



Universidad  
**Norbert Wiener**  
Posgrado

## **Escuela de Posgrado**

Tesis

“Percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el hospital Alberto Aabogal Sologuren, 2022”

Para optar el grado académico de

Maestro de Gestión en Salud

Presentado por:

**AUTORA:** Chacón Quispe, Jéssica Angela

**CODIGO ORCID:** 0009-0004-7805-8357

**ASESOR:** Dr. CAYCHO VALENCIA, FELIX ALBERTO

**CODIGO ORCID:** 0000-0001-8241-5506

**LIMA – PERÚ**

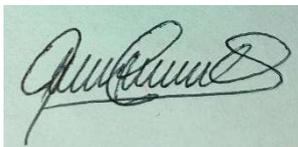
**2023**

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

Yo, Jéssica Angela Chacón Quispe Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTAS NEFROLÓGICAS POR TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2022” Asesorado por el docente: Dr. Félix Alberto Caycho Valencia Con DNI 15992567 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8241-5506> tiene un índice de similitud de (20) (VEINTE)% con código oid:14912:276924534 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



.....  
 Firma de autor 1  
 Jéssica Angela Chacón Quispe  
 DNI: 70431255

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Félix Alberto Caycho Valencia  
 DNI: 15992567

Lima, 18 de octubre de 2023

### **Dedicatoria**

A mi padre Jesús y mis hermanos Susana, Jesús y Vivian; quienes me dan la guía y todo el amor para seguir adelante en este camino de sabiduría y aprendizaje. A mi madre, Emma, quien de manera espiritual me acompaña en cada momento y a su vez estaría muy feliz y orgullosa de compartir este logro conmigo. A mi esposo, César, quien me da soporte y me motiva a no flaquear en el camino.

### **Agradecimiento**

A Dios por permitirme conseguir una meta más en mi vida.

A mi hermana Vivian quien a pesar de la distancia cuento con su apoyo en cada momento

A mi esposo César, que me acompaña y me brinda ayuda y comprensión incondicional todos los días.

### **Índice general**

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv

Índice de tablas .....	vii
Índice de figuras .....	ix
Resumen .....	x
Abstract.....	xi
Introducción.....	xii
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA .....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema.....	16
1.2.1. Problema general .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	17
1.4. Justificación de la investigación.....	17
1.4.1. Justificación Teórica.....	17
1.4.2. Justificación Metodológica.....	18
1.4.3. Justificación Práctica .....	18
1.5. Limitaciones de la investigación.....	18
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	20
2.1. Antecedentes.....	20
2.2. Bases teóricas .....	27
2.3. Formulación de la hipótesis.....	33
2.3.1. Hipótesis general .....	33
2.3.2. Hipótesis específicas.....	33
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	35

3.1. Método de la investigación.....	35
3.2. Enfoque de la investigación.....	35
3.3. Tipo de la investigación.....	35
3.4. Diseño de la investigación.....	36
3.5. Población, muestra y muestreo.....	36
3.6. Variables y operacionalización.....	38
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	40
3.7.1. Técnica.....	40
3.7.2. Descripción de instrumentos. ....	40
3.7.3. Validación.....	41
3.7.4. Confiabilidad .....	41
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos.....	41
3.9. Aspectos éticos .....	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	43
4.1. Resultados.....	43
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	43
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	54
4.1.3. Discusión de resultados .....	58
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	60
REFERENCIAS .....	62
ANEXOS .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 1. Matriz de Consistencia.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Anexo 2: Instrumentos .....	72
Anexo 3: Formato de consentimiento informado .....	79
Anexo 4: Carta de solicitud a la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS,	

PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE .....	82
Anexo 5. Formato para validar los instrumentos de medición a través de juicio de expertos .	84
Anexo 6: Informe del porcentaje del Turnitin.....	87
Anexo 7. Formato 2 y Formato de aprobación de título.....	88

### **Índice de tablas**

**Tabla 1** Resultados sociodemográficos de usuarios encuestados en consultas nefrológicas por

telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.....	43
<b>Tabla 2.</b> Nivel de percepción de la calidad del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.....	45
<b>Tabla 3.</b> Nivel de Percepción de la calidad del usuario en sus dimensiones objetiva y subjetiva en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022 ..	46
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022 .....	47
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones para consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022 .....	48
<b>Tabla 6.</b> Cruce entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.....	49
<b>Tabla 7.</b> Cruce entre percepción de calidad en su dimensión objetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022 ..	51
<b>Tabla 8.</b> Cruce entre percepción de calidad en su dimensión subjetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022 ..	52
<b>Tabla 9.</b> Prueba de normalidad .....	54
<b>Tabla 10.</b> Valor de Rho de Spearman.....	55
<b>Tabla 11.</b> Comprobación de hipótesis general.....	55
<b>Tabla 12.</b> Comprobación de hipótesis específica 1 .....	56
<b>Tabla 13.</b> Comprobación de hipótesis específica 2 .....	57

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Resultados sociodemográficos de usuarios encuestados en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	44
<b>Figura 2.</b> Nivel de percepción de la calidad del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	45
<b>Figura 3.</b> Nivel de Percepción de la calidad del usuario en sus dimensiones objetiva y subjetiva en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	46
<b>Figura 4.</b> Nivel de satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	47
<b>Figura 5.</b> Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones para consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	49
<b>Figura 6.</b> Cruce entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren.....	50
<b>Figura 7.</b> Cruce entre percepción de calidad en su dimensión objetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	51
<b>Figura 8.</b> Cruce entre percepción de calidad en su dimensión subjetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren .....	52

## Resumen

Para el desarrollo del presente estudio se ha tenido como objetivo general determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022, para lo cual se ha utilizado un método hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y un diseño no experimental con una muestra de 184 pacientes pertenecientes al hospital. Los resultados arrojaron un coeficiente Rho de Spearman de 0.838\*\* y una significancia con un valor de ( $p < 0.01$ ). Se pudo concluir que existe una relación significativa entre la percepción de calidad y la satisfacción del usuario en las consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

**Palabras claves:** percepción de calidad, satisfacción del usuario.

### **Abstract**

For the development of this study, the general objective has been to determine how the perception of quality and user satisfaction are related in telemedicine nephrology consultations at the Alberto Sabogal Sologuren Hospital, 2022, for which a hypothetical deductive method has been used with a quantitative approach, of an applied type and a non-experimental design with a sample of 184 patients belonging to the hospital. The results yielded a Spearman's Rho coefficient of 0.838\*\* and a significance value of ( $p < 0.01$ ). It was possible to conclude that there is a significant relationship between the perception of quality and user satisfaction in telemedicine nephrology consultations at the Alberto Sabogal Sologuren Hospital.

**Keywords:** quality perception, user satisfaction

## Introducción

Desde la adversidad que los diferentes países del mundo tuvieron que atravesar debido al covid-19 los servicios ofrecidos por las instituciones de salud se vieron afectados ya que los planes sanitarios tuvieron que ser modificados para cada sector, por ello se tuvo que emplear diferentes herramientas a fin de cumplir con los objetivos del desarrollo sostenible adscrito para cumplir con los objetivos del desarrollo sostenible brindado por la Organización Mundial de la Salud (1). En ese mismo sentido, surge la importancia de que los trabajadores del sector salud tuvieron que adaptarse a los cambios y a las nuevas necesidades surgidas en la población, empleando a su vez estrategias para poder alcanzar una máxima satisfacción para sus usuarios y pacientes.

Por tal motivo, se plantea como objetivo general, determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022, para lo cual el presente estudio se erige bajo la siguiente estructura:

En el Capítulo I: una descripción de la problemática, después una formulación del problema, a continuación, unos objetivos, después una fundamentación y, por último, una delimitación del problema.

En el Capítulo II el desarrollo de las hipótesis de investigación, así como el marco teórico, los antecedentes y los fundamentos teóricos, tienen lugar

En el Capítulo III se describe la metodología, el enfoque, el tipo, el método, el diseño, la población, la muestra, la técnica y los instrumentos, así como una descripción de los instrumentos, la validación y fiabilidad de los mismos y las consideraciones éticas que se tuvieron en cuenta en el desarrollo de este estudio.

Capítulo IV: es donde se presentan los hallazgos haciendo uso de las tablas y figuras

relacionadas, así como las discusiones de los resultados, es decir, la comparación con investigaciones anteriores que permiten verificar los resultados adquiridos se lleva a cabo en este capítulo.

En el quinto y último capítulo del informe se presentan las conclusiones, interpretaciones y sugerencias derivadas del estudio.

## CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

Aproximadamente 92% de los países del mundo se vieron obligados a cambiar sus planes de salud previstos para cada región, por lo que han tenido que utilizar diversas estrategias para cumplir con una de las metas trazadas por la Organización Mundial de la Salud en 2015, que se refiere a garantizar la cobertura universal de salud (1).

Un elemento puntual e importante es la calidad para lograr la tan ansiada cobertura universal en salud (2), situación que se complica cada año en los países que no cuentan con ingresos altos, donde aproximadamente 8.6 millones de personas fallecen por no acceder a una asistencia sanitaria y de estos 5 millones son quienes recibieron una atención de mala calidad. (3). Si sumamos a esto, lamentablemente la pandemia a raíz de la COVID-19 alteró drásticamente servicios sanitarios esenciales en todo el mundo. (1).

En tal sentido, se puede mencionar que una de las enfermedades no transmisibles que tuvo un impacto directo en pandemia fue la Insuficiencia Renal Crónica (IRC), la cual afecta a al menos 850 millones de personas a nivel global o en otras palabras el 10% de la población en el orbe (4). En cuanto a las unidades de nefrología, tras la pandemia ha tenido que hacer una modificación sustancial en sus diversas áreas para no dejar de atender a los pacientes durante el confinamiento. En España, por ejemplo, se tomó la decisión de suspender la atención presencial en consultorios ambulatorios o consulta externa, al tiempo que se adecuaba una estrategia, redujeron la cantidad de hospitalizaciones con algún tipo de diagnóstico asociado a IRC y detuvieron los trasplantes en más de un 75%, debido a que no se tenía actualización de exámenes clínicos como biopsias programadas, ya que estaba como prioridad a los casos por Covid-19 para la atención (5).

Por lo que decidieron hacer uso de la telemedicina para continuar con la atención, algo

que desde el lanzamiento hasta la fecha sigue considerándose como una modalidad diferente muy útil para la atención de pacientes nefrológicos (5).

En el caso de América Latina, a partir de febrero del 2020 todos los países de la región comenzaron a ser parte del problema, ya que desde entonces se evidenció un precario sistema de salud y carente de preparación ante el azote dado por el coronavirus SARS-CoV-2. Situación que dio paso al surgimiento de la telemedicina para que posicionara como una solución distinta a lo que se tenía como medicina tradicional (6). En Chile, al menos el 3% de la población padecer IRC, y en un primer momento también se vio afectado por la inaccesibilidad a una atención, es decir, no se podía lograr una cobertura idónea en las distintas regiones y comunas (7). Por otra parte, las consultas nefrológicas ambulatorias pudieron ser llevadas por medio de telemedicina y ha tenido buen recibimiento general con una enorme capacidad de innovación e implementación rápida; además, ha permitido disminuir la movilidad del personal y pacientes. Esto en gran parte debido a que el 87% de los chilenos cuentan con acceso a internet (8).

Una situación similar se da en Colombia, donde cerca del 10% de su población padece la enfermedad renal crónica (9). Dado que este país contaba con un fuerte componente normativo en materia de telesalud, además de importantes avances por parte de los distintos agentes sanitarios, ocasionó un incremento, en los centros sanitarios, del 117%, que ofrecían telemedicina en las distintas especialidades, incluida la nefrología. Esto se debe a que la telemedicina es cada vez más popular. (10).

En el Perú, la telemedicina también formó parte de una de las estrategias sanitarias para detener el contagio entre la población y de la misma manera llevar a cabo el cumplimiento de las consultas médicas ambulatorias. Según el “Decreto Supremo (D.S.) N.º 013-2020-SA”, MINSA establece la manera de trabajo utilizando la telemedicina durante la Emergencia Sanitaria (11). Durante los primeros quince días de abril 2020, el Ministerio de salud, logró

registrar 4310 consultas por telemedicina, siendo un 56% de población limeña atendida con esa nueva modalidad. Bajo esta perspectiva, la aseguradora Essalud, quien protege bajo su seguro a casi el 25% del país (12), a través de la resolución N° 019-GCCPS-ESSALUD-2020” desde mayo 2020, empezó a usar esta herramienta en pacientes con enfermedades crónicas, logrando implementar el servicio y continuar con la atención (13).

Cabe resaltar que la disposición del gobierno peruano es buena, pero la realidad es otra, en el caso de las consultas nefrológicas se ven directamente afectadas por situaciones como: déficit de nefrólogos por la alta tasa de contagios lo que conlleva a reasignar pacientes a otro nefrólogo que no conocen el historial médico, otro factor es el desconocimiento sobre el uso de la telemedicina por ambas partes, la falta de cobertura y señal de internet, por último; la falta de empatía. Con lo mencionado, no se logra el objetivo de realizar una teleconsulta a cabalidad. Esto lleva a incrementar situaciones no deseadas como el aumento de complicaciones intradialíticas que desencadenan en hospitalizaciones innecesarias, de esta manera aumentan las tasas de morbilidad y también el incremento innecesario de los costos al estado y a la aseguradora.

Las diferentes pandemias ocasionan crisis; pero a la vez, plantean desafíos para poder brindar servicios sanitarios, cabe mencionar que hacer uso de telemedicina no resolverá todos los problemas, pero al menos es ideal para escenarios en donde la infraestructura permanece intacta y se tenga los recursos necesarios para la implementación y seguimiento correcto (14).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad con la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren,

2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es la relación entre la percepción de calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022?
- ¿Cuál es la relación entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar la relación entre la percepción de la calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.
- Determinar la relación entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

### **1.4. Justificación de la investigación**

#### **1.4.1. Justificación Teórica**

Al plantear estudiar ambas variables enfocadas en la telemedicina, otorga a la comunidad

académica una fuente de información para futuras investigaciones ya que ambas variables son vitales para que el Ministerio de Salud continúe con el cumplimiento de brindar servicios de calidad logrando una satisfacción correcta dentro de las expectativas de los usuarios, de tal manera que se brinde salud a la vez que se satisface las exigencias de ellos.

#### **1.4.2. Justificación Metodológica**

La razón por la cual esta investigación es relevante desde una perspectiva metodológica es porque se llevará a cabo mediante el uso del método hipotético-deductivo y el enfoque cuantitativo correlacional, con el objetivo de determinar una conexión entre las variables de estudio que percibe el cliente en las atenciones nefrológicas a través de telemedicina. Para lograr este propósito, se utilizarán instrumentos fiables y válidos para recopilar información, lo que permitirá producir resultados confiables que satisfagan los objetivos de la investigación.

#### **1.4.3. Justificación Práctica**

Gracias a los frutos y datos que hemos adquirido durante la realización de esta investigación estudiando ambas variables en el contexto de la telemedicina, se logrará realizar recomendaciones y sugerencias que ayuden a impulsar correctamente el servicio de telemedicina y reducir las brechas actuales en el área de Nefrología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, para así, beneficiar a los pacientes que reciben sus consultas nefrológicas bajo esta modalidad.

#### **1.5. Limitaciones de la investigación**

La posibilidad de encuestar a los pertenecientes a la muestra estuvo en riesgo, debido a que no se encontraban seguros de firmar el consentimiento, por lo que se pasó a realizar un

conversatorio a fin de disminuir el miedo y poder llevar a cabo la recolección de datos que permitiesen dar respuestas a los supuestos planteados.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

#### Internacionales

Gomes et al. (15), trabajaron en 2021 como objetivo el “Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes con la telemedicina durante la pandemia de la COVID-19 en la Unidad de Salud Familiar Vitrius”. Estudio descriptivo y transversal, con componentes analíticos. Se estudió a 253 pacientes, el cuestionario fue el medio elegido y se realizó las preguntas vía telefónica o enviado por correo electrónico. El 52,2% de la muestra tenían como mínimo 50 años. El 88,1% había experimentado por primera vez una teleconsulta y un 93,3% de este grupo estaba totalmente satisfecho con lo recibido. De manera global, la teleconsulta tuvo un impacto de 90,9% de satisfacción y el 85% de la muestra indicó que estaba interesado en recibir una nueva teleconsulta. Siendo un estudio pionero en Portugal, mostró resultados positivos ya que los pacientes se mostraban plenamente satisfechos con la teleconsulta; empero, se concluyó también que se hace necesario realizar más investigaciones con el mismo objetivo para establecer la aceptación de la telemedicina y el uso generalizado de la misma.

Ruiz et al. (16), en 2021 desarrollaron una investigación con el objetivo de “Conocer la satisfacción de los usuarios con las teleconsultas realizadas durante la pandemia”. Estudio transversal, descriptivo y retrospectivo, 352 pacientes fue la muestra y un cuestionario de 31 preguntas, de las cuales sólo 26 de tipo cerradas, se agruparon en 9 dimensiones. Se utilizó el SPSS vc. 27.0, que es un programa estadístico, con el cual se realizó análisis y se logró calcular un 95% en los intervalos de confianza. El 60.5% de los encuestados fueron mujeres, los médicos que realizaron llamadas representó un 84.7% con respecto al resto del personal sanitario. El 63.4% indicó que utilizó la teleconsulta para hacer un seguimiento, el 12.8% para una primera consulta y un 6.5% para informar un resultado. Se concluye que el grado de satisfacción fue alto

manifestado por los clientes en las encuestas realizadas, respaldado por un 95.44% de todos los encuestados.

García et al. (17), en 2020 en su investigación plantearon como objetivo “Evaluar la satisfacción del paciente y del proveedor sobre el uso de la telemedicina en la especialidad de Otorrinolaringología en el Complejo Asistencial Dr. Sotelo del Río”. El estudio fue realizado de manera prospectiva y observacional con una muestra de 86 consultas, incluyendo a pacientes quienes habían recibido atención médica a través de la teleconsulta en el quinto mes del año 2020 por medio de los proveedores de salud. El instrumento utilizado fue diferente para cada grupo de estudio, con 10 ítems y adaptando el instrumento realizado por Rimmer y cols, se realizó la encuesta a los pacientes; mientras que para los proveedores se contó con una encuesta adaptada de los autores Glasser y cols y contó con 5 ítems. Con referencia a los resultados podemos afirmar por el lado de los pacientes que sólo 51 pacientes de la muestra contestaron el cuestionario de satisfacción, de ellos el 96% mostró estar satisfecho con la teleconsulta, de ellos el 88% afirmó que fue la primera vez que utilizaban este tipo de modalidad para recibir una atención médica; Por último, sólo un 4% indicó que la telemedicina no fue fácil de llevarla a cabo. Por el lado de los proveedores sólo 69 respondieron la encuesta y de ellos el 81% refirió sentirse totalmente satisfecho con la modalidad y el 2% mostró su desacuerdo con la teleconsulta. Realizar las teleconsultas permite la permanencia en la atención sin necesidad de ser presencial, se muestra a esta modalidad como una herramienta valiosa que sirve como complemento vital de la atención durante la pandemia dada por el coronavirus.

