estadística para poblaciones, el cual se detalló de acuerdo a los siguientes parámetros donde: N= es el Universo de muestra, Z = es el Nivel de confianza, p y q 0= es la Probabilidad que ocurra un evento y E= Error, resultando que N= 73. Donde el tipo de muestreo aplicado en la investigación fue probabilístico.

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

**DONDE:**

N = (90)

Z = (1,96)

P= (0,5)

Q= (0,5)

E= (0,05)

$$\frac{(1,96)^2 \times 90 (0,5)(0,5)}{(0,05)^2 \times (90-1) + (1,96)^2 (0,5)(0,5)}$$

$$\frac{86,436}{1,1829}$$

= 73,071

N = Universo de muestra

Z = nivel de confianza

p y q = Probabilidad que ocurra un evento

E = Error

El tamaño muestra está constituido por 73 usuarios.

**ANEXO 04**  
**VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS**

**INSTRUMENTO 01: Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,956	,956	18

La tabla 1 muestra el coeficiente alfa de Cronbach, para el conjunto de la prueba de sus factores. El cuestionario tomado en su totalidad muestra un índice de fiabilidad alto ( $\alpha = .0.956$ ).

**INSTRUMENTO 02: Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,967	,967	21

La tabla 1 muestra el coeficiente alfa de Cronbach, para el conjunto de la prueba de sus factores. El cuestionario tomado en su totalidad muestra un índice de fiabilidad alto ( $\alpha = .0.967$ ).

# VALIDACIÓN POR 03 JUICIOS DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
LA SALUD

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 19 de octubre de 2021

Señor (a) Dr. / Mg. Yanny Elizabeth Hernández Burgos  
Ciudad.- Santa Cruz

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión de servicios de Salud Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Br. Katy Thesmilyne Sánchez Pizarro

Escaneado con CamScanner

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca."

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca.
- Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca

### 3. TESISTA:

Br.: Lic. Sánchez Romero, Katy Jhesmeyne (ORCID.0000-0002-2053-2181)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 20 de octubre de 2021



---

45834729  
EXPERTO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA  
SALUD

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 16 de octubre de 2021

Señor (a)  
Mg. YENI VICTORIA VILLEGAS VASQUEZ  
Ciudad. - Santa Cruz

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

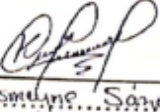
El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión de servicios de Salud Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Br. Katy Jhesmelyne Sánchez Ramero.

## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca."

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca.
- Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca

### 3. TESISTA:

Br.: Lic. Sánchez Romero, Katy Jhesmeyne (ORCID.0000-0002-2053-2181)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 18 de octubre de 2021



---

47182309  
EXPERTO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE  
LA SALUD

Validación de Escala valorativa para evaluar el instrumento

Chiclayo, 19 de octubre de 2021

Señor (a) Dr. / Mg. María Pastora Hernández Becerra  
Ciudad.- Santa Cruz

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:


El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro en Gestión de servicios de Salud Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- Ficha técnica instrumental.
- Instrumento de recolección de datos
- Matriz de consistencia
- Cuadro de operacionalización de variables
- Ficha de evaluación de validación por juicios de expertos
- Informe de validación del instrumento

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Firma   
Br. Katy Dreyer Sánchez Ramero.



## INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz - Cajamarca."

### 2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca.
- Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario en el servicio de telesalud en el Centro de Salud Santa Cruz -Cajamarca

### 3. TESISISTA:

Br.: Lic. Sánchez Romero, Katy Jhesmeyne (ORCID.0000-0002-2053-2181)

### 4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI



NO



GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA  
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SANTA CRUZ  
LIC. ENF. MARILYN PASTORA HERNÁNDEZ  
COORD. ENFERMEDADES NO TRANSMISIBLES  
CEP 01807

Chiclayo, 20 de Octubre de 2021

Firma/DNI  
EXPERTO

72114114



**ANEXO 05**  
**AUTORIZACION DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO**



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CAJAMARCA  
UNIDAD EJECUTORA DE SALUD SANTA CRUZ  
MICRO RED DE SALUD SANTA CRUZ



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

**CONSTANCIA**

**LA QUE SUSCRIBE JEFE DEL CENTRO Y MICRO RED DE SALUD "SANTA CRUZ"**

AUTORIZA, a KATY JHESMEYNE SANCHEZ ROMERO, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo – Filial Chiclayo a realizar el trabajo de investigación: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el servicio de TELESALUD del Centro de Salud Santa Cruz – distrito de Santa Cruz, provincia de Santa Cruz, departamento de Cajamarca.

Se expide la presente, a solicitud de la parte interesada para los fines que estime por conveniente.

Santa Cruz, 11 de octubre del 2021.

Atentamente.