Bermúdez (18), en su estudio en 2020 tuvo por objetivo “Analizar la satisfacción del paciente y el uso de la telemedicina en Cartagena en tiempos de Covid 19”. Esta investigación contó con una muestra de 335 personas, el estudio fue una investigación de campo, descriptivo y cuantitativo. Presentó escalas existentes de validez y también fiabilidad logrando desarrollar

la encuesta que fue utilizada como instrumento para esta investigación, contenía 32 preguntas de las cuales 7 eran de tipo demográficas y 25 de tipo cuantitativas, que reflejaban la experiencia y satisfacción del paciente. Un 64.8% de las personas eligió la telemedicina mostrando satisfacción al usarla, también se obtuvo que un 92.2% de los encuestados contestó que en plena crisis de Covid-19 optó por usar la telemedicina como medio de consulta y reportaron una experiencia positiva. Se obtuvo una relación de 0.879 y una influencia de 77.2% por parte de la satisfacción del usuario, lo que demuestra que entre las variables trabajadas hay una directa relación.

Leibar, et al. (19), en 2020 tuvo como objetivo “Evaluar la satisfacción del paciente urológico con la teleconsulta durante la pandemia COVID-19”. Así mismo se desarrolló un estudio no intervencionista, no descriptivo, prospectivo transversal y a través de la encuesta por teléfono se obtenía la información relevante del estudio. Se utilizó una encuesta que medía la calidad a través de 11 preguntas como instrumento, la muestra fue de 200 pacientes quienes recibieron atención urológica durante el periodo de estudio utilizando la telemedicina, específicamente la teleconsulta. Un 18% de los pacientes para realizar la teleconsulta necesitó ayuda de una familiar, se obtuvo un 9 (RIQ 8-10) con respecto a la satisfacción general de la teleconsulta y por último se obtuvo como resultado que los pacientes consideraron el uso de la telemedicina como una buena opción de atención de salud. Esta nueva modalidad de atención fue catalogada con un alto grado de satisfacción en medio de pandemia, logrando la continuidad de la atención a pacientes urológicos.

### **Nacionales**

Piedra y Lipa (20), quisieron "Determinar si existe relación entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Medicina del Servicio de Emergencia II Essalud Vitarte" en su estudio que se realizó en el año 2019. En la investigación

se utilizaron metodologías observacionales, descriptivas, transversales y cuantitativas. Se contó con un grupo de 124 personas que fueron atendidas en este establecimiento de salud, de los cuales 56 eran usuarios y 68 eran familiares o acompañantes. A este grupo de personas se les aplicó la encuesta SERVQUAL, que constaba de 22 interrogantes divididas en dimensiones, cinco para ser precisos. Se analizaron la información de la encuesta. Las personas que respondieron al estudio dieron una valoración global de satisfacción del 85,5% por la atención recibida, con una valoración del 91% para la dimensión de empatía y una valoración del 30% para el componente de características tangibles. Se demostró, con la ayuda del instrumento, que está presente una relación sustancial entre las variables que se sometieron a investigación en esta investigación.

Febres y Mercado (21), en el año 2020 se propusieron "Determinar la satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios de consulta externa de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión-Huancayo". Los diseños del estudio incluyeron observación, corte transversal y análisis descriptivo. Tuvo un tamaño muestral de 292 y el cuestionario SERVQUAL fue el medio usado para evaluar el servicio y la calidad de éste, según la variable satisfacción del usuario. Este instrumento presentaba una buena fiabilidad, medida por un valor alfa de Cronbach de 0,98. Tenía un total de 22 ítems, cada uno de los cuales se subdividía en una de las cinco dimensiones para evaluar los ideales y percepciones del cliente. Se descubrió que el 61% de la muestra eran mujeres, y con respecto al grado de satisfacción, se determinó que el 60,3% de los encuestados estaban contentos, mientras que el 39,4% de las personas afirmaron la insatisfacción con el servicio dado por este tipo de modalidad. Las dimensiones de empatía y seguridad lograron el mayor grado de satisfacción de las cinco dimensiones que se incluyeron en el instrumento; la dimensión de características tangibles, por su parte, obtuvo el mayor grado de insatisfacción.

Flores (22), se planteó como objetivo "Determinar la relación entre la calidad asistencial y la satisfacción de los usuarios en las consultas externas del Hospital de Vitarte", en el año 2020. El diseño fue no experimental y transversal, y los datos se recogieron mediante cuestionarios administrados en el cuarto y último trimestre de 2019. Un total de 490 clientes externos a la institución de salud fue la muestra. Estos clientes participaron voluntariamente proporcionando respuestas a las preguntas planteadas por el instrumento SERVQUAL. El 7,3% manifestó tener una alta satisfacción, el 54,5% reportó que su satisfacción era regular y el 38,2% reportó que su satisfacción era baja. Se demostró que las dimensiones presentadas en el instrumento tienen una asociación directa con la satisfacción de la atención prestada por la institución en la parte ambulatoria. También se comprueba que entre las variables hay una relación estrecha.

Navarro (23), para el 2021, se propuso "Determinar la satisfacción de los pacientes al utilizar el servicio de teleconsulta del Hospital Regional del Cusco durante la pandemia del Covid 19". Estudio descriptivo, cualitativo. Muestra de 274 personas a los que se encuestó telefónicamente utilizando el instrumento de Ahmed y colaboradores, que constaba de 11 preguntas separadas en 5 categorías. Se contrató dos encuestadores. La información sociodemográfica reveló que las mujeres constituían el 56,2% del total de encuestados. Cuando se les preguntó por su nivel de satisfacción con la teleconsulta, el 63,5% de los encuestados afirmaron haber tenido una experiencia positiva con esta modalidad. Por otra parte, el 35,4% de los encuestados creía que esta modalidad aún estaba en proceso de desarrollo, y sólo el 1,1% de los encuestados respondió que esta modalidad debería mejorarse.

Ruiz (24), en su estudio en 2021 tuvo como objetivo "Determinar la relación entre la calidad de la atención por teleconsulta y la satisfacción del paciente con tuberculosis drogorresistente atendido en tiempos de COVID-19 en el Centro de Excelencia de Tuberculosis

Luz Caviedes Rojas (CENEX-TB) del Hospital Regional Docente de Trujillo”. Estudio cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. Se aplicó dos instrumentos a los pacientes que fueron atendidos entre los meses de marzo a setiembre bajo la modalidad de teleconsulta. De los resultados se obtuvo que el 86.25% indicó que recibieron una consulta de buena calidad, así mismo, el 78.8% se mostró satisfechos. Las variables presentadas El grado tienen una relación lineal estadística y directamente proporcional.

Castro (25), en su estudio del año 2021 planteó como objetivo “Determinar la relación entre la calidad del servicio de telemedicina en cardiología y la satisfacción del usuario atendido en el Hospital III Essalud Víctor Lazarte Echegaray, en tiempos Covid 19”. Fue de tipo descriptiva, transversal, correlacional, contó con 96 pacientes, como muestra. Se realizó la encuesta por medio de un inventario. Como resultados tenemos que un 54.2% indicó como regular el servicio de telemedicina. Se halló una relación significativa 0,48 y p menor a 0,05. La conclusión que se obtiene es que entre ambas variables existe una moderada relación significativa.

Ventosilla (26), en su investigación del 2022 planteó como objetivo “Determinar la relación que existe entre la telemedicina y la calidad de atención en los pacientes del Servicio de Gastroenterología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2022”. No experimental fue el diseño, correlacional el tipo en cuanto a la metodología del estudio. La población 50 pacientes de los cuales sólo 46 pacientes cumplieron los criterios para ser tomados como muestra. Se tuvo que responder un cuestionario de 32 preguntas divididas en 2 grupos. Como resultado se obtiene que las variables tienen una correlación de 0.49 y se concluye que si existe una positiva relación entre las variables.

Ojeda K. (27), en su estudio su objetivo trabajado fue “Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de Telemedicina y la satisfacción de pacientes en el contexto de

pandemia en un Hospital de Pataz, 2022”. Cuantitativo fue el enfoque elegido, descriptivo y correlacional. Dos cuestionarios validados y confiables fueron utilizados y éstos fueron usados para encuestar a los 76 pacientes que se designó como muestra. El 68% indica que hay un nivel alto de calidad y un 71% indica que la satisfacción es alta al evaluar el servicio de telemedicina. La conclusión fue que ambas variables tienen una relación positiva pero moderada, coeficiente 0.34.

Vera-Pomalaza N, Cornejo-Valdivia A. (28), esta investigación de ambas autoras tuvo como objetivo “Establecer la relación entre la calidad de atención recibida y la satisfacción del paciente en la aplicación de la telemedicina en pandemia COVID-19 en el Hospital Daniel Alcides Carrión de Huancayo en el 2022”. Enfoque cuantitativo, estudio de alcance correlacional. Dos cuestionarios fueron los necesarios para obtener la información planteada, la muestra elegida fue 346 usuarios. EL 98.6% mostró satisfacción alta al hacer uso de la modalidad de telemedicina y el 94,2% indicó que alta es la calidad de esta. La conclusión encontrada fue que entre las variables planteadas hay una relación directa y moderada, coeficiente de 0.37.

Tinco M. (29), estudio cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre la calidad y satisfacción en los usuarios del servicio de Telemedicina de una Microred de La Convención-Cusco, durante la pandemia COVID 19”. Estudio cuantitativo, no experimental, correlacional. La muestra final fue 104 pacientes quienes se les aplicó el instrumento elegido el cual constaba de 40 preguntas. Se obtuvo que la correlación de las variables fue de 0.74 y se evidenció que un 54,8% indica que la calidad fue mala y casi la mitad indicó que la satisfacción fue regular es decir un 51,9%. Concluyendo que está presente una relación entre las variables, pero esta es directa positiva y alta.

Cordova L. (30), investigación cuyo objetivo fue “Determinar la relación entre calidad

de atención y la satisfacción del paciente con enfermedad renal crónica por el servicio de Telemedicina, Hospital Regional de Cajamarca, 2021”. Metodología fue de alcance correlacional, cuantitativo fue el enfoque y no experimental el diseño. La muestra seleccionada fue de 36 pacientes que realizan diálisis peritoneal y que son de tipo continuador y todos atendidos en el mencionado hospital, cabe mencionar que fueron seleccionados de manera no aleatoria. Entre los resultados tenemos que el 40% indica como buena la calidad recibida y que el 20% indica que es regular la calidad, pero a su vez están insatisfechos. Se concluye que la muestra no se encuentra satisfecha por la atención bajo esta nueva modalidad.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Calidad de Atención en Salud**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la asistencia sanitaria se consigue cuando se garantiza que los servicios sanitarios adecuados sean recibidos por pacientes para su estado concreto. Para ello hay que tener en cuenta las necesidades y los conocimientos del paciente, además de las competencias del equipo de salud. El objetivo es obtener un resultado adecuado minimizando al mismo tiempo la posibilidad de efectos adversos no deseados y garantizando que el paciente esté completamente satisfecho con su experiencia en todo momento (31).

Cuando se habla de calidad, no hay una limitación solamente al ámbito médico, sino también en enfermería. Un ejemplo destacado en este campo es Florencia Nightingale quien, durante su participación en la guerra de Crimea, implementó diversas medidas que protegían la vida de los pacientes a través de prácticas de seguridad biológica. Gracias a su liderazgo, los pacientes recibieron atención de enfermería que aseguraba su bienestar mediante prácticas como

el lavado de manos en los procedimientos. Por esta razón se le considera como la “pionera y líder de la calidad y seguridad del paciente” en enfermería (32).

En base al trabajo del autor Avedis Donabedian, reconocido como el fundador del concepto de calidad en atención médica, podemos entender que una atención de calidad en salud es aquella que, tras evaluar cuidadosamente los diferentes aspectos relacionados, logra maximizar el bienestar del paciente en todo momento. Esto implica un análisis exhaustivo de los pros y contras de la atención recibida para asegurar que el resultado final sea óptimo para el paciente (33).

Para lograr este fin, se propone tres perspectivas distintas: la calidad individualizada, es donde el paciente, cliente o usuario es quien define si se brindó una atención de calidad de acuerdo con sus propias expectativas. La calidad absoluta, conocida también como calidad científica o profesional, puesto que establece si se logró o no restaurar la salud del paciente que acudió a recibir una atención de salud y por último la calidad social que está ligada a la eficiencia de brindar un beneficio a la población en general; aquí se valora el modo de distribuir el beneficio a mayor cantidad de personas a un menor costo social (33).

Según la descripción que nos brinda la “OMS”, podemos identificar algunos elementos importantes de la calidad. Debe estar centrado en la persona, se refiere a brindar la atención, respetando la individualidad e idiosincrasia del paciente, enfocado en satisfacer sus necesidades. Debe ser eficaz porque equitativamente se brinda servicios, es decir lograr la cobertura donde realmente se necesite. Así como también debe ser eficiente ya que lograr una atención maximizando todos los recursos disponibles (31).

Otros elementos son que debe ser equitativa, al lograr la atención sin ningún tipo de diferencia o discriminación por alguna condición o característica del paciente. Debe ser oportuna y segura, ya que minimiza la espera innecesarios y previene la posibilidad de ocasionar

algún daño o lesión a quienes reciben una atención en salud (31).

Para poder decir que existe calidad de atención en salud, debe existir de por medio una cultura de calidad propia en la organización sanitaria, esta se representa a través del liderazgo que permita que en todos los ámbitos se pueda mejorar la calidad, también se manifiesta con coherencia entre las iniciativas de cambio, las decisiones a tomar y la planificación de las acciones para alcanzar la calidad y por último se representa con la intervención activa de quienes están directa o indirectamente involucrados, es decir, usuarios, personal sanitario y la propia comunidad (34).

Este tipo de calidad tiene a su vez atributos; primero la accesibilidad, definida como la oportunidad que tiene el usuario de hacer uso de los servicios ofrecidos para satisfacer una necesidad; segundo la oportunidad, representada como la probabilidad donde el usuario pueda atenderse sin demoras ni largas horas de espera que pueda traer consecuencias para su salud; tercero la pertinencia, que representa la garantía que el usuario recibe lo que necesita en vías de mejorar la salud y por último un atributo esencial es la satisfacción del usuario, que se define como un indicador donde se mide las expectativas que uno tiene al recibir una atención versus la atención propiamente recibida (35).

Cronin y Taylor, postulan que la calidad de atención debe tener como base las percepciones de la persona que va en busca de una atención sanitaria y no en un solo concepto fijo que sirva como parámetro único de evaluación (12).

Basados en el estudio de Soto-Becerra (2020) nos indica que es muy difícil evaluar la calidad de atención en salud en el Perú como un solo indicador para buscar la evaluación y mejora, por ser una nación compleja y segmentada. Diversos estudios han investigado de manera aislada la calidad en sus diferentes establecimientos, pero no se deben considerar muestras representativas (12).

## **Satisfacción en Salud**

Según Kotler y Armstrong (36), la definición del término "satisfacción" es la siguiente: el grado de ánimo adquirido al comparar el servicio prestado y obtenido de acuerdo con las propias expectativas.

Cuando hablamos de satisfacción, nos referimos a algo que está indisolublemente ligado a la calidad de la prestación de un servicio. No es casualidad: la variable más investigada a la hora de evaluarla termine siendo la satisfacción. En el campo de la salud, la relevancia de explorar la satisfacción en pacientes radica en que permite tomar decisiones que redundarán en una mejora del servicio prestado (37).

El nivel de satisfacción sanitaria se relaciona con la comunicación real entre los usuarios y el personal sanitario. El objetivo de esta comunicación es poder reconocer necesidades, fallos y sugerencias, que se transforman en oportunidades de mejora. De esta forma, es posible cumplir con las expectativas del propio usuario, lo que permite que el nivel de satisfacción esté de acuerdo con lo esperado (38).

Existen ciertos factores que influyen considerablemente en cumplir los ideales de los clientes y poder medir la satisfacción en niveles. Primero, están los factores individuales, que son totalmente propios de cada usuario, es decir la satisfacción es evaluada de manera diferente y propia, aquí intervienen la edad, la raza, el sexo, la economía, el estado civil. Segundo, están los factores familiares, donde entra a tallar las experiencias previas que hayan podido ser vividas por familiares o conocidos y que eso forme una idea preconcebida de cómo medir la atención recibida. Por último; están los factores culturales, en donde influye de manera directa la idiosincrasia y el concepto que se tenga sobre salud-enfermedad (39).

**Telemedicina:**

Es aquella modalidad que, basándose en el uso tecnológico de los datos y la intercomunicación se optimiza el proceso de atención en salud estructurada desde la mejora hasta tratar una determinada afección, en beneficio principal para las personas o pacientes que no pueden recibir una atención presencialmente (40).

Esta modalidad acorde con lo mencionado por la Organización Mundial de la Salud nos menciona que es un suministro de atención sanitaria dado por el personal sanitario que es capaz de diagnosticar, prescribir y dar la continuidad del cuidado para beneficio de la población que habita un sector o región específica (41).

Vale decir que como alternativa a la típica modalidad presencial es valiosa. No sólo implica las videollamadas con el médico tratante, sino también abarca las llamadas telefónicas y uso de correos electrónicos (42).

Las ventajas de la telemedicina es que elimina el tema de traslado al centro de salud, disminuye los tiempos de espera, reduce considerablemente los costos de la asistencia sanitaria y permite disminuir el riesgo de exposición a contagios de diferentes enfermedades (43, 44).

A pesar de las múltiples ventajas, podemos mencionar también sus desventajas. Según la OMS y la OPS, se reducen a cuatro áreas, éstas son: Economía, Recursos humanos, Tecnología y la Organización sanitaria (45).