  
Lic. Enf. Milton R. Ticlla Tantajuni  
C.E.P. N° 43205 - R.E.F. N° 16206  
MICRO RED DE SALUD SANTA CRUZ

**ANEXO 06**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**Título de la tesis: Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz – Cajamarca.**

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p><b>Problema Principal:</b></p> <p>¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de salud Santa Cruz - Cajamarca, 2021?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de salud Santa Cruz – Cajamarca, 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <p>Determinar la calidad de atención objetiva y subjetiva en el servicio de telesalud del centro de Salud Santa Cruz Cajamarca, 2021.</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de telesalud del Centro de salud Santa Cruz</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre la percepción de la calidad de atención y satisfacción del usuario en</p>	<p><b>V.I.:</b></p> <p><b>Calidad de atención</b></p>	<p><b>Unidad de Análisis</b></p> <p>Usuarios del servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz</p> <p><b>Población: 90</b></p>	<p><b>Enfoque de investigación:</b></p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> descriptiva, noexperimental, correlacional de corte transversal.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario</p> <p><b>Métodos de Análisis de Investigación:</b></p> <p>análisis de datos de las variables de estudio utilizando el IBM SPSS Statistics V0.26</p>

	Identificar la satisfacción del usuario desde las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, seguridad, responsabilidad y empatía en el servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz Cajamarca, 2021.	El servicio de telesalud del Centro de Salud Santa Cruz.	<b>V.D.: Satisfacción del usuario</b>	<b>Muestra:73</b>		
--	--	--	---	-------------------	--	--

**ANEXO 07**

**BASE DE DATOS DE APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS**

**Cuestionario para evaluar la calidad de la atención en el servicio de telesalud en el Centro de Salud SantaCruz – Cajamarca.**

**BASE DE DATOS DEL ESTUDIO**

Nº de Usuarios	CALIDAD OBJETIVA										CALIDAD SUBJETIVA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1
2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	0	1	1	0	2	0	2	1	2	1
3	1	1	1	1	2	2	1	0	1	2	0	0	2	1	2	1	1	0	
4	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	1	1	2	1	1	2	1	2	1	0	2	2	1	1	1	0	1	1	1
6	1	1	1	2	2	1	2	1	2	0	1	2	1	1	2	1	1	1	1
7	1	1	1	2	2	2	2	1	2	0	2	1	2	2	2	2	1	1	1
8	1	1	2	1	0	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2
9	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	0
10	0	0	1	1	2	0	2	0	2	1	2	0	2	1	1	2	0	2	1
11	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	0	1	1	1	2
12	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0	1	2	1	2	1	1	1	1	1
13	1	1	1	2	0	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	0	1	1	2
14	1	1	2	1	2	2	1	0	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
15	2	2	0	0	2	2	1	1	1	0	2	1	2	2	2	1	2	0	2
16	2	2	1	2	1	2	2	1	2	0	1	1	0	1	2	2	0	2	2
17	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	0
18	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1
19	2	2	2	1	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	1	1	1
20	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2

**BASE DE DATOS DEL ESTUDIO**

Nº de Usuarios	CALIDAD OBJETIVA										CALIDAD SUBJETIVA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
21	0	0	1	1	1	2	0	2	0	2	0	2	1	0	1	2	2	1	2
22	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	1	1
23	1	1	1	2	2	2	1	1	1	0	1	0	2	2	0	2	1	1	2
24	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	0	2	1		1
25	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2
26	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1
27	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1
28	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	0	1	2	2	2
29	1	1	1	2	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1
30	1	1	0	1	2	1	1	0	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	0
31	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1
32	0	0	2	1	1	0	2	1	2	0	1	2	1	2	1	0	1	1	2
33	0	0	1	2	1	1	0	2	0	1	1	1	1	2	1	2	0	1	2
34	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	1	0	2	2	1	1
35	1	1	1	1	1	1	1	2	1	0	1	1	0	0	2	2	2	1	2
36	1	1	1	2	0	0	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1
37	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1
38	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1
39	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	0	2
40	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2
41	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1
42	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	0	2	2	2
43	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1
44	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1
45	2	2	1	2	1	1	2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2

Nº de Usuarios	CALIDAD OBJETIVA										CALIDAD SUBJETIVA								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	0	2
47	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
48	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2
49	2	2	2	1	1	0	2	0	2	1	1	2	2	2	0	1	2	2	1
50	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1
51	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1
52	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
53	1	1	0	1	1	2	2	1	2	0	1	2	2	0	2	2	2	1	1
54	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1
55	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1
56	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	0	2	1	0	1	2	1
57	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
58	2	2	1	2	1	1	2	1	2	0	1	1	0	2	0	1	2	2	2
59	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	1
60	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0
61	2	2	2	0	1	1	0	2	0	1	2	1	2	2	1	2	2	0	2
62	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
63	2	2	2	1	1	1	2	0	2	2	0	2	2	0	1	1	1	1	2
64	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	0
65	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
66	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
67	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	2	2	2	1
68	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1
69	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	1	1	1	2