El área económica, tiene como desventaja principal la falta de implementación (software, cableado, equipos) además de la continuidad y reembolso de las aseguradoras esta modalidad. El área tecnológica tiene como falencias la ausencia de mejora de las capacidades del personal en el uso de los equipos y la falta de equipos que puedan lograr dar sostenibilidad

a esta nueva opción de tratamiento. En el área de organización sanitaria pues lamentablemente conlleva a un gran cambio por parte de la legislación propia del país puesto que la mayoría de las normas están basadas en la modalidad presencial y no facilita el uso de la telemedicina por parte del personal sanitario. Por último, el factor humano tiene una gran desventaja que es la resistencia a los cambios, enfrentar algo nuevo en la zona de confort y adecuarse a la nueva modalidad en cierta manera es la principal desventaja de las áreas mencionadas (45).

### **Kristen Swanson, teoría del cuidado**

Esta teoría sobre cuidados de enfermería desarrollada en 1991 tuvo como finalidad explicar, describir y regular los fenómenos relacionados con la salud, para adquirir conocimientos que optimicen las prácticas de enfermería. En tal sentido, la teorista considera que la enfermería se trata de una profesión que envuelve diversos componentes como el punto de vista, el dominio, definiciones, conceptos y patrones previos que ya han sido aceptados por la enfermería, lo cual implica que varía de la existencia y productividad de un determinado conocimiento científico que logre respaldar cada una de las áreas administrativas. De dicha manera se garantiza que todos los trabajadores del rubro enfermero puedan compartir una mejor definición sobre la orientación de cuidados (46).

Dicha teoría resalta que los cuidados enfermeros están cimentados en la formación educativa estableciendo una relación con compromiso y responsabilidad personal, a través de cinco procesos básicos que contribuyen a reflexionar sobre la cosmovisión holística de la atención enfermera. Incluye la fisiología, antropología e historia como dimensiones.

- **Conocimientos:** las aptitudes que se tienen para ofrecer cuidados.

- **Estar con:** se entiende como la preocupación y el compromiso personal que conllevan a la presencia de otros cuidados.
- **Hacer por:** considera condiciones (enfermero, paciente, organización) que modifican la posibilidad de dar un cuidado.
- **Posibilitar:** Actividades en torno a los cuidados que se han brindado.
- **Mantener las creencias:** son los efectos que se tienen con intención y sin ella acerca de lo cuidados para el usuario y para el trabajador promedio (46).

### **2.3. Formulación de la hipótesis**

#### **2.3.1. Hipótesis general**

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**H0:** No existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

#### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- **H1:** Existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

- **H0:** No existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.
- **H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.
- **H0:** No existe relación entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación**

El método elegido fue el hipotético deductivo, este método hace referencia a una serie de procedimientos lógicos que permiten plantear una premisa o supuesto general y con el desarrollo de la investigación se debe demostrar lo planteado, a través de la deducción de conclusiones las cuales tienen que afrontar las situaciones (47).

### **3.2. Enfoque de la investigación**

Cuantitativo, es decir relaciona la parte numérica y estadística. Este tipo de enfoque recolecta la información y analiza todos los datos, lo cual permitirá que las hipótesis planteadas puedan ser probadas o revocadas (48). Así mismo, tener el enfoque cuantitativo permite dar un alto grado de objetividad al proceso de investigación, evitando influencias del investigador, como sus propios sentimientos, creencias o ideas preconcebidas de un tema relacionado con las variables de estudio (49).

### **3.3. Tipo de la investigación**

Aplicada, ya que la misma saca provecho de los conocimientos previamente obtenidos

del estudio básico, de esta manera al desarrollarla se obtendrá nuevos conocimientos que servirán como base para dar solución al problema planteado (48).

### **3.4. Diseño de la investigación**

No experimental, quiere decir que no van a ser manipuladas las variables de forma deliberada, en otras palabras, se corresponde con los estudios en donde no se varía intencionalmente la variable independiente para observar su efecto en otras variables (50).

También contará con alcance correlacional, puesto que se hizo una asociación de las variables por medio de un esquema predecible para un conjunto (48).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

#### **Población:**

Una población de 350 pacientes, sometidos al tratamiento de sustitución renal llamado hemodiálisis, quienes de manera mensual reciben una consulta nefrológica por parte del “Hospital Alberto Sabogal Sologuren”, haciendo uso de la telemedicina.

#### **Cálculo del tamaño de muestra (si es pertinente):**

$$\text{Tamaño de Muestra} = Z^2 * (p) * (1-p) / c^2$$

#### **Donde:**

**Z**= Nivel de confianza (95%)

**p** = .5

**c** = Margen de error (.04 = ±4)

#### **Número de muestra final (n):**

184 pacientes

#### **Criterios de inclusión y exclusión**

#### **Inclusión:**

- Pacientes que hayan aceptado con previo consentimiento, formar parte del estudio.
- Personas hablantes y que escriban el castellano.
- Pacientes mayores de 15 años.
- Pacientes alfabetizados.
- Pacientes sin grado de discapacidad visual o auditiva.
- Pacientes que cuenten con aseguradora Essalud y que reciban sus consultas nefrológicas provenientes del “Hospital Alberto Sabogal Sologuren”.

### **Exclusión**

- Personas que no hablen ni escriban en castellano
- Pacientes que no quieran formar parte del estudio
- Pacientes cuya edad sea de 14 años a menos.
- Personas analfabetas.
- Pacientes con discapacidad visual o auditiva.
- Pacientes que no cuenten con aseguradora Essalud.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Variable 1: Percepción de la calidad en consultas por telemedicina</b>	Es como las personas perciben la probabilidad de obtener resultados esperados en una atención de salud específica (36), a través de teleconsulta. Según la OMS, menciona que es un suministro de atención de la salud donde se logra dar la continuidad de la atención en consultas para beneficio de la población. (42)	Se trata de las respuestas obtenidas por las personas en cuanto a la percepción que puedan tener sobre la calidad en las consultas por telemedicina, lo cual se sabrá por medio del cuestionario SERVQHOS, incluyendo las dimensiones: Objetiva y Subjetiva, en una escala de tipo Likert para tener mejores oportunidades de hallar los datos correspondientes.	Objetiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tecnología de los equipos</li> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Apariencia de los ambientes</li> <li>- Información de tratamientos</li> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Accesibilidad</li> <li>- Puntualidad</li> <li>- Duración de la atención</li> </ul>	<b>Ordinal</b>
			Subjetiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interés</li> <li>- Capacidad de resolución</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Seguridad</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Trato individualizado</li> <li>- Empatía</li> </ul>	
<b>Variable 2: Satisfacción</b>	Es el grado de ánimo adquirido al comparar el servicio prestado y obtenido de acuerdo con las propias expectativas, según el	Se lleva a cabo a través del cuestionario SERVQUAL, el cual está compuesto por 22 preguntas que incluyen cinco dimensiones, cuya medición	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipamiento</li> <li>- Apariencia del personal.</li> <li>- Materiales de comunicación</li> <li>- Estado de la logística</li> </ul>	<b>Ordinal</b>

	<p>autor Kotler-Armstrong. (36)</p>	<p>se realiza en una escala de tipo Likert a fin de tener mejores oportunidades de respuesta a los objetivos del estudio.</p>	<p>Fiabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento</li> <li>- Destreza</li> <li>- Habilidades demostradas</li> <li>- Habilidad para ejecutar el servicio</li> </ul>		<p><b>Tangibilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho: (31 – 40)</li> <li>• Poco satisfecho: (20 – 30)</li> <li>• Insatisfecho: (&lt; 20)</li> </ul> <p><b>Fiabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho: (19 – 25)</li> <li>• Poco satisfecho:(12 – 18)</li> <li>• Insatisfecho: (&lt; 12)</li> </ul> <p><b>Responsabilidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho: (19 – 25)</li> <li>• Poco satisfecho: (12 – 18)</li> <li>• Insatisfecho: (&lt; 12)</li> </ul> <p><b>Seguridad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho: (8 – 10)</li> <li>• Poco satisfecho: (5 – 7)</li> <li>• Insatisfecho: (&lt; 5)</li> </ul> <p><b>Empatía</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfecho: (8 – 10)</li> <li>• Poco satisfecho: (5 – 7)</li> <li>• Insatisfecho: (&lt; 5)</li> </ul>
			<p>Responsabilidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposición del personal</li> <li>- Voluntad de proporcionar el servicio</li> <li>- Condiciones óptimas de la atención</li> </ul>		
			<p>Seguridad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confiabilidad</li> <li>- Credibilidad</li> <li>- Cuidado durante la atención</li> <li>- Dedicación</li> </ul>		
			<p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilidad</li> <li>- Capacidad perceptiva</li> <li>- Buen trato en la atención</li> <li>- Consideración</li> <li>- Calidez</li> <li>- Aprecio</li> </ul>		

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Toda investigación requiere del empleo de técnicas para poder obtener resultados óptimos y de esa manera crear hechos discutibles en el estudio. Existiendo diversas técnicas, la más utilizada es la encuesta, siendo ésta seleccionada para el desarrollo de la presente investigación, para obtener información puntual y específica de la muestra determinada (49).

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos.**

Para la primera variable se empleará el Modelo SERVQHOS, desarrollado por Mira Solves en 1997, basado en la versión SERVQUAL. Se trata de una encuesta que contribuye a que la calidad de los servicios hospitalarios sea evaluada y que a su vez pretende generar información para la gestión de mejoramiento de calidad, permite comprobar la consistencia, capacidad discriminante y capacidad predictiva según la satisfacción del paciente, reúne para ser utilizadas, las necesarias condiciones psicométricas, como medida de la calidad percibida por el usuario en cuanto a la atención sanitaria, para así localizar contornos de mejoramiento. El instrumento incluye un intervalo de respuesta simple donde el mayor puntaje, indica mejor calidad percibida, lo que facilita con ello su comprensión, 19 ítems serán contestados, dentro de las dimensiones objetiva y subjetiva a través de una escala de tipo Likert de cinco puntos (24).

Con relación a la variable segunda, se usará el instrumento SERVQUAL, trabajado en 1988 por Parasuraman, Zeithalm y Berry, adaptado por el MINSA, con finalidad de evaluar las exigencias y percepciones de los usuarios o pacientes tomando también cinco dimensiones tangibilidad, fiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía, en 22 ítems. La medición se hace a través de una escala multidimensional, tomando en cuenta que el ente asegurador, Ministerio de Salud, ha asumido dicha metodología adaptándola al modelo y al contenido del cuestionario

SERQUAL MINSA, cabe resaltar que la puntuación varía entre 110 y 22 puntos (24).

### **3.7.3. Validación**

Ambos instrumentos fueron validados, éstos fueron sometidos al juicio de los expertos quienes establecieron que los mismos son aplicables debido a que los ítems presentaron niveles adecuados de relevancia y pertinencia (24).

### **3.7.4. Confiabilidad**

Se realizó una prueba piloto de los instrumentos adaptados a través del estadístico Alfa de Cronbach que permitió obtener un resultado de 0.933 para la encuesta de SERVQHOS y de 0.944 para la encuesta de SERVQUAL, concluyendo que ambos instrumentos son confiables (24).

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Según Bernal (47), el plan de procesamiento y análisis se refiere al mecanismo mediante el cual la información es procesada y recogida de una población específica, con la determinación de crear un resultado después de haber realizado un análisis de acuerdo con los objetivos y preguntas de la investigación.. En consecuencia, este tipo de tratamiento debe realizarse mediante técnicas estadísticas y algoritmos que permitan obtener información y análisis precisos.

Para este estudio, en concreto, el programa estadístico SPSS V25 fue utilizado para obtener los valores y cifras obligatorias para hacer el análisis necesario localizando las respuestas a las preguntas que se planteaban en el cuerpo principal del estudio. Se utilizó Excel para calcular la muestra, y el coeficiente Rho de Spearman, prueba inferencial para examinar si los supuestos creados previamente se cumplían o no.

### **3.9. Aspectos éticos**

La información dada era totalmente exacta y fiable, y respetaba las autorías, ya que todo estaba debidamente referenciado. Además, se tuvo en cuenta la consideración ética de mantener la confidencialidad y el carácter único de la información facilitada por los participantes. Además, los datos se trataron con la debida cautela, ya que no se expusieron a terceros. Esto brinda mayor confianza y seguridad oportuna, lo que permite que las personas que decidan formar parte de la investigación lo hagan con mayor tranquilidad y certeza. Además de lo anterior, también se han tenido en cuenta la bioética durante la investigación. La bioética y sus principios se recogen en la Declaración de Helsinki y tienen como objetivo primordial la protección de la seguridad física y cognitiva del humano, además del respeto de los derechos asociados a la autodeterminación de los individuos que forman parte de la investigación. Además, dado que es necesaria la autorización del comité de ética de la Universidad Norbert Wiener antes de seguir adelante con la investigación que ahora se lleva a cabo, dicho organismo examinará el estudio en cuestión antes de que se lleve a cabo.

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

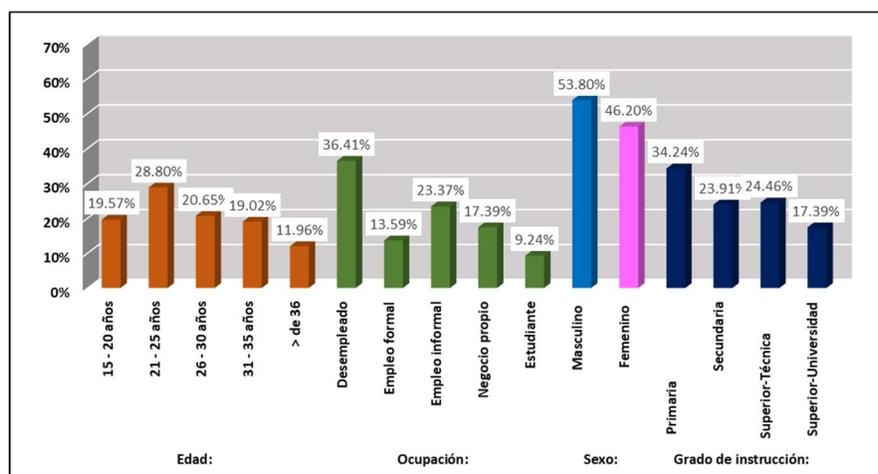
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1** Resultados sociodemográficos de usuarios encuestados en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.

	Descripción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Edad:	15 - 20 años	36	19.57%	19.57%
	21 - 25 años	53	28.80%	48.37%
	26 - 30 años	38	20.65%	69.02%
	31 - 35 años	35	19.02%	88.04%
	> de 36	22	11.96%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Ocupación:	Desempleado	67	36.41%	36.41%
	Empleo formal	25	13.59%	50.00%
	Empleo informal	43	23.37%	73.37%
	Negocio propio	32	17.39%	90.76%
	Estudiante	17	9.24%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Sexo:	Masculino	99	53.80%	53.80%
	Femenino	85	46.20%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Grado de instrucción:	Primaria	63	34.24%	34.24%
	Secundaria	44	23.91%	58.15%
	Superior-Técnica	45	24.46%	82.61%
	Superior-Universidad	32	17.39%	100.00%
	Total	184	100.00%	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 1.** Resultados sociodemográficos de usuarios encuestados en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

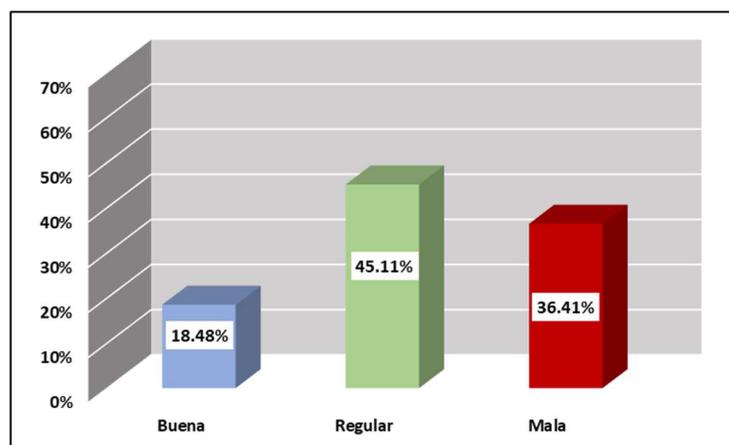
**Interpretación:** El 28.80% de encuestados oscila entre 21 y 25 años, mientras que el 19.57% tiene entre 15 y 20 años. El 53.80% de los encuestados son hombres y el 46.20% son mujeres. Seguidamente a la ocupación, el 36.41% de los encuestados está desempleado, seguido por el 23.37% que trabaja en empleos informales y el 17.39% que tiene un negocio propio. El 34.24% tiene educación primaria. Estos resultados indican que la población encuestada en las consultas nefrológicas por telemedicina es en su mayoría jóvenes adultos desempleados o con empleos informales, con un nivel educativo predominantemente bajo. Estos hallazgos pueden ser de gran ayuda en vías de perfeccionar la atención médica y la modalidad de telemedicina en poblaciones similares.

**Tabla 2.** Nivel de percepción de la calidad del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Buena	34	18.48%	18.48%
Regular	83	45.11%	63.59%
Mala	67	36.41%	100.00%
Total	184	100.00%	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 2.** Nivel de percepción de la calidad del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** El 45.11% de a quienes se encuestó, percibió la variable como "Regular", comparado al 36.41% que percibió como "Mala". Solo el 18.48% de los encuestados percibió la calidad como "Buena". Estos datos visualizan que una cantidad considerable de los usuarios no perciben la variable en la atención en consultas nefrológicas por telemedicina como buena. Por ende, urge tomar acciones para incrementar la calidad de la atención y la satisfacción del paciente, tales como el seguimiento mediante encuestas para evaluar la satisfacción de forma

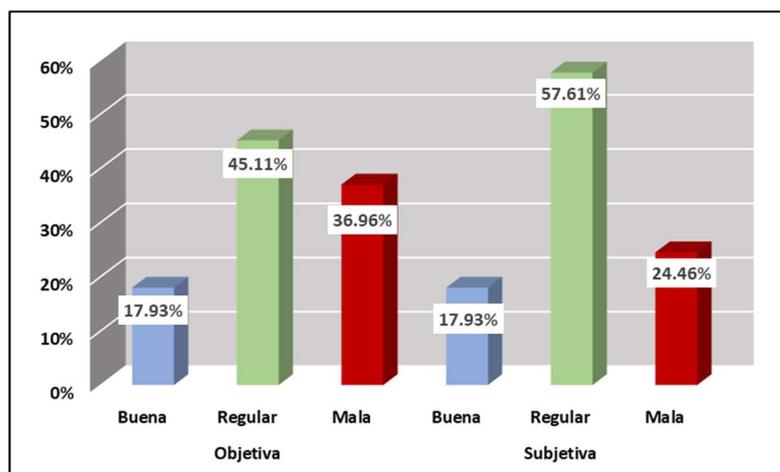
regular.

**Tabla 3.** Nivel de Percepción de la calidad del usuario en sus dimensiones objetiva y subjetiva en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Nivel		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Objetiva	Buena	33	17.93%	17.93%
	Regular	83	45.11%	63.04%
	Mala	68	36.96%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Subjetiva	Buena	33	17.93%	17.93%
	Regular	106	57.61%	75.54%
	Mala	45	24.46%	100.00%
	Total	184	100.00%	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 3.** Nivel de Percepción de la calidad del usuario en sus dimensiones objetiva y subjetiva en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** En la dimensión objetiva, el 45.11% percibió la calidad de la atención como

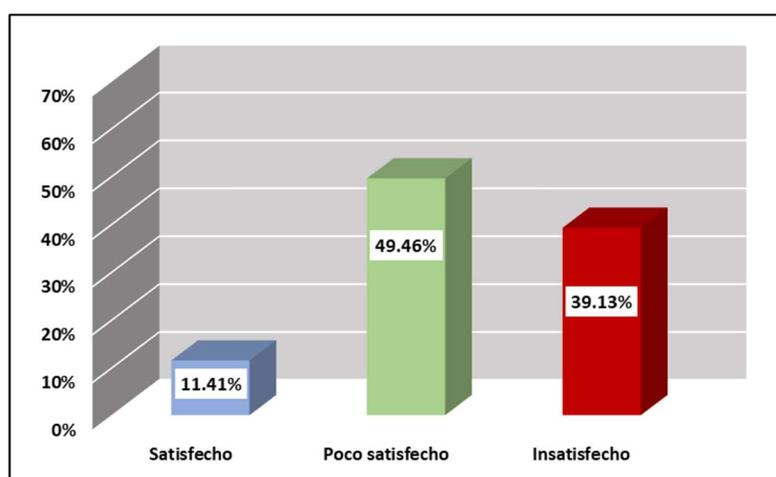
"Regular", mientras que el 36.96% la percibió como "Mala". Solo el 17.93% de los encuestados percibió la calidad como "Buena". En la dimensión subjetiva, el 57.61% de la muestra percibió la calidad de la atención como "Regular", por otro lado sólo el 17.93% la percibió como "Buena". El 24.46% de los encuestados percibió la calidad como "Mala". Estos resultados sugieren que los encuestados tienen una percepción de la calidad de la atención en consultas nefrológicas por telemedicina en ambas dimensiones (objetiva y subjetiva) que no es muy favorable.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Satisfecho	21	11.41%	11.41%
Poco satisfecho	91	49.46%	60.87%
Insatisfecho	72	39.13%	100.00%
Total	184	100.00%	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 4.** Nivel de satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** El estudio evaluó el nivel de satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren y encontró que la mayoría de los

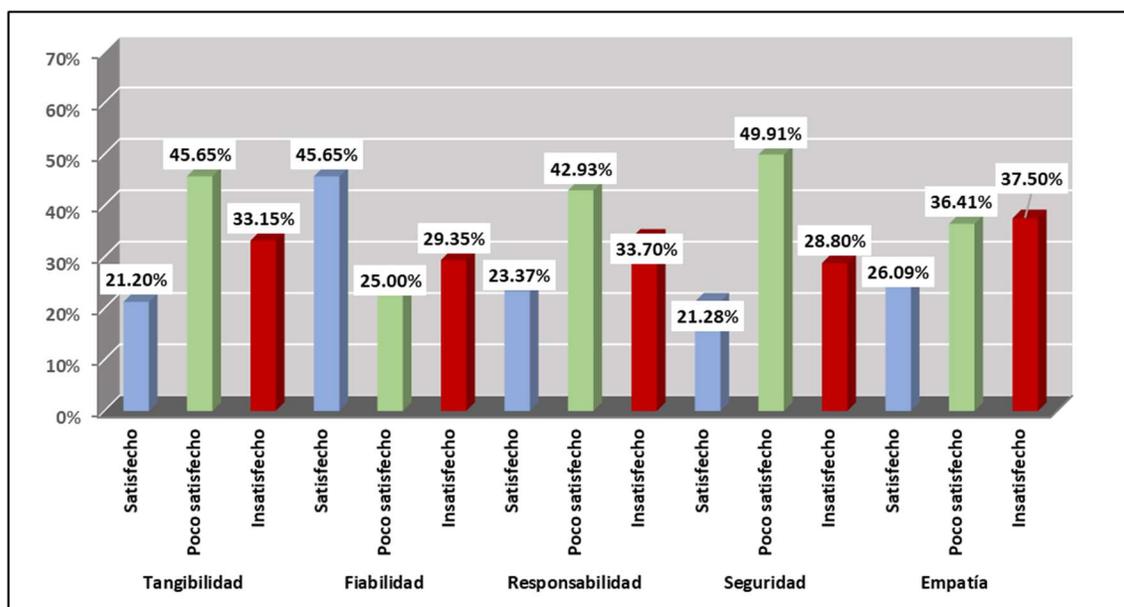
encuestados (49.46%) se encontraba poco satisfecho con la atención recibida. El 39.13% de los encuestados se encontraba insatisfecho, y solo el 11.41% se encontraba satisfecho. Estos resultados sugieren que los pacientes no están muy satisfechos con la atención recibida en las consultas nefrológicas por telemedicina.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones para consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Nivel		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Tangibilidad	Satisfecho	39	21.20%	21.20%
	Poco satisfecho	84	45.65%	66.85%
	Insatisfecho	61	33.15%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Fiabilidad	Satisfecho	84	45.65%	45.65%
	Poco satisfecho	46	25.00%	70.65%
	Insatisfecho	54	29.35%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Responsabilidad	Satisfecho	43	23.37%	23.37%
	Poco satisfecho	79	42.93%	66.30%
	Insatisfecho	62	33.70%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Seguridad	Satisfecho	41	21.28%	21.28%
	Poco satisfecho	90	49.91%	71.20%
	Insatisfecho	53	28.80%	100.00%
	Total	184	100.00%	
Empatía	Satisfecho	48	26.09%	26.09%
	Poco satisfecho	67	36.41%	62.50%
	Insatisfecho	69	37.50%	100.00%
	Total	184	100.00%	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 5.** Nivel de satisfacción del usuario en sus dimensiones para consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** Al analizar esta información, la mayoría manifestó estar poco satisfechos o insatisfechos en todas las dimensiones evaluadas, siendo la tangibilidad y la seguridad las dimensiones que obtuvieron mayores porcentajes de insatisfacción con un 33.15% y 28.80%, respectivamente. En cuanto a las dimensiones que obtuvieron mayores porcentajes de satisfacción, se encuentran la fiabilidad con un 45.65% y la empatía con un 26.09%.

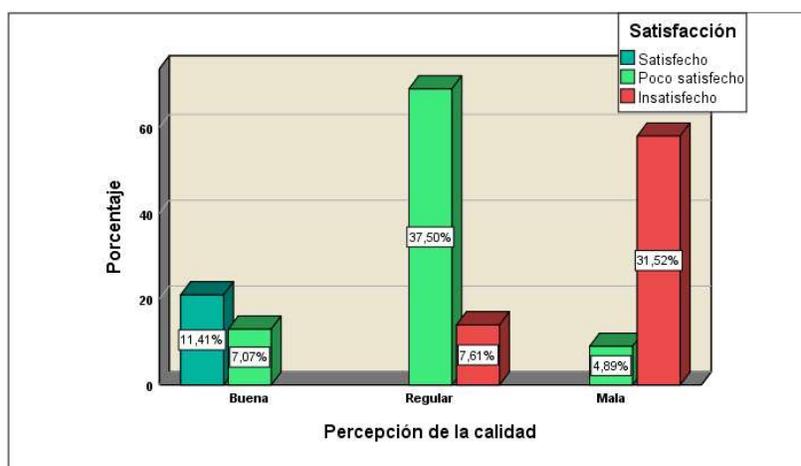
**Tabla 6.** Cruce entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas

por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Niveles		Satisfacción						Total	
		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho		Fr	%
		Fr	%	Fr	%	Fr	%		
Percepción de la calidad	Buena	21	11.41%	13	7.07%	0	0.00%	34	18.48%
	Regular	0	0.00%	69	37.50%	14	7.61%	83	45.11%
	Mala	0	0.00%	9	4.89%	58	31.52%	67	36.41%
Total		21	11.41%	91	49.46%	72	39.13%	184	100.00%

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 6.** Cruce entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** En la figura 6 se deduce que el nivel de satisfacción es más alto en aquellos individuos que respondieron buena calidad en la atención recibida, mientras que el nivel de insatisfacción es más alto en aquellos que perciben una calidad regular o mala. Específicamente, los que afirmaron una buena calidad, el 62.5% (21 de 34) se mostraron satisfechos, mientras que de aquellos que percibieron una calidad regular, solo el 16.9% (14 de 83) se mostraron satisfechos, y de aquellos que percibieron una calidad mala, ningún usuario se mostró satisfecho. Este análisis puede ser útil para trabajar y enfocar los esfuerzos en aquellas dimensiones que

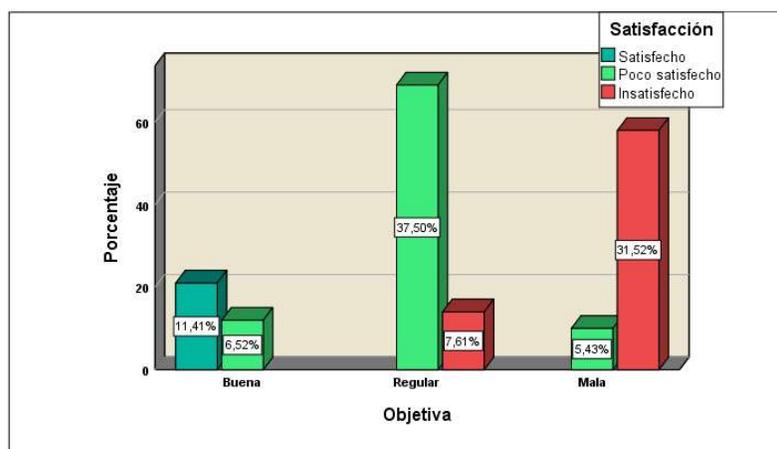
tienen un mayor impacto en la satisfacción del cliente.

**Tabla 7.** Cruce entre percepción de calidad en su dimensión objetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Niveles	Satisfacción						Total		
	Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho				
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	
Objetiva	Buena	21	11.41%	12	6.52%	0	0.00%	33	17.93%
	Regular	0	0.00%	69	37.50%	14	7.61%	83	45.11%
	Mala	0	0.00%	10	5.43%	58	31.52%	68	36.96%
Total		21	11.41%	91	49.46%	72	39.13%	184	100.00%

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 7.** Cruce entre percepción de calidad en su dimensión objetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** En la dimensión objetiva de la calidad, el 11.41% de los encuestados muestran satisfacción y perciben una buena calidad objetiva, mientras que el 49.46% de los encuestados están poco satisfechos y el 39.13% insatisfechos. Esto indica que la mayoría de los usuarios no perciben una buena calidad objetiva en sus consultas de nefrología por telemedicina en el

hospital. En cuanto a la satisfacción del usuario, se puede observar que la mayoría de los usuarios (49.46%) están poco satisfechos y el 39.13% están insatisfechos. Solo el 11.41% de los usuarios están satisfechos con su experiencia en consultas de nefrología por telemedicina en el hospital. En resumen, esta tabla sugiere que la mayoría de los encuestados no están satisfechos con la calidad objetiva de las consultas de nefrología por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren y tampoco están satisfechos con su experiencia en general.

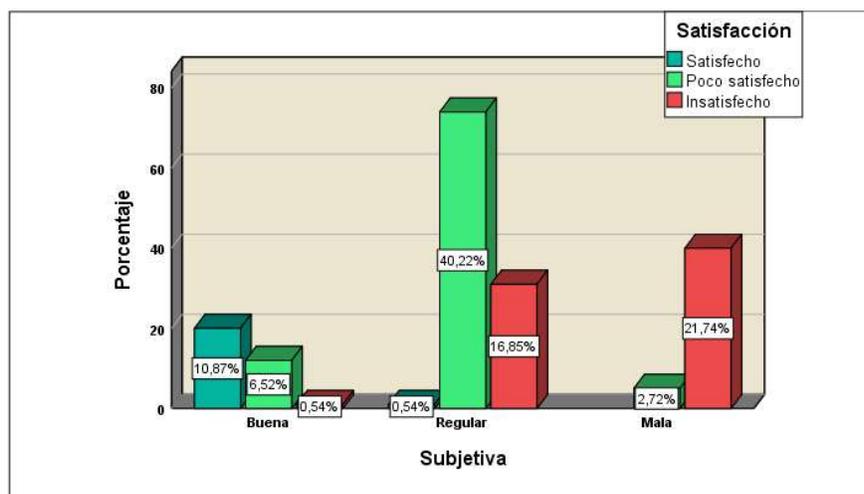
**Tabla 8.** Cruce entre percepción de calidad en su dimensión subjetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren 2022

Niveles		Satisfacción						Total	
		Satisfecho		Poco satisfecho		Insatisfecho			
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Subjetiva	Buena	20	10.87%	12	6.52%	1	0.54%	33	17.93%
	Regular	1	0.54%	74	40.22%	31	16.85%	106	57.61%
	Mala	0	0.00%	5	2.72%	40	21.74%	45	24.46%
Total		21	11.41%	91	49.46%	72	39.13%	184	100.00%

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Figura 8.** Cruce entre percepción de calidad en su dimensión subjetiva y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren

2022



**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** La tabla muestra que, de los 184 usuarios encuestados, 33 (17,93%) percibieron la calidad de su consulta de telemedicina en su dimensión subjetiva como buena y 20 (10,87%) de ellos estuvieron satisfechos con su experiencia. De los 106 usuarios que percibieron la calidad de su consulta como regular, solo uno (0,54%) estuvo satisfecho, mientras que 74 (40,22%) estuvieron algo satisfechos y 31 (16,85%) estuvieron insatisfechos. Finalmente, de los 45 usuarios que percibieron la calidad de su consulta como mala, ninguno estuvo satisfecho, 5 (2,72%) estuvieron algo satisfechos y 40 (21,74%) estuvieron insatisfechos. En general, la tabla muestra una fuerte relación entre la dimensión subjetiva de la variable calidad y la satisfacción del usuario en las teleconsultas.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

En esta parte, se expusieron la prueba de normalidad general y las comprobaciones de hipótesis general y específicas.

La prueba de normalidad aplicada permitió conocer la dirección de la data, y con esto, se realizó la prueba estadística para medir la correlación pertinente. Además, se escoge la prueba de normalidad según los grados de libertad o muestra, siendo esta mayor a 50, se elige la prueba Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>

**Tabla 9.** Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Percepción de la calidad	0.111	184	0.000
Objetiva	0.133	184	0.000
Subjetiva	0.080	184	0.006
Satisfacción	0.122	184	0.000

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** La tabla muestra los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov para las variables de percepción de calidad en sus dimensiones objetiva y subjetiva, así como para la satisfacción de los usuarios en las consultas de telemedicina nefrológica. En general, se evidencia que ninguna de las variables sigue una distribución normal, ya que todas tienen valores de significancia (p) muy bajos (menores que 0.05).

Por lo tanto, dado que las variables no siguen la normalidad esperada, se elige utilizar la prueba de correlación de rangos de Spearman en lugar de la prueba de correlación de Pearson, que asume una distribución normal de las variables. Esta prueba evalúa la relación monótonica entre dos variables y se utiliza comúnmente en situaciones donde las variables no tienen una distribución normal.

**Tabla 10.** *Valor de Rho de Spearman*

<b>Valor de Rho de Spearman</b>	<b>Significado</b>
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecto

**Fuente:** Hernández, Fernández & Baptista (2014, pág.132)

### Comprobación de hipótesis general

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**H0:** No existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**Tabla 11.** *Comprobación de hipótesis general*

			Percepción de la calidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Percepción de la calidad	Coefficiente de correlación	1.000	,838**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	184	184
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,838**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	184	184

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** Los resultados obtenidos en la tabla 11 evidencian un valor de significancia de  $p=.000$ ; lo cual al ser menor a 0.05 permite comprobar la hipótesis, que hay significancia estadísticamente significativa en tanto que esta presente una relación entre las variables.

Adicionalmente, el coeficiente encontrado del Rho de Spearman tuvo un valor de  $Rho= ,838^{**}$  que de acuerdo con la tabla 13 permite identificar que la relación es positiva alta entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

### Comprobación de hipótesis específica 1

**H1:** Existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**H0:** No existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**Tabla 12.** *Comprobación de hipótesis específica 1*

			Objetiva	Satisfacción
Rho de Spearman	Objetiva	Coeficiente de correlación	1.000	,764**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N		184	184
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,764**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		184	184	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** los resultados de la tabla 15 permite conocer que hay una significancia con un valor de  $p=.000$ ; lo cual al ser menor que  $.05$  demuestra que permite comprobar que hay significancia estadísticamente significativa, por tanto, existe esta presente una relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman encontrado tuvo un valor de  $Rho= ,764^{**}$  que de acuerdo con la regla señalada en la tabla 13 permite identificar que la correlación es positiva alta entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

### Comprobación de hipótesis específica 2

**H2:** Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**H0:** No existe relación entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.

**Tabla 13.** *Comprobación de hipótesis específica 2*

			Subjetiva	Satisfacción
Rho de Spearman	Subjetiva	Coefficiente de correlación	1.000	,850**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	184	184
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,850**	1.000
Sig. (bilateral)		0.000		
N		184	184	

**Fuente:** Base de datos SPSSV25, 2023

**Interpretación:** de acuerdo con la tabla 16 se pudo conocer una significancia con un valor de  $p=.000$  que al ser menor a 0.05 permite demostrar que hay significancia estadísticamente significativa entre la percepción de calidad subjetiva y la satisfacción del usuario.

Asimismo, el coeficiente Rho de Spearman encontrado arrojó un valor de  $Rho= .850$  que de acuerdo con la tabla 13 permitió precisar que la correlación es positiva alta entre la percepción de calidad subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren en 2022.

#### **4.1.3. Discusión de resultados**

**Conforme con el objetivo general,** haciendo uso del estadístico Rho de Spearman se pudo comprobar que existe una prevalencia de un coeficiente de  $0.838^{**}$  así como un valor de  $p= <.05$ ; que permitió identificar una relación entre las variables estudiadas en las consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren. Estos datos son similares a los hallados por Piedra y Lipa (19) que al realizar su investigación pudieron encontrar que el 85.5% de las personas encuestadas indicaron que se encuentran satisfechos con la atención recibida, con un 91% la dimensión empatía obtuvo el mayor porcentaje de satisfacción y el menor puntaje lo obtuvo la dimensión aspectos tangibles con un 30%, lo que a su vez les permitió identificar una relación significativa entre las variables propuestas del presente estudio. Asimismo, Ruiz (23) pudo encontrar de igual manera que las variables propuestas tienen una relación lineal estadística y directamente proporcional, en ese mismo sentido, conforme con lo señalado por la Organización Mundial de la Salud, la calidad en la atención médica implica asegurar que cada paciente reciba los servicios de salud más apropiados para su situación particular (30) lo cual a su vez permitiría la presencia de una oportuna satisfacción por parte de

aquellos que reciben una inmediata atención.

**Con relación al objetivo específico 1**, se encuentra un coeficiente de 0.764, un valor de ( $p < 0.001$ ), lo que sugiere el enlace directo significativo entre la percepción de calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el hospital Alberto Sabogal Sologuren en 2022. Resultados que se asemejan a los encontrados por Febres y Mercado (20) que en el 2020 pudieron encontrar que la dimensión de empatía y seguridad obtuvieron el mayor grado de satisfacción, por último, se obtuvo el más alto grado de insatisfacción en la dimensión de aspectos tangibles, por lo tanto, se puede afirmar que la calidad de atención en salud tiene a su vez atributos; primero la accesibilidad, definida como la oportunidad que tiene el usuario de hacer uso de los servicios ofrecidos para satisfacer una necesidad de salud; asimismo, es un indicador que mide las expectativas que uno tiene al recibir una atención versus la atención propiamente recibida (34), lo cual se termina verificando mediante la presencia de los elementos esenciales para garantizar una adecuada atención.

**Tomando como referencia el objetivo específico 2**, se aprecia un coeficiente de 0.850, un valor de  $p = 0.000$ , lo que sugiere que existe una relación significativa entre la percepción de calidad subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren en 2022. Resultados son parecidos con los encontrados por Flores (21) que el 2020 dio a conocer que el 7.3% de los encuestados indicó que la satisfacción era alta en la atención, un 54.5% indicó que era regular y, por último, un 38.2% indicó que es bajo, es decir que las dimensiones tienen relación directa con el grado de satisfacción en las atenciones brindadas por la institución en el área de consultas externas, en ese sentido es necesario que la atención sea equitativa, oportuna y segura, ya que minimiza los tiempos de espera innecesarios y previene el riesgo de ocasionar algún daño o lesión a quienes reciben una atención en salud (30) lo que a su vez permitiría la presencia de una satisfacción óptima.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

**Primera:** conforme con el objetivo general, se encontró una significancia ( $p < .05$ ) así como un coeficiente ( $Rho = .838^{**}$ ) entonces, se evidencia que una relación significativa entre la percepción de calidad y la satisfacción del usuario en las consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren está presente.

**Segunda:** en relación al objetivo específico 1, se encontró una significancia ( $p < .05$ ) así como un coeficiente ( $Rho = .764$ ) comprobándose así que existe una relación significativa entre la percepción de calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el hospital Alberto Sabogal Sologuren.

**Tercera:** en referencia al objetivo específico 2, se halló una significancia ( $p < .05$ ) así como un coeficiente ( $Rho = .850$ ) que afirma la presencia de una relación significativa entre la percepción de calidad subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren en 2022.

### 5.2. Recomendaciones

**Primero:** se plantea como sugerencia encarecidamente que estos resultados valiosos se

hagan públicos para concienciar sobre la importancia de que el personal del área de enfermería preste a los usuarios una atención de alta calidad, siendo ésta, la magnífica forma de garantizar que los pacientes permanezcan sanos.

**Segundo:** se aconseja que el hospital ofrezca talleres de formación a los empleados para que adquieran las mejores competencias en términos de habilidades interpersonales para que puedan prestar mejores cuidados y reducir los elementos negativos relacionados con la atención al paciente.

**Tercero:** se aconseja que los licenciados en enfermería presten un cuidado excelente a todos los que lo necesiten, ya que, dependiendo de la gravedad de su estado, los pacientes pueden tener problemas que podrían influir en su recuperación. Estas complicaciones podrían evitarse si el personal de enfermería tiene las competencias adecuadas para su cuidado. es necesario. es necesario.

## REFERENCIAS

1. Organización mundial de la Salud. Cobertura Sanitaria Universal. [Internet]. Ginebra: OMS; 2021. [Consultado 2021 jun 10]. Disponible en: [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))
2. Essalud Repositorio Institucional. Calidad en servicios de Salud. Lima. 2022. Disponible en: <https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/3058>
3. Kruk E et al. Sistema de salud de alta calidad en la era de los Objetivos de Desarrollo sostenible: es hora de una revolución. Lancet Glob Health [Internet]. 2018 [Consultado 2023 sep 3]. Disponible en: [https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/2445/2019/04/18tlgh0221\\_Spanish\\_translation\\_new.pdf](https://www.hsph.harvard.edu/wp-content/uploads/sites/2445/2019/04/18tlgh0221_Spanish_translation_new.pdf)
4. World Kidney Day Foundation. Día Mundial del Riñón. [Internet] México: 2022 [Consultado 2021 may 28]. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/>
5. Soler M, Macia-Heras M, Ortiz A, Del Pino M, Salgueira M. Impacto de la pandemia COVID-19 en los servicios de Nefrología españoles. Rev Nefrología. [Internet] 2020 [Consultado may 28]; 40 (6): 579 – 690. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7538085/>
6. Global Health Intelligence. Telemedicine in Latin America: Gauging its potencial during the Covid 19 Crisis and Beyond. EE.UU. 2020. Disponible en: <https://www.youtube.com/watch?v=xvcypM22jo8>
7. Ministerio de Salud de Chile. Encuesta Nacional de Salud 2016-2017. [Internet]. Chile [Consultado 20 may 2021]. Disponible en: [https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/01/2-Resultados-ENS\\_MINSAL\\_31\\_01\\_2018.pdf](https://www.minsal.cl/wp-content/uploads/2018/01/2-Resultados-ENS_MINSAL_31_01_2018.pdf)
8. Organización Panamericana de la Salud. El impacto del Covid-19 en el sistema de salud y propuestas para la reactivación [Internet] Chile: Colegio Médico de Chile, 2020 [Consultado 1 jun 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/documentos/colegio-medico-2020-impacto-covid-19-sistema-salud-propuestas-para-reactivacion>
9. Baquero R, Yomayusa N, González C, Yama E, Vargas J, Rico J, Ariza A, Aroca G, Ramírez R et al. Colombian consensus of experts on evidence informed

- recommendations for the prevention, diagnosis and management of SARS-Cov-2/Covid-19 infection in pediatric patients with chronic kidney disease or acute kidney injury associated with Covid-19. *Rev Col de Nefrología* [Internet] 2020; 7(2): 118-158. Disponible en: <https://revistanefrologia.org/index.php/rcn/article/view/488>
10. Correa L. Durante la pandemia se consolidó la telemedicina en el país. [Internet]. Colombia: Minsalud; 2020. [Consultado 30 may 2021]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/Paginas/Durante-la-pandemia-se-consolido-la-telemedicina-en-el-pais.aspx>
  11. Curioso WH, Galán RE. El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. *Acta Med Perú* [Internet]. 2020 [Consultado 2021 may 30]; 37 (3): 366 – 375. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000300366](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300366)
  12. Soto-Becerra et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo méd. HNAAA*. [Internet] 2020 [Consultado ago 24]; 13 (1). Disponible en: <https://repositorio.essalud.gob.pe/bitstream/handle/20.500.12959/1961/Factores%20asociados%20a%20la%20calidad%20de%20la%20atenci%c3%b3n%20en%20poblaci%c3%b3n%20adulta%20afiliada%20a%20la%20Seguridad%20Social.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  13. Essalud. Memoria Anual 2020 del Seguro Social de Salud- Essalud. [Internet]. Perú. [Consultado 24 ago 2023]. Disponible en: <https://repositorio.essalud.gob.pe/handle/20.500.12959/2842>
  14. Hollander JE, Carr BG. Virtually perfect? Telemedicine for Covid-19. *The New England Journal of Medicine* [Internet]. 2020 [Consultado 2021 may 30]; 382: 1679 – 1681. Disponible en: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmp2003539>
  15. Gomes S, Marabujo T, Carmo-Goncalves M. Grado de satisfacción de los pacientes de la Unidad de Salud Familiar Vitrius con la teleconsulta durante la pandemia del COVID-19. *Semergen* [Internet] 2021 [Consultado 2021 jun 1]; 47

- (4): 248 – 255. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7951945/>
16. Ruiz-Romero V, Martínez-Pillado M, Torres-Domínguez Y, Acón-Royo D, De Toro-Salas A, Cruz-Villalón F, Rivera-Sequeiros A. Evaluación de la satisfacción del paciente en la teleconsulta durante la pandemia por Covid-19. *Rev. Esp. Salud Pública* [Internet] 2021 [Consultado 2021 jun 1]; 95 (1): 1 – 11. Disponible en: <https://medes.com/publication/160178>
17. García-Huidobro N, Wilson E, Sepúlveda C, Palma R, Cabello E. Evaluación de satisfacción en la implementación de un nuevo sistema de telemedicina en el Servicio de Otorrinolaringología del Complejo Asistencial Dr. Sótero del Río (CASR) durante la pandemia de COVID-19. *Rev. Otorrinolaringología Cir. Cabeza y Cuello* [Internet]. 2020 [Consultado 2021 jun 1]; 80 (4): 403 – 410. Disponible en: [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48162020000400403&script=sci\\_abstract](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-48162020000400403&script=sci_abstract)
18. Bermúdez-Pérez S. Satisfacción del paciente de Telemedicina durante la Pandemia COVID-19. [Tesis para optar el grado académico de Administrador de Empresas]; Bogotá: Colegio de Estudios Superiores de Administración, 2020. Disponible en: [https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM\\_1047492126\\_2020\\_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repository.cesa.edu.co/bitstream/handle/10726/4093/ADM_1047492126_2020_2.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
19. Leibar-Tamayo A, Linares-Espinós E, Ríos-González E, Trelles-Guzmán C, Álvarez-Maestro M, De Castro C, Fernández-Pascual E, et al. Evaluación de la teleconsulta en el paciente urológico durante la pandemia COVID-19. *Actas Urol Esp* [Internet] 2020 [Consultado jun 1]; 44 (9): 617 – 622. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7301061/>
20. Piedra-Valoy I, Lipa-Chancolla C. Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. *Rev Soc Med Interna* [Internet] 2018 [Consultado 2021 jun 2]; 31 (4): 137 – 142. Disponible en: <https://revistamedicinainterna.net/index.php/spmi/article/view/5>

21. Febres-Ramos R, Mercado-Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet] 2020 [Consultado 2021 jun 2]; 20 (3): 397 – 403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
22. Flores R. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. [Tesis para optar el grado académico de Maestro de Gestión de Salud]; Lima: Universidad Norbert Wiener, 2020. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061\\_09079223\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/4645/T061_09079223_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Navarro-Caceres L. Satisfacción de las teleconsultas durante la pandemia de Covid-19, Hospital Regional Cusco 2021. [Tesis para optar el grado académico de Médico Cirujano], Cusco: Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco, 2021. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/5787>
24. Ruiz D. Calidad de atención por teleconsulta y satisfacción desde la percepción del paciente con tuberculosis drogorresistente en tiempos COVID-19. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; Trujillo: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58011?show=full>
25. Castro U. Calidad y satisfacción de usuarios del servicio de telemedicina en cardiología, en tiempos de Covid-19. Hospital III Essalud Victor Lazarte Echegaray. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; Trujillo: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/92188>
26. Ventosilla G. Telemedicina y Calidad de atención en los pacientes del Servicio de Gastroenterología del Hospital Edgardo Rebagliati Martins, Lima 2022. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104008>

27. Ojeda K. Calidad de servicio de telemedicina y satisfacción del paciente en el contexto de pandemia por Covid-19 en un hospital de Pataz, 2022. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/107993>
28. Vera-Pomalaza N, Cornejo-Vadivia A. Satisfacción y calidad de atención brindada de telemedicina durante la Covid-19 en un Hospital de Huancayo-Perú 2022. Rev. Peru. Investiga. Salud. [Internet] 2023 [Consultado ago 23]; 7(2): 73-81. Disponible en: <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/repis/article/view/1804>
29. Tinco M. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de telemedicina de una Microred de la Convención-Cusco durante la pandemia COVID 19. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública]; Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/118014>
30. Cordova L. Calidad de atención y satisfacción del paciente con enfermedad renal por el servicio de telemedicina, Hospital Regional Docente de Cajamarca, 2021. [Tesis para optar el grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud]; Lima: Universidad César Vallejo, 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/89640>
31. La Universidad en Internet. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet] EEUU: UNIR. 2021 may [consultado 10 de oct 2021]. Disponible en <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
32. Mejías Y. Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. Rev de INFODIR [Internet] 2019 [Consultado 2021 oct 10]; 29 (3): e624. Disponible en: <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624/884>
33. Conexión Esan. Los diferentes conceptos de calidad en salud. [Internet] Lima: Esan. 11 de mayo del 2016 [consultado 10 oct 2021]. Disponible en:

<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>

34. Organización Panamericana de la Salud. Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Washington, D.C: OPS; 2018. 88p. ISBN: 978-92-75-32034-1. Disponible en: [https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561\\_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/49549/9789241565561_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
35. Ministerio de Salud y Protección Social. Atributos de la Calidad en la Atención en Salud. [Internet]. Colombia. [Consultado 24 feb 2023]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>
36. Zárraga L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basado en la Calidad del Servicio a través de la Eficiencia del personal y Eficiencia del servicio: Un estudio empírico de la industria restaurantera. Rev de Estudios en Contaduría, administración e informática [Internet]. 2018 [Consultado 2021 oct 10]; 7 (18): 46 – 65. Disponible en: <https://recai.uaemex.mx/article/view/9268>
37. Berenguer M, Mediajerna N, Montoya M. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto en la atención estomatológica. Medisan [Internet] 2014 [consultado 2021 oct 10]; 18 (7): 923 – 927. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=51804>
38. Arciniegas P, Aya L, Suarez N, Salazar R. La satisfacción en salud: el reflejo del profesionalismo, cuidado y acompañamiento emocional de enfermería. Cina Research [Internet] 2018; 2 (1): ener-abr 2018. Disponible en: <https://journals.uninavarra.edu.co/index.php/cinaresearch/article/view/88/62>
39. De León M, Ábrego M. Factores que influyen en la satisfacción de usuarios de los servicios de salud. SALUTA ISSN [Internet] 2020 [Consultado 2021 oct 10]; 2 (2): 71 – 88. Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/flip/index.php?pdf=https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/download/589/1192>
40. Issa. Telemedicina: buenas prácticas en América Latina. [Internet]. Issa; 11 de mayo del 2021. [consultado 06 oct 2021]. Disponible en:

<https://ww1.issa.int/es/analysis/telemedicina-buenas-practicas-en-america-latina>

41. Stakeholders. Telemedicina: La cara humana de la tecnología. [Internet] Lima. [consultado 23 ago 2023]. Disponible en: <https://stakeholders.com.pe/noticias-sh/telemedicina-la-cara-humana-de-la-tecnologia/>
42. Wasserman M. Uso de la telemedicina. Manual MSD [Internet] 2021; [Consultado 24 feb 2023]. Disponible en: <https://www.msmanuals.com/es-pe/hogar/fundamentos/aprovechamiento-%C3%B3ptimo-de-la-atenci%C3%B3n-sanitaria/uso-de-la-telemedicina>
43. Linaldi-Gutiérrez L, Felipe-López R, Campos-Gómez J, De la Cruz-Pérez J, Córdova-Hernández J. Telemedicina durante la pandemia COVID-19. Una revisión sistemática. Salud en Tabasco [Internet] 2021 [Consultado 2023 feb 24]; 27 (3): 101 – 110. Disponible en: [https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/ssaludtabasco/101\\_0.pdf](https://tabasco.gob.mx/sites/default/files/users/ssaludtabasco/101_0.pdf)
44. Linares L, Linares L, Herrera A. Telemedicine impact and prespectives for today's society. Rev Univ Med Pinareña [Internet] 2018 [Consultado 2023 feb 24]; 14 (3): 289 – 303. Disponible en: <http://galeno.pri.sld.cu/index.php/galeno/article/view/550>
45. Monraz-Pérez S et al. Telemedicina durante la pandemia por COVID-19. NCT Neumol Cir tórax [Internet] 2021 [Consultado 2023 feb 24]; 80 (2): 132 – 140. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=100996&id2=>
46. Rodríguez V, Valenzuela S. Teoría de los cuidados de Swanson y sus fundamentos, una teoría de mediano rango para la enfermería profesional en Chile. Enfermería Global. [Internet] 2012 [Consultado 2023 mar 28]; (28): 316 – 322. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/eg/v11n28/ensayo2.pdf>
47. Bernal C. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales. [Internet] 2010 [Consultado 2023 mar 28]. Disponible en: <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/E1-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>

48. Hernández R. Metodología de la Investigación [Internet]. México D.F: McGraw Hill, 2014 [Consultado 10 jul 2023]. Disponible en: <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
49. Hernandez-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. Ciudad de México: McGraw Hill, 2018 [Consultado 28 ago 2023]. Disponible en: [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf)
50. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. [Internet]. Lima; Universidad Ricardo Palma; 2018 [consultado 22 feb 2023]. Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cómo se relaciona la percepción de la calidad con la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar cómo se relaciona la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>H1: Existe relación estadísticamente significativa entre percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p>	<p>Variable 1</p> <p>Percepción de la calidad de las consultas nefrológicas por telemedicina</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Objetiva</p> <p>Subjetiva</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción de las consultas nefrológicas por telemedicina</p> <p>Dimensiones:</p> <p>Tangibilidad</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía.</p>	<p>Tipo de Investigación</p> <p>Aplicada.</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Hipotético - deductivo. No experimental.</p> <p>Población Muestra</p> <p>Una población de 350 pacientes, quienes se someten al tratamiento de sustitución renal llamado hemodiálisis, quienes de manera mensual reciben una consulta nefrológica por parte del “Hospital Alberto Sabogal Sologuren”, haciendo uso de la telemedicina.</p> <p>La muestra estará conformada por 184 pacientes.</p> <p>Muestreo probabilístico aleatorio simple.</p>
<p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre la percepción de calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022</p> <p>Determinar la relación entre la percepción de la calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p>	<p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H1: Existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022</p> <p>H0: No existe relación entre la percepción de calidad de atención en su dimensión objetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p>		

		<p>H2: Existe relación estadísticamente significativa entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p> <p>H0: No existe relación entre la percepción de calidad en su dimensión subjetiva y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.</p>		
--	--	---	--	--

## **Anexo 2: Instrumentos de investigación**

“PERCEPCIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN CONSULTAS NEFROLÓGICAS POR TELEMEDICINA EN EL HOSPITAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN, 2022”

**Estimado paciente,**

Le entregamos un par de encuestas con la finalidad de obtener información de a través de sus respuestas que me permita determinar si existe una relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina que usted recibe de manera mensual.

Es aplicado por Jéssica Angela Chacón Quispe, egresada de la Escuela de Posgrado de la Universidad Norbert Wiener, para la obtención del grado de Maestro en Gestión en Salud.

Es de suma importancia contar con sus respuestas, ya que eso permitirá tener un mejor entendimiento de la experiencia de la teleconsulta y brindar a la institución donde dializa información valiosa para mejorar a futuro esta modalidad para beneficio de usted y del resto de pacientes que pasan por la misma situación.

Usted ha sido seleccionado de acuerdo a los criterios de inclusión dadas por esta investigación, para garantizar una representación de todas las personas que son objetivo del estudio, por ello, son muy importantes sus respuestas. Completarla le llevará alrededor de 15 minutos. Además, se le está alcanzando otro documento (**CONSENTIMIENTO INFORMADO**) en el cual usted debe plasmar su aceptación de participar en el estudio.

Esta encuesta es completamente **VOLUNTARIA** y **CONFIDENCIAL**. Sus datos se colocarán en un registro **ANÓNIMO**. Toda la información que usted manifieste en el cuestionario se encuentra protegida por la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”).

Agradezco anticipadamente su participación.

**Ante cualquier consulta, puede comunicarse con:**

**Teléfono:** 935857040

Jessicachq8@gmail.com

**UNIVERSIDAD NORBERT WIENER****E.P.G****INSTRUCCIONES PARA COMPLETAR LA ENCUESTA**

Este consta de preguntas sobre sus datos básicos (nombre, edad, etc.) y 41 preguntas sobre el estudio en sí. Por favor, lea con paciencia cada una de ellas y tómese el tiempo para contestarlas todas (**ES IMPORTANTE QUE CONTESTE TODAS; si no desea contestar alguna, por favor escriba al lado el motivo**). Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una X el casillero que mejor representa su respuesta.

Ante una duda, puede consultarla con el encuestador (la persona quien le entregó la encuesta).

**RECUERDE: NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS,  
SÓLO INTERESA SU OPINIÓN. (solo para encuestas)**

Ficha: \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

**Datos sociodemográficos como sexo, edad, etc. (variables de control)**Edad:Ocupación:Sexo:

1. Masculino ( )
2. Femenino ( )

Grado de instrucción:

1. Primaria ( )
2. Secundaria ( )
3. Superior-Técnica ( )
4. Superior-Universidad ( )

### INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (Calidad de atención)

#### Instrumento para evaluar la calidad de las consultas nefrológicas por telemedicina

Estimado paciente, este cuestionario anónimo conta de dos partes. La primera parte tiene como finalidad obtener información a todo lo referente con la calidad de la atención en su consulta nefrológica y la segunda parte nos dará respuesta al nivel de satisfacción de esta. Desde ya agradezco su tiempo y su gentil apoyo en la información brindada.

El tiempo que tomará contestar las preguntas será de 20 minutos.

Califique las siguientes preguntas con base en lo que usted esperaba de la atención.

Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Codificación				
1	2	3	4	5
Mucho peor de lo que esperaba	Peor de lo que esperaba	Como me lo esperaba	Mejor de lo que esperaba	Mucho mejor de lo que esperaba

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Objetiva</b>						
1	“Las indicaciones brindadas para la realización de la teleconsulta han sido”					
2	“La rapidez con la que se ha conseguido programar una teleconsulta ha sido”					
3	“La facilidad de los trámites que ha tenido que realizar si ha necesitado volver a citar ha sido”					
4	“La puntualidad en la realización de la teleconsulta ha sido”					
5	“La facilidad para establecer comunicación vía teleconsulta ha sido”					
6	“La diligencia del personal a cargo de la coordinación de la teleconsulta ha sido”					
7	“El interés del (a) médico (a) nefrólogo (a) por dar solución al hecho que motivó la teleconsulta ha sido”					
8	“La explicación del diagnóstico y tratamiento brindado por el (a)					

	médico (a) nefrólogo (a) ha sido”					
9	“La explicación brindada por el personal de salud respecto de las recomendaciones dadas por el(a) médico (a) nefrólogo (a) ha sido”					
10	“El tiempo que el (a) médico (a) nefrólogo (a) le ha brindado para la atención ha sido”					
<b>Dimensión: Subjetiva</b>						
11	“La predisposición del (a) médico (a) nefrólogo (a) por absolver sus consultas e inquietudes ha sido”					
12	“La predisposición por ayudar de todo el personal de salud durante la realización de la teleconsulta ha sido”					
13	“La confianza que el (a) médico (a) nefrólogo (a) le ha transmitido ha sido”					
14	“La cortesía y amabilidad del (a) médico (a) nefrólogo (a) ha sido”					
15	“La preparación del (a) médico (a) nefrólogo (a) para realizar su trabajo ha sido”					
16	“El trato personalizado que el (a) médico (a) nefrólogo (a) me ha brindado ha sido”					
17	“La predisposición que ha demostrado el (a) médico (a) nefrólogo (a) por su problema de salud ha sido”					
18	“La preocupación que ha demostrado el personal de salud por el seguimiento de su tratamiento ha sido”					
19	“La capacidad del (a) médico (a) nefrólogo (a) de comprender las necesidades que he exteriorizado durante la atención ha sido”					

Rango:

Buena (&gt;69 puntos)

Regular (44-69 puntos)

Mala (&lt;44 puntos)

## INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (V. dependiente)

Instrumento para evaluar la satisfacción desde la percepción del paciente de las  
consultas nefrológicas por telemedicina

Califique las siguientes preguntas de acuerdo con la atención que Usted ha recibido.

Utilice una escala numérica del 1 al 5.

Codificación				
1	2	3	4	5
Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno

N°	Preguntas	1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Tangibilidad</b>						
1	“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”.					
2	“La teleconsulta se realizó en el horario programado.”					
3	El tiempo de espera para la realización de la teleconsulta fue aceptable”					
4	“La historia clínica se encontró disponible para su revisión durante la realización de la teleconsulta.”					
5	“Las citas para la teleconsulta se encontraron siempre disponibles y se obtuvieron con facilidad.”					
6	“La derivación para la realización de interconsultas vía telemedicina fue rápida.”					
7	“La atención para la realización de exámenes complementarios ordenados por teleconsulta fue rápida y segura.”					
8	“Los equipos que se utilizaron para la realización de la teleconsulta permitieron una conexión de calidad.”					
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>						
9	“La atención vía teleconsulta fue personalizada.”					
10	“La explicación del diagnóstico fue clara y precisa.”					
11	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) le brindo el tiempo necesario para contestar sus preguntas o disipar sus inquietudes.”					
12	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) le inspiró confianza.”					
13	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) no realizó ningún trato					

	discriminatorio por su enfermedad.”						
<b>Dimensión: Responsabilidad</b>							
14	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) demostró interés por dar solución al hecho que motivó la realización de la teleconsulta.”						
15	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) le explicó en palabras fáciles de entender el resultado de la atención.”						
16	“El (a) médico (a) nefrólogo les explicó en palabras fáciles de entender el tratamiento a seguir, así como los tipos de medicamentos, dosis y efectos adversos.”						
17	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) le explicó en palabras fáciles de entender los procedimientos a seguir posterior a la teleconsulta.”						
18	“El personal de salud le mantuvo informado de las coordinaciones realizadas con el (a) médico (a) nefrólogo (a), así como de las recomendaciones y sugerencias emitidas por este.”						
<b>Dimensión: Seguridad</b>							
19	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) contó con personal de apoyo para la realización de la teleconsulta.”						
20	“La teleconsulta se realizó cuidando su intimidad y respetando el carácter reservado de la información.”						
<b>Dimensión: Empatía</b>							
21	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) se preocupó por su estado emocional al momento de realizar la atención.”						
22	“El (a) médico (a) nefrólogo (a) lo trató con cortesía y amabilidad”						

Rango:

Satisfecho (&gt;92 puntos)

Poco satisfecho (62-91 puntos)

Insatisfecho (&lt;61 puntos)

### **Anexo 3: Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en la PRUEBA PILOTO del estudio de investigación en salud para la maestría de: “Gestión en Salud”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con el(la) investigador(a) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas. Asimismo, los resultados (no mencionando nombres, dirección, ni ningún dato que pueda asociar a los participantes en forma individual) serán publicados en formato de publicación científica (tesis posgrado/artículo científico) y de divulgación científica.

Título del proyecto: “Percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2022.”

Nombre del investigador principal: Jéssica Angela Chacón Quispe.

Propósito del estudio: obtener datos preliminares para la validación del instrumento para el estudio que tiene por objetivo “Determinar cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.”.

Participantes: 20

pacientes

Participación: Pacientes que reciben sus consultas nefrológicas por telemedicina del Hospital Alberto Sabogal Sologuren.

Participación voluntaria: Sí

Beneficios por participar: Ninguno

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Se asegura la confidencialidad de los datos recogidos.

Renuncia: Puede renunciar a la participación en cualquier momento.

Consultas posteriores: Al correo: [jessicachq8@gmail.com](mailto:jessicachq8@gmail.com) y teléfono: 935857040

Contacto con el Comité de Ética, correo: [comite.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite.etica@uwiener.edu.pe)

## DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. Asimismo, certifico haber recibido una copia de este documento. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Apellido y nombres:.....

Edad (años): .....

Correo electrónico personalo institucional: .....

\_\_\_\_\_  
Firma del participante del proyecto

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador(a)

**Anexo 4: Carta de solicitud a la institución para la RECOLECCIÓN DE DATOS,  
PUBLICACIÓN DE LOS RESULTADOS, USO DEL NOMBRE**

Lima, XXX de XXXX del 20XX

**Solicito ingreso a la institución para  
realizar estudio de tesis de postgrado**

Sr(a)

NOMBRE:

CARGO:

INSTITUCIÓN:

Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, xxx, egresada(o) de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión en Salud de la Universidad Norbert Wiener, con código n°xxx, solicito me permita recolectar datos en su institución para lograr los objetivos de mi proyecto de tesis para obtener el grado de Maestro en Gestión en Salud con la tesis "xxx" cuyo objetivo general es xxx. La mencionada recolección de datos consiste en realizar encuestas breves en la sala de espera, antes de que el paciente ingrese a su sesión de hemodiálisis.

Por lo mismo, la solicitud refiere su aceptación en:

- Recolección de datos en su institución.
- Publicación de los resultados en publicaciones académicas y científicas (tesis, artículo científico, etcétera).
- Uso del nombre de la institución en publicaciones académicas y científicas.

Es todas las situaciones, se asegurará el anonimato de los participantes del estudio, así como se salvaguardará sus Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 ("Ley de Protección de Datos Personales"). Será entregado un consentimiento informado a los participantes del estudio para que dejen sustento de la situación voluntaria de participación. En el mencionado documento será indicado los objetivos y procedimientos de la presente investigación.

Adjunto: xxxx

.

Atentamente,

---

xxx

Egresada(o) de la E.P.G.  
Universidad Norbert Wiener

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_ del 2021

Sr(ta)

XXXXXXXXXXXXXXXXXX

Egresada(o)

Maestría en XXXXX-UNW

Presente.-

De mi mayor consideración:

Yo, NOMBRE, CARGO, INSTITUCIÓN/ASOCIACIÓN he leído el documento “Solicito ingreso a la institución para realizar estudio de tesis de postgrado” de fecha XXXXXX, para recolectar datos como parte de su proyecto de tesis para obtener el grado de Maestro en XXXX “TÍTULO”.

Por lo mismo, acepto:

- ( ) Recolección de datos en la asociación/institución.
- ( ) Publicación de los resultados en publicaciones académicas y científicas (tesis, artículo científico, etcétera).
- ( ) Uso del nombre de la asociación/institución en publicaciones académicas y científicas.

Estoy al tanto que, en todas las situaciones, se asegurará del anonimato de los participantes del estudio, así salvaguardará los Datos Personales según lo referido a la Ley N° 29733 (“Ley de Protección de Datos Personales”). Asimismo, estoy al tanto de la entrega de un consentimiento informado a los participantes del estudio para que dejen sustento de la situación voluntaria de participación.

Atentamente,

---

NOMBRE

CARGO

ASOCIACIÓN

## Anexo 5. Confiabilidad de los instrumentos

La prueba piloto en esta investigación arrojó los siguientes datos:

### *Total, de muestra de prueba piloto*

		N	%
Casos	Válido	35	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0.0
	Total	35	100.0

Fuente: SPSS versión 25

Se detalla que la prueba piloto contó con 35 pacientes, los cuales respondieron el 100% de todos los ítems sin dejar alguno en blanco o excluido.

### *Confiabilidad prueba piloto variable 1: Percepción de la calidad*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.904	0.905	19

Fuente: SPSS versión 25

La prueba piloto reflejó un alto grado de confiabilidad general para la variable 1: Percepción de la calidad con más de 90%, por ende, los datos recabados para medir la variable cumplen con los preceptos de homogeneidad, simetría, curtosis.

### *Confiabilidad piloto por ítems de la variable 1: Percepción de la calidad*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
p1	39.40	107.776	0.303	0.609	0.905
p2	39.40	101.835	0.649	0.808	0.897
p3	39.51	104.669	0.504	0.587	0.900
p4	39.51	100.728	0.686	0.788	0.895
p5	39.14	102.891	0.618	0.567	0.898
p6	39.03	97.146	0.672	0.775	0.895
p7	39.17	95.323	0.772	0.843	0.892
p8	39.40	104.482	0.608	0.488	0.898
p9	39.29	100.739	0.646	0.767	0.896
p10	39.37	102.417	0.603	0.696	0.898
p11	39.26	102.020	0.745	0.770	0.895

p12	39.37	108.123	0.277	0.607	0.906
p13	39.54	107.197	0.469	0.570	0.901
p14	39.23	102.123	0.557	0.709	0.899
p15	39.17	101.382	0.549	0.738	0.899
p16	39.11	101.104	0.574	0.850	0.898
p17	39.06	106.997	0.313	0.630	0.906
p18	39.14	99.891	0.584	0.660	0.898
p19	39.11	107.869	0.313	0.682	0.905

Fuente: SPSS versión 25

La medida utilizada para evaluar la confiabilidad por ítems es la correlación múltiple al cuadrado, que indica cuánto de la varianza total de los puntajes en la escala puede ser explicada por cada uno de los ítems. En general, se considera que un ítem es confiable si su correlación múltiple al cuadrado es mayor que 0.2.

En esta tabla, se presentan varios indicadores de la confiabilidad por ítems, incluyendo la media de la escala si el elemento se ha suprimido, la varianza de la escala si el elemento se ha suprimido, la correlación total de elementos corregida, la correlación múltiple al cuadrado y el coeficiente alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido. Los resultados muestran que todos los ítems tienen una correlación múltiple al cuadrado mayor que 0.2, lo que indica que todos son confiables. Además, se observa que los coeficientes alfa de Cronbach son altos, lo que indica una buena consistencia interna de la escala.

#### *Confiabilidad prueba piloto variable 2: Satisfacción*

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
0.941	0.941	22

Fuente: SPSS versión 25

La prueba piloto reflejó un alto grado de confiabilidad general para la variable 2: Satisfacción con más de 94.1%, por ende, los datos recabados para medir la variable cumplen

con los preceptos de homogeneidad, simetría, curtosis.

*Confiabilidad piloto por ítems de la variable 2: Satisfacción*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
q1	49.66	253.879	0.566	0.782	0.940
q2	49.86	253.303	0.704	0.799	0.938
q3	49.57	245.899	0.727	0.779	0.937
q4	49.74	252.373	0.761	0.774	0.937
q5	49.40	251.600	0.737	0.889	0.938
q6	49.54	250.373	0.665	0.861	0.938
q7	49.60	245.835	0.748	0.941	0.937
q8	49.40	252.365	0.513	0.682	0.941
q9	49.60	243.071	0.729	0.845	0.937
q10	49.51	246.316	0.731	0.881	0.937
q11	49.40	243.365	0.736	0.869	0.937
q12	49.57	238.311	0.853	0.878	0.935
q13	49.57	244.782	0.726	0.868	0.937
q14	49.31	243.104	0.749	0.839	0.937
q15	49.74	253.255	0.523	0.891	0.941
q16	49.60	255.247	0.590	0.708	0.939
q17	49.83	256.440	0.511	0.733	0.940
q18	50.20	266.753	0.211	0.654	0.944
q19	49.71	264.445	0.322	0.589	0.943
q20	49.63	253.946	0.578	0.781	0.940
q21	49.71	253.504	0.640	0.810	0.939
q22	49.83	251.440	0.545	0.822	0.940

Fuente: SPSS versión 25

La confiabilidad por ítems de la variable 2 (Satisfacción) indica la consistencia interna de los 22 ítems utilizados para medir la variable. En general, se considera que una confiabilidad por ítems mayor a 0.7 es aceptable, mientras que valores mayores a 0.8 se consideran buenos. En este caso, la mayoría de los ítems presentan una confiabilidad por encima de 0.7, con valores que oscilan entre 0.513 y 0.853. Además, el valor del coeficiente alfa de Cronbach si se suprime cada uno de los ítems indica que la eliminación de cualquier ítem no aumentaría significativamente la confiabilidad de la escala.

**Anexo 6: Informe del porcentaje del Turnitin. (Hasta el 20% de similitud y 1% de fuentes primarias) *solo para egresados***

**Anexo 7. Formato 2 y Formato de aprobación de título**

**FORMATO 2 REGISTRO DEL TÍTULO DEL PROYECTO DE**

**INVESTIGACIÓN**

<p><b>TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN (*)</b></p>	<p>Percepción de calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021</p>
<p><b>DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA (*)</b></p>	<p>La Covid-19 en el mundo entero ha causado un cambio drástico en los planes sanitarios planteados en cada región, así como también ha logrado ser un motivo de naturaleza obligatoria para utilizar diferentes estrategias y lograr así el cumplimiento de uno de los objetivos de desarrollo sostenible dado por la Organización Mundial de Salud en el año 2015 y reafirmado en el año 2019, el cual es asegurar la cobertura sanitaria universal en salud. “Los países que progresan en el logro de la cobertura sanitaria universal también avanzan hacia las demás metas relacionadas con la salud y los demás objetivos”. (1) Una de las Enfermedades No Transmisibles que se ha visto afectada de manera directa</p>

durante la pandemia es la Insuficiencia Renal Crónica (IRC), enfermedad que padecen alrededor de 850 millones de personas en todo el mundo. (2)

A nivel mundial los servicios de Nefrología a partir de la aparición de la Covid-19, han sufrido una transformación en sus principales áreas a fin de cumplir con el confinamiento. Tomando como referencia a España, se evidencia que, tuvieron que suspender la atención presencial en consultorios ambulatorios o consulta externa mientras se adecuaba una estrategia, disminuyeron el número de hospitalizaciones con algún tipo de diagnóstico relacionado a IRC y frenaron los trasplantes al no tener actualización de exámenes clínicos; puesto que, se priorizó atención sólo de casos por Covid-19. Ellos iniciaron la atención asistencial haciendo uso de la telemedicina como medio de soporte y continuidad, desde el lanzamiento hasta la fecha sigue siendo una herramienta de gran utilidad (3) y la atención a los pacientes nefrológicos se regularizó.

En Latinoamérica, el 26 de febrero del 2020, los países de la región dejaron de ser espectadores para formar parte del problema, desde ese día, se ha expuesto un sistema de salud frágil y no preparado para una

	<p>pandemia. A raíz de esto, iniciativas como la telemedicina han cobrado fuerza y se han posicionado como una alternativa diferente de la medicina tradicional.</p> <p>(4) En Chile, país donde el 3% de la población padece IRC (5), también se vio afectada en un primer momento, por problemas previos a la pandemia debido a la falta de acceso y cobertura en diferentes regiones y comunas. Por otra parte, las consultas nefrológicas ambulatorias pudieron ser llevadas a través de telemedicina y ha tenido un buen recibimiento general con una enorme capacidad de innovación e implementación rápida; además, ha permitido disminuir la movilidad del personal y pacientes. (6)</p> <p>Caso similar ocurre en Colombia, donde aproximadamente un 10% de la población tiene algún grado de IRC. (7) En lo que respecta al 2020, entre el 1 de enero y el 30 de septiembre se evidenció incremento del 117% en las sedes de prestadores de servicios de salud que ofrecen la modalidad de telemedicina en las diferentes especialidades, incluida la nefrología. “Aunque ningún país del mundo estaba preparado para esta pandemia, por lo menos Colombia en lo que respecta a telesalud contaba con un componente normativo fuerte,</p>
--	---

así como avances importantes por parte de los diferentes actores de salud”, precisó Luis Fernando Correa. (8)

En nuestro país, también la telemedicina formó parte de una de las estrategias sanitarias para frenar el contagio entre la población y de la misma manera llevar a cabo el cumplimiento de las consultas médicas ambulatorias. Según el Decreto Supremo (D.S.) N.º 013-2020-SA, se dispuso que el MINSA (9) establezca los procedimientos para realizar los servicios de telemedicina durante la Emergencia Sanitaria por la Covid-19. Bajo esta perspectiva, El Seguro Social de Salud (Essalud) inició el uso de esta herramienta en pacientes con enfermedades crónicas, y ha implementado el servicio de consultas a distancia con la participación de médicos que atienden remotamente casos de pacientes.

Cabe resaltar que la disposición del gobierno peruano es buena, pero la realidad es otra, en el caso de las consultas nefrológicas se ven directamente afectadas por situaciones como: déficit de nefrólogos por la alta tasa de contagios lo que conlleva a reasignar pacientes a otro nefrólogo que no conocen el historial médico, otro factor es el desconocimiento sobre el uso de la telemedicina por ambas partes, la falta de cobertura y

	<p>señal de internet, por último; la falta de empatía. Con lo mencionado, no se logra el objetivo de realizar una teleconsulta a cabalidad. Esto lleva a incrementar situaciones no deseadas como el aumento de complicaciones intradialíticas que desencadenan en hospitalizaciones innecesarias, de esta manera aumentan las tasas de morbimortalidad y también el incremento innecesario de los costos al estado y a la aseguradora.</p> <p>Las diferentes pandemias ocasionan crisis sanitarias; pero a la vez, plantean desafíos para la prestación de servicios de salud, cabe mencionar que hacer uso de telemedicina no resolverá todos, al menos es ideal para escenarios en donde la infraestructura permanece intacta y se tenga los recursos necesarios para la implementación y seguimiento correcto. (10)</p>
<p><b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA (*)</b></p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021?</p>

	<p>Problemas específicos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021?</li><li>• ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por</li></ul>
--	---

	telemedicina en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, 2021?
--	---

<p><b>OBJETIVOS (*)</b></p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar cuál es la relación que existe entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p> <p>Objetivos específicos</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Determinar cuál es la relación entre la fiabilidad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li><li>• Determinar cuál es la relación entre la capacidad de respuesta de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li><li>• Determinar cuál es la relación entre la seguridad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li><li>• Determinar cuál es la relación entre la empatía de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li></ul>
-----------------------------	--

<b>HIPOTESIS (*)</b>	<p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis general</u></b></p> <p>Hi: Sí existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p> <p>H0: No existe relación entre la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p> <p style="text-align: center;"><b><u>Hipótesis específica:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Hipótesis específica 1: <p>Hi: Sí existe relación entre la fiabilidad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p><p>H0: No existe relación entre la fiabilidad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p></li><li>• Hipótesis específica 2: <p>Hi: Sí existe relación entre la capacidad de respuesta de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p><p>H0: No existe relación entre la capacidad de respuesta de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</p></li></ul>
----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hipótesis específica 3:  Hi: Sí existe relación entre la seguridad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.   H0: No existe relación entre la seguridad de la percepción de la calidad y satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li> <li>• Hipótesis específica 4:  Hi: Sí existe relación entre la empatía de la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.   H0: No existe relación entre la empatía de la percepción de la calidad y la satisfacción del usuario en consultas nefrológicas por telemedicina.</li> </ul>	
<b>CÓDIGO DEL ALUMNO</b>	<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>PROGRAMA DE MAESTRIA</b>
A2021900097	<b>CHACÓN QUISPE JÉSSICA ANGELA</b>	<b>GESTIÓN EN SALUD</b>

<b>APROBADO POR</b>	
<b>VALIDADO POR</b>	

(\*) Campos obligatorios

#### Referencias bibliográficas

1.Organización Mundial de la Salud. Cobertura sanitaria universal. 2021 abril. Visto el 10/06/2021. Disponible en [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-\(uhc\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/universal-health-coverage-(uhc))

2.World Kidney Day. Día Mundial del Riñón. 2020. Visto el 28.05.2021. Disponible en: <https://www.worldkidneyday.org/>

3.María José Soler y otros. Impacto de la pandemia Covid-19 en los servicios de Nefrología españoles. Revista de la Sociedad Española de Nefrología [Internet]. 2020; 40(6): 579-584. Disponible en: <https://www.revistanefrologia.com/es-pdf-S0211699520301375>.  
<https://doi.org/10.1016/j.nefro.2020.08.002>

4.Dr. Cynthia LeRouge, Gustavo Menendez, Guillaume Corpart. (2020). Telemedicine in Latin America: Gauging its potencial during the Covid 19 Crisis and Beyond. [Webinar]. Global Health Intelligence. <https://www.youtube.com/watch?v=xvcypM22jo8>

5.Encuesta Nacional de Salud 2016-2017, Ministerio de Salud, Gobierno de Chile.

6.Dra. Izkia Siches y otros. El impacto de Covid19 en el sistema de salud y propuestas para la reactivación. [Internet]. 2020 agosto. [Citado el 10/06/2021]. Disponible desde: <https://www.colegiomedico.cl/wp-content/uploads/2020/08/reactivacion-sanitaria.pdf>

7.Yomayusa N y otros. Consenso colombiano de expertos sobre recomendaciones informadas en la evidencia para la prevención, el diagnóstico y el manejo de infección por SARS-CoV-2/COVID-19 en pacientes con enfermedad renal Crónica en diálisis. Revista Colombiana de Nefrología.2020;7(Supl.2):118-158.<https://doi.org/10.22265/acnef.7.Supl.2.4>

8.Luis Fernando Correa. Durante la pandemia se consolidó la telemedicina en el país. [Audio]. Ministerio de Salud y Protección Social Boletín de Prensa No 875 de 2020 (Colombia).

9.Curioso Walter H., Galán-Rodas Edén. El rol de la telesalud en la lucha contra el COVID-19 y la evolución del marco normativo peruano. Acta méd. Peru [Internet]. 2020 jul [citado 2021 Jun 14]; 37(3): 366-375. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1728-59172020000300366&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1728-59172020000300366&lng=es). <http://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.373.1004>.

10.Hollander JE, Carr BG. Virtually perfect? Telemedicine for Covid-19. The New England Journal of Medicine [Internet]. 2020 Mar 11; 382:1679-1681. Disponible en <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/nejmp2003539>. doi: 10.1056/NEJMp2003539.

NOMBRE DEL ESTUDIANTE: CHACÓN QUISPE JÉSSICA ANGELA

LISTA DE CHEQUEO		SI	NO	OBSERVACIONES O SUGERENCIAS
1	Contiene las dos variables.	x		
2	Responde a las líneas de investigación.	x		
3	Responde a la pregunta ¿qué? y ¿para qué?	x		
4	La redacción permite entender la idea central de la investigación.	x		
5	Contiene años y escenario según la naturaleza de la investigación.		x	El estudio aparenta ser de recolección directa por lo que debe reevaluar la temporalidad. Agregar ámbito geográfico.
6	Se encuentra alineado al objetivo general.	x		
7	Refleja lo novedoso o innovador de la investigación.		x	Si bien ambas variables son recurrentes, realizarlas en ese formato hace viable el título.
8	Evita términos que sobre expliquen la naturaleza de la investigación.	x		
9	No utiliza abreviaturas.	x		
10	Respeto el número de palabras permitidas.	x		
11	Uso de mayúsculas según corresponda respetando las tildes.	x		
12	Evita exceso de predisposiciones y artículos.	x		

**RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN:** La lista de chequeo comprende la evaluación de 12 criterios, los dos primeros "son de eliminación". Sólo si la respuesta a estos dos criterios es afirmativa, se continuará con los restantes. Caso contrario no se aprobará el título de la investigación.

Aprobar sin modificaciones.

Aprobar con modificaciones.

No aprobar.

**RECOMENDACIÓN:**

La factibilidad del estudio radica en que la condición atención por telemedicina se mantenga para poder recolectar la información.  
Revisar la forma de redacción Vancouver.

Fecha: 14.07.21

Nombres y apellidos del revisor: CESAR ARELLANO SACRAMENTO

Firma:



## **Base de datos**

### **Leyenda**

Variable 1: Percepción de la calidad

p1 - p19: Preguntas de la variable percepción de la calidad

Los valores 1,2,3,4,5: las respuestas de los encuestados en base a las preguntas del cuestionario.

V1: Suma de la Variable 1

D1: Suma de la Dimensión Objetiva

D2: Suma de la Dimensión Subjetiva

Encuestado	Variable 1: Percepción de la calidad																			V1	D1	D2
	Objetiva										Subjetiva											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19			
1	4	5	4	5	4	4	4	3	5	4	4	5	3	3	4	3	3	3	5	75	42	33
2	3	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	2	63	34	29
3	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	50	22	28
4	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	4	4	3	3	4	2	48	21	27
5	2	1	2	2	2	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	54	25	29
6	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	3	3	3	3	2	58	33	25
7	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	63	34	29
8	4	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	3	1	3	4	3	3	4	59	31	28
9	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	2	4	58	30	28
10	3	1	3	4	3	4	4	3	4	4	3	1	4	3	4	3	3	3	2	59	33	26
11	2	2	4	4	3	1	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	4	3	3	59	31	28
12	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	52	25	27
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	55	29	26
14	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	3	2	55	26	29
15	2	3	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	3	4	3	56	28	28
16	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	57	30	27
17	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	63	32	31
18	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	59	27	32
19	2	4	4	2	2	4	3	2	3	2	3	4	2	3	4	3	4	4	2	57	28	29
20	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	58	30	28
21	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	3	1	2	34	18	16
22	1	1	2	2	2	2	3	4	1	3	2	3	1	2	2	4	2	2	1	40	21	19
23	2	2	2	3	2	2	5	2	4	1	2	2	3	1	2	4	2	2	4	47	25	22
24	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	4	39	19	20
25	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	4	38	16	22
26	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	33	17	16
27	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	35	19	16
28	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	34	19	15
29	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	33	17	16
30	2	2	2	2	1	2	3	2	2	1	2	4	2	2	2	3	1	2	4	41	19	22
31	1	2	1	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	4	1	2	2	37	17	20
32	2	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	5	2	1	2	3	1	2	38	19	19
33	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	36	18	18
34	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	35	20	15
35	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	31	16	15
36	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	32	16	16
37	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	31	16	15
38	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	37	19	18
39	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	4	38	16	22
40	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	33	17	16
41	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	35	19	16
42	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	34	19	15
43	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	33	17	16
44	4	5	4	3	4	5	3	5	5	4	5	4	2	3	2	4	5	3	4	74	42	32
45	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	1	3	2	3	2	1	2	2	37	19	18
46	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	4	2	3	1	2	2	1	3	38	18	20
47	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	1	1	3	37	17	20
48	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	2	39	19	20
49	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	32	18	14
50	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	33	17	16

Encuestado	Variable 1: Percepción de la calidad																			V1	D1	D2
	Objetiva										Subjetiva											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19			
51	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	33	16	17
52	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	37	21	16
53	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	4	1	2	2	5	1	43	21	22
54	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	4	2	3	1	2	2	1	3	38	18	20
55	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	3	3	1	3	3	1	1	3	37	17	20
56	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	2	39	19	20
57	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	32	18	14
58	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	32	16	16
59	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	35	20	15
60	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	31	16	15
61	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	32	16	16
62	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	31	16	15
63	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	3	2	3	4	5	4	3	4	4	77	45	32
64	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	2	4	4	54	26	28
65	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	50	28	22
66	3	3	3	2	3	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	54	33	21
67	1	3	1	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	43	25	18
68	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	55	31	24
69	1	3	1	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	49	24	25
70	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	52	23	29
71	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	63	34	29
72	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	58	28	30
73	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	2	2	60	33	27
74	2	3	2	3	4	1	3	4	3	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3	57	28	29
75	2	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	59	30	29
76	2	1	1	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	4	4	2	47	22	25
77	3	3	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	4	2	4	49	23	26
78	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	3	3	55	27	28
79	2	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	4	1	4	4	4	2	37	14	23
80	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	4	3	4	4	4	2	42	16	26
81	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	4	3	52	26	26
82	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	4	3	3	3	4	49	23	26
83	3	3	3	3	3	5	4	2	2	3	1	2	2	3	3	3	3	4	4	56	31	25
84	4	4	3	4	3	4	3	2	2	3	3	1	2	3	1	1	2	2	2	49	32	17
85	3	4	4	3	3	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	57	32	25
86	3	4	1	4	4	5	5	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	57	33	24
87	4	3	4	3	3	3	5	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	54	33	21
88	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	4	3	3	2	52	25	27
89	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	53	26	27
90	2	3	2	2	2	5	3	3	3	2	3	2	3	4	4	4	4	4	2	57	27	30
91	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	4	4	4	4	3	40	13	27
92	1	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	1	1	3	4	4	4	2	3	41	17	24
93	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	4	39	19	20
94	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	5	2	4	38	16	22
95	3	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	33	17	16
96	1	1	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	35	19	16
97	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	34	19	15
98	2	1	2	1	3	1	2	2	2	1	1	1	2	4	3	4	3	2	3	40	17	23
99	2	3	3	4	4	5	5	3	5	5	5	2	2	4	4	4	3	4	3	70	39	31
100	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	55	27	28

Encuestado	Variable 1: Percepción de la calidad																			V1	D1	D2
	Objetiva										Subjetiva											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19			
101	3	3	3	2	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	3	4	3	4	4	63	34	29
102	3	3	3	2	2	1	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	2	4	58	28	30
103	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	4	4	3	2	2	60	33	27
104	2	3	4	3	4	1	3	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	3	61	31	30
105	2	3	2	3	2	4	3	3	5	3	3	2	4	3	4	3	3	4	3	59	30	29
106	4	3	2	3	3	3	5	3	3	5	3	2	3	3	3	4	3	4	3	62	34	28
107	4	4	5	4	3	5	4	3	3	5	4	4	3	3	2	3	4	3	3	69	40	29
108	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	2	4	5	4	4	4	4	4	77	42	35
109	4	3	3	4	4	4	3	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	76	39	37
110	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	76	38	38
111	4	3	5	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	81	42	39
112	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	5	4	5	5	3	5	4	3	79	42	37
113	3	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	2	4	3	3	4	4	5	4	75	42	33
114	3	4	4	3	2	5	5	2	2	2	4	5	4	3	4	3	2	4	4	65	32	33
115	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	2	4	5	4	4	3	5	75	41	34	
116	4	5	3	3	4	4	3	3	3	3	4	5	4	3	3	4	2	2	2	64	35	29
117	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	3	5	5	3	4	4	4	3	4	74	39	35
118	5	3	4	3	4	2	4	3	3	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	74	36	38
119	5	3	5	3	4	5	4	3	5	5	3	5	5	5	3	5	5	3	4	80	42	38
120	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	89	46	43
121	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	4	3	86	47	39
122	4	5	4	5	5	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	5	5	5	81	43	38
123	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	5	4	74	39	35
124	5	3	5	5	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	5	4	3	3	4	76	40	36
125	4	3	5	4	3	3	5	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	5	80	40	40
126	4	4	5	3	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	76	42	34
127	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	3	3	4	4	3	4	2	71	39	32
128	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	2	1	3	1	1	1	2	1	1	32	19	13
129	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	3	1	2	1	35	20	15
130	4	3	1	3	3	4	1	3	1	1	1	3	1	3	1	4	4	3	3	47	24	23
131	3	2	2	2	1	1	3	2	3	3	1	2	2	4	3	1	2	3	3	43	22	21
132	4	3	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1	3	35	18	17
133	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	5	3	2	2	42	17	25
134	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	32	16	16
135	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	35	20	15
136	3	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	31	16	15
137	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	32	16	16
138	3	1	2	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	31	16	15
139	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	4	2	3	1	2	2	1	3	38	18	20
140	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	1	3	3	1	1	3	37	17	20
141	2	1	2	2	2	2	3	1	3	1	2	3	3	1	2	1	2	4	2	39	19	20
142	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	32	18	14
143	4	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	1	3	2	1	35	19	16
144	4	3	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	3	4	1	3	3	2	3	45	21	24
145	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4	73	39	34
146	3	5	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	5	4	5	4	3	5	74	38	36
147	3	1	4	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	4	4	4	1	3	53	27	26
148	1	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	3	2	1	3	2	3	35	17	18
149	4	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	51	29	22
150	4	4	3	4	3	5	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	58	37	21

Encuestado	Variable 1: Percepción de la calidad																			V1	D1	D2
	Objetiva										Subjetiva											
	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19			
151	1	4	1	4	1	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	2	2	44	26	18
152	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	55	31	24
153	1	3	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	2	3	4	2	4	3	2	44	20	24
154	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	1	1	4	4	55	31	24
155	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	4	2	4	3	2	51	26	25
156	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	2	52	23	29
157	3	3	3	2	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	62	33	29
158	3	3	3	2	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	58	27	31
159	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	1	4	3	3	3	3	2	2	58	33	25
160	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	1	2	2	3	4	4	3	4	4	58	31	27
161	4	4	4	4	2	4	5	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	50	33	17
162	3	4	4	4	3	5	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	59	33	26
163	3	4	1	4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	53	29	24
164	3	3	4	3	3	5	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	55	32	23
165	3	4	3	3	3	5	5	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	59	33	26
166	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	54	30	24
167	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	55	34	21
168	1	4	1	3	1	3	3	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	3	2	46	25	21
169	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	1	4	4	53	30	23
170	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	2	2	3	3	4	3	4	3	2	48	22	26
171	1	4	1	4	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	47	25	22
172	2	4	1	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	81	56	25
173	1	3	3	3	2	4	5	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	52	28	24
174	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	54	29	25
175	2	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	50	28	22
176	3	3	2	3	3	5	5	3	1	2	1	1	1	2	1	2	3	1	2	44	30	14
177	4	3	5	3	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	3	5	5	3	78	42	36
178	5	5	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	3	5	77	40	37
179	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	5	5	5	4	4	3	4	5	4	81	42	39
180	5	4	5	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	3	79	42	37
181	4	5	4	2	4	3	4	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	79	39	40
182	5	5	5	3	4	3	5	3	4	5	5	4	3	5	4	5	5	3	5	81	42	39
183	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	84	44	40
184	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	3	5	5	4	3	4	5	5	4	76	38	38

Variable 2: Satisfacción

p1 – p22: Preguntas de la variable satisfacción del usuario.

V2: Suma de la Variable 2

Los valores 1,2,3,4,5: las respuestas de los encuestados en base a las preguntas del cuestionario.

d3: Suma de la Dimensión Tangibilidad

d4: Suma de la Dimensión Fiabilidad

d5: Suma de la dimensión Responsabilidad

d6: Suma de la dimensión Seguridad

d7: Suma de la dimensión Empatía

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																						V1	d3	d4	d5	d6	d7
	Tangibilidad								Fiabilidad					Responsabilidad				Seguridad		Empatía								
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22						
1	5	4	4	5	3	4	5	5	1	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	96	35	19	24	9	9
2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	1	2	3	2	4	3	3	2	4	4	3	65	27	10	15	6	7
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	3	4	5	3	81	32	20	14	7	8
4	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	3	4	3	79	29	23	15	5	7
5	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	2	5	2	3	4	75	27	22	12	7	7
6	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	77	30	15	20	6	6
7	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	81	31	16	20	7	7
8	1	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	70	23	20	15	7	5
9	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	66	24	15	15	8	4
10	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	77	30	15	20	6	6
11	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	81	31	16	20	7	7
12	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	72	29	23	12	4	4
13	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	71	27	22	13	5	4
14	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	1	2	3	2	3	73	29	21	13	5	5
15	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	81	31	16	20	7	7
16	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	2	5	4	1	3	5	4	5	86	33	22	14	8	9
17	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	5	4	4	5	66	21	14	13	9	9
18	4	3	2	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3	1	2	2	4	2	61	22	17	12	4	6	
19	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	5	4	2	2	3	3	2	2	3	2	60	20	19	12	4	5	
20	2	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	3	5	4	4	3	85	28	22	19	9	7
21	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	1	2	3	1	1	2	2	1	36	11	10	9	3	3
22	3	1	2	4	4	1	2	3	1	1	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	2	44	20	6	9	4	5
23	3	3	1	1	1	1	4	2	1	3	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	39	16	8	10	2	3	
24	1	1	2	2	3	2	2	4	1	4	2	2	1	4	3	1	3	2	2	1	2	2	47	17	10	13	3	4
25	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	44	17	8	9	4	6
26	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	34	11	9	8	3	3
27	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	2	1	35	12	8	7	5	3
28	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	1	49	18	12	12	4	3
29	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	38	14	9	8	5	2
30	2	2	2	1	2	1	2	4	1	1	1	1	4	2	2	1	4	1	2	3	2	1	42	16	8	10	5	3
31	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	1	44	18	9	11	3	3
32	3	3	4	1	2	2	2	2	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	1	1	1	2	44	19	9	11	2	3
33	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	4	1	2	4	2	2	1	42	13	9	11	6	3
34	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	34	16	6	7	2	3
35	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	41	15	6	11	6	3
36	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	41	16	10	8	4	3
37	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	38	15	6	10	4	3
38	1	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	4	1	2	72	27	18	18	6	3
39	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	44	17	8	9	4	6
40	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	34	11	9	8	3	3
41	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	2	1	35	12	8	7	5	3
42	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	1	49	18	12	12	4	3
43	1	1	3	2	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	38	14	9	8	5	2
44	5	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	93	34	23	19	10	7
45	1	4	5	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	2	2	4	1	2	72	27	18	18	6	3
46	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	41	13	10	10	5	3
47	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	39	14	9	8	4	4
48	1	2	4	2	3	3	2	1	4	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	52	18	13	10	5	6
49	3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	1	45	20	9	9	3	4
50	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	39	14	9	7	5	4

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																						V1	d3	d4	d5	d6	d7
	Tangibilidad							Fiabilidad					Responsabilidad				Seguridad		Empatía									
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22						
51	3	2	3	2	3	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	42	18	8	11	2	3
52	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	1	2	37	14	7	10	3	3
53	2	2	1	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	4	2	3	48	14	11	12	6	5
54	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	41	13	10	10	5	3
55	1	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	39	14	9	8	4	4
56	1	2	4	2	3	3	2	1	4	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	52	18	13	10	5	6
57	3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	1	45	20	9	9	3	4
58	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	39	14	9	7	5	4
59	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	34	16	6	7	2	3
60	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	41	15	6	11	6	3
61	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	41	16	10	8	4	3
62	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	38	15	6	10	4	3
63	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	99	33	25	22	10	9
64	3	3	3	4	3	2	4	4	5	3	5	4	4	3	3	3	5	1	2	1	1	1	67	26	21	15	3	2
65	3	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	2	2	3	57	19	18	10	5	5
66	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	5	2	2	64	25	19	9	7	4
67	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	4	4	3	73	25	22	12	7	7
68	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	71	27	20	14	5	5
69	3	2	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	74	22	19	19	6	8
70	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	70	24	19	15	6	6
71	1	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	70	23	20	15	7	5
72	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	66	24	15	15	8	4
73	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	77	30	15	20	6	6
74	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	81	31	16	20	7	7
75	4	5	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	2	5	4	1	3	5	4	5	86	33	22	14	8	9	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	3	4	2	3	2	3	4	5	3	81	32	20	14	7	8
77	4	3	4	4	4	2	4	4	5	4	4	5	5	3	4	2	3	3	2	3	4	3	79	29	23	15	5	7
78	3	4	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	1	1	4	4	2	5	2	3	4	75	27	22	12	7	7
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	1	2	3	2	3	5	3	2	5	74	32	16	11	8	7
80	4	3	4	4	4	1	4	3	3	2	3	2	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	68	27	13	17	6	5
81	4	3	4	4	3	2	4	5	4	5	5	4	5	3	3	3	1	2	3	1	3	3	74	29	23	12	4	6
82	3	4	3	4	3	2	4	4	4	3	4	4	5	4	3	3	2	4	3	3	3	3	74	26	20	16	6	6
83	3	3	4	4	5	2	5	5	4	4	5	4	4	4	2	4	4	2	2	3	3	5	79	28	22	16	5	8
84	3	2	2	2	2	5	3	4	2	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	3	3	3	61	23	13	15	4	6
85	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	1	4	3	2	3	3	2	5	62	22	13	14	6	7
86	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	1	3	2	3	4	71	25	16	18	5	7
87	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	1	4	4	3	2	2	3	4	61	21	13	16	4	7
88	4	3	4	2	4	4	4	4	4	5	5	4	5	3	3	3	2	1	2	2	2	2	72	29	23	12	4	4
89	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	2	2	3	2	2	71	27	22	13	5	4
90	3	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	1	2	3	2	3	73	29	21	13	5	5
91	3	4	3	3	3	4	4	1	3	4	4	4	4	5	4	2	3	1	2	3	3	3	70	25	19	15	5	6
92	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	1	2	3	2	3	2	77	31	21	15	5	5
93	1	1	2	2	3	2	2	4	1	4	2	2	1	4	3	1	3	2	2	1	2	2	47	17	10	13	3	4
94	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	5	44	17	8	9	4	6
95	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	34	11	9	8	3	3
96	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	4	1	2	1	35	12	8	7	5	3
97	2	1	4	2	2	2	4	1	2	2	4	2	2	3	4	2	2	1	2	2	2	1	49	18	12	12	4	3
98	3	4	4	4	3	3	4	4	4	5	3	5	5	5	5	2	2	1	1	2	2	2	73	29	22	15	3	4
99	5	4	5	4	4	3	4	4	5	3	5	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	5	95	33	22	20	10	10
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4	4	3	5	1	3	5	5	3	86	32	21	17	8	8

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																						V1	d3	d4	d5	d6	d7
	Tangibilidad								Fiabilidad					Responsabilidad				Seguridad		Empatía								
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22						
101	1	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	70	23	20	15	7	5
102	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	66	24	15	15	8	4
103	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	77	30	15	20	6	6
104	2	4	5	3	4	4	4	5	4	3	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	81	31	16	20	7	7
105	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	2	2	5	4	1	3	5	4	5	86	33	22	14	8	9
106	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	4	4	1	4	4	5	5	5	5	89	33	19	17	10	10
107	3	3	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	2	4	5	4	5	5	5	3	4	85	29	19	20	10	7
108	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	101	36	24	24	7	10
109	4	5	5	3	5	3	5	4	5	5	3	4	3	3	5	3	5	4	5	3	4	5	91	34	20	20	8	9
110	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	94	33	23	18	10	10
111	3	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	93	31	22	21	9	10
112	5	5	5	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	3	4	5	95	36	20	23	7	9
113	4	5	4	5	3	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	3	97	34	22	23	10	8
114	5	5	3	4	3	3	5	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	3	4	5	89	32	20	20	8	9
115	4	5	4	5	3	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	3	5	99	35	24	22	10	8
116	5	2	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	82	27	18	19	9	9
117	3	4	5	3	3	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	87	28	20	21	9	9
118	4	3	4	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	4	85	28	20	19	9	9
119	5	5	3	5	4	5	5	5	3	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	102	37	22	23	10	10
120	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	4	5	101	36	24	22	10	9
121	4	3	5	5	4	3	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	100	33	23	25	9	10
122	3	4	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	3	4	2	5	4	2	5	4	4	5	86	29	22	17	9	9
123	5	4	5	3	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4	5	5	96	35	20	22	9	10
124	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	5	93	37	19	18	10	9
125	5	4	3	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	95	29	23	24	10	9
126	4	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	3	5	5	4	3	5	5	98	36	23	22	7	10
127	5	5	5	5	4	3	5	5	3	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	97	37	18	23	9	10
128	1	2	2	1	1	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	35	13	8	8	3	3
129	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	1	36	12	8	9	4	3
130	1	4	1	1	3	2	4	4	2	1	2	4	3	3	1	3	2	1	1	1	3	2	51	20	12	10	4	5
131	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	32	10	9	8	2	3
132	4	2	2	1	4	2	3	1	2	1	2	2	2	2	4	2	1	2	2	1	2	1	45	19	9	11	3	3
133	1	2	1	2	4	1	1	1	3	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	37	13	10	9	2	3
134	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	39	14	9	7	5	4
135	3	2	1	2	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	34	16	6	7	2	3
136	4	1	1	3	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	3	2	3	3	3	2	1	41	15	6	11	6	3
137	3	1	1	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	41	16	10	8	4	3
138	2	2	2	2	2	1	1	3	1	1	2	1	1	3	1	2	1	3	2	2	1	2	38	15	6	10	4	3
139	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	2	1	2	41	13	10	10	5	3
140	1	3	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	39	14	9	8	4	4
141	1	2	4	2	3	3	2	1	4	3	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	3	3	52	18	13	10	5	6
142	3	2	1	2	3	3	2	4	1	2	3	1	2	2	1	2	1	3	2	1	3	1	45	20	9	9	3	4
143	1	2	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	3	3	1	39	14	9	7	5	4
144	1	1	2	3	1	2	3	3	4	2	4	1	2	3	1	3	3	2	1	3	2	2	49	16	13	12	4	4
145	5	4	5	3	5	5	5	5	4	3	4	5	4	4	5	3	4	5	5	4	4	3	94	37	20	21	9	7
146	5	3	5	4	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	5	3	5	4	5	4	5	5	98	35	23	21	9	10
147	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	5	4	3	1	2	4	2	3	1	4	4	2	66	24	19	12	5	6
148	2	3	2	2	2	2	5	4	4	5	4	4	4	4	1	3	1	1	3	4	4	3	65	20	21	10	7	7
149	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	2	2	3	57	19	18	10	5	5
150	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	5	2	2	64	25	19	9	7	4

Encuestado	Variable 2: Satisfacción																						V1	d3	d4	d5	d6	d7
	Tangibilidad								Fiabilidad					Responsabilidad				Seguridad		Empatía								
	q1	q2	q3	q4	q5	q6	q7	q8	q9	q10	q11	q12	q13	q14	q15	q16	q17	q18	q19	q20	q21	q22						
151	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	4	4	3	73	25	22	12	7	7
152	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	71	27	20	14	5	5
153	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	74	22	19	19	6	8
154	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	71	27	20	14	5	5
155	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	74	22	19	19	6	8
156	2	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	3	3	4	2	70	24	19	15	6	6
157	1	2	3	3	4	4	3	3	5	4	3	5	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	70	23	20	15	7	5
158	2	3	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	1	66	24	15	15	8	4
159	1	4	3	4	5	4	4	5	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	77	30	15	20	6	6
160	3	3	4	4	5	2	4	4	5	4	4	5	4	4	2	4	4	2	2	3	3	5	79	28	22	16	5	8
161	3	2	2	2	2	5	3	4	2	4	3	3	1	5	1	4	3	2	1	3	3	3	61	23	13	15	4	6
162	2	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	3	2	4	1	4	3	2	3	3	2	5	62	22	13	14	6	7
163	3	2	3	3	3	3	5	3	4	3	3	3	3	4	5	4	4	1	3	2	3	4	71	25	16	18	5	7
164	2	2	3	3	3	2	2	4	2	3	2	3	3	4	1	4	4	3	2	2	3	4	61	21	13	16	4	7
165	3	2	2	2	3	3	2	4	4	3	4	3	3	4	3	5	1	5	2	5	2	2	67	21	17	18	7	4
166	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	3	4	3	4	2	1	2	1	3	2	2	3	57	19	18	10	5	5
167	2	2	2	3	5	2	5	4	4	4	3	4	4	2	1	2	2	2	2	5	2	2	64	25	19	9	7	4
168	3	2	2	2	5	5	2	4	4	4	5	4	5	3	2	4	2	1	3	4	4	3	73	25	22	12	7	7
169	3	4	3	2	3	4	3	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	2	3	2	2	3	71	27	20	14	5	5
170	3	2	3	3	2	3	4	2	2	4	4	5	4	4	3	5	4	3	3	3	3	5	74	22	19	19	6	8
171	3	2	3	2	3	3	5	4	4	5	3	4	4	5	2	5	2	2	1	2	3	3	70	25	20	16	3	6
172	3	3	3	3	3	2	1	3	5	4	3	3	4	4	3	5	2	1	1	1	4	4	65	21	19	15	2	8
173	3	3	3	3	3	3	2	3	5	3	4	2	4	3	3	4	5	2	3	2	4	4	71	23	18	17	5	8
174	3	3	2	3	2	3	2	3	5	3	5	2	4	2	1	2	5	2	4	3	1	4	64	21	19	12	7	5
175	2	2	1	1	2	1	1	1	2	3	3	2	2	1	2	4	2	3	4	2	2	2	45	11	12	12	6	4
176	1	1	2	2	2	1	1	4	2	3	3	2	2	4	2	3	4	3	4	1	4	4	55	14	12	16	5	8
177	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4	5	5	3	4	4	3	4	5	5	4	90	31	22	19	9	9
178	5	4	3	3	4	3	3	3	3	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	5	4	4	83	28	19	18	10	8
179	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	88	27	22	21	9	9
180	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	86	31	20	21	7	7
181	3	4	5	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	5	4	2	5	4	4	5	81	29	17	17	9	9
182	3	3	5	4	3	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	89	31	22	20	7	9
183	4	3	2	3	3	3	5	4	5	5	3	4	3	3	2	3	5	2	4	3	4	5	78	27	20	15	7	9
184	5	4	5	4	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	4	3	5	5	5	5	94	33	23	18	10	10

